



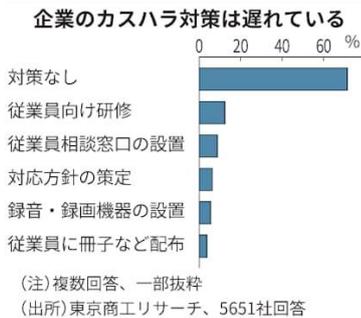
NEW 東京都、全国初のカスハラ防止条例成立

日本経済新聞より

東京都議会で10月4日、顧客による著しい迷惑行為「カスタマーハラスメント(カスハラ)」を防ぐ全国初の条例が可決、成立しました。2025年4月に施行するとしています。条例ではカスハラの禁止を明記しましたが罰則規定はないものとなっています。また、都は従業員の保護につながる具体策などを示したガイドライン(指針)を年内に作り、実効性を確保するとしています。条例ではカスハラを顧客などから就業者に対する「著しい迷惑行為」であり「就業環境を害するもの」と定義し、顧客には言動に注意するよう求めたほか、事業者に対しては「必要かつ適切な措置を講ずるよう努めなければならない」と努力規定を明記しました。

**東京都のカスハラ防止条例のポイント
—2025年4月施行—**

- ・あらゆる人がカスタマーハラスメントを行ってはならない
- ・顧客は就業者に対する言動に必要な注意を払うよう努める
- ・事業者は就業者の安全確保や顧客への適切な措置を講ずるよう努める
- ・条例を補完する指針で事業者の取り組みの具体例などを明示



流通・サービス業などの労働組合でつくる **UA ゼンセン** が 210 組合から回答を得た 3 月までのアンケート調査によると、直近 2 年間でカスハラ被害にあった人の割合は 46.8% に上り、最も印象に残っている迷惑行為としては、「暴言」や「威嚇・脅迫」などがあがっていました。迷惑行為を受けた就業者のうち 50.5% は「嫌な思いや不快感が続いた」と答え、睡眠不足や心療内科などに通院する要因となった人もいました。こうしたことから、都は休職や退職の理由にもなるカスハラへの対策は急務として条例制定

に動いたものです。今後は条例が企業側の従業員保護の取り組み向上につながるかが焦点となります。

東京商工リサーチが 8 月に実施したカスハラに関する調査では、回答した 5651 社のうち「特に対策は講じていない」企業の割合は 71.5% にのぼっています。対策を講じている内容は「研修・相談窓口・方針策定・録音機材」などとなっていますがまだまだ少数となっています。都は条例の施行にあわせて、従業員向け相談窓口や顧客への対応マニュアル、研修体制の整備など企業が参考にできる具体的な取り組み事項などを掲載した指針を示す予定としています。さらに、カスハラに該当する行為も例示して理念的な内容の条例を補完し、実効性確保につなげるともしています。SOMPO リスクマネジメントでハラスメント対策などを専門にする西彩奈グループリーダーは、「自社でどのようなカスハラが起きているかを分析することは、サービスの見直しや生産性の向上にもつながる」と話しています。

また、AI でカスハラを疑似体験できる研修プログラムの開発が「富士通」「全日空」で進められているとの報道もありました。現在は実証実験の段階で、「富士通」では AI アバターがロールプレイングでのストレス状態から対応の評価を行い、社員のメンタルヘルスの向上をはかる研修プログラムとして来年度中の商品化をめざすとしています。

NEW 安全衛生センターDVD ライブラリー 「教員のための保護者対応力向上シリーズ」の紹介

対応の心構えとして、保護者を「モンスター」と呼ぶのはやめ、怒りの根源は何か、電話対応ではなく相手の顔を見て気持ちを受け止めることの大切さ、トラブル解決は子どもの成長をとともに



喜び合うことにつながるなど、若い教職員にとって新たな発見となる内容が充実した DVD となっています。
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) 更新しました
 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「ハラスメント研修」が滝上町で開催されました

