



■カスハラは企業の責任を問われます

昨年12月に公表された連合の調査結果によると、カスタマー・ハラスメント（以下カスハラ）で一番多いのは「暴言」（55.3%）、次いで「説教など、権威的な態度」（46.7%）だそうです（「カスタマー・ハラスメントに関する調査 2022」）。この調査は、18歳～65歳の被雇用者・フリーランスで、直近3年間で自身もしくは同じ職場の人がカスハラを受けたことがある人1,000名に質問を行ったものです。

◆カスハラは増えている

人手不足によるサービスの变化・低下やコロナ禍を背景に、カスハラが発生件数が増えています。直近5年間で「発生件数が増えた」との回答が36.9%あったそうです。カスハラが発生したきっかけとして、勘違いや嫌がらせ、商品・サービスへの不満もありますが、「制度上の不備」との回答が16.3%あったそうです。制度の不備とは、「不備な制度の放置」でもありますので、会社の責任という面が強いと思われる。

◆カスハラ放置の影響

どのようなきっかけのカスハラでも、それを放置していると会社の安全配慮義務違反を問われることにつながります。会社は、従業員の心身の安全を守る必要がありますが、この調査によると、カスハラ対応マニュアルの作成や研修を行っている会社は半数以下です。カスハラにより、従業員のストレスが高まり心身に不調が発生し業務が行えなくなる、満足な対応が行えない会社の状況を見た他の従業員が辞めてしまう、そうした情報が広まり人材の採用ができない、といった悪循環が生まれます。カスハラを放置しない、発生した場合のサポートを行うことについて、現場任せにせず、カスハラを容認しない方針を会社として対外的に発表する、社内規則を整備する、マニュアルを整備するといった対策について、会社は十分に検討して実施する必要があります。

【連合「カスタマー・ハラスメントに関する調査 2022」】
<https://www.jtuc-rengo.or.jp/info/chousa/data/20221216.pdf>

編集後記：卒業シーズンですね。特に入学時からの3年間ずっとコロナ禍に居た中高生達は苦勞をしながらも精一杯の時を過ごしたと思います。制約や試練の中、頑張りぬいた学校生活は、私達大人の想像の域を超えていることでしょう。この春卒業する全国の児童、生徒、学生の皆様、そして保護者の皆様へ心からの拍手を送ります。

Harmony通信 2023.03

#発行：2023年3月10日

#編集・構成：合同会社Melody



合同会社Harmony
 Harmony社会保険労務士法人
 Harmony司法書士行政書士事務所



住所：〒980-0011 仙台市青葉区上杉 2-3-38
 クラッセ上杉ビル 4F

TEL:022-796-9231 FAX:022-796-9232



TOPICS

■健康保険料・介護保険料率改定が公表されました

（協会けんぽ 都道府県別・令和5年3月分より）

- ・宮城県 10.18%→10.05%
- ・40歳～64歳の方対象の介護保険料率 1.64%→1.82%に変更

【協会けんぽ「令和5年度保険料額表（令和5年3月分から）」】
<https://www.kyoukaikenpo.or.jp/g7/cat330/sb3150/r05/r5ryouga/kuhyou3gatukara/>

■令和5年4月1日からの雇用保険料率に変更になります

- ・一般の事業：労働者負担と事業主負担あわせて15.5/1,000
- ・農林水産・清酒製造の事業：労働者負担と事業主負担あわせて17.5/1,000
- ・建設の事業：建設の事業労働者負担と事業主負担あわせて18.5/1,000

【厚生労働省「令和5年度雇用保険料率のご案内」】
<https://www.mhlw.go.jp/content/001050206.pdf>

■毎月勤労統計調査・令和4年分結果速報

◆現金給与総額と実質賃金

現金給与総額は前年比2.1%増の326,157円となり、1991年以来31年ぶりの伸び幅となりました。一方、物価の変動を反映した実質賃金は前年比0.9%減少と、2年ぶりのマイナスとなりました。

現金給与総額（名目賃金）は、コロナ禍で落ち込んだ経済の回復を背景に2.1%増加しましたが、賃金の実質水準を算出する指標となる物価（持ち家の家賃換算分を除く総合指数）が3.0%の上昇となったため、実質賃金はマイナスとなりました。

給与総額のうち基本給にあたる所定内給与は1.2%増、残業代などの所定外給与は5.0%増となりました。賞与を含む特別に支払われた給与は5.1%増と大きく伸びました。就業形態別にみると、正社員など一般労働者の給与総額は2.3%増、パートタイム労働者は2.6%増でした。

厚生労働省は「コロナの影響で落ち込んでいたボーナスが4年ぶりに増加するなど給与は増加傾向であるものの、物価の上昇に賃金が追い付いていない状況」としています。

◆労働時間

労働者一人平均の総実労働時間（就業形態計）は、昨年比0.1%増の136.2時間、そのうち所定内労働時間は0.3%減の126.1時間、所定外労働時間は4.6%増の10.1時間となりました。

◆雇用

常用雇用（就業形態計）は昨年比0.9%増の51,342千人となりました。就業形態別にみると、一般労働者は0.5%増の35,130千人、パートタイム労働者は1.9%増の16,212千人でした。

詳しくは、こちらをご覧ください。

【厚生労働省「毎月勤労統計調査 令和4年分結果速報」】
<https://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/monthly/r04/22/cp/22cp.html>