

令和 5 年 3 月号

市場事務所便り

社会保険労務士 市場 敬將



〒381-1221

長野市松代町東条 3116-3

電話:026-278-3555

e-mail:ima@ichiba-sr.com

FAX:026-278-3540

URL:www.ichiba-sr.com

カスハラ(顧客・ハラスメント)の放置は企業の責任を問われます



※カスハラ(カスタマー・ハラスメント)とは、顧客や取引先からの悪質なクレームや不当な要求、暴言、暴行といった著しい迷惑行為のこと。

昨年 12 月に公表された連合の調査結果によると、カスタマー・ハラスメントで一番多いのは「暴言」(55.3%)、次いで「説教など、権威的な態度」(46.7%)だそうです(「カスタマー・ハラスメントに関する調査2022」)。この調査は、18 歳～65 歳の被雇用者・フリーランスで、直近 3 年間で自身もしくは同じ職場の人がカスタマー・ハラスメントを受けたことがある人 1,000 名に質問を行ったものです。

◆カスハラは増えている

人手不足によるサービスの变化・低下やコロナ禍を背景に、カスタマー・ハラスメントの発生件数が増えています。直近 5 年間で「発生件数が増えた」との回答が 36.9%あったそうです。

カスハラが発生したきっかけとして、勘違いや嫌がらせ、商品・サービスへの不満もありますが、「制度上の不備」との回答が 16.3%あったそうです。制度の不備とは、「不備な制度の放置」でもありますので、会社の責任という面が強いと思われます。

◆カスハラ放置の影響

どのようなきっかけのカスハラでも、それを放置していると会社の安全配慮義務違反を問われることにつながります。会社は、従業員の心身の安全を守る必要がありますが、この調査によると、カスハラ対応マニュアルの作成や研修を行っている会社は半数以下のようです。

カスハラにより、従業員のストレスが高まり心身に不調が発生し業務が行えなくなる、満足な対応が行えない会社の状況を見た他の従業員が辞めてしまう、そうした情報が広まり人材の採用ができない、といった悪循環が生まれます。

カスハラを放置しない、発生した場合のサポートを行うことについて、現場任せにせず、カスハラを容認しない方針を会社として対外的に発表する、社内規則を整備する、マニュアルを整備するといった対策について、会社は十分に検討して実施する必要があります。

【連合「カスタマー・ハラスメントに関する調査 2022」】

<https://www.jtuc-rengo.or.jp/info/chousa/data/20221216.pdf>

2022年の企業倒産状況～東京商工リサーチ調査



◆倒産件数が3年ぶりに増加

東京商工リサーチの調査結果によると、2022年の全国の企業倒産件数（負債総額1,000万円以上）は6,428件（前年比6.6%増）で、2019年以来、3年ぶりに前年を上回りました。また、負債総額は2兆3,314億4,300万円（同102.6%増）と、前年（1兆1,507億300万円）の約2倍増となり5年ぶりに前年を上回りました。

最も負債額が多い倒産は、6月に簡易再生手続をしたマレリホールディングス（株）で、全体の48.5%（1兆1,330億円）を占めました。また、負債額が1億円未満の倒産は4,661件で、全体の72.5%を占めました。

◆業種別では？

産業別の倒産件数は、飲食業等の「サービス業他」が2,075件（前年比3.3%増）で最も多く、2年ぶりに前年を上回りました。このほかに、建設業、製造業、情報通信業、農・林・漁・鉱業、卸売業、運輸業が前年を上回りました。特に運輸業は、燃料の高騰や人手不足の影響等により324件（同35.5%増）で、7年ぶりに300件を超えました。

2022(令和4)年 産業別倒産状況

産業	件数			負債総額(百万円)		
	当年	前年比	前年	当年	前年比	前年
農・林・漁・鉱業	90	63.63%	55	92,230	1208.04%	7,051
建設業	1,194	12.11%	1,065	119,357	13.65%	105,017
製造業	722	8.73%	664	171,070	▲3.36%	177,024
卸売業	834	3.47%	806	220,738	11.02%	198,810
小売業	718	▲1.64%	730	144,885	15.19%	125,779
金融・保険業	17	▲26.08%	23	3,016	▲17.59%	3,660
不動産業	216	▲8.08%	235	59,976	▲12.51%	68,552
運輸業	324	35.56%	239	65,335	130.49%	28,346
情報通信業	238	15.53%	206	28,457	1.10%	28,147
サービス業他	2,075	3.38%	2,007	1,426,379	249.33%	408,317
合計	6,428	6.60%	6,030	2,331,443	102.61%	1,150,703

