

NPO 法人 北海道勤労者安全衛生センター

HP: <http://www.hokkaido-osh.org/index.html>**NEW 11 月 26 日「北海道カスタマーハラスメント防止条例」が制定されました**

11 月 26 日(火)、北海道議会第 4 回定例会において、「北海道カスタマーハラスメント防止条例」が全会一致で成立しました。私たち NPO 法人北海道勤労者安全衛生センターは、2017 年以来、メンタルヘルスによる労災減少をめざして連合北海道などからの協力を得て、医療・介護・福祉・公務・陸上運送・製造・小売業などの業種を対象に「パワハラ調査」を実施してきました。その中で、顧客等から、多くのカスハラ被害についての記述があったので、2022 年「BtoC」、2023 年「BtoB」の調査を行いました。調査後も、労使問わず研修会講師の依頼が増え、その中でも多くの方々からカスハラを防止する法律・条例を作してほしいとの声が寄せられました。こうした声が行政等にも届き、道議会でも「北海道カスハラ防止条例にかかる検討部会」に意見参考人として当センターが招かれ、実態や条例制定の重要性などについて説明をする機会をいただきました。その結果、全会派が一致し、カスハラ防止の啓発や企業対応を実効あるものとするため、全国で初となる「議員提案」によって制定されることとなりました。この条例は、2025 年 4 月 1 日から施行し、知事は 3 年を目途として国内の法制度の動向等を踏まえて必要な措置を講じることとなります。同趣旨の条例は、10 月に全国で初めて東京都が制定(来年 4 月施行)し、北海道は東京都に次いで都道府県で 2 番目となります。



制定に関わる報道について ➡ HTB テレビ https://www.htb.co.jp/news/archives_29049.html

NEW 「北海道カスタマーハラスメント防止条例」骨子と「カスハラアンケート結果」について

条例では、「カスタマーハラスメント」とは、従業員等に対する顧客等からの要求、言動等のうち、その態様や程度が社会通念上不相当なものであって、当該要求、言動等により、従業員等の就業環境が害される行為としています。

具体的には、違反の罰則規定は設けていませんが、「カスタマーハラスメントの防止に関し基本理念を定め、北海道、事業者等及び顧客等の役割を明らかにし、カスタマーハラスメント対策を総合的に推進して事業者等が顧客等との良好な関係のもと安定的に事業を継続し、社会経済の健全な発展に資することを目的とする」と定められています。また、道の責務として「道は基本理念に則り、カスタマーハラスメント対策に関し、市町村や関係機関との連携を図りつつ、業種や業態の性質等を考慮した施策を策定し、及び実施する責務を有し、市町村が行うその地域の特性に応じた施策の実施に対し必要な支援を行う」と定めています。さらには基本的施策として「道は、指針の作成や情報収集及び情報提供、相談支援体制の整備、啓発・教育活動などに必要な施策を講ずるものとする」としています。

詳細は、道議会 HP で見ていただければわかりますが、「第 2 条 2」にある『「事業者」とは、顧客等に物品又は役務を提供する事業を含む法人(地方公共団体を含む)又は個人を言う』となっており、対象を「事業者と個人(B と C)」として双方を被害から守るものとなっていることや、「地方公共団体を含む」となったことで「公務公共サービス」を行う組織とそこに従事する個人も対象となっていることを意味します。これらは、当法人のアンケート結果において「B と C」を守る必要があること、そして公務に従事する方からの悲痛な声を届けたことによって、議会で議論された結果であり、会員組織の連合北海道をはじめとする皆さんの協力の成果と言えます。調査に回答していただいたすべての方々に改めて感謝申し上げます。

NEW 連合北海道とともに「カスハラ電話相談」を実施しました

11月27日(水)、当センターは連合北海道と共催して「カスハラ電話相談」を実施しました。前日の「北海道カスタマーハラスメント防止条例」が制定されたのを機に、通常の労働相談を「カスハラ」に絞って相談をうけ、連合北海道労働相談室と当センターが回答することとしたものです。当センターHPに案内を掲載するとともに連合を通じてマスコミからの周知を要請して実施しました。マスコミ取材もあり、連合北海道労働相談室の役割やカスハラ防止の重要性について訴えることができました。10時から18時まで実施した結果、制定翌日にもかかわらず、「顧客から無理な工程で発注を受けた事業者」「客から土下座を強要されたアルバイト学生」からの相談が寄せられました。こちら側からはカスハラの判断基準について説明し、それぞれ「不合理な要求(対応が困難な納期の繰り上げ)型」「威嚇・脅威型」カスハラに当たることなどを理解してもらいました。

