

## スポット

### カスハラ対策は企業の責任 現場任せでない組織対応を

今年9月に精神障害の労災認定基準が改正され、新たに「顧客や取引先施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた」（いわゆるカスハラ）が心理的負荷評価表の具体的な出来事に追加されました。増加するカスハラ事案とそれの心理的負荷の大きさを考慮しての対応といえるでしょう。

現状、カスハラについては業態・業種等の違いから、明確な定義はありません。ただ、サービスや商品の改善の契機になるクレームと違って、一般的には、消費者や顧客の立場を利用して、企業に対して、理不尽な要求や謝罪を強要するものをいいます。厚労省は一つの尺度として、企業への要求内容の妥当性に照らして、手段・態様が社会通念上不相当なもので、労働者の就業

環境が害されるものとしています。

カスハラ増加の大きな要因の一つとして言われているのが、SNSなどの発達です。誰もが商品・サービスを評価し、インターネットを通じて容易に情報を拡散できるようになったことから、企業側も消費者の評価に敏感になり、また、消費者も権利意識や要求レベルを高めることになったとされます。近年であれば、コロナ禍でのストレスがカスハラ増加の要因ともいわれています。いずれにしても、いかに顧客や取引先などのカスハラから従業員を守るかが企業の大きな課題になっているといえます。

現在、カスハラについては、セクハラ、パワハラ、マタハラのように事業主の防止措置義務の対象とはされていない

ものの、厚労省のパワハラ防止指針のなかで言及され、対応マニュアルが示されています。

しかし、業態・業種が異なれば、カスハラの内容も変わるため、一律的な対策に馴染まない面もあるでしょう。企業には従業員の生命・健康等を危険から守る安全配慮義務が課せられているわけですから、従業員がカスハラ対応で疲弊し、精神疾患などに罹患しないよう、自社としてのカスハラに対する姿勢を従業員に示すとともに、現場の従業員任せでない、組織的な対応の方策についてしっかり考えていく必要があるといえます。

2023

11

# 第18回 プライバシー保護、不利益取扱いの禁止等の措置

## ハラスメント を考える 働きやすい 職場を目指して

これまで、事業主に義務付けられたハラスメント防止のための措置をみてきました。今回は併せて講じる必要のある、①相談者・行為者等のプライバシー保護、②事業主への相談、事実関係確認への協力などを理由とする不利益取扱いの禁止、などの措置についてみていくことにします。

### 相談者・行為者等のプライバシー保護とその周知

事業主の措置義務として、「相談に応じ、適切に対応するための体制整備」「ハラスメントへの事後の迅速・適切な対応」などについてみてきましたが、こうしたハラスメント防止措置の実効性を担保するためには、相談者・行為者等のプライバシーが確実に保護されることが必要になります。

ハラスメント事案における情報は個人情報であり、またプライバシー情報となります。相談者が相談窓口で話した内容が職場で知られたり、事実関係の確認の過程

で行われる行動が職場でうわさになつたりすれば、安心して相談窓

## 相談等機能の実効性を担保するための措置

口に相談することはできず、また、関係者も事実を報告できなくなつてしまつてしまうでしょう。

このため、ハラスメント関係指針では具体的な取組例として、①相談者・行為者等のプライバシー保護のために必要な事項をあらかじめマニュアルに定め、相談窓口の担当者が相談を受けた際には、

そのマニュアルに基づき対応すること、②相談者・行為者等のプライバシーの保護のために、相談窓口の担当者に必要な研修を行うこと、③相談窓口においては相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じていることを、社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報または啓発のための資料等に掲載し、配付等すること、などが示されています。

なお、保護されるプライバシーには、性的指向・性自認や病歴、不妊治療などの機微な個人情報も含まれます。

相談、協力等を理由とする不利益取扱いの禁止とその周知  
プライバシー保護と同様、従業員がハラスメントの相談をしやすくするため、従業員が事業主に対

して相談したことや、事実関係の確認等に協力したこと、都道府県労働局に対して相談、紛争解決援助を求めたこと、などを理由とする解雇その他の不利益取扱いが禁止されていることを、広く従業員に周知・啓発する必要があります。

ハラスメント関係指針では具体的な取組例として、①就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書に、労働者が職場におけるハラスメントの相談等を理由として、その労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を規定し、労働者に周知・啓発すること。②社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報啓発のための資料等に、労働者がハラスメントの相談等を理由として、その労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載し、労働者に配付すること、などが示されています。

これらの周知は、事業主の方針の周知・啓発や相談窓口の設置の周知に併せて行うことが望ましいとされています。