



社会保険労務士法人

いとう労務経営事務所 便り 【183】

企業のみなさまと

「共に成長し、共に発展する」喜びを見つけ、信頼関係を大切にしています。

〒487-0006 春日井市石尾台 4-1-1

TEL:0568-95-0041

FAX:0568-95-0044

社会保険労務士／国家資格 2 級キャリア・コンサルタント技能士／育休後アドバイザー：松下 真希
 特定社会保険労務士／キャリア・コンサルタント／年金アドバイザー／相続診断士：伊藤 妙子

カスハラ被害の体験者+遭遇者は6割近くに ～東京都産業労働局調査から

近年、社会的問題となっている「カスタマー・ハラスメント（カスハラ）」は、多種多様な仕事とその働き手が集中する東京では特に深刻化しており、今年4月にはカスハラ防止条例が施行されました。

以下の調査は、東京都内在住・勤務の15歳以上の男女に、カスハラについてWeb調査を行った結果を東京都産業労働局がまとめたものです。

◆調査結果のポイント

- ・カスハラという言葉も意味も知っている:57.3%
- ・カスハラが増加していると思う:79.6%
- ・就業中に自身がカスハラ被害にあった:16.8%
- ・就業中にカスハラを見聞きした:36.3%
- ・カスハラ被害にあったことも見聞きしたこともない:40.3%
- ・カスハラ被害にあった場面
 - 対面(接客時など):51.2%、電話・メール:33.2%
- ・カスハラ行為
 - 威圧的な言動(声を荒げ、こらむ、物を叩くなど):63.8%、継続的・執拗な言動や行為(何度も電話、要求を繰り返す):28.9%
- ・カスハラ被害の対応方法
 - 管理職・上司が対応:40.3%、自分1人で対応:32.0%、同僚が対応:31.7%
- ・勤務先のカスハラ対策の実施
 - 行っている23.0%、行っているが不十分:27.6%、行っていない:49.3%
- ・行っている場合の内容
 - 基本方針の策定・周知:60.5%、対応マニュアルの整備46.4%
- ・対策をしているができていない理由
 - 対応のノウハウがない:46.7%、対応できる人材が不足している:37.2%

・カスハラ対策として効果があると思うもの

→対応マニュアルの整備:56.4%、基本方針の策定・周知:51.5%

業種別にみると、実際に被害にあった割合が一番多かったのは「農林漁業」(61.5%)で、見聞きしたことのある割合が多かったのは「学術研究、専門・技術サービス業」(53.2%)、両方ないのは「運輸業・郵便業」(52.5%)でした。

北海道や群馬県でも先だってカスハラ条例が制定されています。カスハラ対応を企業に義務付ける労働施策総合推進法の改正も閣議決定され、成立は目前です。企業にとっては、対応マニュアルや基本方針を策定するなどの対応が急がれます。

【東京都産業労働局「カスタマー・ハラスメントに関する都民調査」】



ハローワークにおけるAI活用の取りまとめ

◆ハローワークにおけるAI活用

現在、日常的に様々なAIツールが活用されており、急速な広がりを見せています。厚生労働省は今般、ハローワークやハローワークインターネットサービスのAIの活用について、プロジェクトチームでの検討結果も踏まえた取りまとめを公表しています。そこでは、「AIで職員のすべての仕事を代替するわけではなく、あくまでハローワークサービスの利便性を高めるためのツール」という前提の下、今後の展望について示しています。

◆A I 活用の全体像

AI活用の全体像としては、ハローワークにおいて職業紹介を行う職員向けとして、求職者に対する求人レコメンドや求人者に対する求人条件緩和案を提示し、職員がマッチングに活用すること、ハローワークインターネットサービスを利用する利用者向けには、求人や職業紹介に係る質問の自動受付・回答(チャットボットにより求職活動の進め方などの質問に回答し、必要なサイトの案内やハローワークへの誘導等を行う)に活用することとしています。

◆令和7年度に実証開始

令和7年度には、全国10カ所のハローワークで職員向けAI活用を実証実施し、ハローワークインターネットサービス上での求職者・求人者向けの生成AIを試行的に活用した「コンシェルジュ機能」を実証対象とするとしています。

AI活用によるリスクおよび課題なども踏まえつつ、今後、実証結果を踏まえ新たな展開が予想されるところですので、注視していきたいところです。

【厚生労働省「将来を見据えたハローワークにおけるAI活用について」】



学生アルバイトを雇う際に注意すべき労働条件

◆アルバイトの労働条件を確かめよう！キャンペーン

厚生労働省では、全国の大学生等を対象に、多くの新入生がアルバイトを始めるこの時期に、自らの労働条件の確認を促すことなどを目的としたキャンペーンを実施し(4月1日～7月31日まで)、大学等での出張相談やリーフレットの配布などを行っています。そこでは、「勝手にシフトが変わっている!」「代わりにバイトする人を見つけられないとやめられない!」「忙しいと休憩時間がもたえない!」など、「おかしい」と思ったら、まずは労働基準監督署等に相談することを呼びかけています。企業としても、今一度、アルバイトを雇う際の労働条件について確認しましょう。

◆書面で労働条件を示す

①労働契約の期間、②契約期間がある場合、更新の有無、更新上限、更新する場合の判断基準など、③仕事の場所、内容、変更の範囲、④始業終業時刻、残業の有無、休憩時間、休日・休暇、交替のローテーション、⑤バイト代の決め方、計算と支払方法、支払い日(最低賃金を下回らない)、⑥退職時・解雇時の決まり、⑦有期労働契約が5年を超えて反復更新された場合は、無期転換申込みに関する事項・無期転換後の労働条件など。

なお、労働者が希望した場合は、メール等(印刷できるもの)による明示も可能です。

◆学業とアルバイトが両立できるようなシフトを設定する

学生の本分は学業であることを踏まえたシフト設定が必要です。また、採用時に合意したシフト変更等について、事業者が一方的に変更を命じることはできません。

◆アルバイトの労働時間も適切に把握する

労働時間の管理が必要なのはアルバイトであっても変わりません。

◆商品を強制的に購入させることや、一方的にその代金を賃金から控除することは禁止

公序良俗に反して無効となりますし、不法行為として損害賠償が認められる可能性があります。

◆遅刻や欠勤等に対して、あらかじめ損害賠償額等を定めることは禁止!

遅刻等に対して、あらかじめ損害賠償額等を定めることはできません。また、遅刻を繰り返すなどの規律違反行為への制裁として、無制限に減給することはできません。

【厚生労働省「令和7年度「アルバイトの労働条件を確かめよう!」キャンペーンを全国で実施します」】



黒柴 夢ちゃんから一言

みなさん、こんにちは。
瞬く間に、初夏のような陽気になりました。
睡眠、食事をしっかりと、熱中症に気を付けてください。



★労働保険の年度更新の時期になりました。
申告・納付期限は7月10日(木)です。
皆様にはお手数おかけしますが、よろしくお願いいたします。