



今回は、今年4月より改正施行されました「改正個人情報保護法」について、そして、二つ目に、パワハラ防止法指針にも記載され、今後、具体的な法制化の議論が始まっている「カスタマーハラスメント」についての厚生労働省発表の「対応マニュアル」についてご紹介させていただきます。

「令和4年4月施行の改正個人情報保護法」 個人情報保護委員会がチェックポイントを公表

社労士法人ミナジン

個人情報保護委員会から、令和4年4月1日の改正個人情報保護法の施行に向けてすぐに取り組むべき重点ポイントをまとめた、「改正個人情報保護法対応チェックポイント」が公表されています。たとえば、「まずはここからご対応ください」として、次のようなポイントが紹介されています。

「令和4年4月1日 改正個人情報保護法対応チェックポイント」から抜粋

⚠️ 万が一に備え、漏えい等報告・本人通知の手順を整備しましょう！

個人の権利利益を害するおそれ大きい、漏えい等の事態が発生した場合等に、個人情報保護委員会への報告及び本人への通知が義務化されます。

⚠️ 個人データを外国の第三者へ提供しているか否か、確認しましょう！

外国にある第三者への個人データの提供時に、提供先の第三者における個人情報の取扱いに関する本人への情報提供の充実等が求められます。

⚠️ 安全管理措置を公表する等、本人の知り得る状態に置きましょう！

どのような安全管理措置が講じられているかについて、本人が把握できるようにする観点から、原則として、安全管理のために講じた措置の公表等が義務化されます。外国において個人データを取り扱う場合、当該外国の個人情報の保護に関する制度等を把握した上で、安全管理措置を講じる必要があります。

「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」 などが公表されました

本年（令和4年）の2月下旬、厚生労働省は、関係省庁と連携の上、顧客等からの著しい迷惑行為（いわゆるカスタマーハラスメント）の防止対策の一環として、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」、マニュアルの概要版であるリーフレット及び周知・啓発ポスターを作成し、これらを公表しました。

以下で、マニュアルの一部を紹介します。

マニュアルから抜粋／カスタマーハラスメントとは？など

■ カスタマーハラスメントとは

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、労働者の就業環境が害されるもの。

■ カスタマーハラスメントを想定した事前の準備

① 事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発

- ・ 組織のトップが、カスタマーハラスメント対策への取組の基本方針・基本姿勢を明確に示す。
- ・ カスタマーハラスメントから、組織として従業員を守るという基本方針・基本姿勢、従業員の対応の在り方を従業員に周知・啓発し、教育する。

② 従業員（被害者）のための相談対応体制の整備

- ・ カスタマーハラスメントを受けた従業員が相談できるよう相談対応者を決めておく、または相談窓口を設置し、従業員に広く周知する。
- ・ 相談対応者が相談の内容や状況に応じ適切に対応できるようにする。

③ 対応方法、手順の策定

- ・ カスタマーハラスメント行為への対応体制、方法等をあらかじめ決めておく。

④ 社内対応ルールの従業員等への教育・研修

- ・ 顧客等からの迷惑行為、悪質なクレームへの社内における具体的な対応について、従業員を教育する。

引用：https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html

MINAGINE NEWS LETTER

発行：株式会社ミナジン 顧問サービス部

住所：〒101-0054 東京都千代田区神田錦町2丁目4番 ダヴィンチ小川町3F

[TEL] 050-5490-1329 [FAX] 03-5244-5534 [Mail] roumu@minagine.co.jp [Web] <https://minagine.co.jp>