

NEWS RELEASE

報道関係者各位

令和 5 年 12 月 20 日

株式会社 KiteRa

社内規程管理クラウド「KiteRa」、ハラスメント対策コンテンツを刷新 就活ハラスメントやカスハラが作成可能に、対策マニュアルも同時公開 ～就ハラ 7 割・カスハラ 9 割と認知が高まる一方、対応が遅れる企業の実態を受けハ ラスメント対策の支援強化～

社内規程管理クラウドの企業向けサービス「KiteRa Biz（キテラビズ）」と、社労士向けサービス「KiteRa Pro（キテラプロ）」を展開する株式会社 KiteRa（代表取締役社長 CEO：植松隆史、本社：東京都港区、読み：キテラ、以下「当社」）は、この度、ハラスメント防止に関する社内規程を作成できる『ハラスメント防止規程』をリニューアルし、就活ハラスメント（以下、就ハラ）・カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）に関する条文を追加しました。

同時に社労士が監修し、職場におけるハラスメントの防止や発生時の対応などをまとめた『ハラスメントマニュアル』の提供も開始します。企業はこれらを活用することにより、ハラスメントの防止や、万が一ハラスメントが発生した際に迅速に対応できる仕組みづくりが可能となります。

The graphic features a teal background with a yellow triangle in the top left corner containing the character '新' (New). At the top center is the KiteRa logo. Below it, the main headline reads 'ハラスメント対策支援強化!' (Harassment Countermeasure Support Enhancement!). Two circular infographics are positioned in the center: the left one shows a pie chart with 70% highlighted and the text '就ハラ 約70%' (Job Harassment ~70%), with a speech bubble stating '就ハラという言葉聞いたことがある' (I've heard the term 'Job Harassment'); the right one shows a pie chart with 90% highlighted and the text 'カスハラ 約90%' (Customer Harassment ~90%), with a speech bubble stating 'カスハラという言葉聞いたことがある' (I've heard the term 'Customer Harassment'). At the bottom, two checkmarks are followed by the text 'ハラスメント防止規程 リニューアル' (Harassment Prevention Regulations Renewal) and 'ハラスメントマニュアル NEW' (Harassment Manual NEW).

■背景

ハラスメント問題が発生し表面化することで、労働生産性が低下するだけでなく、企業の信用やブランドイメージは損なわれ事業運営に大きな影響を与えます。また、ハラスメント問題が放置されることで労働災害に発展、民事訴訟につながる可能性もあります。ハラスメント問題は性的な嫌がらせを行う「セクハラ」や職務上の地位の高い人が嫌がらせを行う「パワハラ」にはじまり、昨今は就職活動中の学生に対する嫌がらせ「就ハラ」や、顧客や取引先が企業に対して理不尽なクレームや言動を行う「カスハラ」など多様化しています。

そのため、企業には従業員に周知徹底させるハラスメントについてのルール整備や、ハラスメント発生時の迅速な対応が求められますが、多様化するそれぞれのハラスメント問題に最適かつ迅速に対応することは困難です。

当社が2023年11月に実施した「就ハラ・カスハラに関するアンケート調査※1」では、就ハラについて2023年に就職活動を実施した大学4年生200名のうち約3割が「就ハラに遭ったことがある」と回答し、3人に1人は就ハラ被害に遭っている実態が明らかになりました。一方で人事業務を担当する122名のうち約3割が「就ハラという言葉聞いたことがない」と回答し、勤務先で就ハラに関する社内規程やルールが設けられている勤務先は約5割にとどまりました。

また、カスハラについては、労務業務を担当する120名のうち約9割強が「カスハラという言葉聞いたことがある」と回答した一方で、勤務先でカスハラに関する社内規程やルールが設けられているのは約4割でした。これらの調査結果から、企業が多様化するハラスメント問題に対応しきれていない様子がうかがえます。

当社ではこれまで、ハラスメント防止につながる『ハラスメント防止規程』を2022年から提供開始し、「セクハラ」や「パワハラ」、「妊娠・出産、育児・介護休業」などのハラスメントに関する社内規程の作成を支援してきました。この度、昨今の多様化するハラスメント問題への対応や顧客からの要望を受け、『ハラスメント防止規程』を刷新し、就ハラとカスハラに関する条文を追加しました。条文内ではそれぞれのハラスメントの定義や、具体的な禁止行為も明記しています。

