

「全企業にカスハラ対策の義務化」法改正案が閣議決定 当社初！新潟南警察署から講師を招き 従業員向けに「カスハラ対策研修会」を3月13日実施

ダイニチ工業株式会社(本社:新潟県新潟市、代表取締役社長:吉井 唯)は、3月13日(木)にダイニチ工業本社にて、当社初の取り組みとして新潟南警察署より講師を招き、従業員向けに「カスタマーハラスメント(以下、カスハラ)対策研修会」を実施しました。

カスタマーサービス業務にかかわる従業員14名が参加し、犯罪に該当するカスハラ言動、違法行為への対応など、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策リーフレット」に基づいた講義を受けました。



カスハラ対策研修会のようす

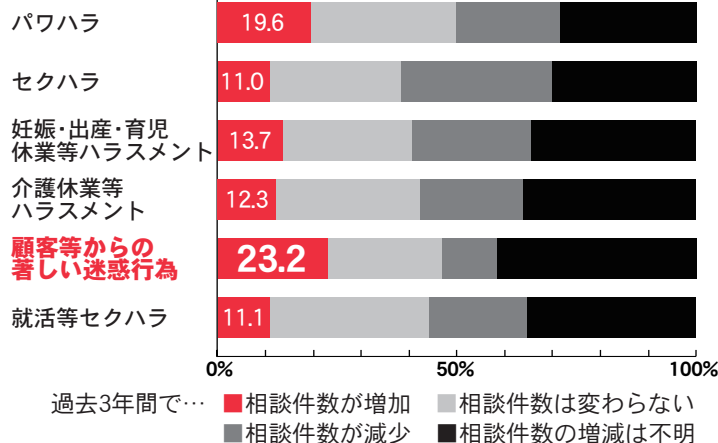
カスハラが深刻な社会問題に。「全企業にカスハラ対策の義務化」法改正案が閣議決定

厚生労働省による職場のハラスメントに関する実態調査報告書のうち、特に注目すべきは「顧客等からの著しい迷惑行為」の増加です。この項目において2023年度の調査では、過去3年間で「相談件数が増加」と回答した企業の割合が最も高くなりました。

さらに、政府は3月11日に顧客等からの著しい迷惑行為「カスハラ」対策を全企業に義務付ける労働施策総合推進法などの改正案を閣議決定しました。

企業は国が示す指針に基づいて対策を講じ、従業員を守る取り組みを進める必要があることから、当社でも「カスハラ対策研修会」を実施しました。

過去3年間に相談があった企業におけるハラスメント相談件数



*職場のハラスメントに関する実態調査(厚生労働省)を加工して作成
(<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000165756.html>)

「カスハラ対策研修会」実施の目的

- ・カスハラへの適切な対処法を学び、お客様対応にかかわる従業員を理不尽なクレームや言動から守ること
- ・会社としての対応方針を明確にして周知するとともに、従業員からの相談に備えて体制を整備すること

警察署から企業に出向いて講義を行う事例はまだ少ないですが、カスハラには犯罪や違法行為に該当する例も多いため、警察署からの講義で、法律に準じた正しい知識の習得にもつながります。

実施概要・受講者のコメントは2枚目へ⇒

「カスハラ対策研修会」実施概要

日 付	2025年3月13日(木)
場 所	ダイニチ工業株式会社本社(新潟県新潟市南区)
講 師	新潟南警察署 生活安全課長 大橋 裕哉 様
受 講 者	当社従業員14名(カスタマーサービス業務にかかわる従業員が対象)
内 容	カスハラとは?、犯罪に該当するカスハラ言動、違法行為への対応、カスハラ対策のための事前準備など、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策リーフレット」に基づいた講義

講師・受講者のコメント

【講師】新潟南警察署 生活安全課長 大橋 裕哉 様

カスハラは深刻な社会問題になっています。企業で判断基準を明確にし、対応方針を現場と統一しておくことが重要です。また、カスハラには犯罪や違法行為に該当する事例も多いです。被害にあった際は、躊躇せず警察に相談してほしいです。

【受講者】総務部 人事課 近藤 健一

今回の研修でカスハラの概要だけでなく具体的な事例を聞くことができ大変参考になりました。会社としてカスハラに対する基本方針やルールを作成し、より多くのお客様に適切な情報を提供できるようにするとともに、従業員の職場改善を図っていきたいと思います。