

NPO 北海道勤労者安全衛生センター

HP : <http://www.hokkaido-osh.org/index.html>**NEW** 道新デジタル版 7/23 「カスハラにも一定のルールを」

23年度「取引先からのカスタマーハラスメント」調査の結果報告を公表してから、新聞各社からの取材を受けました。北海道新聞からは「心の病の労災」が10年で倍増している状況だとして、当センターへの取材要請がありました。心の病による労災は、長時間労働が主因の「脳や心臓の病気」と比べると、増え方は際立っており、全国で労災請求件数が3575人で10年前の2.5倍、認定は883人で10年前の約2倍となっています。道内においても、23年度の労災請求は125人で10年前と比べて約70%の増加、認定は2.5倍の45人でした。さらに労災認定の883人の理由としては、23年度に最も多かったのが「パワハラ」157人、「セクハラ」103人、「カスハラ」52人など、ハラスメント・対人関係が理由で労災認定された人は404人にのぼり、全体の約半数を占めています。下記で記事を紹介します。

記事の紹介【抜粋】 カスハラにも一定のルールを

これから必要になってくるのがカスハラ対策です。政府も法整備を視野に議論していますし、道内にも早急な対策を求める声があります。

NPO 法人北海道勤労者安全衛生センターが道内企業の社員らにアンケートを行ったところ、回答者の6割が顧客や住民らによるカスハラを経験し、取引先から被害にあった人も36%にのぼることが分かりました。一方、アンケートには「どのレベルがカスハラか分からない」という回答もあり、通常の対応との線引きの難しさも明らかになりました。調査に携わった同センター特別講師の齊藤勉さんは「カスハラ対応を個人任せにすべきではありません。社内または業界内でのルールづくりが必要です」と指摘しています。

厚労省のウェブサイトによると、企業のカスハラ対策の例としては「従業員の名札をイニシャル表記に変更」（外食チェーン）、「コールセンターの担当者向けに対応マニュアルを作成」（運送会社）などがあります。

NEW 「東京都カスタマーハラスメント防止条例(仮称)」パブコメ始まる

東京都では、顧客等と働く全ての人とが対等な立場に立って、互いに尊重し合う都市を作り上げ、カスタマーハラスメントのない公正で持続可能な社会を目指していくため、条例の制定を目指しています。基本的な考え方として、以下の3点を掲げています。「何人も、あらゆる場において、カスタマーハラスメントを行ってはならない」「防止に関する基本理念を定め、都・顧客等・就業者・事業者の責務を規定する」「防止に関する指針を定め、都が実施する施策の推進、事業者による措置等を規定する」の3点です。

また、事業者の定義については「都内にあり、官民や規模は問わない」、就業者を「都内で仕事をするすべての個人、期間、形態は問わない」、顧客等は「カスハラの行為者となる可能性があるすべての個人」とし、7月19日から8月19日まで意見を募集するとしています。

北海道においても、議員提案の形式で同様の条例制定が予定されていますので、今後の動向を注視し、道民の皆さんの立場にたったより良い条例が制定されることを望みます。また、三重県ではカスハラの防止に向

けた対策推進本部の初会合が7/23に開催され、そのトップの知事が「お客様は神様ではない。神様だという人もいるが、それは自らを擁護するためのおかしな話、守るべきは人間の尊厳。尊厳を冒すこととは断固として戦う」と述べ、会議では職員の名札をフルネームではなく「名字・所属名」のみの表記に統一することが決定したことが、7/24の伊勢新聞で紹介されていました。

国内では最近、「〇〇ハラスメント」「▲▲ハラスメント」というように分類がおこなわれていますが、まずは「ハラスメント」は許されないという基本的確認が必要です。我が物顔の顧客が従業員を「召使い」の様に冷遇する「お客様は神様」というフレーズは、過去に利益を最大化するために創り出したスローガンで、従業員の人格まで侵害する権利はないことは明白です。

