



**NEW** 第1回北海道カスタマーハラスメント対策推進協議会が開催されました

齊藤勉特別講師が講演、連合北海道・当センターも意見反映



6月4日(水)の10時30分より、かでの27において、第1回の「北海道カスタマーハラスメント対策推進協議会」が開催されました。この会議は、条例制定を受けて北海道が有識者・経済団体などに参加を呼びかけ、カスハラ対策のため

に情報や取り組みを共有してカスハラ被害を減少させるために設置されたものです。当センターの齊藤勉特別講師が講演して「カスタマーハラスメントの知識と道内の状況」について説明しました。木下真一事務局長理事からは、24年度アンケート結果を発表し「条例の認知度が約50%」などの実態を報告し、連合北海道永田政策局長からは「対策のために必要な予算付け」「周知活動の庁内連携の必要性」について課題提起をしました。労働局、経済団体、社会保険労務士、弁護士、学者、自治体などからも対策の必要性についての発言があり、多様な連携の必要性を確認することができました。また、終了後には新たなセミナー講師の依頼、24年調査結果の取材依頼などが多数ありました。

**継続** 「カスハラアンケート調査」の速報【概要】公表中 <https://eunion.net/kasuhara2024/>

分析作業中です **カスハラ被害者の7.4%が仕事を辞めたい気持ちになった**

アンケート結果は、上記のサイトの「アンケート結果を見る」から閲覧することができます。ぜひ、ご覧ください。現在、調査結果を分析しているところです。約40%の方が被害に遭っており、前回は「北海道カスタマーハラスメント防止条例制定と施行を知っていましたか」の設定で、「知らなかった」が半数近くだったことと、今後より一層の啓発活動が必要だとお伝えしました。今回は、「あなたが体験したカスハラによって、心身の状態に何か変化がありましたか」の質問の結果についてです。

1つ選択	嫌な思いや不快感が続いた	不安な気持ちが続いた	同じような事が起こりそうで怖かった	すっきりしない気持ちが続いた	腹立たしい思いが続いた	不眠・寝不足が続いた	心療内科などに行った	仕事を辞めたい気持ちになった	特になかった	その他
人	1650	269	219	397	550	53	28	277	278	35
%	43.9	7.2	5.8	10.6	14.6	1.4	0.7	7.4	7.4	0.9

心身への影響は、通常の緊張感などと違い、仕事外の日常生活にも大きな影響を与えます。メンタルヘルスへの影響については詳しく分析していますが、労働災害の申請・支給決定件数ともカスハラによるものが増加傾向にあります。サービスを受ける側の顧客・施設利用者などは、無自覚のうちにカスハラを行っているケースが多いことから、カスハラの具体例の周知だけではなくメンタルヘルスへの影響が非常に大きいこと、サービスをする側への人権侵害となることを広く伝えていくことが重要となっています。まもなく、「調査結果報告書」として皆さんに報告できる予定です。また、全道セフティーネットワーク集会でもメンタルヘルスの側面から取り上げ、

マスコミにも公表し、被害が減って「サービスする側も受ける側も共に尊重される社会」となるよう、調査結果を大切に活用していきたいと考えています。

#### **NEW** 北海道勤労者安全衛生センター第4回理事会を開催しました

6月3日(火)16時より、当センターの第4回理事会を連合北海道会議室で開催しました。萩原理事長の挨拶ののち、①第3回理事会(4/1)以降の活動報告、特にカスタマーハラスメントアンケート調査結果について、②25年度総会議案および運営について、③第28回全道セフティーネットワーク集会の運営について、④会計執行状況と次年度予算などについて協議しました。活動面では、北海道カスタマーハラスメント防止条例が制定される年度であったことから、会員組織だけではなく非会員組織からも「ハラスメント対策セミナー」の講演依頼が合計40件以上あり、広報・啓発活動の成果であることや、条例の実効化に向けて次年度も積極的な活動を行うことを確認しました。また、会計執行状況については24年度はカスハラ条例制定の実効化をめざした周知・調査・分析にかかわる時限的な支出があったことを確認して総会での決算報告として提案することを確認しました。

#### **NEW** 新入社員シリーズ【4】 Z世代とのコミュニケーション「タイパ」と「コスパ」について

先週号で若手世代は、令和のZ世代では、親や先生たちに厳しい言い方をされていない可能性が高いという現実があり、「お客様扱い」で受験・就活を行ってきただけの厳しさを理解できないということを理解すべき、理由・背景を丁寧に説明することが必要となっていることをお伝えしました。ベテラン社員の皆さんは、「きちんと指導する＝時に厳しく叱る」ではなく、自身の育てられた環境や状況を一度リセットしたうえで、丁寧な対話でZ世代に寄り添った指導を行うことができましたか。

