

特定社会保険労務士 原 敏昭

# 原労務管理事務所便り

連絡先：〒133-0055 東京都江戸川区西篠崎 2-7-3 2  
TEL 03-3679-6713 FAX 03-3679-6719  
E-mail: [harasr@agate.plala.or.jp](mailto:harasr@agate.plala.or.jp)  
URL: <http://www.harasr.com/>



## 「客からの迷惑行為」対応で会社にできることは?

### ◆流通業では従業員の6割超が遭遇

流通業などの労働組合でつくるUAゼンセンの5万人を対象にした調査で、業務中に客からの迷惑行為に遭遇したと答えた人が、全体で6割超という結果が出ています。特に多かったのが「百貨店」84.5%、「家電関連」82.9%で、購入判断が慎重になりやすい高額商品や詳細な商品説明を求められる商品を扱うため、接客時間が長くなり苦情が発生しやすくなると見られています。

### ◆業務の支障にもなる迷惑行為

迷惑行為には暴力や不当な要求、悪質なクレームなどがありますが、従業員が謝り続けてやり過ごすケースが大半といわれます。

何時間も謝り続けるなど対応に時間を取られ、他の客への販売チャンスを逃がすなど業務に支障をきたすケースもありますが、これと言った予防策がないのが現状です。

遭遇した従業員には精神

疾患になった人もいて、厚生労働省の有識者検討会が3月にまとめた報告書では、客や取引先の迷惑行為について実態調査や対策に向けた議論を進める必要性が盛り込まれました。

### ◆会社はどうすればよいか?

悪質クレーム対策に詳しい深澤直之弁護士は、典型的な行為を具体的に示して「クレーマーを会社で認定する」、それでも遭遇したら「態度を急変させて、毅然として対応する」、を対応策として示します。これだけでおよそ7割の人がクレーム行為をやめるそうです。

### ◆電話の通話内容録音も効果的

同弁護士は、「しかるべき機関に相談します」「録音します」と伝えるのも有効とします。

通信各社では自動的に電話の通話内容を録音し、会社のサーバにデータを送信するサービスを提供しています。固定電話だけでなく、携帯電話向けサービスもあります。

利用料金は各社で異なりますが、録音装置の設置不

要、特別な操作なしに通話開始直後に録音を知らせる音声ガイダンスが流れて通話内容を自動的に録音し、通話終了後データが送信されるのが一般的です。

クレーム対応だけでなく、サービス向上や研修に活かすなどの利用方法もあるとして、導入する会社が増えています。

## 従業員の健康もリスクアセスメントしてみよう!

### ◆「リスクアセスメント」とは

リスクアセスメントとは、事業場にある危険性・有害性の特定、リスクの見積り、対策の優先度の設定、リスク低減措置の決定の、一連の手順をいいます。事業者は、その結果に基づいて、適切な労働災害防止対策を講じる必要があります。

この考え方を、従業員の健康管理に広げて適用しようとする取組みがあります。

### ◆健康管理に関するリスクアセスメント

健康管理についても、リスクアセスメントのプロセスは、一般的なものと同様です。危険を洗い出して、その



リスクを見積もり、対策を検討していきます。

たとえば、心筋梗塞の既往があり、複数の動脈硬化危険因子を持っている従業員が、月60時間の残業をしていたとしたら、リスクは、

危険：心疾患の再発（危害の重大性が大きい）

発生の可能性：危険因子複数持っていることから、高い

危険への対応：過重労働への対策が取られていない

といったことから、「非常に大きい」と見積もることができます。

### ◆リスク削減のためのプロセスが明確に

このように見積もられたリスクを削減していくことが大切です。先ほどの例では、従業員にとっては「危険因子を減らすために、健康診断結果のどの指標の改善に取り組むべきか」、その上司にとっては「過重労働対策として、どの労務管理項目を改善すべきか」が明確になります。つまり、健康管理に関するリスクアセスメントを行うことにより、危険を「見える化」し、リスク削減プロセスを明確にすることが可能となるのです。

一度、取り組んでみませんか。

## 新たな在留資格で外国人の長期就労が可能に

### ◆「骨太の方針」の原案

政府は、「経済財政運営と改革の基本方針（骨太の方針）」の原案をまとめました。人手不足対策として、外国人材の受け入れを拡大するため、新たな在留資格を創設することがポイントです。政府は現在、単純労働の分野で外国人の就労を原則として禁止していますが、医師や弁護士など高度な専門性を持った人材は積極的に受け入れ、家族の帯同も認めています。今回の原案による新たな在留資格の対象は、人手の確保が難しく、業種の存続・発展のために外国人材の受け入れが必要と認められる業種（農業、介護、建設、宿泊、造船）の5分野を想定しています。

### ◆最長で10年の就労が可能

日本では約128万人の外国人が働いています。その内訳は、人数の多い順に、①永住者や日本人と結婚した人、②留学生などのアルバイト、③技能実習生、④専門性が高い医師や研究者など——です。技能実習生は約25万8,000人で、5年前のおよそ2倍に膨らんでいます。今回の原案では、技能実習生に対

する5年の就労延長を想定した新資格の創設を明記しました。実現すれば、最長で10年の就労が可能になります。政府は秋の臨時国会にも出入国管理法改正案を提出し、来年4月からの導入を目指します。さらに、骨太の方針では、新資格を得た人が日本語や専門分野の試験に合格すれば、在留期限の上限を撤廃し、家族の帯同も認める考えも掲げました。

### ◆法務省「センター」で在留情報を一元管理

政府は、法務省に「在留管理インテリジェンス・センター」（仮称）を設け、雇用や婚姻などの情報を一元管理させることで、不法就労を防ぐとしています。法務省は、新設する在留管理インテリジェンス・センターが外国人労働者の離職や転職などの状況を把握しやすいよう、雇用保険を所管する厚生労働省との情報共有を進める方針です。日本人と結婚した外国人が離婚した場合などに自治体と提携して情報を得るための法整備を進めます。また、外国人留学生の勤務先や勤務時間の管理を強化し、法定時間（1週間あたり28時間以内）を超えれば、在留許可を取り消す方針です。