

# 事務所通信

2022年4月

中山貴子社会保険労務士事務所

〒154-0015

世田谷区桜新町1-40-7-202

<https://中山社労士.com>

特定社会保険労務士 中山貴子

久々に事務所通信をお届けいたします。桜新町の駅前通の八重桜は例年4月中旬に見ごろですが、今年も昨年同様に4月初旬の早い開花となり、16日には早くも散り始めました。

## 持続化補助金を活用してみました！

自身でも事業経営をする私の兄が中小企業診断士として独立し、その関係で私も持続化補助金を申請してみました。3割の採択率を突破し、無事に交付決定がなされたので利用させて頂きました。私もハローワーク系の助成金の手続きは業務としては行いますが、助成金や補助金を自身で使うのは今回が初めてです。

「小規模事業者持続化補助金」は、小規模事業者の販路拡大のための経費の補助をすることで、経営の持続を支援する経済産業省の補助金です。

補助金の手順として、まず、「補助事業計画」を立てて商工会議所に申請をします。診断士の兄の助言を受けながら計画を立てるのは、自分にはない視点や情報を得ながら、頭フル回転でした！採択後は、いよいよ計画を実行。診断士のアドバイスを得ながら、初めてFAX-DM（今どき敢えてFAX）やGoogle広告等を使ってネット広告することを試してみました。私一人ではやってみようと思わなかった事でとても刺激的でした。その他にも、ランサーズでライターさんを募集し、HPの記事を書いてもらいました。これまで記事は全て自分で書いていましたが、ライターさんの力を借りて記事を書く事は、自身の考えを引き出したり、まとめたりする事につながりました。

計画通りにできなかった事もいくつかあって、実際の補助申請額は少額となってしまったり、申請のための書類をそろえるのに手間がかかったりという事もありましたが、補助金という制度を使うことで沢山のことを得られ、また新しいお客様にも出会うことができたので、利用してみても良かったと思います。国の補助金を活用させて頂いた事に感謝し、今後にも生かしていきたいです。

また、弊所も中小企業診断士と提携し、補助金の窓口となることを事業計画に入れたいと考えています。

## 書籍のご案内

『ITエンジニア残業ゼロの働き方～現場で本当に使えた仕事効率化の法則95』の著書でエンジニアの田中聡さんが友人の友人だったので、先日3人で食事をさせて頂きました^^ IT業でなくても業務効率化のために参考になるお勧めの本です。IT業界の世界での活躍を応援したいと思います。



## 記事内容

### ■ 法改正等

- ・ カスタマーハラスメントのマニュアルがついに公表されました！



## 【法改正等】カスタマーハラスメント（カスハラ）の対策マニュアルを厚労省が公表しました

昨年4月に公開予定で延び延びになっていたマニュアルがついに今年2月に公開されました。

カスタマーハラスメント（通称）は、顧客からの嫌がらせの言動を指します。「労働施策推進法」が改正され、2020年6月からパワーハラスメントの防止が事業主に義務付けられました（中小企業は今年の4月から）。その際に、従業員へのハラスメントの一環として、カスタマーハラスメントについても検討されましたが、条文化は「まだ社会的機運が熟していない」との理由で見送られ、現在は、指針において触れられるという中途半端な位置づけとなっています。法制化に先立ち、今回、このマニュアルが作成・公開されたことで、カスタマーハラスメントに関する社会的位置づけは向上し、社会的関心も格段に高まっていくことでしょう。

カスハラは、「顧客」からの嫌がらせという点で、次の点がパワハラと異なり対策に躊躇されがちです。

・**企業と顧客は雇用関係にない**ため、就業規則や社内ルールで規制することができない。

・**企業は顧客により利益を受けている**

また、消費者の視点からは、消費者が企業に対して物を申すことが、過剰にハラスメントして捉えられてしまうと、「消費者が企業に対して言いたいことを言えなくなってしまう恐れ」があり、**消費者保護の観点**からの懸念もあります。

**何が（どこから）カスハラか**という事について、本マニュアルで、カスハラのある程度、定義づけや判断基準も示されていますが、その線引きは各企業によって異なってくるので、この点、今後実務上重要となってくると考えられます。

因みに、顧客からのパワハラについては条文上の規制はありませんが、顧客からのセクハラは、「男女雇用機会均等法」において既に規制対象となっています。

余談ですが、ILO（国際労働機関）条約では、ハラスメントを、「一回限りであれ繰り返されるものであれ、性的あるいは経済的苦痛を与えることを目的とし、もしくはそのような結果を生み出す、受け入れがたい全般的な振る舞い、行為あるいは脅し」と定義し、セクハラとかパワハラとかカスハラ等と区分せず、仕事の世界におけるハラスメント行為を**包括的に**捉え、包括的に規制する事を試みています。（日本は未批准）

ハラスメントは、カスタマーハラスメントに限らず、次のようなリスクや損失があります。

- ・ ストレスによる能率の低下
- ・ 職場全体の士気の低下。
- ・ 従業員の離職や休職。また、それによる他の従業員への負担増加。
- ・ 企業が安全配慮義務を怠れば、損害賠償義務を負ったり、労災にも発展。

弊所では、ハラスメントのない、働きがいのある、生産性の高い職場づくりを応援し、その具体的な対策等の支援をしていきたいと考えています。

（資料）

■「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を作成しました！（厚労省のページ）

[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_24067.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_24067.html)

■顧客等からの著しい迷惑行為の防止対策の推進に係る関係省庁連携会議

[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_16504.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_16504.html)

\* 弊所では、カスタマーハラスメントに問題意識を持つ経営者の方からご依頼頂き、昨年10月に、管理職向けに「カスタマーハラスメント研修」を行わせて頂いています。（関連記事：弊所「事務所通信2021年10月号」）

<https://xn--fiq33inqgb2dkt1c.com/?p=1094>

\* カスタマーハラスメントでお困りの事がありましたらご連絡頂けたら幸いです。