また、ハラスメント問題の解決に向けた支援を強化するため、『ハラスメントマニュアル』を新たに提供開始します。マニュアルには、各種ハラスメントへの対策やハラスメントが発生した際の対応方法を掲載しています。今回は、就ハラを未然に防ぐための人事担当者向け「リクレーターマニュアル」、ハラスメントへの体制づくりやハラスメント発生時の各所への対応をまとめた「企業向けカスハラ防止対策マニュアル」、カスハラ被害に遭った際の初期対応から内部にどう相談・報告を上げるべきかをまとめた「従業員向けカスハラ防止対策マニュアル」の計3種の提供となります。

様々なハラスメントが社会問題となっている今、安心して働くことができる職場環境づくりや従業員のハラスメント意識向上のため、企業での就業規則や社内規程といったルールづくり、そして従業員への周知の重要性も高まっていると考えられます。

当社では今後も世の中の事情を鑑みた機能拡充を行い、企業のガバナンス向上に貢献します。

■『ハラスメント防止規程』リニューアル概要

【就活ハラスメント(就ハラ)】

就ハラとは、採用する企業やその採用担当者が優越的な立場を利用して就職活動中の学生に行うハラスメントのことです。就ハラを行った場合には社会的信用を失うリスクや損害賠償請求のリスク、就ハラ行為者は刑事責任を問われる可能性があります。

本リニューアルでは、就ハラの定義と、禁止されている事項についての条文が新しく追加されました。

←
(就活ハラスメント行為の禁止) ←
第14条 従業員等は、次に掲げるような就活ハラスメント行為を行ってはならない。
(第6条第6項の要件を満たす以下のような行為) ←
(1) 採用活動(選考、座談会、OB・OG訪問等)において行われる第3章に準ずる言動を行うこと。←
(2) 就職活動中の学生等に対し「内定を出すから選考中の他の企業は断って欲しい。」等と要求すること。←
(3) 就職活動中の学生等に選ばれる企業という立場を使い、就職活動中の学生等に義務のないことを要求する行為を行うこと。←
←

【カスタマーハラスメント】

カスハラとは、顧客が企業やサービス提供者に対して理不尽なクレーム・言動をすることを指します。企業には安全配慮義務の一環として、カスハラを防止する措置をとる法律上の義務があります。万が一、カスハラを放置した場合には、安全配慮義務違反として企業が損害賠償責任を負う可能性や、カスハラ被害によって従業員が精神疾患に罹患し、労災として認定する可能性も存在します。

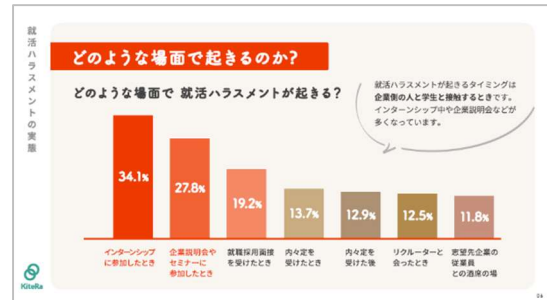
本リニューアルでは、カスハラの定義が条文の中に追加されました。カスハラの場合、従業員等が行為者とならないため、条文内に禁止行為に関する文言は追加されていません。

7 カスタマーハラスメント(以下「カスハラ」という。)とは、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・態様により従業員等の就業環境が害されるものをいう。←

■『ハラスメントマニュアル』概要

【リクルーターマニュアル】（就ハラ対策）

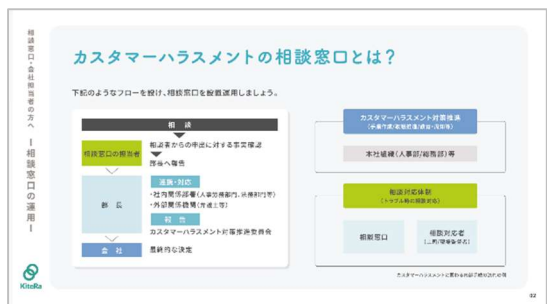
人事業務を担当している従業員向けに、イラストやアンケート結果も交えて就ハラの定義や防止策について解説するマニュアルです。採用活動上のあらゆる場面での注意事項や対応方法について詳細に解説することで、従業員のハラスメントに対する意識の向上も促進します。