NEW「カスタマーハラスメント」防止に向けた学習会各地で開催

7/20(土)、函館市内において、北海道労福協道南ブロックの主催で「ウェルフェアスクール」が開催されました。その中で、労働者自主福祉運動の一環として、「カスタマーハラスメントの現状と対応」について講演を特別講師の齊藤勉さんが行いました。カスハラとは何か、具体的にどのような行為がハラスメントになるか、カスハラを起こさない、起きてしまったらなどの対応策を紹介し、参加した勤労者の皆さんの実体験にもとづく悩みについて解決策を共に考える研修会となりました。



7/24(水)には、当センターの会員組織の自治労北海道本部が、労働安全衛生のとりくみとして「カスタマーハラスメントから守るために」と題したweb学習会を開催しました。全道から消防職員を含む100名以上の多彩な職種の方々に参加していただき、当センター特別講師の齊藤勉さんが講演を行いました。自治労北海道本部は7月を労働安全衛生月間とし、職場の労働環境改善をめざしています。職場単位の安全衛生委員会を開催しているか、職場の課題を共有しているか、といったチェック項目にもとづき、特に今回は職場でできる公務職場特有のハラスメント防止対策や悩みを解決する具体について学習を深めました。

■ 中 | 災 | 防 | 技 | 術 | 支 | 援 | 部 | 情 | 報 |

中災防技術支援部では、以下の研修等を開催予定としております。

令和6年度の研修・セミナーの開催日程もホームページに掲載しています。

詳しくは、各研修等のページをどうぞご確認ください。

<https://www.jisha.or.jp/seminar/oshms/index.html>

■ 全国各地で酷暑日続発！ 熱中症予防対策 自分で出来るものは自分で

STOP! 熱中症クールワークキャンペーン

5月1日から9月30日まで

- ◆ 暑熱順化トレーニング 暑さに慣れると汗をかきやすくなり体の熱を発散できる
- ◆ 熱中症対策グッズ ヘルメットインナー ネッククーラー ファン付き作業着など
- ◆ こまめな水分補給 定期的に水分をとる習慣を 三度の食事で塩分と水分の補給

7月15日～7月21日までの全国の熱中症による救急搬送人員が9,000人を超えるなど、

猛暑による熱中症が猛威を振るっています。熱中症について正しい知識を身につけ、体調の変化に気をつけるとともに、周囲にも気を配り、熱中症による健康被害を防ぎましょう。

- 安全衛生センターの教育 DVD（レンタル料無料）をご利用ください

[北海道安全衛生センター所有 DVD 一覧 \(PDF\)](#)

企業・団体での研修会講師の依頼・相談も当センターへ

<安全衛生団体>

- 中央労働災害防止協会 <http://www.jisha.or.jp/>

厚生労働省ホームページ https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_40277.html に掲載。

- 北海道安全衛生サービスセンター <http://www.jisha.or.jp/hokkaido/>

令和6年度(2024年度)安全衛生研修会のご案内

- 安全衛生情報センター <http://www.jaish.gr.jp/index.html>

労働災害に関連したニュースをピックアップし掲載しています。

- 労働科学研究所 <http://www.isl.or.jp/>

- 労働者健康安全機構 <https://www.johas.go.jp/>

- 労働安全衛生総合研究所 <https://www.jniosh.johas.go.jp/>

- 北海道産業保健総合支援センター（産保センター） <http://www.hokkaidos.johas.go.jp/>

職場のあんぜんサイト (mhlw.go.jp)

- 労働調査会 <https://www.chosakai.co.jp/>

- 日本産業カウンセラー協会北海道支部 一般社団法人日本産業カウンセラー協会北海道支部
(counselor.or.jp)

【必見】「2024年度 働く人の悩み相談室」開設中！しております。詳しくは[こちら](#)から お申込み・お問い合わせは下記までご連絡下さい。▼ご予約は電話:011-209-7000(平日9時~17時 ※土日祝日はお休み) メール: sapporo@counselor.or.jp(当日をご希望の方はお電話での受付になります。)

- 個人の方へ | カウンセリングのご相談 | 一般社団法人日本産業カウンセラー協会 北海道支部
(counselor.or.jp)

日本産業カウンセラー協会 <http://www.counselor.or.jp/>

心理学や脳科学で判明！ 幸せになりたいなら「感謝」が重要
一緒に働くチームを居心地よくするためにあなたができること！
人間関係を深めたいなら〇〇心を強化しろ!?

