

夏に向けて着々と…

梅雨に入り、気温も湿度も変化しやすい季節になりました。
この時期は体調だけでなく、気持ちも揺らぎやすいもの。水分補給とともに、心の余裕も大切にしたいですね。

そんな“ちょっとしたゆとり”は、接客や対応の場でも重要です。

言葉の選び方や感情の伝え方ひとつで、印象は大きく変わります。

一方で、過度な要求や攻撃的な言動が「カスタマー・ハラスメント」とされる場面も増えています。

今回は、現場を守る取り組みをご紹介します。

サンキョウテクノスタッフ
公式キャラクター
「もあちゃん」



サービス競争の裏で増加するカスハラ問題

過去3年間ににおけるハラスメント相談件数の推移 (%)

セクハラ	11.0	27.3	31.4	30.3
就活などセクハラ	11.1	33.3	20.4	35.2
介護休業等ハラスメント	12.3	30.2	21.6	35.9
妊娠・育児休暇等ハラスメント	13.7	27.0	25.1	34.3
パワハラ	18.6	30.2	21.8	28.4
顧客等からの著しい迷惑行為	23.2	23.6	11.4	41.7

■ 過去3年間に相談件数が増加している
■ 過去3年間に相談があり、件数は変わらない
■ 過去3年間に相談件数は減少している
■ 過去3年間に相談はあるが、増減は分からない

令和5年度 厚生労働省委託事業 職場のハラスメントに関する実態調査報告書より引用

カスハラ行為予防・解決の取組の実施有無(従業員規模別)(%)

全体	64.5	35.5
99人以下	57.5	42.5
100~299人	62.9	37.1
300~999人	67.8	32.2
1000人以上	69.8	30.2

■ ハラスメント予防・解決のための取組を実施している
■ 何も実施していない

『顧客等からの著しい迷惑行為』の増加割合が多い
にも関わらず、対策を取っていない企業が3割以上も！

従業員を守るのは企業の義務

東京都、群馬、北海道をはじめとして、各都道府県でカスハラに対する防止条例の制定・検討がなされています。しかし違反者には直接的な罰則はなく、**企業の自主的な対応が要**となっています。

適切な取引環境を保つために

BtoB取引におけるカスハラ対策は、自社従業員の保護に加え、**コンプライアンス意識の向上**にもつながります。対応方法や予防研修を通じて社内のハラスメント抑止にも寄与し、取引先を尊重する姿勢が**健全な取引関係の維持**に役立ちます。企業の信頼性を高めるうえでも重要な取り組みです。

対 策 例

予防策の実施

- 職員への適切な教育と指導
- ビジネスマナー、倫理観、コミュニケーションスキル向上のための研修
- 取引先との距離感の指導
- 職場環境の整備
- 過重労働の防止



監視と観察

- 取引先との会議や打ち合わせに同席
- 職員のコミュニケーションスタイルを確認
- 取引先からのフィードバックを適宜収集
- 定期的な意見交換



取組を進める企業からの好事例

業務への影響

- 複数名で状況を把握できるようになり、迷惑行為を即座に確認し、対応できるようになった
- 対応方法を明示することで従業員が働きやすくなった
- 顧客対応のノウハウが整理でき、経験を培うことができた
- 顧客対応に関連する訓練・研修の受講後は、落ち着いた対応ができるようになった