東京商工リサーチ調べ

◆コロナ関連の倒産状況

2022年の新型コロナウイルス関連の倒産件数（負債1,000万円以上）は、2,290件（同36.7%増）でした。また、2月8日時点での新型コロナウイルス関連の経営破綻件数はすでに100件を超え、2020年からの累計で5,197件に達しました。

業種別では、来店客の減少、休業要請などで打撃を受けた飲食業が最多で821件、工事計画の見直しなどの影響を受けた建設業が602件、次いで、アパレル関連、飲食料品卸売業、宿泊業などが上位を占めています。

2020年、2021年は持続化給付金や新型コロナウイルス関連の融資による支援もあり、倒産件数は低水準となりました。しかし、昨年はコロナ融資の返済が本格化し、さらに円安・物価高が重なりました。今の状況では倒産件数は増えることが懸念されますが、今後の政府の支援の動向が注目されます。

【東京商工リサーチ「2022年（令和4年）の全国企業倒産6,428件」】

https://www.tsr-net.co.jp/news/status/yearly/2022_2nd.html

【東京商工リサーチ「2月のコロナ破たん、8日時点ですでに100件超え 累計は5459件に」】

https://www.tsr-net.co.jp/news/analysis/20230208_07.html

□□□今月のことば □□□



ここで、「ウナギの稚魚とナマズの話」をしておこう。

養殖うなぎは、稚魚を輸入して育てるといふ。日本は、その多くをカナダから輸入しているそうだが、空輸をする際、十数時間の長旅をすることになる。その間に、全体の8割から9割の稚魚が死に、生き残るのはわずかに1割、2割だといふ。それでは採算が合わないということで、ために、稚魚のなかに天敵のナマズを入れてみた。もちろん、ナマズは稚魚を餌にする。結論を急ぐと、2割の稚魚がナマズに食べられてしまったが、残りの8割は、元気そのもので無事空輸できたという奇跡の話だ。

逆転の発想が功を奏したのは、何故か。稚魚はナマズに食べられまいとして、必死に水槽を逃げ回る。うかうかしていれば食べられてしまうのだから、それは必死だ。しかし、腹を満たせばナマズは必要以上に稚魚を捕獲しない。

こうした緊張感が、餌を免れた稚魚の命を救ったものと考えられる。

『「ウナギの稚魚」と、「天敵ナマズ」の話——ストレスは、必要不可欠——』

著 河野 順一

❁❁❁事務所よりひとこと❁❁❁



日差しが暖かくだいぶ春めいてきました。私は春が一番好きな季節なのですが、花粉症があるので辛い季節でもあります。

これまで自分の身体や体質についてあまり関心がなかったのですが、去年体調を崩したことをきっかけに自分の身体と向き合うようになりました。

一つは、睡眠。もう一つは、ふろ上がりのストレッチ。一番考えるようになったのが食事です。細胞は口に入れたものから出来ていると考えれば、食事が体調に与える影響は大きいのかなと。

日本は手軽で美味しいものに溢れています。忙しさを口実に、つつい手軽な食品に頼ってしまうのですが、「美味しさ」にはそれなりの代償があることを知りました。日本の食品添加物の認可数は、数え方が国によって違うとは言われていますが、数だけでいうと世界トップクラス。食品を上手く選択しなからできるだけ自分で調理するように心がけていこうと思います。

人生の折り返しを過ぎて、家族に少しでも迷惑をかけないように健康寿命を延ばすことが目標です。(八木澤)

【お知らせ👉】 ~ご不明な点は当事務所までお問い合わせください~

◆令和5年3月(4月納付分)より、以下の通り変更となります。

・健康保険

1000分の94.9(本人負担分1000分の47.45) ※1000分の1.8引き下げ

・介護保険

1000分の18.2(本人負担分1000分の9.1) ※1000分の1.8引き上げ

随時、保険料案内を送付しておりますので、お手数ですが4月支払の給与より(当月控除の事業所は3月支払の給与より)保険料の変更をお願いいたします。

(以下 再掲)

◆令和5年4月より、中小企業においても月60時間超の時間外労働に対する割増率が50%となります。それに伴い賃金規程の見直しをお願いいたします。

◆令和5年4月より雇用保険料率に変更となり、労働者・事業主ともに1/1,000ずつ負担増となります。

事業の種類	労働者負担	事業主負担
一般の事業	6/1,000	9.5/1,000
農林水産・清酒製造の事業	7/1,000	10.5/1,000
建設の事業	7/1,000	11.5/1,000