「コスパ」という言葉は、「費用対効果」の略語です。「タイパ」は「時間に対する能率・効果」の和製英語の略語です。しかし、Z世代の若手の人たちが「コスパ」「タイパ」として表現する際に重視するのは「かける労力が最小であるか」という点に気づくことが必要です。マニュアル化された教育、効率化が重視されたアルバイト、目に見える待遇だけを優先して選択する就活といった経験の中で、独自の「コスパ」「タイパ」という考え方や習慣を身に付けていると言われています。新人研修の内容についてのレポート作成を「嫌がる」「出さない」という例があります。「マニュアル」にあることへの書き直しが「タイパ」「コスパ」が悪いと考え、叱責されると転職の検討に発展する例もあるそうです。転職してしまうと、「自分は向いていなかった」としてしまい、粘り強くとりくんで習得する経験や喜びを経験できないまま、次の会社に移ってしまう結果になってしまいます。ベテラン層の人たちは、「自分か真に成長するために困難を乗り越える経験が重要であると、啓発していくことが求められています。



#### **NEW** 「カスハラ防止条例」ラジオ出演でPR 5月12日(月)放送分を「まんまる新聞」が紹介

連合北海道が番組提供し、当センターの齊藤特別講師がパーソナリティを務める地域FMラジオ番組『ワークライフシナジー』の5月12日(月)の放送について以前にお伝えしましたが、地域新聞「まんまる新聞」が記事を掲載しましたので紹介します。北海道雇用労政課・藤田課長、道カスハラ防止条例を担当する齋野主幹、そして厚生労働省が作成した「業種別カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の対策検討委員会メンバーであるUAゼンセン政策サポートセンターの宮島部長が出演したものです。

番組の様子を紹介し、カスハラが与える従業員・会社への影響から社会全体で解決する問題であること、道庁のホームページの紹介(下記)などについて取り上げられました。

【北海道カスタマーハラスメント防止対策特設サイト】

<https://www.pref.hokkaido.lg.jp/.../hokkaido-kasuhara.html>

【業種別カスタマーハラスメント対策の支援(企業マニュアル・ポスター・研修動画、マニュアル策定手順例)】

[https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/customer\\_hara\\_index/customer\\_hara\\_industry](https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/customer_hara_index/customer_hara_industry)

## NEW 「カスハラ防止セミナー」が多数開催されました

「北海道カスハラ防止条例」が制定されたことを受け、カスハラ問題への理解を深めようと、セミナーが盛んに開催され、講師として当センターの齊藤勉特別講師が招かれました。① 5月30日(金)には、北海道紙パルプ産業労使懇談会が「かでの 2.7」で開催され労使でカスハラ対策を学びました、② 5月31日(土)には、障がい者の就労支援事業を行っているNPO法人「札幌チャレンジド」の本部にて職員研修が実施され、研修の一つとしてカスハラが取り上げられ、理解を深めました、③ 6月1日(日)には、日本産業カウンセラー協会北海道支部が「かでの 2.7」で総会を行った後、産業カウンセラー向けに「カスハラとハラスメント研修」が実施されました、④ 6月6日(金)には、北海道漬物類組合が同じく「かでの 2.7」でセミナーを開催して、経営者の皆さんが熱心に受講されました。

齊藤勉特別講師  
が講演。手品も。



左から①紙パルプ  
②「札幌チャレンジド」  
③産業カウンセラー協会  
④漬物類組合

「ハラスメントかるた」に熱中するカウンセラーの方々



産業カウンセラー協会は当センターが委託して電話相談を実施しています。悩まずに電話を！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。)

**お知らせ** 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](mailto: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](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/>](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://ijimental.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](mailto:safety@rengo-hokkaido.gr.jp)

**こくみん共済 coop**では  
**自賠償共済**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。

**自賠償共済とは?**  
自動車損害賠償責任共済法に基づいて、任意で任意のすべての自動車(二輪車を含む)・運行自賠責を完済する時に加入が義務付けられている共済(保険)です。

死亡	最高3,000万円
けが	最高1,000万円
自動車損害賠償責任共済	最高100万円

●この共済は任意で加入し、任意の加入の範囲を指定できます。

**もし、自賠償共済(保険)に加入していない?**  
完済入で運行した場合、法律により罰せられます。

**自賠償共済の免状停止(任意)**  
1年 2万円の罰金

**原付・バイクをお持ちの方は特に注意!**  
事故限度の低い原付・250cc以下のバイクは自賠償共済(保険)の加入が義務付けられています。任意で加入し、任意の加入の範囲を指定できます。

**バイク一具と合わせての加入をすすめます。**

**こくみん共済 北海道推進本部**  
北海道共済 共済 共済 共済 共済

**ろうきん** ははたらく人なら **どなたでも** 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 **非常利の金融機関** です!

**私でも使えますの?**  
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(コープ)を利用している方もご利用いただけます。

北海道のろうきんは、**ろうきん** 北海道です。

