



こうち労政情報

雇用労働政策課のホームページにも掲載しています

令和4年度 第4号

(2023年2月末日発行)

「こうち労政情報」では県内の企業の皆さまに労働関連情報をお届けします。

高知県外国人生活相談センター(ココフォーレ)の紹介

ココフォーレでは、外国人の方やそのご家族、外国人を雇用している事業所等からの相談に応じています。

相談者の秘密は守ります。困っていることがあれば、お気軽に相談してください。

相談方法：面談、電話、HPの相談フォーム、Eメール

出張相談会や専門家相談会を開催しています

高知市、四万十市、南国市、土佐市で定期的に相談会（無料）を開催しています。

相談会では、生活全般に関する相談のほか、出入国在留管理局による在留資格に関する相談や弁護士による法律相談など、専門的な相談にも対応しています。

各市町村からオンライン相談ができます

お近くの自治体からオンラインによる相談が行えます。移動の時間や費用を節約できるほか、書面に関する相談の場合は、直接書面を確認しながらできますので電話よりも便利です。

【お問い合わせ先】

高知県外国人生活相談センター
(ココフォーレ)

〒780-0870 高知市本町4-1-37 丸ノ内ビル 1階
TEL:088-821-6440 URL:https://kccfr.jp

ジョブカフェこうち では、セミナーを通じて県内企業の皆さまの
人材育成・職場定着を支援しています！



経営者・管理職等向け

- 講師派遣型(年8社程度)
会場への参集型(年2回程度)から選べます。
- 内容：従業員の人材育成に繋がる内容

(例)ハラスメント対策、メンタルヘルス対策、コーチング、多様な人材の活かし方 など

*いずれも、R4年度分は既に終了しています。R5年度の開催については、ジョブカフェこうちまでお問い合わせください。

新入社員向け *入社から概ね3年以内の方

- 年度の前半・後半に各2回(会場、オンライン)
+ 少人数制のミニセミナー(年4回程度)
- 内容：社会人としてスキルアップに繋がる内容

(例)コミュニケーション力向上、キャリアデザインストレスマネジメント など

高知県就職支援相談センター(ジョブカフェこうち)

☎088-802-1533

開所時間/月～金曜、第2・4土曜(祝日および12/29～1/3を除く)

✉info@jobcafe-kochi.jp

10:00～18:00(金曜20:00まで)



HPはこちら

令和5年度(前期)技能検定試験

機械加工、防水施工など39職種の技能取得レベルを評価する国家検定試験です。

ものづくり分野に従事する若者の確保・育成を目的として、25歳未満の在職者の方が技能検定試験(2級・3級の実技試験)を受ける際の受検手数料を一部免除しています。

試験日程や受検手数料等の詳細については、右記へお問い合わせください。

受付期間：令和5年4月3日(月)～4月14日(金)
受検手数料：実技18,200円以内、学科一律3,100円
出願方法：持参、郵送(消印有効)

【お問い合わせ先】

高知県職業能力開発協会

〒781-5101 高知市布師田3992-4 高知県立地域職業訓練センター内
TEL:(088)846-2300 FAX:(088)846-2302

女性の人材活用をお考えの事業所の皆さま、

高知家の女性しごと応援室を ご利用ください!

