



社労士のつぶやき(100) カスタマー・ハラスメントに思う

○尼崎市役所の事例

こうやって「つぶやく」のも重たい気持ちになりますが、典型的な事例があったので敢えて書いておきます。この6月、労働政策総合推進法が改正され、「顧客等の言動で社会通念上許容される範囲を超えたものによる嫌がらせの防止措置」、つまりカスタマー・ハラスメント防止法が成立しました。皆さんも店舗などで「STOP カスハラ！」などのポスターを良く見かけるとと思います。お客様は神様じゃないし、仕事でミスして取引先から苦情を言われて落ち込んだりした経験は誰しもあるもので、やっと法律になったかと思った人も多かったでしょう。

今回の改正法の条文を読んでいると、はっとする内容がありました。「顧客等から性的指向や性自認(SOGI)に関連するハラスメント(ソジハラ)もカスハラに該当すること」を啓発するよう、衆議院で附帯決議されていたのです。私は6年前に尼崎市役所で起きたことを思い出しました。当時、30代の男性職員が窓口で市民から何度も結婚観や恋愛観を聞かれ、「早く終わらせたいという思い」で「男性のパートナーがいる」と話したのです。その後、動物愛護団体からその男性職員が「猫を今すぐ轢き殺したらいい等の発言をした」、そして「性的指向を打ち明けられて困惑している」という抗議文が市役所に届いたのです。男性職員の上司は「性自認の悩みや、個人的な指向は市民に話さない方がいい」と指導しましたが、彼は「性自認で悩んでいない」「性的マイノリティーへの差別的言動に(市として)毅然としなければいけないんじゃないか」と反論し、市側の対応に納得できず、退職したのです。

○難しさ

厚労省は、カスハラ対策として先述したようなポスター等での啓発、社員研修の実施、悪質な言動は刑事事件になり得る等の周知、さらに対応マニュアルを作成する事を指針として定めています。しかし、尼崎市役所の例は極端な例かもしれませんが、「顧客等の言動」は実に多様で、同じ附帯決議でも病院などでは「(例えカスハラがあっても)利用者の生存に影響が及ばない工夫を行うこと」と施設に対応をほぼ丸投げしており、業種によっても異なる対応をしなければなりません。ただ言えるのは、苦情があった際、事業所として「君が謝っとけばいいんだ」的な対応は間違い、ということです。社員が安心して働ける職場作りは、厳しいですが一歩ずつ進めていかねばなりません。

社会保険労務士 高 龍 弘

燃料カードの価格表【2025年8月分】

AMSカード ※共通利用可能

油種	ENEOS・Shell・COSMO
レギュラー	157.0円
ハイオク	167.0円
軽油	139.0円

【価格は税抜】

ENEOSビジネスカード

油種	ENEOS
レギュラー	159.0円
ハイオク	169.0円
軽油	134.0円

【価格は税抜】

全国共通・燃料カード ※カードはメーカーごとに発行

油種	COSMO	ENEOS	宇佐美
レギュラー	157.8~159.8円	159.6~161.6円	158.2~160.2円
ハイオク	167.8~169.8円	169.6~171.6円	168.2~170.2円
軽油	132.8~134.8円	137.1~139.1円	135.3~137.3円

【価格は税抜】

全国共通・燃料カード ※カードはメーカーごとに発行

油種	ENEOS ウイング	FLEX & TRUST カード (Shell)	宇佐美 U1	エネクスフリート
レギュラー	157.1~159.1円	159.7~161.7円	160.3~162.3円	155.5~157.5円
ハイオク	167.1~169.1円	169.7~171.7円	170.3~172.3円	165.5~167.5円
軽油	131.0~133.0円	137.2~139.2円	132.5~134.5円	132.5~134.5円

【価格は税抜】