

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 「北海道行政書士会」でカスタマーハラスメント対応研修が開催されました**

1 月 15 日(水)14 時から、北海道行政書士会は北海道教育文化会館を会場に「**しない させない 信頼に応**



える行政書士であるために」をテーマにカスタマーハラスメント対応研修を開催しました。研修では、対面参加できない会員のためのオンライン受講者を含めて定員 400 人がほぼ予約で埋まる盛況での開催となりました。講師は当センターの齊藤勉特別講師が務めました。この研修は行政書士でもあり「北海道カスタマーハラスメント防止条例」制定に尽力いただいた松山文史道議会議員(札幌市豊平区)からの紹介によるもので、カスタマーハラスメント防止の機運が高まってきていることを機会に行政書士会の研修の一環として開催していただきました。行政書士の職務上の特徴から顧客・依頼者と対面での対応が多いことから、カスハラを防ぐ具体的な方法について被害実態にもとづき研修を行いました。研修終了後、対面参加の方から、業務提携している企業では「道条例」制

定後はカスハラ被害が減少しているとお話をいただくことができました。また、行政書士会では、今回の研修をオンデマンドで公開し、継続的にカスハラ対応の力量アップをすすめるとのことです。

NEW 「北海道公立学校教職員互助会」でカスタマーハラスメント対応研修が開催されました

1 月 15 日(水)14 時から、北海道公立学校教職員互助会はカスタマーハラスメント対応研修を開催しました。教職員互助会の一部を除き道内公立学校の教職員のほぼ全員の福利厚生事業を担う一般財団法人で、23 年度「BtoB カスハラ調査報告書」を贈呈した経緯で講師を依頼されました。年齢別に 2 回に分けて行う、初回の 20 代～30 代 10 人対象の研修が開催され、木下事務局長が講師を務めました。若手職員からは、「電話対応で長時間苦情を言われて業務が滞ってしまう」「説明しても納得いかないと SNS への書き込みをほのめかされた」などが事前打ち合わせで報告され、電話対応の難しさがストレスになっている状況でした。研修では、カスハラの判断基準やケース毎の対応方法などについて取れ上げるとともに、電話音声は対面での会話と違い「音声が変わる」ことによって誤解等が生じやすく、対応時間は長くても 30 分としている企業が一般的であることを説明しました。また、「道条例」が制定されたことによって、企業・団体が「カスハラ対策指針」などの策定の動きが活発になっており、カスハラ被害を防ぐには個人での対応に任せるのではなく、組織的に対応方針を定めて職員を守ることが必要であることも理解していただきました。次回は 40 代以上の職員の研修を行い、若手職員をカスハラ被害からどう守るかについて研修します。

パワーポイント研修資料より**カスハラの起きやすい職場の特徴**

- 01 顧客等と接する機会が多い職場
- ★ 02 電話等で顧客等の顔が見えない職場
- 03 接客ルールが定まっていない職場
- 04 組織的な対応ができていない職場

顧客の顔が見えないことがカスハラの原因

NEW

地域コミュニティ新聞「まんまる新聞」でカスハラ防止に関して紹介されました

[illegible]

地域コミュニティ新聞「まんまる新聞」において、カスタマーハラスメント防止啓発 CM と北海道のカスハラ防止条例の概要が紹介されました。具体的には、CM を通じてカスハラ防止の重要性が広まり、北海道内での意識向上が進むように促していることや、北海道庁の藤田雇用労政課長から北海道カスタマーハラスメント防止条例の概要について話されたことも記載されています。今後も多くの事業者や個人に対してカスハラ防止の重要性を啓発し、地域社会全体での理解と協力を促進していくことを目指しています。

NEW

職場の関係性の基本チェックしてみてもいいかもしれません。

「心理的安全性」が職場のメンタルヘルスにおいて非常に大切ですが、逆に、メンバー間のコミュニケーションや集団としてのまとまりなどの必要要素が欠けてしまい、機能する職場集団というよりは単なる「人の集まり」になってしまっている職場は、メンバーの間に意識の乖離やメンバー間の軋轢が生じて機能不全を起きて、休みがちになった若手職員に対しても周囲は気にかけている様子がないことになってしまいます。

