

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>



お願いいたします「カスタマーハラスメントのアンケート調査」 3月下旬実施 たくさんの声を!

勤労者安全衛生センターは「カスタマーハラスメント」アンケート調査を3月24日(月)から4月6日(日)の期間で実施します。カスハラ被害によるストレス強度を日常の業務をしている時と比較して、カスハラによる精神的負担がどれだけ大きいかを明らかにして加害者を減少させることをめざしていきます。会員組織へは、右のチラシやポスターを3月上旬に発送する予定です。右上のチラシおよびQRコード、URLのデータも送りますので、広報誌・機関紙等に是非掲載していただきますよう、お願いいたします。個別に要請に伺った会員組織からは、会社として対応指針を定めている、相談を受け付ける専門部署を設けているなど、カスハラ防止対策が少しずつ進んでいる感触がありました。一方で、「これから」という組織もあり、カスハラを受けている職員を放置してしまっているとの実態もあり、条例施行に合わせて経営者等の意識が高まり、「社員・職員」を守る動きが活発となることを期待しています。

カスハラサイト [からも](https://e-union.net/kasuhara2024/) QRコード [からも](https://e-union.net/kasuhara2024/) URL <https://e-union.net/kasuhara2024/>



アンケートへの回答は期間内だけとなります

カスタマーハラスメント
みんなでなくそう!
アンケートに
皆さんの声を!

北海道勤労者安全衛生センターでは、北海道カスタマーハラスメント防止条例が施行されることから、カスタマーハラスメントによる被害を明らかにして働きやすい社会の実現のためアンケート調査を行います。
10分程度のご協力をお願いします。
 回答いただいた内容は、他の目的には使用しません。

期間
 2025年3月24日(月)～4月6日(日)

STOP! カスハラ

カスハラサイト URL: <https://e-union.net/kasuhara2024/>
HOSH 北海道勤労者安全衛生センター
 〒060-0004 札幌市中央区南一条西4丁目1-1 電話 011-221-2111

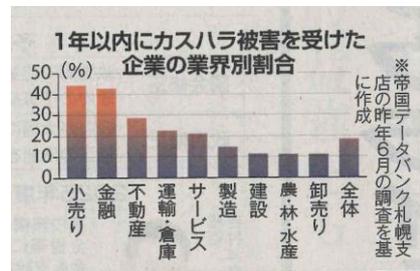
NEW 「カスハラ対策 小売業が本腰」 北海道新聞 2/23 より 当センターに取材

北海道内の小売業でカスタマーハラスメントへの対策が広がっていることが報道され、対策が働きやすい環境づくりへの欠くことのできないものとなっていることが明らかになっています。また、当センターも取材を受けて、その内容が掲載されました。

2025年 2月23日 日曜日 天良誕生日

発行所 北海道新聞社 〒060-8711 札幌市中央区南一条西4丁目1-1 電話 011-221-2111 www.hokkaido-osh.jp

カスハラ対策 小売業が本腰
道内 指針策定や研修



NPO法人北海道勤労者安全衛生センターの木下真一事務局長理事は「条例施行でカスハラを周知して加害者を減らすとともに、被害者をケアする体制づくりも大事。雇用の確保という側面でもさらに重要性は増していく」と指摘する。

(桜井翼、有田麻子、高橋祐一)

さらに、記事ではサツドラHDではカスハラの実態や対応指針を定めて悪質な場合は入店を断る姿勢を明確にし、適用例もあると紹介されています。ツルハHDでもレジ担当者名前をレシートに記載しないようにして従業員を保護していることも紹介されていました。カスハラ防止条例施行を機会に、小売業だけではなく、多くの業種、自治体などでもこのような対策が拡がるのが期待されます。

NEW「おもいやりのまちづくり」セミナー開催 留萌市・留萌消費者協会主催 齊藤勉特別講師が講演

3月29日(日)に留萌市と留萌消費者協会の主催で「カスタマーハラスメントに遭わない・しない」をテーマに齊藤勉特別講師がカスタハラ判断基準や企業が抱えるクレーム、対応策などについて講演を行います。これは、北海道の消費者強化事業補助金活用事業として行われるものです。

主催団体は、北海道カスタハラ防止条例が4月1日に施行されることから、理不尽なクレームによって従業員等が被害に遭う機会を少しでも減少させるため、消費者として行う「正当なクレーム」と理不尽な要求「悪質クレーム」の違いや、他の自治体のカスタハラ防止に関する動向などを市民や企業経営者に学習してもらおうと開催するものです。多くの方に参加していただき、おもいやりのあるまちづくりが、進むことを期待しています。

