

# 事務所通信

2021年10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石田ビル202

<https://中山社労士.com>

特定社会保険労務士 中山貴子

10月17日頃から急に寒くなりました。コロナの感染者数はかなり下がっていますが、また寒い季節に入り、再度感染拡大しないことを祈る今日この頃です。しっかりと体を温めて健康に気を付けたいものです。

皆様は体調管理のためにどのようなことを「する」、もしくは、「しない」ことを心掛けていらっしゃいますか？

私は、随分前から続けている習慣ですが、仕事の前にラジオ体操とストレッチをしています。ラジオ体操第一、第二、腹式呼吸、胸式呼吸、ストレッチをフルコースでも20分程度で、これだけで手足の先までポカポカになります。体がほぐれ目覚め、体操をした日は（出来ない日もありますが）、気持ちも明らかに前向きになり、すっきりとした気持ちで仕事に向かうことができます。

整形外科医の中村格子先生の書かれた、『もっとスゴイ！大人のラジオ体操 決定版』（右写真）にDVDがついていて、これでラジオ体操→呼吸→ストレッチがフルコースで行えます。とてもおススメです。

ラジオ体操の起源は、1928年、今から90年以上も前に遡るそうです。まだ保健衛生に対する意識が低く、結核や伝染病で命を落とす時代に、「福祉の増進と国民の経済の安定をはかることを目的」として作られたということです。なんだか社労士の仕事とも関連しそうな目的です…

## ●特別な設備や技術がなくてもできる！

ジムや教室に出かけていくのもとても楽しいです。山歩きしたり海に潜ったり自然に入るのもとてもいいですね。でも、時間に追われる日常の中で毎日手軽に効率的に心身を整える事ができるのはとても嬉しいことです。「設備や技術がなくてもできる」ことを初めから念頭において作られた体操なのだそうです。

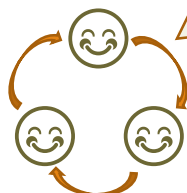
## ●健康的な体（バランスよく痛みがない）の要素は次の3つ

1. 関節が十分に動くこと
2. 筋肉がしっかり動くこと
3. 筋肉や関節を協調して十分動かせること。

ラジオ体操はこの3つのポイントをすべて含んでいるといえるそうです。

## ●職場でもラジオ体操を！

ラジオ体操第2は、主に「職場で勤労する人々を対象」とし、昼休みや休憩時間に行って「疲労回復」や「能率増進」をはかることを目的としているそうです！第2体操はたったの3分で効果的です。



笑顔の連鎖  
による健康  
経営で企業  
力up♪

## 記事内容

### ■冒頭（コラム）

健康経営関係（ラジオ体操のススメ）

### ■トピックス

カスタマーハラスメント研修（管理職）を開催させて頂きました。



## ラジオ体操の実力

1. 動きが左右均等だから体の歪みが自然にとれる！
2. 全身の筋肉と関節をまんべんなく使う！
3. 内臓の働きが活性化する！
4. 約3分でできるから無理なく続けられる！

## 【トピックス】カスタマーハラスメント研修を開催しました。

先日、一部上場会社の子会社様で管理職を対象としたカスタマーハラスメント研修を行わせて頂きました。

BtoCサービス業の会社様ですが、役員の方が、従業員が顧客からの理不尽なひどい叱責を受けたことが許せないと心を痛め、「もう従業員にこのような思いをさせたくない」との熱い想いでのご依頼でした。

カスタマーハラスメントについてはまだ社会で一般的に問題意識もあまり高くはなく、また、社労士の専門分野というわけでもありませんが、ハラスメント対策は社労士の関わる分野でもあり、ハラスメント研修の一環としてお引き受けさせて頂くことにしました。当研修を企画した役員の方の切実な想いを受けて、社内でカスタマーハラスメントに関する理解を深め、そして全社でこの問題に取り組むきっかけとなって頂けたらとても嬉しいとの想いをもって私もこの研修開催に臨みました。

研修は**ZOOM**でのオンライン開催しました。出席できなかった方のために、録画を**YouTubeで限定公開**（期間と視聴できる人を限定）する対応を取らせて頂くことにしました。オンラインでの研修講師は、私にとっても初めての経験となりました。面前での開催と比べて臨場感には欠けるものの、**時間や場所に縛られず研修受講をできるのは大きなメリット**であることを実感しました。最初の頃はオンライン会議に抵抗を感じましたが最近はずっかり慣れてきました。YouTubeでの動画アップのため、動画編集も自分で行い、色々なアプリを使うことが最近楽しくもあります。

研修では、次のような内容でお話させて頂きました。

- 1 …カスハラとは何か？法整備の現状
- 2 …クレームとの違いは？
- 3 …カスハラはなぜ起こるのか？
- 4 …企業の責任と取り組むべきこと
- 5 …対策事例
- 6 …具体的な対応の検討

質疑含めて90分という短い時間でしたが、カスハラの現在の法的・社会的な位置づけや定義、また具体的な対応の方法まで幅広くお伝えすることができたのではないかと思います。

会議の最後には、社長と企画者である取締役の方が、「裁判をしてでも従業員を守っていく」、「カスハラ問題に会社として取り組んでいく」という決意を表明され、「これからだ！」という声上がる意気込みの中、研修は終了しました。

私もこの研修が有意義であったと言って頂けたことが嬉しく、また、知識と想いを共有できたことでとても充実した時間を過ごすことができました。今後マニュアル作り等の会社の体制整備にも関わらせて頂く予定です。

特にBtoCのサービス業や小売業の企業様は、同じようなご経験をされているかもしれません。カスタマーハラスメントに限らずハラスメントに関するご質問等ありましたら是非ご相談ください。

## カスタマーハラスメントって何？

### ●カスタマーハラスメントとは何か

略してカスハラともいいますが、未だ法制化されていないハラスメントですので、カスタマーハラスメント（カスハラ）というは通称名になり、定義も正式にはありませんが、昨年法制化された「パワハラ」の指針第7項目に「**顧客等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）**」と定義づけされています。

### ●企業はカスハラに取り組む必要があるのか？

カスハラの法制化はされていませんが、企業には「**安全配慮義務**」（労働契約法第5条等を根拠）があり、企業は「常に**従業員の安全（心身の健康）に配慮しなければならない**」となされています。ですので、カスハラを放置して従業員がメンタル不調等に陥ること等があれば、企業の対応によっては従業員に対し賠償義務を負うリスクもあります。また、パワハラ指針第7項目では、カスハラについての「**企業の望ましい取り組み**」が記載されています。

### ●カスハラに取り組むことで企業にメリットはあるのか？

カスハラを放置することは、安全配慮義務違反を問われたり労災につながる可能性のほか、従業員の休業あるいは離職リスク（人材喪失）やメンタル不調による職場の士気低下リスク（能率低下）があります。ですので、これに取り組むことはこれらのリスクを軽減し生産性の高い職場づくりにつながると考えられます。