



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/>

## 悪質なクレームはハラスメント！ 企業向け対策指針、策定へ

### ◆悪質クレームはハラスメント

顧客や取引先から従業員への悪質なクレーム（「クレームハラスメント」「カスタマーハラスメント」などとも。以下「悪質クレーム」といいます）が社会問題となっています。企業向けの悪質クレーム対応マニュアルがベストセラーとなっていますし、報道を目にする機会も増えています。

### ◆悪質クレームに関する調査結果

アンケート調査分析結果によると、「業務中に来店客から迷惑行為に遭遇した」従業員は 70.1%とのことです。迷惑行為の内訳（複数回答）では、「暴言」が最多の 66.5%で、以下「何回も同じ内容を繰り返すクレーム」（39.1%）、「権威的（説教）態度」（36.4%）などとなっています。

注目すべきは、迷惑行為を受けた従業員の 91.3%がストレスを感じているほか、「精神疾患になった」という回答もあった点です。同調査は、対象に離職した人が含まれていないため、悪質クレームにより精神疾患を患ったり離職した

りした人は潜在的に少なくないとしています。悪質クレームには、従業員を疲弊させ、休職や離職をさせてしまうリスクがあるということです。

### ◆厚生労働省も悪質クレーム対策を議論中

こうした中、厚生労働省は 11 月、悪質クレームを「職場のパワハラに類するもの」と位置づけ、企業が取り組むべき対策を指針にまとめる方針を明らかにしました。

### ◆悪質クレームから従業員を守るには

では、企業としてどのような対策・取組みが考えられるでしょうか。この点について、上記調査では「迷惑行為への対応を円滑にする企業の相談体制の整備」が最多の 40.8%（複数回答）となっています。悪質クレームに対峙する多くの従業員は、セクハラやパワハラなどの対策と同様、自社が親身に相談にのってくれることを望んでいるといえます。悪質クレーム対応を現場まかせとするのではなく、企業として従業員をサポートする姿勢が大切です。

## 外国人実習生に関する監督指導と技能実習制度の見直し

### ◆外国人実習生に関する監督指導

入国管理法の改正に伴い、外国人技能実習制度等の見直しが行われます。日本の労働人口は、少子化や人口減少により、2030 年までに最大で約 900 万人弱、2060 年までには 3,000 万人弱も減少するといわれており、今回の入管法の見直しは、政府が労働力不足への対応としての在留資格見直しに大きく踏み出すことを意味しています。「技能実習」について、外国人実習生を受け入れる企業に対して行われた全国の労働局や労働基準監督署による監督指導の状況を、厚生労働省が公表しています。

### ◆監督対象事業場・違反事業場は年々増加

平成 29 年は、実習実施者（企業）に対して 5,966 件の監督指導が実施され、4,226 件（70.8%）で労働基準関係法令違反が認められました。主な違反としては、・労働時間（26.2%）・安全基準（19.7%）・割増賃金の支払（15.8%）・就業規則（9.2%）・労働条件の明示（9.1%）などとなっています。重大・悪質な労働基準関係法令違



反により 34 件が送検されています。技能実習生の増加に伴って、監督・指導にも力が入られ、その数も増加が予想されます。

### ◆違反の申告・通報もより活発に？

技能実習生から労働基準監督署などに対して労働基準関係法令違反の状況が申告されることもあります。技能実習生同士のつながりにより、賃金や割増賃金の不払いがある等の情報は広まりやすいと思われます。また、こうした申告は、労働基準監督署に対するものだけではなく、出入国管理機関（各地の入国管理局）に対しても行われ、それが労働局・監督署へ通報されて監督等につながるケースもあります。技能実習制度の違反等に対するペナルティとして、実習生の受入れの停止等が行われますので、企業活動に大きく影響します。

### ◆改正に伴う情報収集を

新しい制度が始まれば、それに伴って企業への監督等も厳しくなることが予想されます。外国人雇用・技能実習生の受入れなどを検討する企業は情報に注意しておきましょう。

## 厚生労働省が生活習慣病の予防策を強化

### ◆寿命は延びても不健康な期間は変わらず

厚生労働省が、生活習慣病の予防策を強化します。高齢者人口が増えるなか、健康に過ごせる寿命を延ばし、意欲ある高齢者が長く働けるようにするのが目的です。背景には、人手不足があります。

寿命は年々延びており、日常生活を制限なく送ることができる期間を指す健康寿命も延びていますが、健康でない状態で暮らす期間は、男女ともにほとんど変わっていません。このままだと高齢化で病気を抱える人が増えるため、これに対応する必要があります。

### ◆予防対策は「ジム利用料の医療費控除拡大」と「自治体の予防事業支援」

厚生労働省は、インセンティブを強化することにより予防対策を強化する方針です。その 1 つめは、生活習慣病の患者が医師の指導に沿ってジムなどで運動をすると医療費として費用を控除できる制度がありますが、その対象となるジムを増やすことです。2 つめは、生活習慣病の予防事業に力を入れる自治体に渡る交付金を増やすことです。

### ◆ジムの利用料が医療費控除になる要件

ジムで運動した場合に医療費控除の対象になるためには、次の 3 つの要件があります。

- ① 特定健康診査（いわゆるメタボ健診）において、高血圧症、脂質異常症、糖尿病などの生活習慣病である、または同等の状態であると診断された場合や、医師の「運動療法処方箋」に基づいて行う運動療法として行う運動であること。
- ② 厚生労働省が指定した「指定運動療法施設」で運動療法に取り組むこと。
- ③ おおよそ週 1 回以上の頻度で 8 週間以上にわたって、施設での運動を行っていること。

②の「指定運動療法施設」であるジムや施設は全国で 200 カ所程度にとどまっています。対象施設の要件として、健康運動指導士の配置や生活指導のための設備の設置、医療機関と提携していることが求められるためです。今回の見直しでは、こうした基準を緩めるなど制度の使い勝手を検討し、対象となるジムを増やす方針です。患者に有効な運動プログラムを処方する医師に対する診療報酬を引き上げることも検討します。