

法律・労務相談所

企業の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、左記で紹介いたします。

◆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コール型、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、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（該当行為例）」「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（判断基準例）」「上位者に代わる（電話応対時、来店時）」など（対応方針対応例）、「監禁罪刑法208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など（該当する可能性のある刑法犯）」としています。

◆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、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。

【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.nihw.go.jp/pdf/kensyu_2023/3_customer_hara.pdf

関西労務管理研究所

COM倶楽部俳句部創設メンバーの一人である林春泉さんが7月下旬にご逝去されました。心よりお悔やみ申し上げます。ここに、時世の句と奥様の句を掲載します。

生涯を壺に納めて虹消へる
林 春泉
牡丹散る夫亡き後の庭の隅
林 和子

第552回 俳句会

七月の兼題は「梅雨入り」「七夕」である。七夕は陰暦

七月七日牽牛星と織姫の伝説となっている

七夕や孫の描きし鯛はねる
梅雨入りや集中豪雨脅かす
小杉 一夫

沈黙の鏡の中に梅雨の星
田の神が水口祭りつかさどる
林 春泉

七夕や無限の宇宙仰ぎたる
梅雨入りや窓の引戸の重くなり
中野啓子

梅雨入り待つ納屋の機具等の
整然と
田植ばやし外国人も村おこし

万物を滴り濡らす梅雨入かな
ワイパーの過る向こうに梅雨
の入り
木村美恵子

鈴木勘資
ぎやまんに露のつきたるはも
落とし
猫の尾や小暑の夕日影遊び

森本礼子
畦道を笹の葉サラサラ合唱す
紫陽花の吹き抜ける風街変える
田辺督旺

筆持てば墨のかすれや走り梅雨
雨音にうなだれ嵯峨の今年竹
浜口高子

以上 浜口高子記

第553回 俳句会

八月の兼題は「秋の夜」「秋めく」である。秋の夜は暦の上から見ても秋であってそのまま秋の夜を一句にする場である。夜の秋との違いがある

叡山の秋めく風に散華舞ふ
秋たつや保険証書の色変はる
小杉 一夫

一日終ふ湯上りの水秋の夜
秋の夜や机の上に本二冊
中野啓子

白杖の人に出逢ひし秋の宵
賑はひの後の浜辺や秋の宵
木村美恵子

秋の夜や寝返る孫の息つかい
秋めいて旅行鞆を拭きにけり
鈴木勘資

雷鳴に負けじと拍手喝采や
河原町盆地に本気の夏うだる
森本礼子

枝の葉の色の変わりに秋めきぬ
秋めくやあつたオル顔にのせ
田辺督旺

托鉢の僧の素足の冷えおもふ
コップの水鳴らす一人の夜も
更ける
浜口高子

以上 浜口高子記
九月の兼題は「白露」「秋の花一切」です。

鈴木勘資氏が優勝
COM撞球大会
7月23日(火)

優勝 鈴木勘資
準優勝 俣野富美雄
第3位 田辺督旺
(株コモンズ)



COM告知板

行事予定(令和六年)

9月

9	日	予定
11	日	正副理事長会
26	日	慰霊塔法要(大繊維社協力会)
		COMアート交通(株)株主総会
		会計理事会

10月

10	日	予定
		COMゴルフ
		正副理事長会
		団地組合理事会
		団地振興(株)取締役会

第43回大阪繊維経営者夏期大学
2講演を聴講

8月8日(木)、千里阪急ホテル仙寿の間で開催され、約60名が聴講しました。

開講に先立ちアパレル産業教育学園 松尾憲久理事長から挨拶をいただきました。



各講演の要旨は次のとおりです。

永末 春美(ながすえはるみ)氏
／CS・ホスピタリティラボ
永末春美事務所代表、メンタルケア学術学会認定メンタルケアカウンセラー



『感性を成果につなげる法則』
心のこもったおもてなしと
強い人間関係を築くことがビ

ジネスの成功の鍵であり、笑顔やしなやかさ、他者を育む姿勢を大切にし、感性をビジネススキルに変えることを重視することが経営者にも役立つ考え方であるとご講演いただきました。

須田 慎郎(すだしんいちろう)氏
／経済ジャーナリスト



「どうなる日本!?『今起きていること、これから起こること』」

海外と日本の経済状況を比較しながら、賃上げを伴う好循環の中の物価上昇は経済全体の活性化につながる。しかし、日本は「失われた30年」の間に、この考え方が受け入れられにくい状況が形成されているとも指摘し、日本では物価上昇に対する不安が根強

く(デフレ脳に洗脳されている)、これらの課題を克服するためには、社会全体の意識改革や政策の見直しが必要であるとご講演いただきました。

講演会終了後、立食形式にて懇親会を開催しました。永末春美氏及び須田慎一郎氏にも参加いただき、ささやかではありますが、みなさまに楽しいひとときをお過ごしいただきました。



