

社会保険労務士法人

富労務管理事務所便り

連絡先：〒374-0027
群馬県館林市富士見町5番30号
電 話：0276-72-2366
FAX：0276-70-1069
e-mail：tomi-roumu@krc.biglobe.ne.jp



カスハラ被害の体験者＋遭遇者は6割 近くに～東京都産業労働局調査から

近年、社会的問題となっている「カスタマーハラスメント(カスハラ)」は、多種多様な仕事とその働き手が集中する東京では特に深刻化しており、今年4月にはカスハラ防止条例が施行されました。

以下の調査は、東京都内在住・勤務の15歳以上の男女に、カスハラについてWeb調査を行った結果を東京都産業労働局がまとめたものです。

◆調査結果のポイント

- ・カスハラという言葉も意味も知っている：57.3%
- ・カスハラが増加していると思う：79.6%
- ・就業中に自身がカスハラ被害にあった：16.8%
- ・就業中にカスハラを見聞きした：36.3%
- ・カスハラ被害にあったことも見聞きしたこともない：40.3%
- ・カスハラ被害にあった場面
 - 対面(接客時など)：51.2%、電話・メール：33.2%
- ・カスハラ行為
 - 威圧的な言動(声を荒げる、にらむ、物を叩くなど)：63.8%、継続的・執拗な言動や行為(何度も電話、要求を繰り返す)：28.9%
- ・カスハラ被害の対応方法
 - 管理職・上司が対応：40.3%、自分1人で対応：32.0%、同僚が対応：31.7%
- ・勤務先のカスハラ対策の実施
 - 行っている23.0%、行っているが不十分：27.6%、行っていない：49.3%
- ・行っている場合の内容
 - 基本方針の策定・周知：60.5%、対応マニユア

ルの整備 46.4%

- ・対策をしているができていない理由
 - 対応のノウハウがない：46.7%、対応できる人材が不足している：37.2%
 - ・カスハラ対策として効果があると思うもの
 - 対応マニュアルの整備：56.4%、基本方針の策定・周知：51.5%
- 業種別にみると、実際に被害にあった割合が一番多かったのは「農林漁業」(61.5%)で、見聞きしたこのある割合が多かったのは「学術研究、専門・技術サービス業」(53.2%)、両方ないのは「運輸業・郵便業」(52.5%)でした。

北海道や群馬県でも先だってカスハラ条例が制定されています。カスハラ対応を企業に義務付ける労働施策総合推進法の改正も閣議決定され、成立は目前です。企業にとっては、対応マニュアルや基本方針を策定するなどの対応が急がれます。

学生アルバイトを雇う際に注意すべき労働条件

◆「アルバイトの労働条件を確かめよう！」キャンペーン

厚生労働省では、全国の大学生等を対象に、多くの新入学生がアルバイトを始めるこの時期に、自らの労働条件の確認を促すことなどを目的としたキャンペーンを実施し(4月1日～7月31日まで)、大学等での出張相談やリーフレットの配布などを行っています。そこでは、「勝手にシフトが変わっている!」「代わりにバイトする人を見つけれないとやめられない」「忙しいと休憩時間がもらえない!」など、“おかしい”と思ったら、まずは労働基準監督署等に相談すること

と呼びかけています。企業としても、今一度、アルバイトを雇う際の労働条件について確認しましょう。

◆書面で労働条件を示す

①労働契約の期間、②契約期間がある場合、更新の有無、更新上限、更新する場合の判断基準など、③仕事の場所、内容、変更の範囲、④始業終業時刻、残業の有無、休憩時間、休日・休暇、交替のローテーション、⑤バイト代の決め方、計算と支払方法、支払い日(最低賃金を下回らない)、⑥退職時・解雇時の決まり、⑦有期労働契約が5年を超えて反復更新された場合は、無期転換申込みに関する事項・無期転換後の労働条件など。

なお、労働者が希望した場合は、メール等(印刷できるもの)による明示も可能です。

◆学業とアルバイトが両立できるようなシフトを設定する

学生の本分は学業であることを踏まえたシフト設定が必要です。また、採用時に合意したシフト変更等について、事業者が一方的に変更を命じることはできません。

◆アルバイトの労働時間も適切に把握する

労働時間の管理が必要なのはアルバイトであっても変わりません。

◆商品を強制的に購入させることや、一方的にその代金を賃金から控除することは禁止

公序良俗に反して無効となりますし、不法行為として損害賠償が認められる可能性があります。

◆遅刻や欠勤等に対して、あらかじめ損害賠償額等を定めることは禁止！

遅刻等に対して、あらかじめ損害賠償額等を定めることはできません。また、遅刻を繰り返すなどの規律違反行為への制裁として、無制限に減給することはできません。

労働基準法における「労働者」の判断基準 約40年ぶりに見直しの議論

◆研究会の目的

厚生労働省は5月1日に「第1回 労働基準法における「労働者」に関する研究会」を開催し、労働者性の判断基準の在り方などの検討を開始しました。この研究会では、「労働基準関係法制研究会報告書(令和7年1月8日公表)」において、労働基準法研究会報告「労働基準法の『労働者』の判断基

準について」(昭和60年)の作成から約40年が経過し、働き方の変化・多様化に必ずしも対応できない部分が生じており、この間に積み重ねられた事例・裁判例等を分析・研究し、学説も踏まえながら見直しの検討をすることや、国際的な動向も視野に入れながら総合的な研究を行うことの必要性について指摘がなされ、同省において専門的な研究の場を設けて総合的な検討を行うべきこととされました。

◆検討事項

この研究会では、次の事項について調査・検討を行うこととされています。

① 労働基準法上の労働者性に関する事例、裁判例等や学説の分析・研究、プラットフォームワーカーを含む新たな働き方に関する課題や国際的な動向の把握・分析

② 労働基準法上の労働者性の判断基準の在り方

③ 新たな働き方への対応も含めた労働者性判断の予見可能性を高めるための方策

◆「労働者」の判断基準

現在、労働基準法上の「労働者」に当たるか否かについては、以下の2つの基準で判断されることとなっています。

・労働が他人の指揮監督下において行われているかどうか、すなわち、他人に従属して労務を提供しているかどうか

・報酬が、「指揮監督下における労働」の対価として支払われているかどうか

この2つの基準を総称して「使用従属性」と呼ばれています。

近年、配達員やアイドル、劇団員、英会話講師等が労働者として認められる裁判例があり、この研究会の議論により条件がどのように見直されるのか、今後の動向が注目されます。

6月の税務と労務の手続きはお休みします