

今回取り上げるのは

カスタハラが労災の具体的出来事に追加

該当する法令:労働基準法

概要

精神障害の労災認定基準では、「業務による心理的負荷評価表」が用いられ、具体的出来事に照らし、その出来事による心理的負荷を「弱」「中」「強」と判断する具体的例が示されています。

2023年9月1日の通達の改正により*、「顧客や取引先、施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた」（いわゆるカスタマー・ハラスメント）が具体的出来事として、追加されました。

*令和5年9月1日 厚生労働省労働基準局長 心理的負荷による精神障害の認定基準について 基発0901 第2号

Pick Up Point 「顧客の言動」への対策の推進が期待される

我が国では、特に接客業や行政・教育機関・医療機関などにおいて、かねてより顧客（客、取引先、患者、市民、生徒/学生/生徒の家族など）からの理不尽な要求や、暴力、セクシュアルハラスメントなどが問題になっていました。そして、そのような言動によって、多くの労働者が退職したり、健康を害していたと考えられます。一方で、これまでに、職場における労働者の健康を脅かす存在として、「顧客の言動」があるという認識はそれほど大きくはなかったと考えられます（もしくは、認識はしていたけれど、対処が難しく手をつけられなかった）。企業の安全衛生活動においても、「顧客の言動」への対応方針が未策定であったり、安全衛生委員会や職場巡視などでも「顧客」からの言動にどう対処するか、ということはほとんど議論されていなかったのではないのでしょうか。

これまでもカスタマー・ハラスメントによって発症した精神障害は労災認定されてきましたが、今回の通達の改正で明文化されることによって、事業所において「顧客の著しい迷惑行為」が健康障害をきたすという認識が広がり、具体的な対策が実施されることが期待されます。厚生労働省からは、カスタマー・ハラスメント対策企業マニュアルを公開しています。具体的には以下のような対策が求められますので、これらを参考に対策の実施をご検討ください。

<企業が具体的に取り組むべきカスタマー・ハラスメント対策>

1. 基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
2. 従業員のための相談対応体制の整備
3. 対応方法、手順の策定
4. 社内対応ルールについての従業員等への教育、研修
5. 事実関係の正確な確認のと事案への対応
6. 従業員への配慮の措置
7. 再発防止のための取り組み
8. 事案の発生状況の迅速な把握と情報の記録
9. 事案発生時の取引先との協力

とはいえ、顧客の言動を管理することは非常に困難です。また密室化しやすいことや、顧客が、取引上優位な立場であったり、組織として強く出れない対象（患者、市民、生徒等）であることも特徴です。しかし、安全衛生・産業保健に関わるものは、これからは「顧客の言動」が労働者の健康を脅かすという共通認識のもとに、上記対策等を推進することで、労働者の健康障害を予防することが求められます。

