



2019年11月 NO.11
合同会社IアンドS
福岡市中央区大名2-10-2B503
TEL092-791-1498 Fax092-791-1641

敵対ではないクレーム処理

感情労働とカスハラ

顧客による「カスタマーハラスメント(カスハラ)」対策は国際労働機関(ILO)でも話し合われ6月に採択されたハラスメント全面的禁止条約で、顧客ら第三者によるパワハラに考慮するよう求めた。韓国ではカスハラ対策を企業に義務付ける法改正が昨年行われたが日本国内では見送られた。

韓国では事業主の義務として「顧客の暴言・暴行など適性な範囲を超える身体的・精神的苦痛を誘発する行為による健康障害を予防するため、必要な措置を取る事」がある。

具体的な予防措置は顧客に暴言などの行為をしないよう要請する文書の掲示や音声案内、顧客対応マニュアルの作成。「健康障害発生時の保護措置」では、業務の一時中断、転換、休息時間の延長、治療、相談支援を義務付け、違反には罰金を科す。措置を求めた労働者に対して解雇などの不利な処遇をすると罰金。

韓国でも以前は企業などがサービスを競い、どんなカスハラがあっても無条件で顧客に謝るのが通例だった。

日本国内では初めてパワーハラスメント防止を義務付ける改正労働施策総合推進法が5月に成立したが、その中にカスハラ対策は含まれず厚生労働省が指針を示すことにとどまる見通し厚労相の諮問機関・労働政策審議会がカスハラについて「労働者に大きなストレスを与える悪質なものであり、人権侵害にもなり得る無視できないもの」としていた。同審議会は今年中をめどに指針を定める予定。

特殊詐欺使用の固定電話番号 停止

特殊詐欺に悪用される電話回線を遮断するため、警察庁と総務省は大手電話会社と協力し特殊詐欺に使われた固定電話番号を利用停止にする規制措置を全国で一斉に始めたと発表した。詐欺グループに電話番号を提供する悪質な電話再販業者に対しては、電話番号の販売を取りやめる措置も始める。

規制に協力するのはNTT東日本、NTT西日本、NTTコミュニケーションズ、KDDI、ソフトバンクの大手5社。

オレオレ詐欺や架空請求詐欺に使われた固定電話番号に警察官が電話をかけ、詐欺電話をやめるよう警告。再び詐欺に使われた場合、警察が番号の利用停止を大手電話会社に要請する。

警察庁は、利用停止した番号の契約者情報を集約。同じ業者が販売した番号が詐欺に相次いで利用されていることが確認されれば、5社が、その業者への販売を中止する。

電気通信事業法は、電話会社に「提供義務」を課し自然災害や料金滞納などの「正当な理由」がなければ電話回線の販売を拒否できない。総務省は今回、詐欺への継続的な使用が販売を拒否できる正当な理由にあたりと判断。各社は契約に関する約款を改正する。

地方銀行が遺言信託など相続関連の信託業務に本腰を入れている。従来はメガバンク系信託銀行の代理店を担う地銀が多かったが、自前で手がけることで手数料収入を増やし、新たな収益の柱に育てるのが狙いだ。

福岡県を地盤とする西日本シティ銀行（福岡市）は今月、顧客の遺言状をもとに遺産を分配する遺言信託や遺産整理など四つのサービスに本格参入した。Tプライベートバンキング部長は「高齢化の進展で相続の需要が高まる中、フィー（手数料）ビジネスの拡充が期待できる」と話す。

同行はこれまで相続分野でみずほ信託銀行などの商品を代理店として扱っていた。収入は手数料の2割程度しか得られなかったが、今月から知見のある専任者8人を配置し自前での取り扱いを開始した。従来は相続のタイミングで顧客との関係が切れてしまっていたが、相続に関われば子どもの世代の顧客のつなぎ留めも期待できる。T頭取は「遺言信託を手掛ければ顧客についての情報が増え、他のサービスを提案できるなど、メリットがある」と話す。



リスクトレーナーからのクエスチョン ☆解答編☆

【駐停車禁止場所】

- ① 横断歩道、または自転車横断帯の前後側端からそれぞれ前後に5メートル以内。
- ② バス、路面電車の停留所の標示板から10メートル以内。

【駐車禁止の場所】

- ③ 駐車場、車庫などの自動車専用出入口から3メートル。
- ④ 車両右側の道路上に3.5メートル以上の余地がない場所



法定駐車禁止場所違反は法律にて駐車が禁止されている場所です

- ① 人の乗降、貨物の積卸し、駐車、自動車の格納若しくは修理のため道路外に設けられた施設や、場所の道路に接する自動車用の出入口から3メートル以内の部分
- ② 道路工事が行なわれている場合における当該工事区域の側端から5メートル以内の部分
- ③ 消防用機械器具の置場若しくは消防用防火水槽の側端や、これらの道路に接する出入口から5メートル以内の部分
- ④ 消火栓、指定消防水利の標識が設けられている位置や、消防用防火水槽の吸水口若しくは吸管投入孔から5メートル以内の部分
- ⑤ 火災報知機から1メートル以内の部分
- ⑥ 道路標識や道路標示にて**駐車禁止を指定している場所**