<行政>

- 厚生労働省 <http://www.mhlw.go.jp/>

■ 厚生労働省 北海道労働局 <https://jsite.mhlw.go.jp/hokkaido-roudoukyoku/>

○ 「令和6年度 STOP! 熱中症 クールワークキャンペーン(5月~9月)」を実施します

■ 北海道 <https://www.pref.hokkaido.lg.jp/>

■ こころの耳(メンタル専用サイト) <http://kokoro.mhlw.go.jp/>

○ 「こころの耳 5分研修シリーズ」に「異動後のメンタルヘルスケア」と「職場復帰者を迎え入れる職場の同僚の方へ」

「事例紹介」に検索機能を追加しました。

[こころの耳 Q&A | こころの耳:働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト\(mhlw.go.jp\)](#)

■ パワハラポータルサイト「明るい職場応援団」 <https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>

■ アスベスト情報 <http://www.mhlw.go.jp/new-info/kobetu/roudou/sekimen/index.html>

■ 独法 労働政策研究・研修機構(JIL) <https://www.jil.go.jp/>

■ いじめ・メンタルヘルス労働者支援センター(IMC) <http://ijimental.web.fc2.com/index.html>

<おすすめHP>

- [ガン情報 がん対策情報センターについて](#)
- [がんと仕事のQ & A](#)
- [過労死防止学会 http://www.jskr.net/](http://www.jskr.net/)
- [全国過労死を考える家族の会 http://karoshi-kazoku.net/](http://karoshi-kazoku.net/)
- [日本アドラー心理学会 http://adler.cside.ne.jp/index.html](http://adler.cside.ne.jp/index.html)

roukkin ははたらく人なら **ご利用いただけます!!**

roukkinは、賃貸やローンなどはたらく人が利用しやすい商品やサービスを提供している **非営利の金融機関**です!

パート・有期契約、派遣などの雇用形態の方も、人、生協(コープ)を利用している方もご利用いただけます。

QRコード: <https://www.roukkin.jp/>



こくみん共済 coop では **自賠償共済** を取り扱っています!

自動車損害賠償責任共済

ご加入希望の方はご相談ください。

ご契約車両を運転中に、他人にけがをさせたり、死亡させたりした場合の対火賠償事故を補償します。

自賠償共済とは?	もし、自賠償共済(保険)に加入していないと?	原付バイクをお持ちの方は特に注意!
自動車損害賠償保障法に基づき、過失を走るすべての自動車(二輪車を含む)・原付バイク・軽自動車等に加入し、加入が義務付けられている共済(保険)です。	未加入で運行した場合、法律により罰せられます。	事故補償がない(原付・250cc以下のバイクは自賠償共済(保険)の有効期間切れに特に注意が必要です。いざ一発、有効期間の切れを確認を!)
死亡 補償 3,000万円 けが 補償 1,000万円 自動車損害賠償責任共済(対人賠償) 補償額 1億円(対人賠償) 補償額 1億円 自動車損害賠償責任共済(対物賠償) 補償額 1億円(対物賠償) 補償額 1億円	1年以内の 免許停止 (違反点数 6点未満) 1年以内の 懲役 (違反点数 6点以上)	9cc以下 高年層 9cc以上 高年層

こくみん共済 北海道推進本部

〒060-0004 札幌市中央区北4条西12丁目 ほくろうビル 5F

事務局長理事 木下真一 TEL 011-272-8855 safety@rengo-hokkaido.gr.jp