



MOVE ON



サクッと読めてチヨットためになるTipsシェアペーパー

今年から企業の熱中症予防が義務となりました。筆者が幼いころは「帽子かぶらないと日射病になるよ!」と親からよく注意されていましたが、熱中症という言葉が一般的に使われ始めたのは1995年頃なんだそうです。原因や症状によって日射病や熱射病などと使い分けていたようですが、近年では高温や多湿等の環境下で身体が適応障害を起こした状態の総称である熱中症を使っているそうです(※諸説あるようです)。決して無理はせず、緊急時は必ず医師の判断を仰いでください。

お客様は神様...ではありません!

来年から対応が義務化されます カスタマーハラスメント

2026年(詳細な時期未定)より、会社に対して従業員を守る対応および防止措置が義務化されます。カスハラを放置すると、業務の質が低下する、従業員が辞める、企業が責任を負う、などのリスクがあるため、カスハラ対策は急務となっています。

◆ カスタマーハラスメントの判断基準

カスタマーハラスメントとは顧客等からの著しい迷惑行為のことをいいますが、クレームの中には正当なものもあります。顧客等の言動がカスタマーハラスメントに該当するかは以下の①および②を基準に検討します。

① 顧客等の要求は妥当か?

自社に過失はないか?顧客等の要求に根拠があるか?

② 要求を実現するための手段は社会通念に照らして相当な範囲か(常識的な方法か)?

妥当な要求でも長時間に及ぶクレームは相当性を欠く。暴力的・威圧的・性的である場合は要求が妥当であってもカスタマーハラスメントに該当する。

◆ カスハラ類型別 顧客等への対応例

どのような行為がカスハラになるのかを理解し、対応を考えておくことがカスハラ対策の第一歩です。代表的なカスハラパターンを挙げましたので、自社で類似の事案がないか振り返ってみてください。

※具体的なカスハラ対策の内容は次号以降で特集します!



パターン	例	対応例
時間拘束型	長時間に渡り顧客等が従業員を拘束する	対応できない理由を明確に伝えた後もなお居座る場合は毅然と退去を求める。
リピート型	理不尽な要望を繰り返し電話で問い合わせしてくる	次回は対応できない旨を伝える。それでも問い合わせがくる場合は毅然と連絡しないように伝える。
暴言型	怒鳴り声をあげる、「バカ」等と侮辱的発言をする	周囲の迷惑になるためやめるよう求める。ひどい場合は退去を求める。
暴力型	殴る蹴る、たたく、物を投げる	行為者と一定の距離を保ち警察に通報する。
威嚇・脅迫型	「殺されたいのか」等と脅迫、反社とのつながりを示唆し威嚇する	安全確保を優先しつつ毅然と退去を求める。状況によっては弁護士、警察に相談する。
権威型	特別扱いの要求、土下座の強要	不用意な発言に気を付け毅然と対応する。
セクハラ型	身体に触る、待ち伏せする、性的な発言をする	性的な言動を録音等して行為者に警告する。出入り禁止にする。繰り返す場合は弁護士や警察に相談する。

いざというときに慌てない！メンタル疾患の社員の対応

厚生労働省の労働安全衛生調査（令和5年・実態調査）によると、過去1年間にメンタルヘルス不調を理由に連続1ヵ月以上休業した労働者又は退職した労働者がいた事業所割合は平均で13.5%で、令和2年の調査よりも約4%上昇しており年々増加傾向にあります。メンタル不調の社員はどの会社にも現れる可能性があるためいつでも対処できるよう準備をしておく必要があります。そこで今回と次回の二回に分けてメンタル不調の社員の休職について深掘していきます。

◆ ただ休むだけじゃない！？休職の法的な意味

雇用契約では社員に労務を提供してもらう代わりに賃金を支払いますが、休職とは、病気やケガなどで労務の提供ができない状態になった場合に、一定期間労務の提供を免除しお休みしてもらう制度です。雇用契約の目的は労務を提供してもらうことなので、労務が提供できないと契約を継続できないことになります。休職期間には、社員に療養に専念してもらう目的のほか、雇用契約が継続できるのかどうかを見定める目的があります。社員を休職させるときは必ず発令（辞令を交付）してください。

