



## つむぎだより No.52

### ＝猛暑到来＝

今年は、7月中旬くらいから、尋常ではない暑さの日々が続いています。皆様はいかがお過ごしでしょうか？

いつもなら、祇園祭の山鉾巡行のころから夏本番といった日が始まり、天神祭のころになってから、「暑い暑い！」と連呼しているような気がしていたのですが、今年はすでに、「言葉も出ないほどの猛暑」です！！

そんな猛暑の中でも、代表2名は何かと外出が多く、事務所に戻るところにはかなりぐったりした状態。けれどもスタッフの一人が自宅で栽培している「みずみずしい夏野菜」を持ってきてくれ、私たちを食の面からもサポートしてくれています。

現在つむぎ食堂は休業中ですが、スタッフがみな自宅で「みずみずしい夏野菜」を堪能することができて、夏バテ防止に一役買ってくれています。

皆様も体調には十分お気を付けください。(川東)

★2024年8月号

### 1、カスタマーハラスメント対策

顧客が企業やその従業員に対して行う不当な要求や迷惑行為(カスハラ)は、業務への支障はもちろん、従業員のパフォーマンスや健康状態等にも影響するため、対策が必要です。厚生労働省・あかるい職場応援団の「職場におけるハラスメント対策(カスタマーハラスメント対策)」の研修動画資料(令和6年6月11日改訂)が参考となるので、以下でご紹介します。

#### ◆カスハラに該当する行為、判断基準、対応例

この資料では具体的な該当行為として、①長時間拘束型、②リピート型、③暴言型、④暴力型、⑤威嚇・脅迫型、⑥権威型、⑦店舗外拘束型、⑧SNS/インターネット上での誹謗中傷型、⑨セクシュアルハラスメント型の9つが挙げられており、それぞれ、「該当行為例」「判断基準例」「対応方針・対応例」「該当する可能性のある刑法犯」について示されています。

例えば、①の長時間拘束型については、「居座り、長時間の電話など、顧客が正当な理由なく長時間従業員を拘束する」を該当行為例とし、「商品・サービスに問題がない場合、約30分を目途に判断する」等の判断基準例、その後の「上位者に代わる(電話対応時、来店時)」といった対応方針・対応例、さらに、該当する可能性のある刑法犯が「監禁罪刑法220条(3年以上7年以下の懲役)・一定の場所から移動の自由を奪う行為」に当たる、などとして

◆カスハラ対策の基本的な枠組み(事前準備・事後対応)

ハラスメント行為を想定した事前準備としては、「事業主の基本方針・基本姿勢の明確化」→「従業員への周知・啓発」→「従業員(被害者)のための相談対応体制の整備」→「対応方法、手順の策定」→「社内対応ルールの従業員等への教育・研修」を行う、としています。

また、ハラスメント行為が実際に起こった際の対応として、「事実関係の正確な確認と事案への対応」→「従業員への配慮の措置」→「再発防止のための取組み」→「前記までの措置と併せて、プライバシー保護や不利益取扱いされないことなどの措置」を講じる、としています。

自社の対策で、参考にしてみてください。

【厚生労働省・あかるい職場応援団「職場におけるハラスメント対策(カスタマーハラスメント対策)」】

[https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/pdf/kensyu\\_2023/3\\_custmer\\_hara.pdf](https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/pdf/kensyu_2023/3_custmer_hara.pdf)

#### ★夏期休暇のお知らせ★

8月10日(土)～15日(木)

夏期休暇とさせていただきます。

ご迷惑をおかけしますが、何卒よろしくお願いたします。



## ＝季節のコラム＝

パリでは100年ぶりのオリンピックで、連日熱い戦いが続いています。

パリで2度目に開催された1924年のオリンピックは、後に映画「炎のランナー」のモデルになった、陸上競技男子100mのハロルド・エイブラハムスや水泳で3つの金メダルをとり、引退後「ターザン俳優」として名を馳せたジョニー・ワイズミュラーなどが活躍した大会でした。また、選手たちを同じ屋根の下に集める構想に基づき史上初の『選手村』も建設されました。質素な木造の小屋からなるこの時の選手村は、閉幕後すぐに取り壊されませんが、その後は今日のような形に発展していきます。

今回の大会では、どんな新しいスターが生まれ、感動を惹き起こすのか楽しみです。（鹿島）



社会保険労務士法人つむぎ

〒540-0012

大阪市中央区谷町2丁目1番22号

フェアステージ大手前ビル7階

電話: 06-4397-3358

FAX: 06-4397-3359

Email: info@sr-tsumugi.or.jp

営業時間

平日 9:00～18:00

HP: <https://sr-tsumugi.or.jp/>

## 2、労務費等の価格転嫁の現状

原材料費やエネルギー価格、労務費などの上昇をうけ、中小企業庁は、2021年9月より、毎年3月と9月を「価格交渉促進月間」と設定し、受注企業が、発注企業にどの程度価格交渉・価格転嫁できたかを把握するための調査を実施しています。6月21日に公表された2024年3月の調査では、「正当な理由のない原価低減要請等による減額」等についても調査が行われました。

### ◆価格交渉の状況

直近6か月間における価格交渉の状況は、価格交渉が行われた割合は59.4%で、発注企業から交渉の申し入れがあり、価格交渉が行われた割合が増加する雰囲気も拡大する傾向です。一方で、価格交渉を希望したが、交渉が行われなかった割合も10.3%で、増加しています。

### ◆価格転嫁の状況

コスト全体の価格転嫁率は46.1%で、昨年9月より微増。受注企業のうち、コスト増加分を全額価格転嫁できた割合は増加しましたが、1～3割しか価格転嫁できなかったというものも。また、まったく価格転嫁できなかった・減額された企業が約2割あり、

「転嫁できた企業」と「できない企業」で二極化の兆しがあります。

◆「労務費についての価格交渉」と「正当な理由のない原価低減要請等による減額」

今回、①労務費について、価格交渉できた、②正当な理由のない原価低減要請等により価格転嫁できず、結果、代金が減額となったかを初めて調査。①については、価格交渉が行われた企業のうち約7割が、労務費についても価格交渉が実施されたと回答しましたが、②のケースも、全体の約1%存在しました。

下請法違反が疑われる事例や、「原価低減要請」に係る振興基準上不適切と思われる事例も存在しており、中小企業庁ではこれらの情報も端緒として、下請法の執行を強化していくとしています。

【中小企業庁「価格交渉促進月間(2024年3月)フォローアップ調査結果」】

[https://www.meti.go.jp/](https://www.meti.go.jp/press/2024/06/20240621002/20240621002-ar.pdf)

[press/2024/06/20240621002/20240621002-ar.pdf](https://www.meti.go.jp/press/2024/06/20240621002/20240621002-ar.pdf)

## 3、今月のおすすめ本

今月は、「楽園のカンヴァス」(原田 マハ/新潮文庫)をご紹介します。

山本周五郎賞受賞のアートミステリーです。

私自身はアートに疎く、この本に登場する「アンリ・ルソーの絵」、と言われてもピンとこなくて、文中の絵画のタイトルをネットで検索し「見たことある」と思いながら読み進めました。

物語は、ルソーの名画「夢」に酷似した一枚の絵の持ち主が、この名画の真贋を判定した者にこの絵を譲ると告げます。そして、その判定者に選ばれた男女が手がかりとなる謎の古書を7日間で読み進め、

秘められた真実の究明に挑みます。

ラストの絵画の描写は圧巻でした。この本を読み、今までは全然興味のなかった美術館に行きたくなりました。

ぜひ、読んでみて下さい。（川端）