- 求人を出しているのに応募がない
- 久しぶりに求人を出そうと思っている
- 従業員向けにマナーやハラスメントについての研修を実施したい

応援室では、県内企業の支援もすべて無料で行っています。
お気軽にお問い合わせください。

- ▶ 女性求職者のニーズを基に、求人票の記載内容についてアドバイス
- ▶ 女性求職者のご紹介 ▶ セミナー講師の派遣

高知家の女性しごと応援室（高知市旭町の「ソーレ」3Fにあります）

TEL:088-873-4510 E-mail:soudan@kochijyosei.jp

【受付時間】月/9～17時 火・木/9～18時 土/10～17時（祝日・年末年始除く）

中退共

CHU-TAI-KYO

中小企業退職金共済事業本部

- 国の制度だから安心
- 掛金は全額非課税
- 外部積立型で管理が簡単
- パートさんの加入もOK

詳しくはホームページをご覧ください。

<http://chutaikyo.taisyokuin.go.jp/>

(独) 勤労者退職金共済機構 中小企業退職金共済事業本部
TEL (03) 6907-1234 FAX (03) 5955-8211

シルバー人材センターからお知らせ

【お勤めのみなさまへ】

☆シルバー人材センターは、60歳以上の健康で働く意欲のある方が会員となり、自己の経験と知識、技能等を活用し、生きがいと社会参加、その他 地域社会に貢献することを目的としている団体です。
定年退職又は再雇用期間が満了した後に、短期的、臨時的な就労を通じて豊かな知識と経験を活かしたい方の入会をお待ちしています。

【発注者のみなさまへ】

☆あなたのまちに住む高齢者の豊かな知識と経験を活かしてみませんか。
例 事務分野……………受付事務、筆耕、宛名書きなど
サービス分野……………福祉・家事援助、子育て支援など
屋内外軽作業……………庭木の剪定、除草・草刈り、清掃など
お引き受けできる仕事はシルバー人材センターによって異なります。
詳しくは、あなたの街のシルバー人材センターに直接お問合せください。
(<https://www.sjc.ne.jp/kochi-rengou/minisilver/minisilver.html>)

カスタマーハラスメント対策について

労務改善 Q&A



顧客の執ようなクレームや度を過ぎた言動を受けている従業員について、企業としてどのような対策を実施すればよいでしょうか。



顧客等からの著しい迷惑行為は、一般的にカスタマーハラスメント（カスハラ）と呼ばれています。カスタマーハラスメントには明確な定義はありませんが、企業の現場では「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」がカスタマーハラスメントと考えられます。

企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合や、要求の内容が企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合は、顧客等の要求の内容が妥当性を欠き、要求を実現するための手段・態様がどのようなものであっても、社会通念上不相当とされる可能性が高くなると考えられます。

また、顧客等の要求内容に妥当性があっても、身体的・精神的な攻撃、土下座の要求、継続的・執拗な言動、拘束的な行動、性的な言動等、要求を実現するための手段・態様の悪質性が高い場合も、社会通念上不相当とされる可能性が高くなると考えられます。そのほか、商品交換・金銭補償の要求等も、要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があると考えられます。

厚生労働大臣が定めるパワーハラスメントの防止に関する指針において、事業主は顧客等からの著しい迷惑行為により、雇用する労働者の就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮として次のような取組を行うことが望ましいとされていますので、実施するとよいでしょう。

- ・相談対応体制の整備:相談先をあらかじめ定めて労働者に周知し、相談を受けた者が相談に対し、内容や状況に応じて適切に対応できるようにする。
- ・被害者への配慮のための取組:事実関係の確認により顧客等からの著しい迷惑行為が認められた場合に、事案の内容や状況に応じ、被害者のメンタルヘルス不調への相談対応や、著しい迷惑行為を行った者に対する対応が必要な場合に一人で対応させない等の取組を行う。
- ・被害防止のための取組:顧客等からの著しい迷惑行為への対応に関するマニュアルの作成や研修の実施等の取組を行う。

そのほかにも、カスタマーハラスメント対策については、厚生労働省が「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」や「カスタマーハラスメント対策リーフレット」を作成していますので、参考にしてください。

(企業マニュアル)



(リーフレット)



なお、事業主には労働者の安全配慮義務（労働契約法第5条）がありますので、従業員がカスタマーハラスメントを受けているのに対応せず、従業員が精神疾患等の被害を受けた場合などには、事業主が従業員に損害賠償義務を負う可能性もあります。

高知県労働委員会

〒780-0850 高知市丸ノ内 2-4-1 県庁北庁舎 4F

お気軽にご相談ください!

TEL 088-821-4645