

## 1. 「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の公開

ハラスメントに関する情報で「カスタマーハラスメント」「カスハラ」という語を目にする事も多くなってきました。法律上、明確な定義はありませんが、一般的には消費者や顧客等による企業への悪質な迷惑行為を指します。本年 2 月に厚生労働省より、このカスタマーハラスメント対策のための企業向けマニュアル、リーフレットが公表されました。

「カスタマーハラスメント」になぜ厚労省が?という疑問も生じるかもしれません、法律的には、令和元年 6 月の法改正により職場におけるパワハラ防止のため雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となり、これを踏まえて令和 2 年 1 月の指針により事業主は雇用する労働者が「顧客等からの著しい迷惑行為」により就業環境が害されないように必要な体制の整備や被害者への配慮のための取組を行うことが望ましく、対応に関するマニュアルの作成や研修の実施等の取組を行うことも有効と考えられる、としたことが裏付けになります。また、現実にも、厚生労働省が行った調査では、全国の企業・団体に勤務する 20~64 歳の男女労働者のうち過去 3 年間にカスタマーハラスメントを受けた経験がある者の割合は、パワハラより低いもののセクハラより高く 19.5% であり(令和 2 年度 職場のハラスメントに関する実態調査)、労働者の雇用環境を守るため看過できない状況でもあるようです。

「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」では、どのような行為がカスタマーハラスメントであるかの例や、事前準備、対応の枠組みを示し、企業・従業員それぞれのチェックシートも記載されています。こちらは対策を検討するにあたり手掛かりになると思われ、対策を整えておくことは、従業員の企業に対する信頼感の向上にも寄与するのではないかでしょうか。

※ 厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を作成しました！

→ [https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_24067.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_24067.html)

## 2. 賃金移動業者の口座への賃金支払について

前月の事務所だよりでは、賃金支払い5原則をご紹介したところですが、現在、厚生労働省労働政策審議会労働条件分科会では「資金移動業者の口座への賃金支払」を審議しているところです。これはスマートフォンなどの決済アプリなどを利用して銀行口座を利用せずに給与の支給を目指すものであります、キャッシュレス化の促進や外国人労働者を含む多様な賃金払いのニーズへの対応という点で必要な施策であるとして、骨格案には以下のように示されています。

① 使用者は、労働者の同意を得た場合には、賃金の支払について次の方法によることができるものとする。

※ 銀行口座への振込、一定の要件を満たす証券総合口座への払込は、引き続き可能。

※ 賃金移動業者の口座への賃金支払について、使用者が労働者に強制しないことが前提。

② 破産等により資金移動業者の債務の履行が困難となったときに労働者に対して負担する債務を速やかに労働者に保証する仕組みを有していることを含めた5つの要件を満たす厚生労働大臣が指定する資金移動業者の口座への資金移動

③ 厚生労働大臣の指定を受けようとする資金移動業者は、②の要件を満たすことを示す申請書を厚生労働大臣に提出しなければならない。厚生労働大臣は、指定を受けた資金移動業者(指定資金移動業者)

が当該要件を満たさなくなった場合には、指定を取り消すことができる。という内容です。

労働者保護に欠けることがあってはならないものであり、安全性、保全、補償は少なくとも銀行口座と同等でなければならないなど、今後引き続き課題の整理を行い制度構築に向けた議論を重ねることになると思います。

賃金支払いの新たな制度に注視していく必要があります。

### ● 編集後記 ●

約 10 年ぶりに日本法令の同業者(社労士)向けのセミナー講師をすることとなり、先日、収録をしました。今回は ZOOM を利用したウェビナースタイルで収録して DVD 化されます。少しでも写りが良くなるようにとリングライトを自腹で購入し、前日、持つて行く準備をしていたところ、家族に目ざとくみつかって「どうしたの? youtube でも始めるの? !」と…。今後の ZOOM 会議の時は使ってみようと思います(笑) (秋山)



あおぞら人事・労務サポート

特定社会保険労務士

秋山幸子 (登録 NO.13050514)

三鷹市下連雀 3-38-4

三鷹産業プラザ 307

TEL:0422-24-8625

FAX:0422-24-8605

E-mail: info@aozora-sr.com

URL: www.aozora-sr.com

責任編集:社会保険労務士(武蔵野統括支部  
メンバー):秋山・隅谷・安部・酒井・福岡・奥山