

NPO 北海道勤労者安全衛生センター

HP : <http://www.hokkaido-osh.org/index.html>



NEW 9/18「はたサポセミナー」に参加しました

会社・社員を守る **カスタマーハラスメント対策とハラスメントのない職場内コミュニケーション**

9/18 水 14:00 ~ 15:00

現地 (先着 40名) または オンライン参加可能

北海道経済センタービル 8階 Bホール3号
(札幌市中央区北1条西2丁目)

※参加申込みいただいた方に、開催後1か月間のアーカイブ視聴が可能なURLをご案内します。
当日の参加ができない方もお申込みください。

■ セミナー内容

- ・ 利き脳思考タイプによるコミュニケーションとハラスメント防止策
- ・ CS (顧客満足度) とカスタマーハラスメントの関係性
- ・ お客様によるカスタマーハラスメント行為とは
- ・ カスタマーハラスメントが抵触する法律
- ・ 具体的な対策方法と企業のメリット



講師
株式会社ヒューマンプレゼンツ代表
石井 幸治 氏

大手家電量販店で営業店長経験後、本社人事部所属。人材育成・採用担当・ハラスメントヘルプライン担当者などを歴任。全国にて採用面接者数1万人以上。法人設立後「人材育成・コミュニケーション・コンプライアンス」など企業や各教育機関のセミナーを企画・運営し、自ら講師も担当。得意分野「利き脳」診断ツールで各個人の思考を分析し、パフォーマンスUPなどのアドバイスをを行う。

このセミナーは、札幌市働き方改革・人材確保サポートセンター【通称:はたサポ】が主催し、顧客からの過剰な要求、悪質なクレームなどのカスタマーハラスメントから従業員・社員を守る対応が求められている会社・企業を対象に情報共有や対策を考える場として開催され、会場は民間企業の人事・カスハラ担当者で40人の定員が満席になりました。

5. 具体的な対策法と企業のメリット

- ▶ 日頃から顧客と対等の関係を築く
- ▶ カスタマーハラスメントを許さないことを明確にする
- ▶ 定期的に研修会実施・対応マニュアルを作成する
- ▶ 正当なクレームとカスハラを区別できる仕組みを作る
- ▶ クレーム等を社内でも共有できる仕組みを作る
- ▶ カスタマーハラスメントがあった際の相談体制・相談窓口を明確にする
- ▶ いざという時には弁護士や警察、行政機関への相談体制を作る

- ＜すぐできるカスタマーハラスメント対策＞
1. カスタマーハラスメントポスター掲示 (企業の体制)
 2. 相談出来る担当者を明確にする (従業員の安心感)
 3. 名札をひらかな表記・名字のみ・役職名なし(安心感)
 4. 録音機材の準備 (状況分析・証拠)



講演の具体的な内容として、大手家電K量販店のレジカウンターにカスハラ防止ポスターが掲示してあるが、客には中々気づかれていない状況にあり、これでは「お客様は神様」と勘違いして不当な要求をしてくる客に対する抑止力になりづらいと感じていると指摘しました。講師は、ある時、悪質なクレームに対応したが、土下座を要求され早く解決したいと土下座して謝ったものの、更に要求がエスカレートしてしまったことがあるとの経験談も紹介し、こちらが「ですから・だから、でも」

の「3D」を使ってしまうと逆上され恐喝されてしまい、刑法上からも被害者になったとしました。カスハラ対策として「ポスター掲示・相談担当者の明確化・名札の改善・録音機材の準備」をすぐに実行して、企業が従業員の安心感を持ってもらうことの必要性を訴えて終了しました。また、札幌市からはメンタルヘルス等の出前講座などサポート体制があることが紹介されました。

NEW カスタマーハラスメント対策 DVD を購入しました！

10月より貸出し！



<p>第1巻</p> <p>企業に求められる カスタマーハラスメント対策 (36分)</p> <ul style="list-style-type: none"> ●カスハラ発生! ●カスハラとは? (定義、類型 ほか) ●カスハラの判断ポイント ●現場での初期対応と予防対策 ●不当クレームへの対応 (電話、無断撮影 ほか) ●下請けへのカスハラ (BtoB) ●組織としての対応 	<p>第2巻</p> <p>公務職場の カスタマーハラスメント対策 (33分)</p> <ul style="list-style-type: none"> ●カスハラ発生! ●カスハラとは? (定義、類型 ほか) ●カスハラの判断ポイント ●現場での初期対応と予防対策 ●不当クレームへの対応 (電話、無断撮影 ほか) ●組織としての対応
--	--

安全衛生センターの教育 DVD(レンタル料無料)

[北海道安全衛生センター所有 DVD 一覧\(PDF\)](#)

申込は safety@rengo-hokkaido.gr.jp

企業・団体での研修会講師の依頼・相談も当センターへ

NEW「北海道カスタマーハラスメント防止条例(仮称)」制定に向けたパブリックコメント始まる

【概要】議会 HP より 「北海道カスタマーハラスメント防止条例(仮称)に関する意見の募集について」

この度、自民党・道民会議、民主・道民連合、北海道結志会、公明党、日本共産党、維新・大地の道議会議会派で組織する北海道カスタマーハラスメント防止条例(仮称)検討会議は、北海道カスタマーハラスメント防止条例原案を取りまとめましたので、広く道民等の皆様からご意見を募集します。

