

注目のキーワード「カスタマーハラスメント」

2026年10月1日、労働施策総合推進法の改正が施行されます。今回の改正で注目されるのが、企業に対する「カスタマーハラスメント(カスハラ)」対策の義務化です。これまで企業には、職場におけるパワーハラスメントやセクシュアルハラスメントなどへの防止措置が求められてきましたが、今回の改正では、顧客や取引先などからの著しい迷惑行為から従業員を守ること、企業の雇用管理上の義務に加わります。

ここでいうカスハラとは、顧客などの言動が社会通念上許容される範囲を超え、その結果として労働者の就業環境が害されるものです。例えば、長時間にわたる執拗なクレーム、暴言や脅迫、過度な謝罪の要求などが該当する可能性があります。一方、商品やサービスへの正当な苦情までカスハラになるわけではありません。何がカスハラに当たるのかは、要求の内容だけでなく、その手段や態様なども含めて判断されます。

10月以降、企業には、カスハラから従業員を守る方針を明確にして社内に周知することや、相談窓口を設けることなどが求められます。さらに、実際に被害が発生した場合には、従業員の心身への配慮や、事実関係の確認、再発防止などにつなげる体制も必要になります。つまり、現場の従業員一人に顧客対応を任せるのではなく、会社として対応する仕組みを整えることが重要になります。

今回の法改正の背景には、暴言や不当要求など犯罪行為にも等しい悪質な行為が深刻な社会問題となっていることがあります。顧客からの過度な要求によって従業員が疲弊し、離職に追い込まれれば、深刻化する人手不足の中で企業にとっても計り知れない損失です。人材の確保が難しい時代には、従業員を守り、安心して働ける環境をつくること自体が企業における重要な経営課題になっています。

「お客様は神様」という言葉に象徴されるように、日本では顧客満足を重視する文化が根付いてきました。しかし、サービスの質を高めることと、従業員が過度な負担を負うことは別の問題です。今回の法改正は、企業と顧客の関係を見直し、「顧客満足」と「働く人の保護」を両立させる転換点になるかもしれません。

(経済調査部 主席エコノミスト 阿原 健一郎)

時事雑感

日米の金融政策に対する市場の見方が8月以降俄に変わり始めた。景気やインフレを取り巻く環境に大きな変化が出たわけではないが、日本の利上げ期待台頭の背景には、インフレの定着や為替市場における円の下落基調を受けて、低すぎる金利の修正が必要とされている。一方、米国では景気が好調に拡大する中で、FRBの目標を上回るペースで上昇するインフレを抑制するためには、利上げが必要との見方が出ている。

日本では0.25%の利上げで政策金利水準が1.25%になれば、ようやく景気を刺激も抑制もしないと考えられる中立金利水準に入ってくる。景気を刺激する力は喪失するものの、景気を抑制する力は働かないと考えられる。日銀は、日本の中立金利水準を1.1～2.5%程度と試算しており、景気に抑制的な力が生じる金利水準はまだ遠い。一方、FRBは米国の中立金利水準を3.00～3.50%と試算しており、3.50～3.75%となる8月末の水準から0.25%の利上げを行えば、景気を抑制する水準に入ると考えられる。

金融政策の変更が景気に影響するには1～2年程度のタイムラグがあると考えられている。したがって、利上げが直ちに日米の景気に影響を及ぼすとは考えにくい。しかし、景気の先行きを読む金融市場には相応の影響が出る可能性は否定できない。

一般的に、金利の上昇は株価の上昇を抑制し、債券利回りを上昇(債券価格は下落)させ、通貨高圧力を高める。さらに、金利が中立水準を超え、景気を抑制する効果が懸念される事態となれば、株価は下落基調に転じ、債券利回りは長期ゾーンから低下に転じ、通貨価値にも下落圧力が生じる。その点では、0.25%の利上げで政策金利が景気中立水準を超える米国の利上げが、市場の方向性を変えうる力を持つ点に注意が必要だ。(鳶峰 義清)