このようなメンバーでのハラスメント(カスハラを含む)研修は、全国的にも極めて稀です！



10月1日、滝上町・滝上町職員労働組合共催によるハラスメント研修会が滝上町役場内の会議室で開催され、当センターの齊藤勉特別講師が講師を務めました。当日は、清原尚弘町長や町議会議員、議会事務局、役場内の各部、消防、保育園、地域包括支援センターなどの職員の方々が、職務上の研修として就業時間内に研修を受講しました。町長自らもハラスメント防止のロールプレイに参加していただき、アサーション(自己表現)トレーニングを含め、爆笑のうちに大成功の研修となりました。町長は元町職員組合の委員長で、参加者への声かけも積極的に行っていただきました。やはりハラスメント防止は、トップの考え次第であることを実感しました。研修に関する問い合わせは、当センターの木下事務局長までお願いいたします。



NEW「厚生労働省」「令和6年度版労働経済白書」と「女性活躍推進に関する検討会」について

厚生労働省は9月6日、「令和6年度版労働経済白書」を報告しました。「人手不足への対応」では、長期的かつ粘着的、相当広い範囲の産業・職業で生じていると分析し、深刻な分野においては離職率を下げるのが重要であり「賃金水準はじめ労働環境、労働条件の整備・改善が求められるとしています。

また、厚生労働省「雇用分野における女性活躍推進に関する検討会」では、「女性活躍推進の方向性」「ハラスメントの現状と対応の方向性」などに関する報告書が公表されました【📄】。特に、後者については女性が働く業種において相談件数が多いとして、カスタマーハラスメントに対し、「企業横断的に取り組みが進むよう対策強化が必要、事業主の雇用管理上の措置義務とすることが適当」としています。さらに、「労働者の就業環境が害されるもの」であるとして、小売業・公共交通機関・学校現場・医療介護福祉等の幅広い業種・業態でみられることから、具体的な事例を収集して分析することが必要であるとも示されています。

＜参考1＞雇用分野における女性活躍推進に関する検討会 報告書（概要）
 ～女性をはじめとする全ての労働者が安心して活躍できる就業環境の整備に向けて～

資料出所：厚生労働省

<p>○ 令和元年に女性活躍推進法等改正法が成立し、一般事業主行動計画の策定義務拡大、情報公表の強化、パワーハラスメント防止のための事業主の雇用管理上の措置義務等の新設等を盛りこみ、</p> <p>○ 改正法施行後において、</p> <p>① 常時雇用する労働者の数が301人以上の企業において、男女の賃金の差異の情報公表が義務化された新しい動きがあったが、男女の賃金の差異は依然として大きく、女性管理職の割合も国際的に見るとその水準は低い。</p> <p>② ハラスメント被害の相談件数は概ね増加傾向にあり、カスタマーハラスメントや就労等セクシャルハラスメントなどが社会問題化している、という課題が明らか。</p> <p>○ これらの課題に加え、平成28年度より施行してきた女性活躍推進法は、令和7年度末で失効するとされているところである。</p> <p>○ こうした状況を踏まえ、雇用分野における女性活躍推進の方向性や、ハラスメントの現状と対応の方向性等について議論し、とまとめた。</p>	<p>1 女性活躍推進法等を通じた雇用分野における女性活躍の更なる推進</p> <p>① 女性活躍推進法においては、10年間期限を延長することが適当。</p> <p>② 事業主行動計画の策定が努力義務である100人以下の企業については、努力義務を維持し、支援策の充実が必要。</p> <p>③ 抱けるべき認定では評価できない企業の積極的な取組・実績を評価できるように仕組み構築に、必要な見直しを検討すべし。</p> <p>④ 女性活躍に関する情報公表について、男女賃金差異については、101人以上300人以下の企業においても公表を義務とすることが適当。</p> <p>⑤ 女性管理職比率については、企業の実情を踏まえて、開示必須項目とするのが適当。併せて、男女別管理職雇用比率の付記を促すことが検討される。</p> <p>⑥ 情報公表義務がある企業に、女性活躍データへのにおける情報公表を促す方向で、具体的な制度設計を検討すべし。</p>	<p>2 月経・不妊治療・更年期等の健康課題への対応</p> <p>① 性差の特徴に応じた健康課題に取り組むことは社会的利益につながり、労働者個人の生活や仕事のワークライフバランス向上につながるという観点が必要、プライバシー保護への留意も必要。</p> <p>② 女性特有の健康課題については、ヘルシウワシンの向上が重要であり、国がコンソシアの作成・周知に取り組むことが望ましい。女性の健康ナショナルセンター（仮称）の連携も重要。</p> <p>③ 女性特有の健康課題への取組の要素を女性活躍推進法の事業主行動計画に盛り込むことを検討すべし。行動計画策定指針、健康支援やヘルシウワシンの取組、プライバシーへの配慮の必要性等を明記することが考えられる。なお、企業が取り組む際には、産業健康スタッフの活用も検討されることが望ましい。</p> <p>④ 女性特有の健康課題に取り組む企業を評価するための、えるほし認定制度の見直しをすることが適当。</p>	<p>3 職場におけるハラスメント対策の充実</p> <p>① 一般に職場のハラスメントは許されるものではないという趣旨を法律で明確化することが考えられる。</p> <p>② カスタマーハラスメントについては、企業横断的に取組を進むよう、対策強化が必要。労働者保護の観点から事業主の雇用管理上の措置義務とすることが適当。</p> <p>③ 定義については、社会全体で幅広く受け入れられるものが適切であり、別個の3つの要素のいずれも満たすものとして検討する。</p> <p>④ 取組の強化に当たり、業界団体等や関係官庁との協力・連携が必要。</p> <p>⑤ 就労等セクシャルハラスメントについても、事業主の雇用管理上の措置が講じられるようしていくことが適当。</p> <p>⑥ 且、第190号条約に関しては、本検討会で留意・議論した海外法務の状況が参考となるが、①の法整備と並進に向け、現場環境に資するものと考えられ、引き続き、条約全般について更なる検討を進めることが適切。</p>
---	--	---	--