大阪船場繊維卸商団地協同組合
協同組合理事会を開催

第420回理事会を、7月9日(火)午後0時45分からCOM3号館5階会議室で開催しました。

次の2議案を審議し、可決承認されました。

第1号議案 株式会社商工組合中央金庫政府保有株式の取得について承認を求める件

第2号議案 大阪繊維経営者夏期大学受講料の一部補助について承認を求める件

船場繊維団地振興株式会社
取締役会を開催

7月9日(火)正午からCOM3号館5階会議室で開催されました。

第54期(令和5年6月1日から令和6年5月31日まで)事業報告の件を報告、次の3議案を審議し、可決承認されました。

第1号議案 第54期事業報告書・貸借対照表、損益計算書及び株主資本等変動計算書並びに個別注記表について承認を求める件

第2号議案 剰余金の処分について承認を求める件

第3号議案 第54期定時株主総会開催日程について承認を求める件

組合員の会社訪問



長をめぐるとともに、本社機能の発展にも貢献していく企業です。

人ひとりが使命感を持ち、顧客との信頼関係を着実に築く中で、グループ全体の売上高は10年間で8倍に増加しています。これに満足せず、多角的に展開する事業を掛け合わせた新たな物流サービスを提供するなどして持続可能な成長をめざす。

経営理念は「嘘をつかず真面目に取り組む」こと。社員にひとりひとりが使命感を持ち、顧客との信頼関係を着実に築く中で、グループ全体の売上高は10年間で8倍に増加しています。これに満足せず、多角的に展開する事業を掛け合わせた新たな物流サービスを提供するなどして持続可能な成長をめざす。



エリモホールディングスの本社機能を担う企業
地域貢献にも力を入れ、持続可能な成長をめざす

有限会社ノーザンライト

Company Profile

有限会社ノーザンライト

住所 箕面市船場西2-2-1
TEL:072-727-8103
FAX:072-727-8099
URL <https://erimologi.com/>
代表取締役社長 三宮 正裕
設立 2005年10月
資本金 300万円
事業概要 オフィスビルの賃貸借、管理及び仲介

訪問企業募集中!

このコーナーでご紹介する訪問企業を募集 (掲載料無料) しています。ご希望の企業は、☎ 072-729-3321 (代) 団地組合 (担当: 赤松) まで、お気軽にお問い合わせください。

おすすめ店舗紹介

ピラティスアヴニール 箕面船場店



読者特典 本誌持参で体験料 4400 円→2980 円。
さらに、当日入会で体験料&入会金(8000 円)が無料 (10 月末まで有効)

姿勢を改善し、しなやかなボディラインへ 完全個室のピラティススタジオがOPEN

完全個室のプライベート空間でパーソナルレッスンが受けられる話題のピラティススタジオが7月にオープン。医療従事者や国家資格保有者など、実績豊富な専属トレーナーが一人ひとりの目標に合わせたレッスンプランを作成し、その実現に向けてマンツーマンでサポートしてくれます。清潔感あふれる店内には、3種の最新マシンのほか、子ども連れでも利用できるようにキッズスペースを設置。産後の骨盤矯正などを目的とした利用客が多いのもうなずけます。価格設定は1回6128円〜と良心的。夫婦や友達同士のペア利用なら、ほぼ半額の1回3630円から利用できます。また、同店で購入した回数券は、系列店の「パーソナルジムアヴニール」でも使用できます。



所在地 箕面市船場東 2-5-47 COM3 号館 1F
営業時間 7:00 ~ 21:45 (最終受付 20:15) 定休日/無休
駐車場 1 台 (COM 第 3 パーキング 199 番) TEL / 0120-414-614
URL <https://pilates.avenir-training.com/>
Instagram / @personal_gym_avenir

7月6日(土)『SUMMER FESTIVAL HOKOTEN(歩行者天国)』実施

7月6日(土)、COM3号館前の市道船場中央線「船場東交差点」から「船場東3丁目交差点」で『SUMMER FESTIVAL HOKOTEN(歩行者天国)』を実施しました。

歩行者天国では、大阪大学の学生らによるステージイベントが9ステージ行われ、組合員11社と関係先・大阪大学関連先など8社のテント、7台のキッチンカー、屋台1台が並びました。さらに、COM3号館内では組合員1社と大阪大学の学生らによる9ブースが出店し、盛大なイベントとなりました。【当日の様子は組合ホームページにも掲載しています】



荷主会

情報交換会・懇親会を開催

8月9日(金)午後6時30分から、千里阪急ホテルで開催されました。武村貴司会長をはじめ約80名が出席し、恒例のビンゴ大会も行われ、盛大に盛り上がりました。

無事故ドライバーを表彰

コムアート交通(株)は、8月1日(木)団地バスを1年間安全に無事故運転したドライバー全員(10名)を表彰しました。



定期健康診断及び生活習慣病予防検診のご案内

11月15日(金)午前9時~12時にCOM3号館6階でインフルエンザの予防接種(税込3993円)を実施します。ご予約は、団地組合(赤松)までお問い合わせください。
TEL 0727293321
申込期限 令和6年9月30日(月)