

よ　し　だ　つ　う　し　ん

吉田通心

第145号
【2026年10月】

〒950-1475 新潟県新潟市南区戸頭1347-1 TEL:025-372-1138 FAX:025-372-1155

■■この吉田通心は私とご縁のあった方、ご縁をいただきたい方に差し上げている月一個人通信です■■

◆カスハラ防止措置の義務化に伴い◆

こんにちは。お世話になります。吉運堂の吉田竹史です。吉田通心第145号をお送りいたします。よろしくお願いいたします。

さて、2026年10月1日施行の改正労働施策総合推進法により、すべての企業に対してカスハラ防止措置が義務化されました。「カスハラ」はすでに市民権を得た言葉だと思いますが、カスタマーハラスメントのことで、顧客や取引先からの社会通念上、許容される範囲を超えた暴言、理不尽な要求、長時間の拘束といった迷惑行為のことです。

そういった度を超えた迷惑行為から従業員を守り、適切な就業環境を維持するために企業は取り組まないといけないとのことで、吉運堂としてもしっかり明文化いたしました。

ただ、ご想像通り、私たちの業界でそういった無茶苦茶な要求をしてくるような顧客や取引先というのはいません。私もこの業界で長いですが、見たことがありません。最近は、このカスハラ対策のテレビニュースで、度を超えた要求、それこそ「土下座しろ！」みたいな映像を見ることもありますが、私たちの業界にいたっては、まずありません。

もちろん、これまでどおりクレームをいただいた際には、しっかり対応します。クレームはお客様から見た、当社に対する「業務改善点のご指摘」だと思っているからです。ただし、クレーマーに対しては毅然とした対応をする。社員を守るためにも会社としてルールを決めました。

過度な要求には絶対に応えない。一人では対応をしない。「こわい」と思ってそれを口に出すだけで、恐喝罪は成立する。また、今回の法律に「長時間の拘束」という言葉があり、専門家が10分から15分と言っていましたので、私たち吉運堂は10分と決めました。



繰り返しになりますが、私たちの業界ではカスハラというものは起こりえないと思っていますが、法律で義務づけられたことで、吉運堂としてもその対応策を決めました。お客様からのクレームの対応を真摯におこない、クレーマーやカスハラをおこなうお客様にさせてはならないことが大事なんだと、改めて決意しました。

◆発行者コラム◆

今回もまた最後までお読みいただきまして、どうもありがとうございます！さて、季節はもうすっかり秋になりました。大好きな枝豆についても、シーズン最後の「肴豆（さかなまめ）」をいただいております。今年は雨が多く、生産者さんも雨の影響で今年はちょっと不作だったとおっしゃられていましたが、個人的にはそれを感じることは全くなく、例年と変わりなく美味しくいただくことができました。いったん一区切りで、また来年の枝豆シーズンを待ちたいと思います。吉田竹史

■吉田通心を今後ご希望されない方は、大変お手数ですが 025-372-1138 までご連絡をお願いいたします。■

【発行者プロフィール】
名前：吉田　竹史（よしだ　たけし）
生年月日：昭和40年8月21日（O型）
出身地：新潟県白根市（現・新潟市南区）
経歴：都内の学校を卒業後、証券会社（水戸＆ニューヨーク）の4年間の勤務を経て吉運堂へ。

趣味：上手くないゴルフ、強くない将棋
（NHKの将棋対局を見ることは好きです）
家族構成：妻、娘、息子

吉運堂 YOSHIUNDO



吉田　竹史