SAPP_RO 札幌市働きやすいまち推進協議会（札幌市・札幌商工会議所・連合北海道札幌地区連合会）が、新たに作成したカスハラ防止ポスター

NEW「札幌市働きやすいまち推進協議会」がカスハラ防止ポスター

札幌市働きやすいまち推進協議会(札幌市・札幌商工会議所・連合北海道札幌地区連合会)が、新たに作成したカスハラ防止ポスターが市内各所に掲示されています。これまでも同様のポスターがありましたが、カスハラ防止に向けて推進協議会を新たに立ち上げ、行政・企業・労働組合が一体となって「働きやすいまち札幌」をめざしたとりくみの一つとなっています。「謝っても許さない」「まだまだしゃべり足りない」「お客様は神様」「みんなに言ってやる」など典型的なハラスメントについて、市民への理解を深め、職員・社員・組合員が「暴言・時間拘束・過度な要求・SNS への投稿」などの被害に合わないよう啓発するものとなっています。

■ 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>

<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://www.mhlw.go.jp/mental/qanda)

■ 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

「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 **非営利の
金融機関** です!

「私でも使えるの?」
パート・有期契約
派遣などの雇用
形態の方はもちろ
ん、生協(コープ)
を利用している方
もご利用いただけ
ます。

※近くのお客さんの
かき出しは
なからから

2021年4月現在

自動車損害賠償責任共済

ご契約の車両を運転中に、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? 自動車損害賠償責任共済法によって、国庫を各車 すべての自動車(二輪車を含む)、原付自動車 を使用する際に、加入が義務付けられてい る共済(強制)です。 料: 車種 1,000円/年 けが 月額 120円/年 死亡補償金 総額4,000万円*~70万円 *補償限度額(死亡補償金)は、年齢・性別・乗車人数により異なります。	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、 損害は自己負担です。 自賠責 免許停止 (運転免許) 料金 1年 懲役 100万円 罰金 2年 10万円	原付・バイクをお持ちの方は 特に注意! 乗車制度のない原付・250cc以下のバイクは 自賠責共済(保険)が有効範囲外に属し注意 が必要です。1年1車、有効期間が1年です。
--	---	---

※この広告を行っている内容は、自賠責共済の補償範囲ではありません。

バイク一具当たり最大で2台の加入を認めます。

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
TEL 011-272-8855 safety@rengo-hokkaido.gr.jp