※内容は一部変更となる場合があります

【企業向けカスハラ防止対策マニュアル】

企業向けにカスハラに関する体制づくりや、カスハラ発生時の各所への対応をまとめたマニュアルです。従業員が顧客や取引先から理不尽な言動を受けた際に気軽に相談できるようにするための相談窓口の設置やカスハラ発生時の事実確認の方法、被害に遭った従業員への対応について説明しています。再発防止策のための取り組み、従業員への教育や研修内容についても解説しています。



※内容は一部変更となる場合があります

【従業員向けカスハラ防止対策マニュアル】

従業員向けにハラスメント前の初期対応から、カスハラ被害に遭った場合に内部にどう相談・報告を上げるべきかなどをまとめたマニュアルです。深刻なカスハラに発展しないようにするには初期の顧客対応が重要です。本マニュアルでは初期対応の具体的な手順や、被害に遭った際の内部手続きのフローを説明しています。従業員は本マニュアルを活用することで、カスハラ被害の各段階に応じた対応を行うことが可能となります。



※内容は一部変更となる場合があります

■ ※1 「就ハラ・カスハラに関するアンケート調査」について

当社では就ハラに関して、2023年に就職活動を実施した大学4年生200名と、企業で人事業務を担当している122名に対してアンケート調査を実施しました。

2023年に就職活動を実施した大学4年生を対象としたアンケート調査では、就ハラという言葉を知ったことがある人は約6割で、実際に就ハラの被害に遭ったことがあると回答した人は約3割にのぼり、約3人に1人が就ハラの被害に遭っている現状が明らかとなりました。

一方で、人事業務を担当している人を中心に実施したアンケート調査では、就ハラという言葉を知ったことがない人が約3割も存在しました。さらに勤務先において、就ハラに関する社内規程やルールが設けられていないと回答した人は約5割でした。これらの結果から、企業担当者のハラスメントに対する意識の低さや企業内でのハラスメント対策の遅れが原因で、学生への就ハラが発生している可能性があると考えられます。

また、カスハラに関して、労務業務を担当している 120 名に実施したアンケート調査では、約 9 割強の人がカスハラという言葉を知ったことがあるにもかかわらず、勤務先でカスハラに関する社内規程やルールが設けられていると回答した人は約 4 割でした。カスハラの存在は認識しているものの、現場におけるカスハラ対策は未だ着手されていない実態が明らかとなりました。

企業がハラスメントに関する方針を明確に設けず、社員への周知させない状態のままでは、企業と従業員間のトラブルを招くだけでなく、社会的信用を失うリスクや損害賠償責任など様々な経営リスクになりかねません。

従業員が安心して働くことができる環境を構築し、生産性向上を図るとともに、経営リスクの提言や企業のガバナンス向上のためにも、社内規程などのルールを整備し、従業員への周知を徹底することは様々なハラスメントにさらされている『ハラスメント時代』の今、全企業が最優先で対応すべきことの一つだと考えられます。

【主な調査結果】

- ① 2023 年に就職活動を実施した大学 4 年生 200 名のうち、『就職ハラスメント(就ハラ)』という言葉を知ったことがある人は 64.0%、聞いたことがない人は 36.0%
- ② 2023 年に就職活動を実施した大学 4 年生 200 名のうち、『就職ハラスメント(就ハラ)』の被害に遭ったことがある人は 29.5%
- ③ 人事業務を担当している 122 名のうち、『就職ハラスメント(就ハラ)』という言葉を知ったことがある人は 69.7%、聞いたことがない人は 30.3%
- ④ 人事業務を担当している 122 名のうち、勤務先で『就職ハラスメント(就ハラ)』に関する社内規程やルールが設けられている人は 51.6%、設けられていない・わからない人が 48.3%
- ⑤ 労務業務を担当している 120 名のうち、『カスタマーハラスメント(カスハラ)』という言葉を知ったことがある人は 96.9%、聞いたことがない人は 3.1%
- ⑥ 労務業務を担当している 120 名のうち、『カスタマーハラスメント(カスハラ)』に関する社内規程やルールが設けられている人は 41.7%、設けられていない・わからない人が 58.3%

