

スポット

カスハラ条例施行、国も立法化 急がれる企業の対策

悪質なクレームなどカスタマーハラスメント（カスハラ）の防止に向けた自治体や国の動きが加速しています。東京都の「カスハラ防止条例」が4月1日から施行されるとともに、政府はカスハラについて雇用管理上の措置義務を盛り込んだ改正労働施策総合推進法を通常国会に提出する予定です。

セクハラ、パワハラ等は主な行為者が職場内に限定されますが、カスハラは加害者は外部の第三者である点に特徴があります。東京都は条例第4条で「何人も、あらゆる場において、カスハラを行ってはならない」とカスハラ禁止を規定。カスハラとの定義を「顧客等から就業者に対し、その業務に関して行われる著しい迷

惑行為であつて、就業環境を害するもの」としています。つまり①顧客等から就業者 ②著しい迷惑行為 ③就業環境を害する、の3つの要素をすべて満たすものがカスハラです。著しい迷惑行為とは「暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為」と規定しています。

企業の対応については「速やかに就業者の安全を確保するとともに、当該行為を行った顧客等に対し、その中止の申し入れ、その他の必要かつ適切な措置を講ずるよう努めなければならない」と規定。従業員を守るために「現場責任者等が対応を引いた上で、顧客等から就業者を引き離す、あるいは、弁護士や管轄の

警察と連携を取りながら対応するなど、就業者への被害がこれ以上継続しないようにすることが求められる」（ガイドライン）としています。

さらに、①カスハラ対策の基本方針・基本姿勢の明確化と周知 ②カスハラ禁止の方針の明確化と周知 ③相談窓口の設置 ④適切な相談対応の実施 ⑤相談者のプライバシー保護に必要な措置を講じて就業者に周知 ⑥相談を理由とした不利益な取り扱いの禁止の周知 ⑦現場での初期対応の方法や手順（マニュアル）の作成、を挙げています。被害従業員のメンタル面のケアを含めた体制づくりも急がれます。

2025

2

第14回 65歳定年制を導入し、中高年の人材確保に注力

高齢者雇用に どう向き合うか

戦力化と 生産性向上を目指して

人手不足解消の方策の一つとして高齢者雇用が注目されています。改正高齢者雇用安定法では70歳までの就業機会の確保を努力義務としています。今回は定年年齢を60歳から65歳に延長するとともに、50代の技術者の中途採用を積極的に実施し、ベテラン社員の活性化を図っている電気設備工事会社の事例を紹介します。

電気設備工事大手のA社は2021年4月より従来の60歳定年制・65歳までの再雇用制度を見直し、65歳定年制と70歳までの継続雇用制度を導入しました。建設業全体で人員不足が大きな問題になっていますが、同社も人材の確保は大きな経営課題になっています。電気設備工事の施工力に直結するベテラン社員の施工管理技術者の力をもっと引き出すことが解決策の一つではないかと考えたからです。

従来の再雇用制度の賃金は60歳時点の7割の水準に設定し、仕事の内容も現役世代のサポート役

とが下がったのと同じような仕事をさせるんだ」という声もあつたそうです。

新制度の給与と賞与は60歳時点の100%を保障するだけではなく昇給・昇進もあり、昇給額は65歳まで上がり、定期昇給も65歳まであります。部長職は60歳で外れる役職定年を設けています

給与100%保障の65歳定年に移行 人手不足解消とベテランの活性化

が、部署や専門性などの事情で適任者が限定される場合は60歳以降も継続できます。定年が65歳に延びることで人件費は増えますが、同社の人事担当者は「それに見合った力を高齢層が発揮し、会社に貢献してくれるのであれば良いことだと経営トップを含めた経営陣も理解してくれた」と言います。

65歳定年制になって以降、「課長も年上の社員に仕事をお願いする場合、以前は給与が下がったことで頼みにくく、遠慮が働いていたようだが、今は業務指示もしやすくなった」（人事担当者）そうです。また、資格と経験を持つ50代の中途採用も行っています。が、応募者が増えているそうです。「52〜53歳で入社しても定年までわずかですが、65歳まで普通に働ける上にプラス5年当社で働けます。中途採用の応募者にも評価してもらっている」と言います。

65歳以降の継続雇用制度は基本的に従来の再雇用制度を65〜70歳にスライドしたものです。処遇は、職階ごとに65歳時点の55〜80%水準を設定し、さらに個々人の役割・責任のレベルを4段階のいずれかに格付けし、役割・責任に応じて異なりますが、平均値は現役世代の70%程度になります。

また再雇用者の要件として「過去3年間の能力行動評価の平均が、規定に定める具体的評価を超えている者」とし、真ん中よりやや上のレベルの評価を基準としています。が、実際は希望した人の半分以上が再雇用されています。フルタイム勤務が難しい人もいます。その場合は、安全管理の教育担当や内勤業務など後方支援業務に携わっている人もおり、例えば週3日勤務など職場のニーズとすり合わせながら個別に対応するようになっています。