

社労士コラム

ホソマの
つぶやき社会保険労務士
本間邦弘

従業員が、カスハラ対応で加害者にならないことも重要

10月1日から改正労働施策総合推進法が実施され、従業員を雇用するすべての事業主に「カスハラ防止措置」が義務づけられました。改正法では、事業主にカスハラへの基本方針やカスハラ防止に関する規程等(カスハラ規程)の作成、さらにカスハラ対応マニュアルの作成を事業所の規模に応じた内容にすることを求めています。

多くの事業者では改正後も十分には対応できておらず、基本方針やカスハラ規程までは改正に間に合っても、対応マニュアルの作成までは至っていないとの声を聞きます。

それは、対応マニュアルがさまざまなカスハラのケースを想定し、そのケースごとの対応をマニュアルとして記載することが必要となるなど、作成が難しいことも理由と考えられます。また杓子定規にマニュアルどおりの対応をしてしまつて、従業員が加害者側になるおそれもあります。

これは今年の8月に、都内の会社のA会長から聞いたコンビニでの出来事です。A会長は聴力が弱く、自分が話するときも常に大声でした。ある日、客として若いアルバイト店員に大きな声で商品の場所を尋ねましたが、説明が聞こえないためもう一度が大きな

声で確認すると、その店員は慌ててカウンターの奥に入ってしまったそうです。

少し経つと警察官が突然コンビニを訪れました。そして奥から出てきたその店員はA会長を指さしたそうです。警察官はA会長に「コンビニの店員から、買い物客が大きな声で怒鳴り怖いと通報があった」と話しました。警察官にA会長が聴力のことを大きな声で話すと、事情を理解した警察官は店員に説明して帰っていったそうです。

カスハラを判断を「2回以上、大声で怒鳴られて恐怖を感じた場合には、警察への通報も考えられる」と定めた場合に、どんなケースでも杓子定規にそのルールを適用してしまう可能性があります。状況によってはカスハラとまでは言えないケースもあり、「相手の事情を考慮することも重要」だという教育が必要になると考えます。

また、従業員側の説明不足やミスに対して顧客が正当なクレームを冷静な態度で行った場合に、従業員が「お客さん、文句を言うのはカスハラです」と発言したとすれば、その従業員がカスハラ対応の名のもとで加害者になりかねません。カスハラをはじめとしたハラスメントへの的確な対応を検討することは、多様化する社会への対応に必要なことかもしれません。その意味では、対応マニュアルはいきなり完全なものを目指すのではなく、作成後に起きた事案や従業員の意見などを参考に、バージョンアップしていくことが重要と考えます。