

大滝・馬場人事労務研究所便り

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

◆悪質クレームに関する調査結果

UAゼンセン「悪質クレーム対策（迷惑行為）アンケート調査分析結果」（2018年9月公表）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。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。

◆厚労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。セクハラ・パワハラ対策の法制化などとあわせて労働政策審議会で議論し、来年の通常国会に関連法改正案を提出する見通しです。

◆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・指導にも力が入れられ、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。また、労基法・安衛法関連だけでなく、技能実習制度自体に定められている報告や手続きについても、新制度の下で見直しが行われると思われる。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。

～今月の判例研究～

本年がより良き年になりますよう、皆様のご健勝とご発展をお祈り申し上げます。本年も宜しくお願い致します。

今月は、適応障害で休職期間が満了する1か月前に従業員の主治医による「要療養」の診断書が出されたため退職としたコンチネンタル・オートモーティブ事件（東京高判平成29・11・15）を解説します。Y社の従業員（X）は、平成25年7月29日、適応障害により8月31日まで自宅療養が必要であると診断され、7月30日から10月29日まで傷病欠勤し、同月30日から傷病休職（休職期間1年、満了日⇒平成26年10月29日）となりました。Xは、その主治医Aによる平成26年9月29日付で10月31日まで自宅療養が必要である旨の診断を受け（本件診断1）、傷病欠勤の継続をY社に申し出ましたが、Y社は、10月10日付で、同月29日をもって休職期間満了により自然退職になる旨をXに通告しました。これに対し、X

は、10月17日付で、病状軽快のため同月27日より通常勤務は問題ない旨の主治医Aの診断（本件診断2）を受け、同月27日より復職する旨をY社に連絡してきましたので、Y社はXに対し、10月24日付で、10月29日をもって自然退職になる旨の文書を送付しました。一審判決は、自然退職扱いの効力について、「Y社が本件診断2を行ったXの主治医であるAに事情を聴取したところ、①AはXの病状について、うつ病に近いが、ギリギリうつ病ではなく、仕事にもどるとなると心理的負荷は大きくなるので抗うつ剤および比較的強い睡眠導入剤を処方していると述べたこと、②本件診断1から本件診断2へと約2週間で診断内容が変わったことについては、XがY社から解雇を宣告されたことから会社に戻りたいと希望したためと述べたこと、③本件診断2でXが通常勤務可能であるとしたことについては、Xから書くように希望されたためと述べた」ことを認定した上で、「休職開始から1年の期間が満了する平成26年10月29日時点において、Xの体調は本件診断1の通り、就労に耐えうるものではなく、上記時点において復職を不可としたY社の判断は正当」であると判示しました。控訴審である本件東京高裁も第一審の判断を支持しXの請求を棄却しました。本件控訴審判決に対して、Xが上告を行いました。最高裁（平成30.5.31）もXの上告を棄却しました。復職の要件である「休職事由が消滅」したこと、即ち、従業員の傷病が寛解し、従業員が会社において従前どおりの業務遂行ができる身体状態に復したことは、従業員が主張立証しなければならない事項です。その際、従業員の主治医が従業員の希望に沿って診断書を作成することがままあります。従業員の精神疾患からの復職の可否については、従業員の主治医に事情聴取すること、主治医の判断が疑わしい場合には従業員に産業医その他メンタルに関する専門医の診断を受けさせることなど、十分に検討することが必要です。医師の意見等を得ずに会社が復職を可としたり不可と判断することは会社に極めて危険な状態を生じさせますので注意が必要です。（大滝）

～今月のトピックス～

厚生労働省は、労働政策審議会に職場のパワーハラスメント防止を法律で義務づける報告書を示した承されました。今後2019年の通常国会に法案を提出する予定です。法律ではパワーハラを「優越的な関係に基づき、業務の適正な範囲を越えて、身体・肉体的苦痛を与えること」と定義し、防止策に取り組むことを企業に義務づける内容となっています。具体的には、労働施策総合推進法を改正して盛り込む方針となっていますが、今後判断基準や責務の明確化を検討することになります。（馬場）