休職の事由、休職期間、復職の条件、復職できないときの処遇などについては、あらかじめ就業規則に定めておく必要があります。休職期間の満了時に復職できない場合は「自然退職とする」「解雇する」と定めていることが多いですが、自然退職と解雇では法的な意味合いが大きく異なります。

- ✓ 自然退職：定年退職、死亡退職と同じように雇用契約終了の条件に該当したことを理由とする退職。会社都合でも自己都合でもない。
- ✓ 解雇：会社から雇用契約の解除を申し入れたことによる退職。解雇は客観的に合理的な理由があつて社会通念上相当である場合のみ有効となる。（一般社会の常識から考えて解雇になっても仕方ないよね、という状況であると客観的に認められる必要がある）。予告が必要であったり、解雇制限があつたりするので慎重に行う必要がある。



◆ メンタル不調と思われる社員に休職を命じられるか？

自発的に診断書を提出する人もいれば、メンタル不調が疑われる状態なのに休職の相談をしてくれない人もいます。医師が休職が必要と診断した場合は休職を命じることができますが、社員の健康管理のためであっても非常にデリケートな問題であるため直ちに受診命令を行うことは避けてください。

① 本人と面談する

勤怠不良がある場合は、本人と面談し勤怠不良の原因を聞き出します。業務が過重である等の理由であれば改善します。深酒等が理由で合ってもその背後に業務のストレスがある場合があるため傾聴する姿勢で話を聞きつつ、生活改善を促します。

② 任意の受診を促す

改善が見られない場合は、任意の受診を促します。任意の受診が拒否された場合は受診命令を検討します。正当な理由のある受診命令であれば、就業規則などに必ずしも定めがなくても可能と考えられていますが、就業規則などに根拠規定があつたほうがトラブルを避けやすいです。

③ 休職を命じる

受診した結果休職が必要と判明した場合は休職を命じます。休職発令書類などに休職期間、休職期間中の報告や社会保険料の取扱いなどを記載しておきます。

次号では休職中の対応について解説します

組織の成功は人間関係が9割！ 強い組織をつくるレシピ

◆社員の採用条件として考慮すべき4つの要素

採用において重視すべき要素は、賢さ・謙虚さ・勤勉さ・協調性とされています。これらを測るには、過去の行動（実績）が重要で、面接では次のような質問を行い見極めることとなります。是非ご参考ください。

賢さ 学ぶ姿勢があることであり、どこかに優れた手法があれば、それをすぐに取り入れ、ルーチン化できるものはそうして、知性と創造性を必要とする課題に集中できることです。

質問

- これまでにあなたが手法を工夫したものは何ですか？
- あなたが社内で廃止したプロセスは何ですか？

謙虚さ 謙虚な人は周りから成功してほしいと思われ、傲慢な人は失敗すればいいと思われ。謙虚さからは学ぶ姿勢が生まれ、共同作業をするときも欠かせない要素となります。

質問

- 自分より優れていると感じた人について教えてください。そこから何を学びましたか？
- 他人のサポートがあったからこそ達成できたと感じる成果を教えてください。

勤勉さ 会社にいる間は効率よく集中して働き、負けず嫌いであきらめず創意工夫に富み、粘り強くやり抜く力を持っていることで、働くことをチャンスにできる人です。

質問

- 困難な目標に対してあきらめかけた経験はありますか？何をして乗り越えましたか？
- 他の人がやめてもあなたが続けたことはありますか？なぜ続けられたと思いますか？