従業員への影響

- 職場環境が明るくなった、従業員から笑顔が出るようになった
- 会社としてカスハラに対する姿勢を示したことで従業員の安心感が生まれた



職場環境への影響

- 会社にとって好ましくない客が来にくくなった
- 指針を見やすい場所に掲示したところ、取引先の目に入り好印象を抱いてくださった

厚生労働省発行
カスタマー・ハラスメント
対策企業マニュアル
より引用



時代と共にハラスメント問題や対応策は変化します
弊社では他社事例の積み上げをもとに、実践的な情報を
継続して発信いたします

お気軽にお問い合わせください！

労働安全衛生規則の改正

熱中症の重篤化防止のため、事業者へ新たな措置が義務付けられることになりました。
本格的な夏が始まる前に、あらゆる部分で備えましょう

熱中症対策への
「体制整備」
「手順作成」
「関係者への周知」
の対応が求められています！

Point
1

「熱中症の自覚症状がある作業者」
「熱中症のおそれがある作業者を見つけた者」が
その旨を報告するための体制整備及び関係作業者への周知

Point
2

熱中症のおそれがある労働者を把握した場合に迅速かつ的確な判断が可能となるよう、

- ①作業場における緊急連絡網、緊急搬送先の連絡先および所在地等
- ②作業離脱、身体冷却、医療機関への搬送等熱中症による重篤化を防止するために必要な措置の実施手順の作成及び関係作業者への周知

熱中症予防対策

✓ 作業環境管理

1. WGBT値の低減等

屋外の高湿多湿作業場所においては、直射日光や周囲の壁面・地面からの照り返しを遮ることが出来る簡易な屋根を設けること

2. 休憩場所の整備等

高温多湿作業場所の近くに冷房を備えた休憩所または日陰等の涼しい休憩場所を設けること

✓ 健康管理

1. 健康診断に基づく対応等

2. 日常の健康管理等

睡眠不足、体調不良、前日等の飲酒、朝食の未接種等が熱中症の発症に影響することを踏まえ、日常の健康管理について指導を行うとともに、必要に応じ健康相談を行うこと

3. 労働者の健康状態の確認

4. 身体状況の確認



✓ 作業管理

1. 作業時間の短縮等

2. 暑熱順化

労働者の身体が暑さに適応しているかどうか、熱中症の発症リスクに大きく影響することを踏まえ、計画的な順化期間を設けること

3. 水分・塩分の摂取

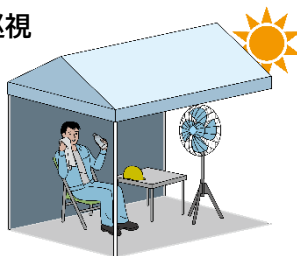
作業前後および作業中に、定期的な水分と塩分の摂取を行うよう指導すること



4. 服装等

熱を吸収・保熱しやすい服装は避け、透湿性及び通気性の良い服装を着用させること

5. 作業中の巡視



✓ 労働衛生教育

高温多湿環境下において作業に従事させる場合には、適切な作業管理と労働者自身の健康管理が重要であることから、管理者および労働者には事前に下記事項について衛生教育を行うこと

1. 熱中症の症状

2. 熱中症の予防方法

3. 緊急時の救急処置

4. 熱中症の事例

厚生労働省発行
職場における熱中症対策の
強化について
より引用



詳細の確認は
こちらから！

サンキョウテクノスタッフからお知らせ

2025/5/24 第2回 少年少女サッカー教室を開催

長野県松本市にある信州スカイパーク球技場にて、第2回目となる少年少女サッカー教室が開催されました！当日はあいにくの曇り空と小雨模様でしたが、そんなお天気を吹き飛ばすかのように、約100名の子どもたちと保護者の皆さんが元気に参加してくれました。



講師には元日本代表の李忠成さんをはじめ、土橋宏由樹さん(元松本山雅)、長谷川太郎さん(元ヴァンフォーレ甲府)、白尾秀人さん(元松本山雅)といった豪華なメンバーが登場！子どもたちは3つのグループに分かれて、それぞれの指導を楽しみながら受けました。

メイン講師の李さんは、ボール遊びからドリブル、リフティング、フェイント、さらには迫力満点のボレーシュートまで、実演を交えてわかりやすく丁寧に指導。特にボレーシュートの場面では、会場から大きな歓声上がるほどの盛り上がりを見せました！イベントの最後には、講師陣とのじゃんけん大会を開催しました！勝ち抜いた子にはサイン入りボールと記念撮影のプレゼントがあり、大盛り上がり！

子どもたちの笑顔があふれ、たくさんの思い出が生まれた、楽しい一日となりました！



株式会社サンキョウテクノスタッフ

愛知県豊橋市西幸町幸22-2 三協ビル本館
TEL 0532-46-7017 FAX 0532-38-5065

安心を提供する企業へ

