

ハラスメントのない商店街を目指して

はじめに 2019年6月に労働施策総合推進法等が改正され、2022年4月1日から中小企業を含めたすべての事業主に、職場におけるパワーハラスメント防止対策の措置が義務付けられました。中小の商店が集まる商店街も例外ではありません。

併せて、男女雇用機会均等法および育児・介護休業法も改正され、セクシュアルハラスメントやマタニティハラスメントについても、職場におけるハラスメント防止対策の措置および不利益取扱いの禁止などが義務付けられています。これらを分かりやすく解説するために都振連は冊子を作りました。

都振連の冊子より



詳細はこちら



ハラスメントとは 相手に対して言葉や行動などでいじめや嫌がらせを行うことをいいます。法令上は、パワーハラスメント(パワハラ)、セクシュアルハラスメント(セクハラ)、妊娠・出産・育児休業などに関するマタニティハラスメント(マタハラ)、パタニティハラスメント(パタハラ)、介護休業などに関するケアハラスメント(ケアハラ)について規定があります。また、倫理や道徳に反するモラルハラスメント(モラハラ)、性的指

向や性自認に関するSOGIハラスメント(ソジハラ)、飲酒を強要するアルコールハラスメント(アルハラ)なども耳にする機会が増えたのではないのでしょうか。厚生労働省のホームページでは、顧客によるカスタマーハラスメント(カスハラ)や、就職活動中の学生に対する就活ハラスメントについても解説されています。このように、受け手はさまざまな場面でハラスメントを受けていると感じていて、事業主やさまざまな言動を行った側は、その指摘を受ける可能性があります。

パワハラ、セクハラ、色々あるけど

近年増えている **カスハラ** どう対応すれば・・・

カスハラと正当なクレームとの違い

	正当なクレーム	カスタマーハラスメント
要求の内容	要求の内容が妥当	<p>◆要求の内容が妥当性を欠く</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業主の提供するサービスに瑕疵(傷)・過失(落ち度)が認められない場合(合理的レベルを超える品質の要求) ・法的な責任を超えた不当な要求(土下座の要求、個人の謝罪の要求、提供していないサービスの要求、合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し、社内処分の要求) 
手段・態様の相当性	要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当	<p>◆要求内容の妥当性にかかわらず不当なもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・身体的な攻撃(殴る、蹴る、押す、物を投げつけるなどの行為) ・精神的な攻撃(脅迫、誹謗中傷、人格攻撃、侮辱、暴言、威圧的な言動、乱暴な口調など) ・同じ内容の繰り返しや長時間、連日の要求、拘束的な言動(長時間の叱責、不退去、居座り、監禁) ・性的な言動、差別的な言動、プライバシー侵害、その他の個の侵害(監視、撮影、SNS・インターネットへの投稿、個人情報の聞き出しなど) ・財産的な損害を与える行為(設備や備品の損壊、電気や水道の通常の範囲を超えた使用など) <p>◆要求内容の妥当性に照らして不当とされる場合があるもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・商品交換の要求 ・金銭補償の要求 ・謝罪の要求(土下座や個人の謝罪の要求を除く) 

事前の準備

- 事業主の方針の明確化、周知、啓発をする
 - ↳カスハラに関する基本指針などを定めて周知し、顧客への注意喚起や従業員への啓発を行う
- カスハラ行為への対応体制、方法をあらかじめ決めておく
- 従業員のための相談体制を整備する
 - ↳従業員からカスハラに関する相談を受ける相談対応者を決め、教育を行う

クレーム対応

- 対象となる事実の5W1Hや状況、顧客が求めていることを正確に確認する
- 店頭では対応せず、応接室等の個室に招いて2人以上で対応する
- 録画や録音をしておく
- 相手が感情的になっても丁寧な話し方で冷静に対応し、よく話を聞く。その場しのぎの対応はせず、できないことは断る。相手を落ち着かせたいときは「確認のうえ回答いたします」などと伝えて冷却期間を設ける
- 謝罪する場合、対象を明確化、限定して謝罪する

従業員への配慮

- 顧客から暴行やセクハラを受けた場合、従業員の安全を確保する必要がある
- カスハラを受けたり相談をしたりした従業員のメンタルケアをする必要がある。メンタルケアのための産業医や専門医への相談を促すことも重要

再発防止

- 社内で事例の共有や注意喚起を行うことも重要

商店街は信頼関係を築く場であり、ハラスメントのない環境を提供することが求められます。商店街は地域の絆を深める場でもあります。ハラスメントのない、来街者にとって安全で魅力的な商店街を目指し、皆さんが安心して訪れることができる環境を築きましょう。

厚生労働省作成のマニュアルも参照

