

NPO 北海道勤労者安全衛生センター

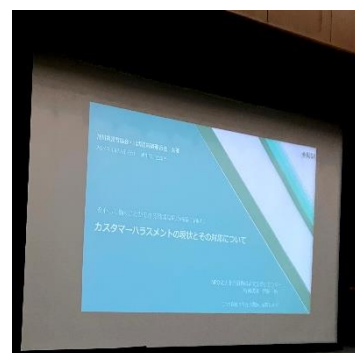
HP: <http://www.hokkaido-osh.org/index.html>**NEW** 9/27 旭川経営者協会・北海道経済連合会共催セミナー 満員御礼！

「カスタマーハラスメントの現状とその対応」 安心して働くことのできる職場環境の構築

9月27日(金)13:30より、旭川商工会議所において当センター【斉藤勉】特別講師が「カスタマーハラスメントの現状とその対応」のテーマで旭川市内の経営者・人事担当者等に講演を行いました。このセミナーは、各企業



のカスハラ対策の一環として開催されました。社会問題化している顧客からの理不尽な要求「カスハラ」が、23年9月には「心理的負担による精神障害の労災認定基準」に追加され、従業員を守る対策を企業に義務付ける法制化の検討が進められている中での開催となりました。定員が50人のところ100人近い参



加者があり、この課題に企業等が危機感を持っていることが改めて明らかになりました。

「職場のハラスメントは社内の問題の集積なので、労使で取り組むことが大切です」との前置きのもと、当センターが実施したカスハラアンケート調査結果の説明や具体的なカスハラ事例とその対応方法、道条例や国の法整備の動きなどについて説明をしました。マジックやロープレをまじえて、参加者が一体となり大爆笑の90分間となり大盛況となりました。また、「働く人の能力を十分に発揮することの妨げとなり、個人の尊厳・人格を傷つける人権問題であり、お客様は神様は時代錯誤」と、経営者が持つべき基本的認識についても力説しました。セミナー終了後、早速、数社から社内研修の依頼があり、電気部品を取り扱う企業連合会からは「BtoB カスハラ」について勉強になったので、来年の新入社員合同研修で『新入社員のカスハラ対応』というテーマでセミナーをして欲しいというオファーもいただきました。

NEW カスターハラスメント対策 DVD を 10 月より貸出します！

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)

第1巻	第2巻
企業に求められる カスタマーハラスメント対策 (36分)	公務職場の カスタマーハラスメント対策 (33分)
●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	●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

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「速報」24 年度労働災害による死亡者数について

厚生労働省・速報値より

24 年 1 月から 7 月までの速報値が発表になりました。前年同期比では 6 人増の 366 人、業種別では建設業が 120 人(同 16 人増)、次いで第三次産業の 87 人(同 6 人減)、製造業の 68 人(同 4 人減)、陸上貨物輸送業の 54 人(同 2 人増)となっています。また、事故の型別では、「墜落・転落」の 109 人がもっとも多く、ついで「挟まれ・巻き込まれ」の 63 人、「交通事故(道路)」の 51 人となっています。

令和 6 年 (1~7 月) 死亡災害発生状況 (速報)

(令和 6 年 8 月 7 日現在)

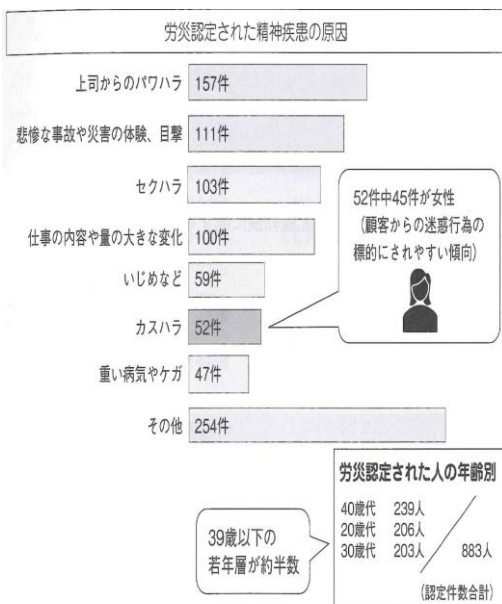
業 種	令和 6 年 (1~7 月)		令和 5 年 (1~7 月)		対令和 5 年比較	
	死亡者数 (人)	構成比 (%)	死亡者数 (人)	構成比 (%)	増減数 (人)	増減率 (%)
全 産 業	366	100.0	360	100.0	6	1.7
製 造 業	68	18.6	72	20.0	-4	-5.6
鉱 業	0	0.0	2	0.6	-2	-100.0
建 設 業	120	32.8	104	28.9	16	15.4
交通運送業	3	0.8	5	1.4	-2	-40.0
陸上貨物輸送業	54	14.8	52	14.4	2	3.8
港湾運送業	1	0.3	1	0.3	0	0.0
林 業	17	4.6	16	4.4	1	6.3
農業、畜産・水産業	16	4.4	15	4.2	1	6.7
第三次産業	87	23.8	93	25.8	-6	-6.5

令和 6 年 (1~7 月) 死亡災害発生状況 (厚生労働省・速報値)



NEW「23 年度労働災害補償状況」におけるカスハラについて

厚生労働省 6/28 発表より



2023 年度の労災補償状況において、仕事のストレスでうつ病などの精神疾患を発症し 23 年度に認定されたのは 833 件にものぼりました。前年度から 173 件増えて 5 年連続で最多を更新しています。精神障害も労災認定されるとの周知が進んだほか、認定基準の改正で心理的評価の項目が出来事別に拡充され、労働者が自分に起きた出来事がどれにあたるか判断しやすくなったことが背景にあると考えられます。また、23 年度から「顧客からの著しい迷惑行為」を原因の類型に追加し、カスハラが労災の原因となりうる事が明確化されましたが、今回 52 件が認定されることとなりました。

また、図にもあるようにカスハラ認定 52 件中 45 件が女性で、「標的」になりやすい傾向にあり、加害者側の「ジェンダーバイアス」がハラスメントを起こしており、社会的課題であるとの見方も

きるのではないかと考えます。さらに、年代別では 39 歳以下の若年層が約半数と深刻な問題となっています。ハラスメントによる精神疾患での休職は企業に想像以上の損失を生むこととなります。年収 600 万円の社員 1 人が半年休職した場合、企業が支払う休業補償は約 420 万円、場合によっては代替者のコストもかかり倍の出費となってしまいます。「人手不足」が叫ばれる中、対策の構築が急務となっています。

再要請

「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

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、北海道議会へは、「議長・副議長への説明」「全会派への説明訪問」とともに「道議会カスタハラ対策 PT」から招致を受けての意見反映をはじめ、「カスタ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。

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。カスタ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はじ多くの方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

- 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>

<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/>

