

何がカスハラ？ 対策学ぶ

松本労働基準協会 労働衛生大会で初の講演

松本労働基準協会は12日、松本市水汲のキッセイ文化ホールで本年度の労働衛生大会を開いた。顧客が従業員らに過剰なクレームや言動をする「カスタマーハラスメント（カスハラ）」に関する講演を初めて行い、加盟企業の安全衛生担当者ら約200人がカスハラに当たる行為や対策について学んだ。

社会保険労務士法人アンカー（塩尻市大門五番町）の代表社員で、特定社会保険労務士の山本亨さんが講師

を務めた。カスハラは明確な定義は現時点ではないとしつつ、企業側に過失が認められない時や、暴行や脅迫、しつこい言動など社会通念上、不当な行為が当たると説明。対策として、企業独自にカスハラの対応基準の作成が必要とし「自分たちにとって受け入れられない行為とは何か、自分たちで考えることが大事」などと語った。

市内企業の担当者は「客の相談を受ける部署がカスハラを受け、

対応策の研修もしたので講演はありがたかった。社員の心身を守るために対策を考えていきたい」と話していた。

松本労働基準監督署管内でカスハラに関する労働災害の相談が増加していることから企画した。長野労働局管内で大規模なカスハラに関する研修を行うのは初めて。本年度の衛生管理功労者表彰もあり、木曽町の木曾駒ミクロ会長の佐々木正樹さん、松本市大手1の中信アスナ社長の前角和彦さんが受賞した。

（真田尚子）



カスハラへの対策などを語る山本さん