

NEW 北海道新聞 7/30 「カスハラ対策 企業苦慮 道内でも深刻被害」

7/30 北海道新聞



7/29にお伝えしたように、北海道新聞は「心の病で労災」が10年で倍増している状況だとして、取材要請がありました。そして、7/23の電子版では、当センターが紹介され、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%にのぼることや、特別講師の斉藤勉さんからの「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」との報道がされました。

7/30の記事では、当センターが作成した「カスタマーハラスメントの9パターン」が紹介され、深刻な状況が相次ぐ中、企業が対策強化に乗りだしており、対応を徹底する企業がある一方で、線引きの難しさに苦慮する現場は少なくないとしています。また、執拗にフルネームを聞かれ「Xに書き込むぞ!」や「遅延・欠航の補償金をもっと出せ!」、「お客様は神様だとして無償で仕事を受けるよう要求された」などの被害例や、正当な苦情とカスハラの線引き

が難しいという経営者の声も掲載されました。

さらに、会社として従業員を守る姿勢を打ち出している企業経営者からは、社員を侮蔑する顧客との取引をしないルールを設けて顧客向け利用規約に明記し、「社員の人権を守ることが第一」に理不尽なクレームへの対応をやめたことで業務の効率化が進み、収益が向上したことも紹介されています。

カスタマーハラスメントは人権侵害であり、社員・職員一人に抱え込まずに組織的な対応をすすめることで多くのメリットが示されています。「サービスをする側も受ける側も共に尊重される社会」をめざす必要があります。



NEW 北海道がハラスメント対応案ガイドライン作成 **公務職場の被害深刻** **職員が疲弊**

北海道議会において、カスタマーハラスメント防止条例の策定の動きがあることをお伝えしてきましたが、8/2日に、「長谷川氏の威圧的言動を受け、道、ハラスメント対応案」として報道されました(北海道新聞)。内容としては、職員以外の外部からのハラスメント行為の判断基準や組織的対応手順を示したガイドライン案をまとめたとするものです。案では、鈴木知事が5月に「ガイドライン作成」を表明していたとして、外部からハラスメントを「暴言、威圧的な言動、正当な理由がない過度な要求など不当な行為」とし、「職員の人格や尊厳を害し、職員の勤務環境を害するもの」と定義しています。また、判断基準も示し、「他者の面前におけ



る叱責」「到底困難なレベルの対応の要求」「繰り返しの叱責」「謝罪の強要」などを挙げています。対応手順については、相談先として上司や部局、全庁の窓口を明記し、所属長の責務も定めることとしています。

北海道勤労者安全衛生センターでは、「カスハラ調査結果報告」の公表以来、各種団体からのカスハラ防止についての研修会等で講演をしていますが、公務関係職員からの深刻なカスハラ被害の実態についての相談も多く受けています。公務職場は、行政サービスとして最後のセーフティーネットであり、職員の皆さんは民間企業の「出入り禁止」などの処置が難しいなかで職務を遂行している実態があります。各自治体における対応策の早期作成が必要となっている状況は明らかです。

悲痛な実態 職員からの声

コロナ対策では、クレームが殺到し、自分は死を考えたり、怒りや感情を抑えられなくなってしまいました。コロナ対策が終わったあとも暫くは、当時の事を思い出すと毎晩涙が止まらず悪夢にうなされました。当時は職場はもとより、自治体からも国からも住民からの苦情をうけるサンドバッグに差し出された気持ちがありました。普段から住民の方々と対面する職種は、攻撃やハラスメントにあいやすいですが、仕方がないと思いつまなければならぬ部分があると実感しています。今後、カスハラ対策について学ぶ機会があれば、繰り返さないよう学んで行きたいと考えています。

NEW 9月10日は「自殺予防デー」 「働く人の電話相談室」を開設

「世界自殺予防デー」は、WHO と国際自殺予防学会が 2003 年に「自殺に対する注意・関心を喚起し、自殺防止のための行動を促進すること」を目的に制定したものです。

北海道勤労者安全衛生センターは今年も「世界自殺予防デー」に合わせ、連合北海道や日本産業カウンセラー協会北海道支部と連携して、「ひとりで抱え込まないで」をスローガンに「働く人の電話相談室」を実施することとしました。一人でも多くの市民や労働者の悩みを聞き、寄り添うことが一層必要となっています。9月10日の「働く人の電話相談室」を開設するにあたり、会員組織をはじめ、幅広く市民に「自殺予防デー」の内容が拡がるが必要となっています。



■ 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://ijimemental.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/)
- [全国過労死を考える家族の会](http://karoshi-kazoku.net/)
- [日本アドラー心理学会](http://adler.cside.ne.jp/index.html)

〒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