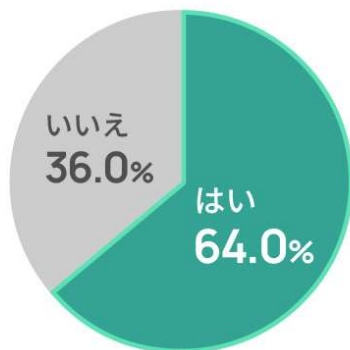
【調査結果 詳細】

- ① **就職活動を実施した大学 4 年生で『就職ハラスメント(就ハラ)』という言葉を知ったことがある人は 64.0%、約 3 人に 1 人が就ハラ被害に遭っていた**

全国の 2023 年に就職活動を実施した大学 4 年生 200 名を対象にアンケート調査を実施。「『就活ハラスメント』や『就ハラ』という言葉を知ったことがありますか」の質問に対し、64.0%が「聞いたことがある」と回答。一方で、36.0%が「聞いたことがない」と回答。

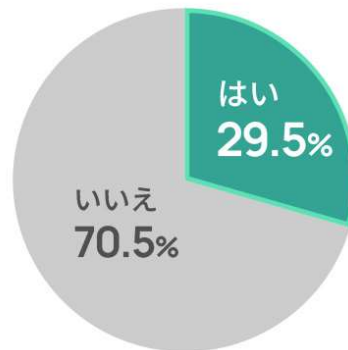
また、「『就ハラ(就活ハラスメント)』に遭ったことがありますか」の質問に対し、29.5%が「被害に遭ったことがある」と回答し 70.5%が「被害に遭ったことがない」と回答。約 3 人に 1 人が就ハラ被害に遭っている実態が明らかになった。

「就活ハラスメント」や「就ハラ」という言葉を聞いたことがありますか？



全国の2023年に就職活動を実施した大学4年生／200名

勤務先では「就ハラ」に関する社内規程やルールが設けられていますか？



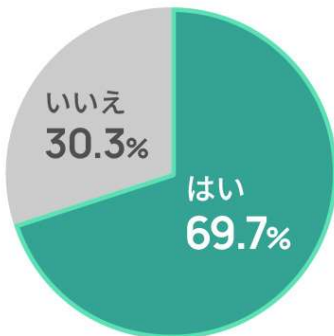
全国の2023年に就職活動を実施した大学4年生／200名

② 人事業務の担当で『就職ハラスメント(就ハラ)』という言葉聞いたことがある人は 69.7%、勤務先の就ハラ対応は約 5 割にとどまる

人事業務を担当している 122 名を対象にアンケート調査を実施。「『就活ハラスメント』や『就ハラ』という言葉聞いたことがありますか」の質問に対し、「聞いたことがある」と回答した人は 69.7%。一方で「聞いたことがない」と回答した人は 30.3%だった。

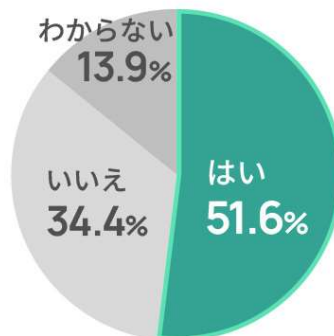
また、「勤務先で『就職ハラスメント(就ハラ)』に関する」社内規程やルールが設けられていますか」の質問に対し、「設けられている」と回答した人は 51.6%で、「設けられていない」と回答した人が 34.4%、「わからない」と回答した人は 13.9%だった。

