



けいえいそうだんしつ

経営相談室だより

特定社会保険労務士 いずみたに いさお 功 泉谷

- (1) 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行うこと
- (2) 社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
- (3) 労働者の就業環境が害されること

この定義を踏まえ、企業に対し、労働者からのカスハラ被害相談に適切に対応するための体制整備などを求める方針です。具体的には、以下の4つなどが挙げられています。

- (4) これらの措置と併せて講ずべき措置
- なお、東京都では、2025年4月から、全国初となるカスハラ防止条例（以下、「東京都カスハラ防止条例」）が施行されます。
- (5) 就業所への執拗な（継続的な）言動
- 例：長時間、必要以上に厳しい叱責を繰り返す。

ここ最近、カスタマーハラスメントの相談を多く受けます。カスハラを放置すれば、従業員の心理的被害や職場環境の悪化を招く恐れがあります。場合によっては休職や退職にもつながるリスクがあり、企業にとつて看過できない問題となります。加えて、使用者として安全配慮義務を怠った場合、損害賠償責任を問われる可能性もあります。また、従業員がカスハラに遭い、適切な対策がとられない場合、企業イメージの低下や顧客離れも懸念されます。このように、カスハラ対策は経営の根幹に関わる重要課題と言えます。

厚生労働省は、2024年12月26日に開催した労働政策審議会の雇用環境・均等分科会にて、カスタマーハラスメント対策を企業に義務付ける案を示し、了承されました。

厚生労働省では「カスハラ」の定義として、以下の3つの要素を全て満たすものとしています。

- ① 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- ② 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- ③ カスタマーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応（カスタマーハラスメントの発生を契機として、カスタマーハラスメントの端緒となった商品やサービス、接客の問題点等が把握された場合には、その問題点等そのものの改善を図ることも含む。）

④ これらの措置と併せて講ずべき措置

なお、東京都では、2025年4月から、全国初となるカスハラ防止条例（以下、「東京都カスハラ防止条例」）が施行されます。

⑤ 就業所への執拗な（継続的な）言動

例：長時間、必要以上に厳しい叱責を繰り返す。

カスタマーハラスメントは、顧客や取引先などから過剰な要求を受ける、不当な言いがかりをつけられるなど、悪質なクレームを指します。昨今では悪質なカスハラの実態が明らかになっており、従業員の保護が課題となつています。そつした中、厚生労働省は企業に対策を義務づける方針を決めました。

カスタマーハラスメント対策を企業に義務づけ

けでなく、電話やインターネット上のカスハラ行為も禁止されます。さらに、企業間取引を背景としたカスハラ行為も規制の対象となるといいます。ただし、この条例には罰則規定はありません。しかし、行為の内容によっては、別の法律に基づく処罰等を受ける可能性がありますとされています。

⑥ 就業者を拘束する行動

例：長時間の居座りや電話などを繰り返す。

⑦ 就業者への差別的な言動

例：人種、職業、性的嗜好などに関し侮辱的な言動をする。

⑧ 就業者への性的な言動

例：つきまとい行為、わいせつな言動をする。

⑨ 就業者個人への攻撃や嫌がらせ

例：顔や名札を撮影しSNSに投稿する。

／ 頑張っています ／

社会福祉法人の地域貢献

大阪しあわせネットワークでは、さまざまな地域貢献に力を入れています。今回は社会貢献推進室より「大阪しあわせネットワーク10周年」に関する取り組みを紹介します。

社会貢献事業「大阪しあわせネットワーク」のオール大阪での取り組みが10年の節目を迎えることとなりました。

これまでの歩みや社会福祉関係者の思い、そしてこれからめざす未来を広く共有し、さらなる発展につなげるための取り組みを行っていきます。

① 大阪府社会福祉大会を大阪しあわせネットワーク10周年記念大会として開催いたします。

事業の基盤を支えていただいた法人・団体に感謝状を贈ります。また記念講演では人間国宝京山幸枝若さんに「しあわせは語りの中にー浪曲が映す人びとのくらしー」をテーマに講演、浪曲をご披露いただきます。

② 本事業の広報動画を制作いたしました。この動画は、9月14日、大阪・関西万博での大阪府社協の取り組み発表の場でも紹介。さらに、本事業を11月21日の読売・朝日・毎日・産経新聞に掲載予定です。

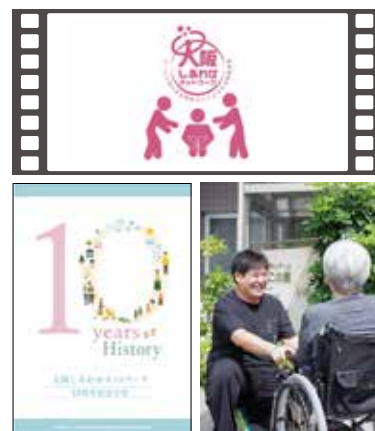
③ 「大阪しあわせネットワーク10周年記念小史」を発行します。本事業は、さまざまな生活課題を抱える方々の暮らしを支えるために、「生活困窮者レスキュー事業」と、福祉施設の強みを生かした「地域貢献事業」とを両輪として展開してきました。

した。小史においては、社会福祉法人（福祉施設）関係者の思い・あゆみをまとめ、経済的支援に加え、居場所づくり、就労支援、物品提供などの事例、さらには学校を含む多機関連携の事例を紹介しています。

「その人らしさ」に寄り添う
思いと専門性、多機関協働で
さらに力強い支援に

大阪しあわせネットワークの活動は、地域住民に寄り添い続けるCSW、スマイルサポーターの方々、そして各福祉施設のご協力によって支えられてきました。日々の小さな気づきや相談が、やがてつながりを生み、支えあいの力となつて広がっています。

これからも互いの強みを生かしあいながら、制度の狭間にある方々に寄り添い、地域に必要とされるネットワークを育み続けてまいります。



2025年9月現在の内容です。

大阪府社会福祉協議会 会員のみなさまへ
福利厚生充実による人材確保と
職員の皆さまに安心して働いていただくために

福利厚生団体保険制度

(業務災害総合保険)

特長1 業務中や通勤途上のケガを職員の人数に関係なく補償します。

特長2 職員全員を無記名で補償します。

※パート、アルバイト、派遣職員も補償できます。

特長3 職員の増員・入れ替わりも自動的に補償します。

※年間総収入による保険料で、人数の報告・精算などは不要です。

特長4 病気による入院の補償や、加えて、がん通院の治療費補償もセットできます。

※病気を補償する特約については、事業主、常勤の法人役員、職員、常勤のパート・アルバイトの方が対象となります。



引受保険会社

AIG損害保険株式会社 大阪プロチャネル営業部

〒530-0011 大阪市北区大深町3-1 グランフロント大阪タワーB 36F

TEL:06-7223-2010 午前9時～午後5時（土・日・祝日・年末年始を除く）

https://www.aig.co.jp/sonpo

取扱代理店

株式会社 島本保険事務所

〒541-0056 大阪市中央区久太郎町4丁目1番3号 大阪センタービル2階

TEL:06-6252-4520

https://www.shj.co.jp/

※この広告は保険商品の概要をご説明したものです。詳細につきましては、パンフレット等をご覧いただくか、取扱代理店または引受保険会社までお問い合わせください。

D-007991 2026-08