

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 厚労省「令和 5 年度雇用均等基本調査結果」から カスハラ対策に取り組む企業 24.3%**

厚労省は、産業規模別に常用労働者が 10 人以上の企業から抽出した 6000 社(回答 3034 社)、常用労働者 5 人以上の民間事業所 6300 事業所(回答 3495 事業所)からのハラスメント防止対策に関する調査結果を公表しました。調査結果によると、顧客から自社の労働者に対する著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント)対策の取り組みについて「一定取り組んでいる」24.3%、「今後、取り組みを検討している」

33.5%、「取り組んでいない」42.2%となっています。セクシャルハラスメント防止については、86.0%の企業が取り組んでおり、企業規模が大きいほど割合は高く、5000 人以上では 100%となっています。マタニティハラスメント防止については 82.7%の企業が取り組み、企業規模での傾向はセクシャルハラスメントと同様になっています。

カスタマーハラスメントの企業規模別での傾向は、規模が大きいほど取り組んでおり、5000 人以上では 53.4%、1000～4999 人では 46.1%となっていますが、逆に 30～99 人では 23.5%、10～29 人では 22.9%と低い状況となっています。

北海道では、11 月に「カスタマーハラスメント防止条例」が制定され、25 年 4 月から施行されます。中小規模の企業・事業所の多い道内では、道条例に則り、各自治体が率先して「条例・対策指針」等を整備することによって企業規模にかかわらず「企業・事業所別の対策マニュアル」等の策定が後押しされるもの考えられます。

**NEW 厚労省検討会「企業のカスハラ防止措置の義務化を提言」しています**

厚労省「雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会」の報告書(25 年 8 月 8 日)では、①女性活躍推進法等を通じた雇用の分野における女性活躍の更なる推進、②月経・不妊治療・更年期等の健康課題への対応、③職場におけるカスタマーハラスメント対策の充実について提言しています。



カスハラ防止については、「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」としています。そして、カスハラの定義を、①顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行うこと、②社会通念上相当な範囲を超えた言動であること、③労働者の就業環境が害されること、の 3 つの要素を満たすものとしています。

ハラスメントによって傷つくことがなくなり、「サービスする側も受ける側も共に尊重される社会」の実現は、より良い社会づくりにつながります。

**NEW 「カスタマーハラスメント防止」研修講師 ボランティアで講師派遣します**

先週号で中央バス株式会社からの「カスハラ対策研修」の依頼について紹介しましたが、北海道議会において「防止条例」が制定され、社会全体の関心として「カスハラ」への理解と対策が急務だとする企業・団体からの講演依頼が当センターにきています。

北海道行政書士会からは、職務上のみならずより良い社会環境・事務所環境をつくるため、カスハラが明確な嫌がらせ行為にとどまらず「正しいことを教えてやっている」といった歪んだ正義感によるものも含まれるとして、「しない・させない 信頼に応える行政書士であるために」を目標に研修を開催するとしてます。

連合石狩地協は、春季生活闘争のとりくみの一環である労働安全衛生を一層前進させるために、「春闘討論集会」において、当センター講師による職場でのカスハラ対応とカスハラ条例制定について学習を進めるとしています。構成組織での春闘課題に是非とも「カスハラ対策」の要求を盛り込み、労使共通の解決すべき課題であることを確認できる機会となれば幸いです。

北海道公立学校教職員互助会は、多忙を極める学校現場の教職員に寄り添った法人運営が必要として、退職者を含む会員から福利厚生事業への問い合わせに適切に対応するために、近年発生している「電話トラブル」、特に理不尽な要求を「カスハラ」として捉え、職員の対応能力を向上させるために研修会講師を当センターに依頼してきました。

様々な業種・職種がありますが、働く人々のメンタルヘルスを守ることは極めて大きな課題です。研修講師は多種多様にいますが、私たちもボランティアとして講師を務め、皆さんのお役に立ちたいと思っています。

NEW「冬型」の労働災害を防ぎましょう！ 寒さの深まりとともに備えを

12月となり、寒さが深まり積雪予報も毎日のように出される季節となりました。北

海道においては、冬季特有の労働災害に警戒が必要となっています。冬季に特に気をつけなければならない災害は、①転倒災害、②交通労働災害、③除雪作業での転落・墜落災害、④火災災害、⑤一酸化炭素中毒と言われています。また、年末年始は納期や休暇の関係でスケジュールが過密となりがちです。機械設備を扱う事業所にとっては、保守点検や整備など作業に日常ない業務が発生しやすくなりま

す。慌てて機械に接することで、挟まれ・巻き込まれ災害が発生することがあります。慌てていたことによる脚立・足場からの墜落・転落災害にも注意が必要です。

最近、話題になっている「ヒートショック」にも注意が必要です。職場でも工場や倉庫といった労働環境では、暖かい部屋からの移動に気をつけ、特に、血圧の数値が高い人が高齢者に多いので周囲の仲間・管理者が相互確認することも大切です。また、発症の発見が遅れないように、単独での作業を避けるのも一案です。



NEW 全国初の「カスハラ防止啓発 CM」の収録が無事に終了しました。



12月13日(金)に全国初となる自治体首長が自ら出演するラジオ CM の収録を行いました。秋元克広札幌市長のナレーションで、年明けから全国でも聴ける FM ドラマシティさんのご厚意で放送されることになります。多くの人々に「カスハラ防止」についての認識が広まり、社会全体で「カスハラの被害者も加害者をつくらない」意識ができることを期待しています。

また、FM ドラマシティは、連合北海道がスポンサーとなっており、当センターの齊藤勉特別講師が長年パーソナリティを務める「ワークライフシナジー・仕事と生活の相乗効果」(北海道労働局が準レギュラーとして協力)も放送しています。是非、視聴してみてください。

NEW 12月14日 網走ブロック労福協ウェルフェアスクールで「ハラスメント対策」の講演

12月14日(土)、網走ブロック労福協は13時より、ウェルフェアスクールを北教組網走支部を会場にハイブリッド形式で開催しました。管内の労働組合の強化と労働者自主福祉運動発展のため、青年・女性組合員が集まり、仕事の悩みや生活不安などを出し合っていく場として実施されたものです。会場には30人、Webで10人の方々が参加し、北海道労金やこくみん共済 COOP から講演とともに、当センターからは近年、職場で問題になって



いるハラスメントについて講演を行い、職場の労働安全対策、特にメンタルヘルスについて見直す機会となりました。当センター木下事務局長が「ハラスメントのない職場を！」をテーマに、「昭和の職場では気合を入れられることがあった」として「指導とパワハラは違う」ことを意識して、ハラスメントのない多様性を認め合う職場づくりの具体例を説明しました。参加者からは「自分はゆとり世代であるが、Z世代と言われる人たちとコミュニケーションを深めるのはどの場面が良いか」との質問があり、Z世代の人たちの多くは、飲み会に誘われてコミュニケーションを深めることにあまり意味を感じていない傾向があり、仕事での接点・声かけの方が安心でき、信頼できるようになるとの調査結果もあるとの回答をさせていただき、職場での心理的安全性を高め、ハラスメントのない職場づくりの重要性を確認することができました。



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 会員組織でなくてもお貸します

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)

■ 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。)

- 日本産業カウンセラー協会 <http://www.counselor.or.jp/>

- 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/>