



## あい社会保険労務士法人

〒706-0024

岡山県玉野市御崎2丁目3番13号

TEL : 0863-81-5634

FAX : 0863-33-3896

e-mail : [ksato@aisr.or.jp](mailto:ksato@aisr.or.jp)

ホームページ : <https://aisr.or.jp>



### カスハラ被害の体験者+遭遇者は6割 近くに～東京都産業労働局調査から

近年、社会的問題となっている「カスタマーハラスメント（カスハラ）」は、多種多様な仕事とその働き手が集中する東京では特に深刻化しており、今年4月にはカスハラ防止条例が施行されました。

以下の調査は、東京都内在住・勤務の15歳以上の男女に、カスハラについてWeb調査を行った結果を東京都産業労働局がまとめたものです。

#### ◆調査結果のポイント

- ・カスハラという言葉も意味も知っている：57.3%
- ・カスハラが増加していると思う：79.6%
- ・就業中に自身がカスハラ被害にあった：16.8%
- ・就業中にカスハラを見聞きした：36.3%
- ・カスハラ被害にあったことも見聞きしたこともない：40.3%
- ・カスハラ被害にあった場面
  - 対面（接客時など）：51.2%、電話・メール：33.2%
- ・カスハラ行為
  - 威圧的な言動（声を荒げる、にらむ、物を叩くなど）：63.8%、継続的・執拗な言動や行為（何度も電話、要求を繰り返す）：28.9%
- ・カスハラ被害の対応方法
  - 管理職・上司が対応：40.3%、自分1人で対応：32.0%、同僚が対応：

31.7%

- ・勤務先のカスハラ対策の実施
  - 行っている23.0%、行っていないが不十分：27.6%、行っていない：49.3%
- ・行っている場合の内容
  - 基本方針の策定・周知：60.5%、対応マニュアルの整備46.4%
- ・対策をしているができていない理由
  - 対応のノウハウがない：46.7%、対応できる人材が不足している：37.2%
- ・カスハラ対策として効果があると思うもの

→対応マニュアルの整備：56.4%、基本方針の策定・周知：51.5%

業種別にみると、実際に被害にあった割合が一番多かったのは「農林漁業」（61.5%）で、見聞きしたことのある割合が多かったのは「学術研究、専門・技術サービス業」（53.2%）、両方ないのは「運輸業・郵便業」（52.5%）でした。

北海道や群馬県でも先だってカスハラ条例が制定されています。カスハラ対応を企業に義務付ける労働施策総合推進法の

改正も閣議決定され、成立は目前です。企業にとっては、対応マニュアルや基本方針を策定するなどの対応が急がれます。



【東京都産業労働局「カスタマーハラスメントに関する都民調査」】

<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/documents/d/sangyo-rodo/onedrive>

## ハローワークにおけるA I 活用の取りまとめ

### ◆ハローワークにおけるA I 活用

現在、日常的に様々なA I ツールが活用されており、急速な広がりを見せています。厚生労働省は今般、ハローワークやハローワークインターネットサービスのA I の活用について、プロジェクトチームでの検討結果も踏まえた取りまとめを公表しています。そこでは、「A I で職員のすべての仕事を代替するわけではなく、あくまでハローワークサービスの利便性を高めるためのツール」という前提の下、今後の展望について示しています。

### ◆A I 活用の全体像

A I 活用の全体像としては、ハローワークにおいて職業紹介を行う職員向けとして、求職者に対する求人レコメンドや求人者に対する求人条件緩和案を提示し、職員がマッチングに活用すること、ハローワークインターネットサービスを利用する利用者向けには、求人や職業紹介に係る質問の自動受付・回答（チャットボットにより求職活動の進め方などの質問に回答し、必要なサイトの案内やハローワークへの誘導等を行う）に活用することとしています。

### ◆令和7年度に実証開始

令和7年度には、全国10カ所のハローワークで職員向けA I 活用を実証実施し、ハローワークインターネットサービス上での求職者・求人者向けの生成A I を試行的に活用した「コンシェルジュ機能」を実証対象とするとしています。

## マイナ保険証の有効期限をご存知ですか？

### ◆マイナンバーカードと有効期限

マイナ免許証の交付開始時に、現行システム上の注意点としてマイナンバーカードと運転免許証の更新の順番によっては免許情報の再度の紐付けをしないと免許不携帯になるおそれがあるとの注意喚

起がされましたが、マイナ保険証でも有効期限に注意が必要です。

マイナンバーカードの有効期限は、18歳以上が発行の日から10回目の誕生日まで、18歳未満は5回目の誕生日までですが、マイナ保険証利用時等に利用する電子証明書(数字4桁)の有効期限は、全年齢で5回目の誕生日までとされているからです。

つまり、マイナンバーカードは有効期限内であってもマイナ保険証は期限切れ、ということが起こり得るのです。

### ◆有効期限が切れてしまったら？

マイナンバーカードおよび電子証明書は、有効期限の2～3カ月前を目途に有効期限通知書が送付されてくるので、市区町村窓口で手続きをすれば更新できます。

期限内に手続きができなかった場合、期限切れから3カ月間は引き続きマイナ保険証で受診できます(保険資格情報の提供のみ)。3カ月を過ぎるとマイナ保険証では受診できなくなり、再発行の手続きをしなかった場合、3カ月以内に資格確認書が交付されます。

### ◆どんな手続きが必要？

マイナンバーカードおよび電子証明書は、上記のとおり、有効期限が近づくと有効期限通知書が送付されてきます。

通知書に交付申請用QRコードがある場合は、スマートフォンで申請の上、市区町村窓口で新しいマイナンバーカードと交換できます。QRコードがない場合は、有効期限通知書に記載された必要書類を持って市区町村窓口で手続きをします。



マイナンバー

【マイナンバーカード総合サイト】

[https://www.kojinbango-card.go.jp/faq\\_expiration5/](https://www.kojinbango-card.go.jp/faq_expiration5/)

[https://www.kojinbango-card.go.jp/220401\\_2/](https://www.kojinbango-card.go.jp/220401_2/)