



NEW 札幌市が「カスハラ方針」作成 北海道は「条例案」 【9/4・5 北海道新聞より】

カスタマーハラスメントの主な事例と対策	
暴言型	大声で職員を叱責(しっせき) 「バカ」「死ね」など侮辱的な発言
暴力型	殴る、蹴る、つばを吐きかける 椅子などを振り回す
長時間拘束型	長時間に及ぶ電話やクレーム
リピート型	同じ内容の繰り返し 電話を切ってもすぐかけ直してくる
セクハラ型	職員へのわいせつな発言 つきまといやさげ
脅迫・威嚇型	「殺す」といった発言による脅し
要求型	正当な理由がない過度な要求 謝罪や土下座の強要
ネット中傷型	SNSでの中傷や個人情報拡散
対策	クレーム対応窓口を一元化 職場内で情報を共有 会話の録音・録画 ポスターなどで啓発 2人以上で対応する 事前の研修や訓練

※労働政策研究・研修機構などによる

札幌市は市民らが職員に理不尽な要求や威圧的な言動をする迷惑行為「カスタマーハラスメント」から職員を守るとして対策基本方針を策定しました。また、職員向けマニュアルも作成してハラスメント行為があった場合は職員の対応を注視することなどを盛り込んだものとなっています。基本方針では、カスハラは職員の尊厳を傷つけて職場環境を悪化させ「業務への支障や他の利用者へのサービス低下」を招く重要な問題としています。また、組織的に毅然と対応し、悪質な場合は警察へ通報するなどとしています。マニュアルにおいては、会話内容を正確に記録するため了解を得たうえで録音をするなどの具体例を例示しています。この背景には、民間企業の対策が加速していることと合わせて、自民党の長谷川岳参議院議員が市職員に過度な叱責を繰り返していた問題も要因としています。なお、基本方針は札幌市のホームページで公開しているとしています

また、北海道議会全6会派が策定をめざしている「カスタマーハラスメント防止条例」の内容が判明したとしています。実効性を担保するために、カスハラ防止に関するとりくみを議会に毎年報告するように義務付け、年内の制定をめざすとしています。



札幌市の市民の声を聞く課に設置されているカスハラ防止の啓発ポスター

NEW 9/14 全道各地で「ハラスメント防止」の学習会が開催されました



■連合北海道主催の「働く女性の集い」が開催されました。その中の学習会では「ハラスメントとは?」「ハラスメントのない社会を!」とのテーマで当センター木下事務局長が講師を務めました。ハラスメントは被害者の人権を侵害して職場環境全体を悪化させる問題であり、根絶をめざして労働組合が積極的に取り組むことが不可欠との「2024 連合白書」の考えを実現するために、「NOとは言えないチカラ関係」「侮辱された感覚」「誰もが被害者・加害者になる」「エスカレートする」「言語と非言語で行われる」など

の具体例を説明し、誰もが働きやすい「心理的安全性」の高い職場環境が必要であるとの講演を行いました。その後、パネルディスカッションが行われ、「ハラスメントに関する知識を身に着けることで防止につながる」「リスク回避の研修を会社が行っている」「どこからかがハラスメントか線引きが難しい」などの声が出され、社会の価値観が変わる取り組みを行うことでハラスメントを減らし女性が働きやすい環境をつくることができ共有意義な学習会を終えました。

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



■北海道自治労会館においては、医療、介護、保育や幼稚園、福祉窓口で働く方を対象に「職場でのカスタマーハラスメントの現状と対応」について斉藤勉特別講師が講演をしました(写真は上段)。会員組織の自治労北海道本部は多くの現場組合員から職場での被害の実態から、組合員の皆さんの疑問に当センターが答える形での学習会を行いました。

■苫小牧市民会館において、北海道労働者福祉協議会胆振ブロック第17回ウェルフェアスクールが開催され、勤労者の皆さんが自らの手で職場のハラスメントをなくし安全で快適な職場環境をつくるため、「カスタマーハラスメントの現状と対応」について斉藤勉特別講師の講演を聞いていただき学習を深めました(写真は下段)。

NEW 9月10日「自殺予防デー」に向け「働く人の電話相談室」の周知の街頭宣伝を行いました



9月10日の「世界自殺予防デー」に向けて、北海道勤労者安全衛生センターは、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、「働く人の電話相談室」の開設を広く市民の皆さんに知ってもらうために、9月12時過ぎより札幌駅「紀伊国屋書店」前で街頭宣伝を行いました。この活動は毎年、札幌市議会民主市民連合の市議会議員の方々からの協力をいただいでスピーチをしていただき、連合・産業カウンセラー協会の皆さんがチラシ配布を行うとりくみとなっています。今回は、林清治

市議(北区)、篠原すみれ市議(白石区)、森きよのり市議(厚別区)、定森ひかる市議(西区)の4人が、リレートーク形式で、「自殺者数の減」をめざした議会活動の内容や、「自殺」の動機別では金銭的な生活苦(経済・生活問題)と仕事から(勤務問題)の増加率が高いことや、人数では全体の半数近くを占める健康問題は逆にそれほど増加率は高くないこと、自殺者の増減がそのときの経済状況と密接な関係にあることを説明しました。また、この数年の自殺の急増ぶりも長期化する不況の影響が大きいことや倒産やリストラで職を失う人、無職の男性では、職に就いている男性よりも自殺のリスクが10倍高いと見る研究があること、この電話相談室だけではなく各種相談窓口に悩み等を相談して欲しいとの訴えを行いました。

NEW 「教育費負担軽減・奨学金制度改善に向けたアピール」に対する署名を行っています



当センターの会員組織である北海道労働者福祉協議会では、奨学金返済に苦しむ方々の声を反映し、制度改善や独自の給付型奨学金の創設を求めています。この情報をご覧になっている方々にもご協力をお願いしたいので、お知らせいたします。個人署名は、内閣総理大臣、

財務大臣、文部科学大臣に提出されますので、25 年 1 月 31 日が最終集約までにご協力をお願いいたします。下記の URL を参照してください

私とあなたができること高等教育費の負担軽減を求めよう特設ウェブサイト

<https://www.rpjt.jp/p2024/keigen/>

■ 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/>

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

■ 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 \(counselor.or.jp\)](http://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/>

<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/>

■ 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/>

「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 \(mhlw.go.jp\)](http://kokoro.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