※子どもを含む幅広い世代のみなさまからご意見をお待ちしています！※

意見等の募集期間

2024年9月19日(木)から10月18日(金)まで



当センターのとりくみについて

「サービスをする側も受ける側も共に尊重される社会」をめざして、より良い社会・職場環境づくりのために道議会・道庁ならびに道内経済5団体や北海道中小企業家同友会、北海道商工連盟、北海道社会保険労務士会、北海道消費者協会をはじめとする各種団体を訪問するなどして条例制定の協力を要請してきました。その中で、北海道議会については、「議長・副議長への説明」「全会派への説明訪問」とともに「道議会カスハラ対策 PT」から招致を受けての意見反映をはじめ、「カスハラ関係条例に関する意見交換会」での実態説明などに取り組んできました。また、連合北海道の要請を受けて「道議会民主道民連合」の学習会の講師を務めるなど、勤労者の権利を守り労働環境を改善する取組をすすめてきました。今回発表となった条例概要では、「働く人たちの業務に支障を生じさせ、心身に重大な影響を及ぼす」とし働く人を保護すること、取引先・事業者の定義に「公共サービス」も含まれていること、道民には防止に対する理解を深めるよう努めることなど、当センターが指摘してきた内容が含まれるものとなっています。

カスハラによって働く人々に過度な精神的ストレスを感じさせ、職場環境を悪化させるものであることから条例の早期制定が必要となっています。当センターとして会員の皆さんにパブリックコメントにとりくみ、多くの働く人の声を集めていたただきたいことから、ご協力をお願いいたします。当センターホームページもご覧ください。

- 北海道議会ホームページにアクセスし、記載してある要領で意見を提出してください。

北海道議会 <https://www.gikai.pref.hokkaido.lg.jp/>

注目情報 → 「カスタマーハラスメント防止条例(仮称)」に対する道民意見の募集

<https://www.gikai.pref.hokkaido.lg.jp/gaiyou/201075.html> または、

QRコードはこちら→



あるいは、直接こちらのアドレスにご意見を gikai.seisaku2@pref.hokkaido.lg.jp

NEW「JR北海道がカスハラ対応方針」北海道新聞より

9月19日の北海道新聞では、JR北海道が実際に起きたカスタマーハラスメントを紹介し、対応方針を発表した記事が掲載されました。「特急列車の客が希望した席に座れなかつことを理由に切符の払い戻しを申告、駅員が払い戻しは出来ないことを説明したところ、激昂して駅員の両手を強くたたいた」との心身への攻撃があったとしています。こうしたことを例示して、



対応マニュアルを作成するとしています。また、運輸業界ではJR東日本、航空大手が既に対応方針を策定していることから足並みをそろえたともしています。

「再発防止・未然防止」が企業を守ることにつながるとして、多くの企業で対策が講じられるようになってきています。例えば「クレームカード」の作成を義務化し、その内容の「起承転結」すべてを記入して社内全員で情報共有を行い、社員の危機意識が高まったことで悪質クレームの発生数を大きく抑えることができたとの例もあります。

NEW 2つの「カスハラ対応研修」実施の打ち合わせを行いました

■ こくみん共済 coop(全労済)北海道推進本部は、様々なクレームに臨機応変に対応できるようにするため、店舗スタッフ向けのカスハラ対応研修を当センター齊藤勉特別講師を招いて実施する計画を立てています。そのための事前打ち合わせを行い、10月と11月の全道のスタッフが2回に分けて受講する研修の内容を協議しました。具体的なカスハラ事例を使ったロールプレイを通じて、「アドリブ力」を強化する研修を行うなどの実践的な内容を予定しているそうです。また、カスハラ対応マニュアルの作成も検討しているとのことで、当センターがお手伝いできればと思っています。さらに、打ち合わせでは、「上から目線ではなく横から目線で」「ネームプレートを漢字フルネームからひらがなで名字だけ」に変更することを提案し、「10月から実施することになりそうです」との考えも伝えていただきました。



■ アンビシャスグループ北海道(トヨタ自動車関連企業)の人事グループの方々と、10月に齊藤勉特別講師が3回実施する研修会の打ち合わせを行いました。各1時間の研修会ですが、今日で合計3回、納得がいくまで5時間かけて話し合い、会うたびにどんどん打ち解けて、最後にはグループ長をはじめ、主査とプランナーリーダーも巻き込むエンタメ的な内容に変更することとなりました。テーマは、「職場のハラスメント」「Z世代とのコミュニケーション」「健康管理」。講演とロールプレイが半々の楽しい内容となります。職場の安全衛生は労使での取り組みが大切です！



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

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

<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/>](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 \(mhlw.go.jp\)](#)

■ 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/>
- 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

ろうきん ははたらく人なら ともたでも ご利用いただけます!!

「ろうきん」ってなに?
ろうきんは、預金やローンなど、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 **非常利の金融機関** です!

「私」も使えますの?
パート・有期契約・派遣などの雇用形態の方ももちろん、生感(コープ)を利用している方もご利用いただけます。

近頃くちからさんのウェブサイトでのご案内

2021年10月現在

こくみん共済 coop では **自賠責共済** を取り扱っています!

自動車損害賠償責任共済

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人賠償事故を補償します。

自賠責共済とは?
自動車損害賠償保険法によって、道路を走るすべての自動車(二輪車を含む)運行時、損害を発生する際に、加入が義務付けられている共済(保険)です。

死亡	最高 3,000万円
障害	最高 100万円
後遺障害	等級に応じて4,000万円*~70万円

*後遺障害は、等級により異なる。等級別額は、等級別表を参照。
*後遺障害は、等級により異なる。等級別額は、等級別表を参照。

もし、自賠責共済(保険)に加入していないと?
未加入で運行した場合、罰金により罰せられます。

自賠責の保険料の優待
1年、懲役 120日、罰金

原付・バイクをお持ちの方は特に注意!
車検制度のない原付・250cc以下のバイクは自賠責共済(保険)の有効期間内に特に注意が必要です。1ヶ月、罰金

バイク共済と併せてのご加入をおすすめします。

こくみん共済 北海道推進本部
北海道共済共済会 北海道共済会