「無理な工程」「客から土下座」「カスハラ」に関する電話相談 「カスハラ」防止条例成立うけ 連合北海道

2024年11月27日 17:52 掲載



また、電話相談の様子がHTBで紹介されました。👉 https://www.htb.co.jp/news/archives_29076.html

NEW 厚生労働省「過労死等防止対策推進シンポジウム」に参加しました

11月27日(火)、厚生労働省が主催する「過労死等防止対策推進シンポジウム」にWeb参加しました。厚生労働省が、毎年11月を「過労死等防止啓発月間」と定めていることから、「過労死をゼロにし、健康で充実して働き続けることのできる社会へ」をテーマに開催したものです。講演では、「働き過ぎやパワーハラスメントなどの労働問題によって多くの方の尊い生命が失われており、心身の健康が損なわれ深刻な社会問題となっている」との問題提起があり、「過労死等防止対策推進法」が施行されてからの10年の課題や防止対策についての説明がありました。さらに、「カスタマーハラスメントの現状と課題 企業が取るべき対策とは」の基調講演が「池内裕美(関西大学社会学部教授)」さんからの講演と、カスハラ対策についての「学者・弁護士・被害者」



によるパネルディスカッションも行なわれました。会場では、当センターが23年度に調査した「BtoBカスハラアン



ケート」結果をまとめた報告書が参加者に配布され、「BtoBカスハラ」の実態を知ってもらうことができました。

厚生労働省からも「カスハラ悩み相談室👉」や「ハラスメント対策リーフレット👉」の紹介もありました。

NEW 日本 ILO 協会ディーセント・ワーク・セミナー

「カスタマーハラスメントの現状と課題」に参加しました

11月29日(金)、日本ILO協会が主催する「カスタマーハラスメントの現状と課題」の研修に Web で参加しました。「現場で労使に何が求められているか」として、働く人々へのカスタマーハラスメントへの対策が急務なことか

ら労使双方がとりくむべき具体的な内容を考えるセミナーでした。主催が日本 ILO 協会であり、ILO 第 190 号条約「仕事の世界における暴力およびハラスメントの撤廃に関する条約」が 2019 年に採択されているものの、日本は残念ながら批准していないことから「ハラスメントなどの禁止規定など実効性のある国内法整備を行うことや措置を講ずること」をできていない現状の問題提起がありました。厚生労働省からは、現在審議されているカスハラから労働者を守るための「企業への対策義務付け」について、「会社の方針を明確化して周知・啓発を行い労働者からの相談に応じて適切に対応するための体制の整備」などの措置を検討していることの説明や「企業の半数が特に対策をしていない」との現状報告もありました。パネルディスカッションでは、労働者側から「UA ゼンセン」、使用者側からは「日本民間鉄道協会」からの具体的なカスハラ対策についての説明がありました。

「日本民間鉄道協会」では、鉄道従事者への暴力被害が深刻化しており、23 年度は 517 件も発生したことから、ポスター掲示による啓発活動に重点を置き、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」にもと



2020年度夏期



2021年度夏期



2022年度夏期

づき、「民営鉄道業界におけるマニュアル」を作成したことの報告がありました。

道条例が制定されましたが、今後は ILO 第 190 号条約の早期批准による国内法整備、各自治体でのカスハラ防止条例制定、企業による対策、そして自らが加害者にならないようにするための啓発活動が求められていると感じました。

■ 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 \(mhlw.go.jp\)](#)

■ 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 ははたらく人なら どれ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 非営利の
金融機関 です！

私も使えそう？
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(コアプ)
を利用している方
もご利用いただけ
ます。

ろうきんは、
はたらく人の
ライフセイフ
をサポート
します。

QRコード

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？
自動車損害賠償責任共済法によって、道路を走る
すべての自動車（二輪車を含む）・原付自動
車を所有する際に、加入が義務付けられてい
る共済（保険）です。

区分	最高 3,000万円
1台	最高 1,200万円
2台以上	最高 1,200万円

※加入料は、車両の排気量によって異なります。詳しくは、各営業所にお問い合わせください。

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

6ヵ月の
期間内
の
免状停止
（運転停止）
5年

1年
以下の
懲役
または
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）の有効期限切れに特に注意
が必要です。1年一度、有効期限の満了を確認を！

9
月
間
の
満
期
日

マイカー共済とあわせての加入をおすすめします。

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