

<今月のトピックス>

厚生労働省 令和5年度「職場のハラスメントに関する実態調査」結果公表、カスハラが増加傾向に

<今月のQ&A>

「公正な採用選考」を行うために気を付けるべきポイント、理解できていますか？

ビタミンMの“M”とは、“Management”を指し、“お客様の経営に効く”“お客様に活力を与える”存在でありたいとの願いが込められています

= 厚生労働省 令和5年度「職場のハラスメントに関する実態調査」結果公表、カスハラが増加傾向に =

厚生労働省 令和5年度「職場のハラスメントに関する実態調査」について、報告書が取りまとめられました。前回の同調査から3年が経過し、ハラスメントの対策に取り組む企業やハラスメントを受けている労働者の状況も変化していることから、全国の企業と労働者等を対象に令和5年12月～令和6年1月に実施されたものです。今月のビタミンMでは、調査結果の概要・増加傾向にあるとされる「カスハラ(カスタマーハラスメント)」についてお伝えします。



★ 調査結果から見るハラスメントの発生状況について

各ハラスメントの相談件数については、セクハラ以外では「件数は変わらない」の割合が最も高く、セクハラのみ「減少している」が最も高い結果となっています。一方、顧客等からの著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント)のみ「件数が増加している」の割合が高い結果となっており、相談件数の多かった業種は、「医療、福祉」「宿泊業、飲食サービス業」「不動産業、物品賃貸業」の順となっています。

「カスハラ(カスタマーハラスメント)」とは？

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの、と考えられています。「長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム(過度なもの)」や「名誉棄損」「侮辱」「ひどい暴言」などが該当します。

★ カスハラに対して企業・事業主に求められる対応

カスハラが従業員に与える影響としては精神的な負担が大きく、深刻な場合には健康不良や精神疾患を招き、休職や退職につながる場合もあります。また企業にも顧客対応に要する時間が主な負担となり、対応に関する相談時間など相当なコストを強いられます。一方で、カスハラに対し企業・事業主が適切な対応をしていない場合、被害を受けた従業員から責任を追及される可能性があります。企業・事業主はカスハラに対する基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発を始めとして、従業員のための相談対応体制の整備や対応手順の策定を実施しましょう。また事案が起こった場合はまず事実関係の正確な確認を行い、カスハラであると判断するに至った場合は、策定した手順に沿って組織として対応を進めるとともに、従業員の安全確保や精神面への配慮の措置をとりましょう。

= 「公正な採用選考」を行うために気を付けるべきポイント、理解できていますか？ =

人手不足の労働市場の中で、従業員の採用がうまくいかない、従業員が定着せず離職してしまうなど、人材確保に問題を抱えている事業所が数多く存在し、これらの事業所では「採用管理」「定着管理」のマネジメントが十分でない場合が見られます。「採用管理」は主に「募集」と「選考」に分けることができますが、「選考」は「公正な採用選考」となるよう気を付ける必要があります。

これまで採用選考に関わった経験がなく、今回初めて担当になりました。何から考えればいいでしょうか。

①



企業が人を採用するには、概ね以下の手順で採用活動が行われます。規模や職種等により採用の手順は異なりますが、それぞれのSTEP毎に自社の採用選考システムをチェックし、公正な採用選考に努めましょう。

②



採用選考を行うにあたっての基本的な考え方や、「公正な採用選考」についてもう少し知りたいです。

③



採用選考は
・応募者の基本的人権を尊重すること
・応募者の適性・能力に基づいた基準により行うことを基本的な考え方として実施することが大切です。

また、公正な採用選考を行う基本は
・応募者に広く門戸を開くこと
・応募者の適性・能力に基づいた採用基準とすることにあります。

④



採用選考時に配慮すべき事項があると聞きました。具体的に何に気を付ければよいのでしょうか。

⑤



就職差別につながるおそれがある次の14事項が挙げられます。

【本人に責任のない事項の把握】

①本籍、出生地 ②住宅状況 ③家族 ④生活環境、家庭環境など に関すること

【本来自由であるべき事項(思想・信条に関わること)の把握】

⑤宗教 ⑥支持政党 ⑦人生観、生活信条 ⑧尊敬する人物 ⑨思想 ⑩労働組合、学生運動などの社会運動 ⑪購読新聞、雑誌、愛読書など に関すること

【採用選考の方法】

⑫身元調査などの実施 ⑬本人の適性・能力に関係ない事項を含んだ応募書類の使用 ⑭合理的、客観的に必要性が認められない採用選考時の健康診断の実施



⑥

「ビタミンM」の内容に関しては、分かりやすく簡潔に表現することを心掛けておりますので、情報のすべてを正確に表すことができない場合があります。このような場合において、内容が不正確であったこと、および誤植があったことによる生じたいかなる損害に対しても、当事務所は一切の責任を負いませんのでご了承ください。また「ビタミンM」の内容は、作成日現在において有効な情報です。制度や法律は変更されますので、ご利用日時点での内容を官庁等にご確認ください。

「ビタミンM」はメールでの配信も可能です。<kcr@nkgr.co.jp>に<事業所名・お名前・メール配信希望>をご記入の上、メールをお送りください。

お気軽に
ご質問・ご相談ください



社会保険労務士法人 日本経営(日本経営グループ)

〒561-0872

大阪府豊中市寺内2-4-1緑地駅ビル4階

発行責任者: 社会保険労務士 岩田 健

執筆担当者: 労務チーム 谷 由佳

TEL:06-6868-1193

FAX:06-6862-4662

Mail:kcr@nkgr.co.jp



←バックナンバーはこちら
からご覧いただけます

作成日: 2024.07.22

