

社会保険労務士

岩井労務管理事務所便り

連絡先：〒323-0820
栃木県小山市西城南 3-3-2

電話：0285-28-2855
FAX：0285-28-6998
e-mail：iwai-rokan@tvoyama.ne.jp



カスハラ被害の体験者＋遭遇者は6割 近くに～東京都産業労働局調査から

近年、社会的問題となっている「カスタマーハラスメント(カスハラ)」は、多種多様な仕事とその働き手が集中する東京では特に深刻化しており、今年4月にはカスハラ防止条例が施行されました。

以下の調査は、東京都内在住・勤務の15歳以上の男女に、カスハラについてWeb調査を行った結果を東京都産業労働局がまとめたものです。

◆調査結果のポイント

- ・カスハラという言葉も意味も知っている：57.3%
- ・カスハラが増加していると思う：79.6%
- ・就業中に自身がカスハラ被害にあった：16.8%
- ・就業中にカスハラを見聞きした：36.3%
- ・カスハラ被害にあったことも見聞きしたこともない：40.3%
- ・カスハラ被害にあった場面
 - 対面(接客時など)：51.2%、電話・メール：33.2%
- ・カスハラ行為
 - 威圧的な言動(声を荒げる、にらむ、物を叩くなど)：63.8%、継続的・執拗な言動や行為(何度も電話、要求を繰り返す)：28.9%
- ・カスハラ被害の対応方法
 - 管理職・上司が対応：40.3%、自分1人で対応：32.0%、同僚が対応：31.7%
- ・勤務先のカスハラ対策の実施
 - 行っている：23.0%、行っているが不十分：27.6%、行っていない：49.3%

- ・行っている場合の内容
 - 基本方針の策定・周知：60.5%、対応マニュアルの整備：46.4%
- ・対策をしているができない理由
 - 対応のノウハウがない：46.7%、対応できる人材が不足している：37.2%
- ・カスハラ対策として効果があると思うもの
 - 対応マニュアルの整備：56.4%、基本方針の策定・周知：51.5%

業種別にみると、実際に被害にあった割合が一番多かったのは「農林漁業」(61.5%)で、見聞きしたことのある割合が多かったのは「学術研究、専門・技術サービス業」(53.2%)、両方ないのは「運輸業・郵便業」(52.5%)でした。

北海道や群馬県でも先だってカスハラ条例が制定されています。カスハラ対応を企業に義務付ける労働施策総合推進法の改正も閣議決定され、成立は目前です。企業にとっては、対応マニュアルや基本方針を策定するなどの対応が急がれます。

【東京都産業労働局「カスタマーハラスメントに関する都民調査】

https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/documents/d_sangyo-rodo/onedrive

法務省が「ビジネスと人権」意識向上のため中小企業向けの取組み事例集を公表しました

法務省が、中小企業向けの取組み事例集「『ビジネスと人権』ファーストステップ」を公表しました。人権尊重の活動に着手しようとする中小企業や、課題解決に取り組む企業を支援することを目的として、法務省の委託により公益財団法人人権教育啓発推進センターが制作したもので、企業の実践的な事例を紹介しています。

◆企業が配慮すべき人権リスクの種類

事例集では、企業が配慮すべき人権リスクについて、26の主要な類型を挙げています。人権リスクは26類型がすべてというわけではなく、社会の変化に伴い、求められる人権尊重の在り方も変化していきます。26の類型の中では、よく耳にするパワハラやセクハラなどのハラスメントのほかにも、過剰・不当な労働時間や、プライバシーの権利など、企業経営においては身近な話題も人権リスクになり得ることを示しています。

◆人権尊重への取組みの具体的なプロセスと9社の事例

企業による人権への影響は多岐にわたるため、最初から社外での人権リスクに取り組もうとすることは難しいので、まずは自社での人権尊重への取組みを検討することをすすめています。自社ができる取組みは、以下の3つの枠組みで整理することができます。

- ① 人権方針の策定：人権尊重責任を果たすという姿勢・意思を示す
 - ② 自社が与える影響の評価と対処（人権デュー・ディリジェンスの実施）：自社の事業が社内外で起こしてしまう可能性のある人権リスクを特定し、防止や是正を行う
 - ③ 救済：人権リスクが顕在化している場合に直ちに助けられる仕組みをつくる
- また、9社の好事例を紹介し、これから人権尊重の取組みを始めようとする企業のきっかけにしてもらいたいとしています。本冊子の最後には、法務省の人権擁護機関が実施する企業へ

の人権研修も紹介しています。

【法務省冊子「『ビジネスと人権』ファーストステップ～中小企業向け取組事例集～】

<https://www.moj.go.jp/content/001437123.pdf>

年金改革法案から削除された基礎年金底上げ策とは何だったのか

5年に一度の年金改革法案の中で柱とされていた基礎年金（国民年金）の給付額底上げが、法案から削除されました。この基礎年金底上げ策は、将来の低年金が不安心視される就職氷河期世代があと10年ほどで年金の支給開始となる65歳に達するため、厚生労働省で対策が検討されていたものです。しかし、自民党から7月の参院選への影響が大きいと反対論が拡大し、法案から削除されるに至りました。

◆相次いで後退する低年金対策

法案に盛り込まれなかったその他の低年金対策として、基礎年金の保険料の納付期間を60歳から65歳までの5年間延長する案があります。年金額が年10万円増える案でしたが、保険料負担が計100万円増えることへの国民の反発が強く、厚生労働省は2024年7月に断念しました。

パート労働者の厚生年金への加入拡大案は、法案に盛り込まれましたが、保険料を半分負担する事業主への配慮を求める自民党の要望により、拡大完了の時期を2029年から2035年まで先送りしました。

◆基礎年金底上げ策とは

すべての人が受け取る基礎年金は財政状況が悪いため、将来に3割目減ります。老後を基礎年金に頼る自営業者や、低所得の会社員らが困窮するリスクがありました。そこで会社員らが上乗せで受け取る厚生年金を減額して財源をつくり、国庫負担（税金）も投入して基礎年金を底上げするのが、基礎年金底上げ策でした。

厚生労働省によれば、給付額の伸びを抑制

するマクロ経済スライドによる調整は、基礎年金より報酬比例部分の方が先に終了するが、厚生年金の積立金を基礎年金の積立金に繰り入れ、国庫負担も増やして基礎年金と報酬比例部分の調整終了時期を一致させれば、基礎年金の財政も改善し、将来的には 99.9% の方の給付水準が上昇するとのことです。

しかし、そのためにはこれから厚生年金をもらい始める人の給付水準が何年にもわたって低下した後、やがて少しずつ上昇するという負担があります。また、国庫負担の追加は将来的に最大年2兆 6,000 億円に達するとされ、これは消費税のおよそ 1% あたり、将来の増税が懸念されます。

厚生労働省の考え方は「年金改革はゼロサムゲーム」というもので、恩恵を受ける人がいれば、必ず誰かの負担が増えたり給付が減ったりします。低年金対策として誰かの年金を削ることが必要なら、その妥当性を国民に丁寧に説明する必要があるでしょう。

【厚生労働省「マクロ経済スライドの調整期間の一 致」】

<https://www.mhlw.go.jp/content/12601000/001169529.pdf>

当事務所よりひと言

令和7年4月に 両立支援等助成金が改訂されました。
新しく 不妊治療や女性の健康課題対応支援コースが追加されました。
別添パンフを参照ください。