

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 指針案が公表されました 「北海道カスタマーハラスメント防止条例」 北海道新聞

12月4日(水)北海道は、第4回定例会冒頭に制定した「北海道カスタマーハラスメント防止条例」について、カスタムの具体的事例や事業者の責務などを定める指針の検討案を公表しました。暴行や強要などの身体的攻撃や大声、暴言などの10項目をカスタムと定義し、来年4月の条例施行に合わせて運用するとしています。

カスタムの具体例を【下図】の10項目として、条例の対象となる学校・病院・公官庁などの施設利用者、民間企業、個人商店、各種経済団体などと規定しています。また、道や顧客、事業者の責務も定めるとしています。道は市町村の施策を支援して周知・啓発を行い、事業者はカスタムをしないよう啓発や研修に取り組み、対策マニュアルや相談体制を整備することや、発生した場合には事実関係を正確に把握し再発防止に取り組むこともとめています。これらの内容は、同日開催された「道労働審議会」で提示され、委員からの意見も求められました。その中で、「典型例を表記することを検討してほしい」「該当するものは、これらに限定されるものでないことを強調する必要がある」「外国人観光客とのトラブルを防止するために入国時の周知も必要」などの意見が出されたのとことです。今後、「道労働審議会」での意見

身体的な攻撃	暴行、強要、脅迫、わいせつ行為、誹謗などの禁止行為や、これらをはばくすること
精神的な攻撃	大声、暴言、罵倒、侮蔑的言動
身体・精神的な攻撃	従業員が社会通念上堪え忍んで我慢できる範囲を超えて精神的、身体的苦痛を受けおそれがある行為
威圧的な言動	優位な立場を背景とする威圧的言動により、過度な対応を求める
上下差の要求	従業員に上下差を要求
継続的な、執拗的な言動	各地間または反復、継続して従業員に対応を求め続ける
恠ましい行動	従業員らの就業場所でない場所で対応を求める
差別的な言動	外見や学歴などについて批判
性的な言動	従業員に対し、業務上必要でない身体の接触などの性的な言動、性的な内容の発言
従業員個人への攻撃、要求	インターネット上に従業員らの個人に関する情報を投稿すること、またはそれをほのめかす

も踏まえて指針の素案を策定し、パブリックコメント実施後に指針を完成させるとしています。

審議会には、当センター会員組織である連合北海道からも審議委員を出していることから勤労者の「メンタル労災」の減少に向けて、この間の調査で明らかになった被害実態に沿った指針となるよう、連携を図っていくこととします。また、検討資料として23年度「Btob」調査結果が扱われるなど、アンケート調査の成果として協力いただいた皆さんに改めて感謝申し上げます。また、指針案公表についてのテレビ報道があり、被害者から盛り込んで欲しい必要な観点についても取り上げられ、さらには当センターの「調査報告書」自由記述、道議会作成のポスター【右】も紹介されました。



[HTB 北海道ニュース 「もうちょっと厳しい厳罰化があれば」実際にカスタムに遭った人の思い 道議会でカスタム防止条例成立も HTB 北海道ニュース](#)

NEW 三重県桑名市「カスタマーハラスメント防止条例案」 カスタム行為繰り返すと制裁措置

【12/5 名古屋テレビより】

◆氏名公表の制裁措置が含まれているのは全国初



このカスタム防止条例案は、三重県桑名市内の事業所で働く従業員に対する客からの「カスタム」、カスタマーハラスメントの防止をねらったものです。被害者側から訴えがあると、市長は弁護士らを含む第三者機関に伝達し、第三者機関は行為をした人への聞き取りなどをして、実際にカスタムにあたるかどうかを判断します。カスタムと判断された場合には、市長が行為をした人に警告するとともに、警告に従わない場合には名前など行為者を特定できる情報の公表に踏み切ることができるとする内容です。桑名市によりますと、氏名公表の制裁措置が含まれているのは「全国初」ということです。

◆条例案について「実効性」を求める声も

今回の条例について、市内の事業者が安心して経済活動を行うため、カスハラ発生の抑止力になることを期待しているということです。条例案を担当する商工課は、名前の公表が条例案の目的ではないと強調します。それでは、なぜ「全国初」となる制裁措置を盛り込んだのか。出てきたキーワードは「実効性」でした。桑名市が条例案を提出する前に行ったアンケートによりますと、回答した市内で働く従業員 226 人のうち、「カスハラと思えるような言動があったか」について、約 37%は「威圧的な言動」があったとの回答でした。また、32%が「脅迫や中傷などの精神的な攻撃」があったと回答したということです。一方、このアンケートでは、カスハラ防止をめざす条例案について「実効性」を求める声も多く寄せられたといいます。市はアンケート結果を踏まえて条例案の内容を検討して、最終的にカスハラの「抑止効果」を期待して、名前の公表までを盛り込んだ内容になったといいます。

NEW 北海道勤労者安全衛生センター第 2 回理事会を開催しました

12 月 3 日(火)、当センターは第 2 回理事会を開催しました。5 月総会時に開催した第 1 回理事会以降、約半年ぶりの理事会となりました。萩原光典理事長からは、「北海道カスターハラスメント防止条例」制定に関連し、この間の当センターの活動がハラスメント被害に苦しむ勤労者にとって、大きな解決手段になりうることや、今後各事業所等においてガイドライン等具体策の検討がすすむと考えられるが、NPO 法人としての当センターの活動はますます広く多くの方々に役に立つものにしていく必要があるとの挨拶がありました。