協調性 社員全員が責任を持って向上できるようリーダーシップをとれることで、協調性が高いと能力不足の社員を引き上げてくれます。

質問

- あまりうまくいっていない状況を立て直すのに、どう貢献したかを教えてください。
- 目標達成のために自分が進んで責任を引き受けた経験を教えてください。



ちょっとモヤっとQ&A

第19回 休憩時間にオフィスで副業している社員

「相談するまでではないけどちょっとモヤっとする」事例とその解説をご紹介します。

相談

会社の先輩がお昼休みもパソコンで作業をしているので聞いてみると、「副業でライターの仕事をしている、昼休み返上で作業している」と言っていました。休憩時間とはいえ会社で副業して良いのでしょうか？



休憩時間にどう過ごすかは原則自由だが制限もある

昼休み中とはいえ、会社のパソコンで副業していると聞くと、モヤっとしてしまいますね。

休憩時間とは「労働時間の途中において休息のために労働から完全に開放されることを保障されている時間」であり、会社は労働者に対し、休憩時間を自由に過ごさせなければなりません。一方で会社は、会社の施設・設備を許諾された目的以外に利用することを禁止することができます（＝施設管理権といいます）。この施設管理権と休憩時間自由利用の原則との兼ね合いが問題となります。

判例では、「**休憩の目的を損なわない限り、施設設備の管理や企業秩序の維持を目的とした制限を加えることは差し支えない**」とされています。ご相談のケースでは、休憩時間中の副業そのものを禁止することはできないものの、許諾なく副業のために会社の設備・備品を使用している場合は施設管理権を行使し、その使用を禁止したり制限することができます。また、副業が他の社員の休憩を害する場合も休憩時間中の副業を禁止することができます。

まとめ：休憩時間であっても会社の施設内では会社のルールに従い、周囲に迷惑をかけないこと

人事労務トピックス&4コマ漫画

フリガナ修正がないか会社としても確認を！

戸籍法の一部が改正され、戸籍の記載事項に、新たに氏名のフリガナが追加されることになりました。フリガナの追加により注意すべき事項がありますので見逃さないようご確認ください。

◆ 本籍地の市区町村からの通知

本籍地の市区町村長が住民票上の住所宛てに、戸籍に記載される予定の氏名のフリガナを通知します。この通知は、令和7年5月26日から順次送付することとしていますので、送付されましたら必ず内容をご確認ください。記載されたフリガナが認識と一致している場合は、届出は不要です。もし認識と違うフリガナが記載されていた場合は届出が必要であり、これを行わないと誤ったフリガナが登録されてしまうこととなります。

◆ 氏名のフリガナの届出

氏名のフリガナが誤っている場合には、令和7年5月26日から1年以内に限り正しい氏名のフリガナの届出をしてください。この届出が受理されれば、新たに届け出た氏名のフリガナが戸籍に記載されることとなります。上記の期間中に届出を行わなかった場合であって氏名のフリガナの変更を希望する場合は、家庭裁判所の許可が必要となりますのでご注意ください。

◆ 会社の対応

会社の把握しているフリガナと新たに戸籍に記載されるフリガナが異なる場合、社会保険関連手続きで登録しているフリガナを修正する必要がある場合があります。フリガナを修正した社員がいたら必ずお知らせください。

コンビニあるある



From the EDITOR'S DESK

先月号のあとがきで書いたミニトマトですが、どんどん大きくなってバランダがジャングルのようになってきたものの、全く実がなりません… 🍅 子の小学校では2年生がミニトマトを育てるそうなので、子どもに教えてもらいながら来年再チャレンジすることになりそうです 🍅

高校時代にファストフード店でバイトしていたとき、バイトに向かって怒鳴るお客さんが度々来店していたことを思い出しました。威圧的な大人はとても怖かったのですが、そのファストフード店はカスハラ系のお客さんが来るとすぐにマネジャーが対応に入りバイトを守ってくれていたのので、安心して働くことができました。安心して働ける環境かどうかは組織次第なんだな、と今月号の記事を書きながら思いました。

記事に関するお問合せ、感想、ご相談などは下記までご連絡ください。

アイビー社会保険労務士事務所 Mail: sharoushi@ivy-sr.jp HP: <https://www.ivy-sr.jp>