「就活ハラスメント」や「就ハラ」という言葉を聞いたことがありますか？



全国の人事業務担当者／122名

勤務先では「就ハラ」に関する社内規程やルールが設けられていますか？

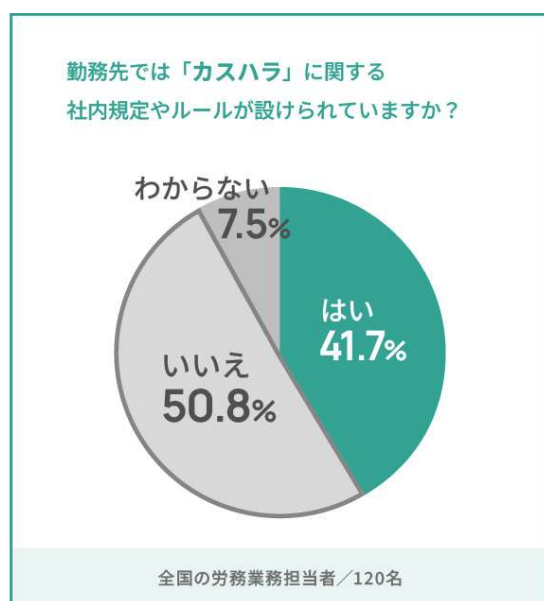
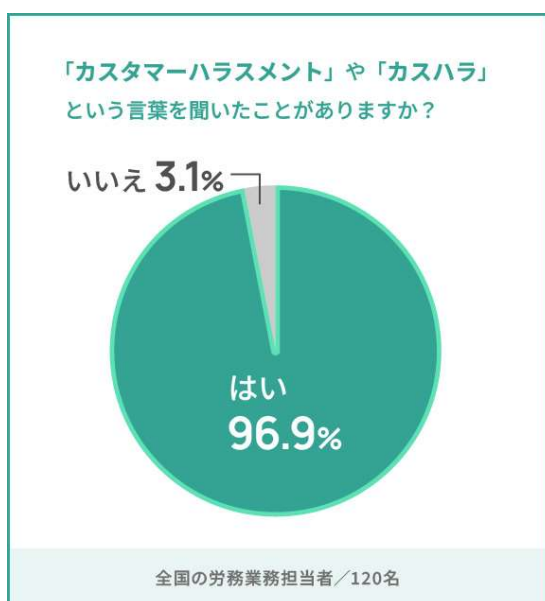


全国の人事業務担当者／122名

③ 労務業務の担当者で『カスタマーハラスメント(カスハラ)』という言葉を知ったことがある人は 96.9%、約 5 割が勤務先でカスハラ対策が行われていないと回答

労務業務を担当している 120 名にアンケート調査を実施。「『カスタマーハラスメント(カスハラ)』という言葉を知ったことがありますか」との質問に対し、96.9%が「知ったことがある」と回答。そして 3%が「知ったことがない」と回答した。ほとんどの人がカスハラの実在を認識していることが明らかとなった。

また、「勤務先で『カスタマーハラスメント(カスハラ)』に関する社内規程やルールが設けられていますか」との質問に対し、「設けられていない」が最多の 50.8%で、次いで「設けられている」との回答が 41.7%。「わからない」との回答が 7.5%という結果だった。



【調査概要】

調査名：就ハラ・カスハラに関する実態調査

対象条件／有効回答数：

- ・全国の 2023 年に就職活動を実施した大学 4 年生／200 名
- ・全国の人事業務担当者／122 名
- ・全国の労務業務担当者／120 名

調査期間：2023 年 11月22 日～11 月 29 日

調査方法：インターネットを利用したアンケート調査

■ 企業向け規程マネジメントシステム「KiteRa Biz」について

「KiteRa Biz」は社内規程の作成、編集、管理および行政への申請プロセスをクラウド上で完結できる社内規程マネジメントシステムです。法改正への速やかな対応やグループ企業間の運用状況を一元管理することで企業のガバナンスやリスクマネジメントを向上させます。

サービス名：KiteRa Biz（キテラビズ）

URL： <https://kitera-cloud.jp/biz/>

提供開始：2022年7月

■ 株式会社 KiteRa について

「安心して働ける世界をつくる」をミッションに掲げ、安心して働くためのルール（仕組み）である社内規程を Technology の力で簡単に正しく運用できる社内規程作成クラウドサービス、企業向けの「KiteRa Biz」と、社労士向けの「KiteRa Pro」を展開しています。今後も社内規程を通じて誰もが安心して働くことのできる世界の実現を目指します。

名称：株式会社 KiteRa

所在地：東京都港区北青山 1-2-3 青山ビル 7 階

代表者：代表取締役 CEO 植松隆史

設立：2019年4月1日

事業内容：社内規程クラウド「KiteRa」の企画・開発・運営

URL： <https://kitera-cloud.jp/>

主要サービス：

社労士向け SaaS「KiteRa Pro」 <https://kitera-cloud.jp/pro/>

企業向け SaaS「KiteRa Biz」 <https://kitera-cloud.jp/biz/>

■ 報道関係からのお問い合わせ先

株式会社 KiteRa

広報：坂上

携帯：080-4413-8095

E-mail： pr@kitera.co.jp