NEW「北海道法人連合会」で カスハラ学習会が開催されました

会社はカスタハラから従業員を守る姿勢が大切です！

北海道経済連合会からの紹介で、一般社団法人北海道法人会連合会のカスタハラ学習会が2月21日(金)にホテルモントレエーデルホフ札幌で開催されました。参加者は道内の経営者約30名で、当センターの齊藤勉特別講師が「カスタハラの実態と企業での対策、道条例制定の経過、国の法律改正の動向」などについて話



しました。また、学習会終了後に3つの法人からカスタハラ研修の依頼を受けました。

さらに2月27日(木)にも当センターの齊藤勉特別講師が、先週に続き2回目のカスタハラ防止について講演をさせていただきました。今回も会場は大いに盛り上がり、なんと企業講演の依頼までいただきました。どうやら「カスタハラ対策」もすっかりお馴染みのテーマになったようです！

ちなみに、この機会に「カスタハラアンケート」と「ワークルール検定」のPRもさせていただきました！

NEW「熱中症対策を義務化」厚労省 報告体制を整え重篤化を防ぐ 事前対策必須

厚労省は、労働安全規則を改正し、作業場所での熱中症の早期発見や重篤化を防ぐための対策を事業者に罰則付きで義務づける考えであることが明らかになりました。熱中症による死亡災害の多くで初期症状の放置や対応の遅れがみられることから、重篤化させないための対策が必要と判断したものです。改正案についてはパブリックコメントを実施しているところで、公布は今年4月上旬、施行は6月1日を予定しています。

改正案では、事業者について、熱中症による健康障害が発生する恐れがある作業を行わせるときは、作業従



事者に熱中症の自覚がある場合や、熱中症の恐れがある作業従事者を見つけた場合にその旨を報告させるための体制を整備し、関係者に周知しなければなりませんとしています。さらに、作業中止、身体冷却、医療機関への搬送など熱中症の症状の重篤化を防ぐために必要な措置および実施手順をあらかじめ定め、関係者に周知するよう義務付けるともしています。

NEW 「60歳新入社員」はいますか？⑥ 年下部下とのコミュニケーションスキル OJT について

「前職上司」が「定年制の廃止」による「雇用延長組」となった場合のコミュニケーションスキルについての第6弾です。今回は、「年上の部下」の方の「OJT(オン・ザ・ジョブ・トレーニング)」の場面で配慮が必要なことをお伝えします。5つのNGワードについて前月号までで紹介してきましたが、今回はそれ以外の内容となります。

1つ目は「自分は相手にはなれない」ことの自覚がコミュニケーションスキルにおいて必要となります。文書作成を頼む際に「すぐできますよね？」と上司が質問、年上部下が「大丈夫です、すぐできます」と答えた場合で考えてみます。年下上司は「すぐ=1時間でできる」と考えていますが、年上部下は「すぐ=2時間でできる」と考えてしまうケースが「自分が相手にはなれない」典型と言えます。タイピングが不得手でブラインドタッチなどとんでもないというのが年上部下の多くです。コミュニケーションスキルとして考えると、2時間は遅いと感じているのは、何を物差しとしているかと言えば「自分」なのです。今までの経験などが異なっていると、同じ語句「すぐ」を共有しても、伝わる意味が異なってしまいます。



次は、高齢社会という言葉がありますが、社内の「雇用延長組」となった方は、60歳以上の人たちで老化現象がすすんでいます。パソコンでワードでの文書作成で設定は10.5ポイントになっていることが多いと思いますが、視力が衰えてくる「歳をかさねた世代」はこの文字の大きさでの文書では読みにくく、見た時点で「嫌だ」と感じ、読む気持ちが半減してしまうそうです。10.5ポイントではなく12ポイントを標準とする会社が増えてきているようです。この安全衛生情報も10.5ポイントですが…拡大して見てください。

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 \(mhlw.go.jp\)](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://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保険法に基づき、運転を企てるすべての自動車（二輪車を除く）に、自動車の損害賠償責任を負担する際に、加入が義務付けられている共済（強制）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、過失により罰せられます。

免許の免許停止（追徴）罰金
1年以下の免許停止
10万円以下の罰金

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）の有効期間内に特に注意が必要です。必ず、有効期間を確認！

ご加入希望の方はご相談ください

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 **どうせなら** 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。

ろうきんは、働く人たちの生活を支えるためにあります。

ろうきん