

# 客が理不尽要求

## カスハラ

# どう対応

## 名北労基協職員が中区で劇披露



ハラスメント対応の劇を披露する名北労働基準協会の職員たち=中区で

名北労働基準協会(北区)の定時総会が24日、区内のホテルで開かれた。協会の職員が、客から理不尽な要求や暴言などを受けるカスハラ(カスハラ)の例を伝える

劇を披露し、出席者約700人が対応方法を学んだ。カスハラ対策を義務化する「改正労働施策総合推進法」の10月施行に向けて、周知のために劇を考案した。架空の製造業者が、取

引先から1カ月かかる納品を1週間で終えるように言われ、応えられずに暴言や暴力を受けるストーリーだ。  
会社の管理部長は「無理な納期や土下座の強要、暴力はカスハラだ」と断言。正当な理由なく納入価格を引き下げるのも違法だと説

明した。その後社長は取引先で直接交渉し、対応を求めることに成功する。  
被害を受けた社員役は「昭和の考えと言われても、お客さまは神様だと思つて働いてきた。でもそれは自らの全てを失い、尽くすことではない」と強調。劇を通して、経営者らは社員を守るために、客に揺るぎない姿勢を取る覚悟を持つように求めた。(寺田結)