下の、セルフチェックの結果を今より一つ上の段階に上げることが必要です。世の中は、慢性的人手不足で終身雇用からジョブ型雇用が多くなり、少子高齢化の中で若い人が今の職場で思ったように働けなければ、いつでも転職してしまいます。ヒントは「心理的安全性」の高い職場をつくることです。

あなたの職場は？ 職場の関係性の基本チェック あなたは何点？

- A. 上司と顔を合わせた時の日々の挨拶
⑤挨拶で相手の様子がわかる ④自然に挨拶しあう ③時々自分から ②されたら返す ①基本的にしない
- B. メンバー間で顔を合わせた時の日々の挨拶
⑤挨拶で相手の様子がわかる ④自然に挨拶しあう ③時々自分から ②されたら返す ①基本的にしない
- C. 共有スペースの掃除・整理整頓
⑤他の人の事も考え実行 ④日頃から実行 ③気がついたら ②自分が使うとき簡単に ①まったくしない
- D. 指示系統の認識
⑤明確で円滑にホウレンソウ ④明確で混乱はない ③順位明確、時々混乱 ②複数の指示で混乱 ①よく混乱
- E. 職場における役割 FB～フィードバック
⑤役割・期待に対するFBあり ④相互に理解 ③自分の役割は認識されて ②自分の役割を自分で認識 ①自分の役割がわからなくなる
- F. 意見の相違があった時の対応
⑤検討され対策講じる ④あれば対応検討 ③検討されることはある ②双方の意見は聞く ①頭ごなしに否定か放置

NEW

「カスハラ防止条例」制定を機会に業界団体でのとりくみを！

“出禁”はもちろん警察への通報も辞さず… ゴルフ場が断固としたカスハラ対策に乗り出す事情

前月号でもある地方のゴルフ場の業界団体が作成したカスハラ防止を呼び掛けるポスターを紹介しましたが、カスハラ防止に向けた業界団体のとりくみを紹介します



ゴルフ業界でもフロントやゴルフショップ、レストラン、キャディー業務など、接客の機会は多岐にわたるため、例外ではありません。世界最大級の運営グループを構成するアコーディア・ゴルフも「カスタマー・ハラスメント対応基本方針」を今年の1月8日に発表しました。現場で何が起きているのでしょうか。実態は非常に深刻です。中でも過剰な要求、セクハラ、SNS による誹謗中傷が多くなっています。基本

方針に記載されている内容は、以下のものでした。①暴言、侮辱、差別発言、誹謗中傷など、②暴行、器物損壊、その他粗暴な言動など、③業務に支障を及ぼす行為(長時間拘束、クレームの継続)など、④業務スペースへの立ち入り、⑤従業員を欺く行為、⑥会社・従業員の信用を棄損させる行為、⑦過剰な謝罪要求や従業員への処罰の要求、⑧わいせつな行為や卑わいな言動などセクシャルハラスメント行為、⑨プライバシーの侵害、⑩SNS やインターネット上での誹謗中傷などですが、この 10 項目に限定されるものではなく、エスカレートしている状況から、もはや容認できなくなって、対応に乗り出さざるを得なくなったということです。

例えば『朝早く着いたから、早いスタートに変えろ』とか、『早く帰りたいからスループレーに変えろ』とか。そんなクレームは、日常的に起きているそうです。カスタマー・ハラスメントに該当する行為と判断した場合は、従業員一人ひとりを守ることを最優先とし、組織として毅然とした対応を行うとともに、カスタマー・ハラスメントが継続する場合や悪質と判断した行為については、各種会員資格等の停止や当社施設の利用禁止措置のほか、警察や弁護士等と連携し、厳正に対応するとしています。出入り禁止はもちろんのこと、警察にも通報し、裁判沙汰も辞さない。そうした強い意志を感じさせる内容になっています。

カスハラ危険にさらされたとき、常に会社が守ってくれる。その安心感こそが人財不足を回避する最良の方法であるとの判断が、企業側にも生まれてきたということです。道内での広がりも期待されます。

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

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/>

- 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)

○ 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/>

- 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/>

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>

- 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.csides.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 どこでも 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!



私でも使えます?

パート・有期契約・
派遣などの雇用
形態の方はもちろん
パート（パート・
タイム）の方）も
ご利用いただける方
もご利用いただけ
ます。

多くのおろうきんの
ウェブサイトを
ご活用ください



©2011 Rousekin Team