総会以降の活動報告があり、24 年度前半の活動は、①カスハラ防止等に関する研修に数多く講師として派遣している、②講師派遣にあたっては、依頼団体との事前打ち合わせを綿密に行い、実情にあったものとなるよう努めている、③加盟上部団体や連携する組織の会議・総会・研修会等にこれまで同様参加している、④広報活動については「ジャーナル」の定期発行、「メール情報の PDF による発信」「ホームページの更新」の具体的な内容などが報告されました。

今後の活動について、22 年度「BtoC」、23 年度「BtoB」のカスハラ調査の実施をふまえた 24 年度調査のあり方について協議をしました。この 11 月に「道条例」が制定され、カスハラの総合的防止のために「BtoC」「BtoB」両方のカスハラを、「被害実態」「条例の認知度」「事業所での対策進捗状況」などの観点から調査を実施する原案に、これまでの調査と比較検討ができるものとするなど意見が出されました。調査は、条例施行の 4 月 1 日をまたぐ日程で Web 調査として実施する予定で、多くの方に協力してもらえよう連合北海道と十分に連携を図ることを確認しました。

NEW 12 月は「職場のハラスメント撲滅月間」メンタル労災につながるハラスメントの防止を



「これくらい出来て当然だろ！何回言ったら分かるんだ」と言っことは？

中央労働災害防止協会は、12 月を「職場のハラスメント撲滅月間」として、ハラスメント被害の根絶を訴えています。ハラスメントについては「しない、させない」、加害者を作らないことがまず必要だとして、無意識のうちに相手が不快に思う行動をどのように気をつけたら良いかの観点をポスターでは説明しています。各職場ではハラスメント防止研修が以前より実施されるようになりましたが、「自分はハラスメントなんかしないから大丈夫」との思い込みが危ないと警告しています。

自分の価値観を相手に押し付けてはいけないとし、「一方的に否定せず、相手の考え方に耳を傾ける」「相手が不快な様子をしたら誠実に謝る」「自分が受けたらという視点をもつ」ことが大切であり、起こった事実と怒りや不安などの自分の感情を切り分ける重要性を訴えています。

部下や後輩と接する機会だけでなく同僚間でも、「これくらい出来て当然だろ！何回言ったら分かるんだ」と会社の大きな部屋、職員がたくさんいる中で言ったことはありますか。きっと、その結果、間違ってしまった部下・後輩・同僚はそれまでずっと、「怒られたくないから、わからないところを確認できなかった」から間違ったと思っているはず。このような雰囲気のある会社はきっと、若い人たちの離職率が高いかもしれません。

NEW 北海道経済連合会の紹介で、北海道中央バス株式会社でのカスハラ対策研修の依頼がありました

「従業員を守りたい。安心・安全なバス運行を目指したい」労使で目指すカスハラ対策！



12月6日(金)、北海道経済連合会さんから紹介で北海道中央バス株式会社において、カスハラ対策研修を行うこととなり、カスハラの実態を聴くなど研修会開催に向けての打ち合わせを行いました。会社は「カスハラから従業員を守りたい」という強い思いがあり、カスハラ対応指針の作成に関するアドバイスと研修会を当センターに依頼してきたものです。研修会は齊藤勉特別講師が来年1月に実施する予定です。

さらに、交通労連加盟の北海道中央バス労働組合を訪問して話を伺うと、組合から会社に対して「カスハラ対策」の要求をしたとのことで、労使一体でカスハラ対策を進める今後のモデルケースとなりそうです。当センターのE-mail情報(写真右下)も読んでいた

だいており、感謝申し上げます。

お知らせ 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

■ 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 \(mhlw.go.jp\)](http://mhlw.go.jp)
- [労働調査会 https://www.chosakai.co.jp/](https://www.chosakai.co.jp/)
- [日本産業カウンセラー協会北海道支部](http://counselor.or.jp)

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)

【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 \(counselor.or.jp\)](http://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/](http://www.mhlw.go.jp/)
- [厚生労働省 北海道労働局 https://jsite.mhlw.go.jp/hokkaido-roudoukyoku/](https://jsite.mhlw.go.jp/hokkaido-roudoukyoku/)
- [北海道 https://www.pref.hokkaido.lg.jp/](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/](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/](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](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/](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](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/](http://www.jskr.net/)
- [全国過労死を考える家族の会 http://karoshi-kazoku.net/](http://karoshi-kazoku.net/)
- [日本アドラー心理学会 http://adler.cside.ne.jp/index.html](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

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。

ご加入料の是非ご相談ください

自賠責共済とは?
自動車損害賠償責任共済法に基づき、道路を走るすべての自動車(二輪車を含む)・原付自転車等が加入する法定の加入者賠償責任共済(保険)です。

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、法律により罰せられます。
自賠責 免許停止 (車検期間) 賠償額 20%削減

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。いずれ一発、有効期間のご確認を!

死亡	最高 3,000万円
障害	最高 1,000万円
後遺障害	最高10級に4,000万円～75万円

ご加入料の是非ご相談ください

こくみん共済 北海道推進本部

ろうきん ははたらく人なら 誰でもご利用いただけます!!

「はたらくってなに?」
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?」
パート・有期契約派遣などの雇用形態の方ももちろん、生協(コープ)を利用している方もご利用いただけます。

2024年10月1日現在