



Harmony通信

vol.242

2025.04

URL: <http://www.harmony-office.com/>

mail: info@harmony-office.com

tel:022-796-9231 fax:022-796-9232

桜／花鳥様

■東京都がカスハラ防止のための団体共通マニュアルを公表しています

◆カスハラ問題に対処する新たなマニュアル

東京都が「カスタマー・ハラスメント防止のための各団体共通マニュアル（業界マニュアル作成のための手引）」を公表しました。これは、各業界団体において、その業界独自のマニュアルを作成する場合に盛り込むべき共通事項および作成上のポイントをまとめたものです。都内の事業者以外にも参考となる内容ですので、ご紹介します。

◆主な内容

- ① 総論：マニュアルづくりに必要な基本事項として、基本方針やカスハラの定義を定めるとともに、業界で見られる迷惑行為、業界特有の事情・背景を盛り込みます。そのために、アンケート調査等を行うのも効果的です。
- ② 未然防止：カスハラを未然防止が最も大切です。そのためにも、顧客との良好な関係づくりについての啓発、相談体制の整備、クレームへの初期対応の検討、教育・研修の実施などに取り組むことを挙げています。
- ③ 発生時の対応：カスハラを判断基準を作り、あらゆる場面に備えます。場面別対応方針や、顧客対応の中止、警察との連携について検討します。
- ④ 発生後の対応：カスハラを受けた方のケアを最優先し、再発防止に取り組みます。組織として対応することが重要です。顧客等の出入禁止についても方針を定めます。
- ⑤ 企業間取引：企業間取引を背景としたカスハラにも要注意です。社員がカスハラを被害者・加害者となる可能性を念頭に、企業間で連携して対処することが必要です。

このマニュアルには、上記についての具体的手法のほか、取組状況の確認に使えるチェックシート等も掲載されています。東京都のウェブサイト「TOKYOはたらくネット」からダウンロード可能です。詳細は、以下のホームページをご参照ください。

【東京都「カスタマー・ハラスメント防止のための各団体共通マニュアル」】

<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuharamanual/index.html>

Harmony通信 2025.04

#発行：2025年4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

■マネジメントが要因の残業の多さと偏り

働き方改革により、有給休暇取得率は着実に上がってきています。厚生労働省「就労条件総合調査」によると、2020年の56.3%から2024年には65.3%まで上昇し、政府目標の2028年・70%以上に向けて順調に推移しているようです。

一方で、残業時間は全体的には減少傾向にはありませんが、過労死の件数も増え続けています。また、人材不足や欠員補充の遅れによる社員のストレス増加が懸念されています。この背景には、残業の多さとともに人による偏りがあるのではないのでしょうか。

◆マネジメント側の要因

残業の多さと偏りについて、マネジメント側の要因としては以下が考えられます。

- ・長時間労働を美德とする意識……こうした社風では、満足な採用もできないでしょう。
- ・業務量と人員のミスマッチ……適切な業務配分や人員配置を行わないことが原因です。
- ・非効率なプロセス管理……仕事のプロセスや効率性を客観的に分析しているのでしょうか？
- ・時間管理スキルの不足……個人のスキル不足だけではなく、マネジメントによる適切な指導や支援の欠如が原因の場合も…。
- ・業務の抱え込み……適切な業務配分を行わないマネジメントの問題でもあります。

この状況を改善するには、マネジメント側の意識改革と効率的な業務プロセスの構築が不可欠です。適切な業務の管理が行われないと、残業時間の増大や優秀な人材の流出につながります。

◆効率化とスキルアップによる生産性向上

わが国では、物価上昇に対して賃金上昇が十分とは言えない状況が続いています。そうした状況が長引くことで、残業代目当ての残業が増えるなどしては本末転倒です。会社が残業代を払えたとしても、社会情勢に逆行する管理方法は従業員満足度の低下を招きかねません。

効率化、スキルアップによる改善こそ本道です。仕事のプロセスや効率性を客観的に分析し、改善につなげるアプローチについて一度検討してみてくださいはいかがでしょうか。

編集後記：4月に入ったものの、まだ寒暖差が有り、仙台の桜が満開になるまであと数日かかりそうです。このHarmony通信が皆様のお手元に届くころようやく見ごろを迎えているかもしれません。先日の日曜、桜はまだ蕾の状態の西公園にお花見広場が設営してあり、早くも大勢の花見客で賑わっていました。少し気が早いように思いつつも、春の日差しの中で気の置けない人たちと楽しく過ごしている様子は遠目から見て羨ましいかぎりでした。忙しい新年度、休日に体を休めることも大切ですが、心身のリフレッシュもまた重要だと感じた光景でした。