

NPO 法人 北海道勤労者安全衛生センター

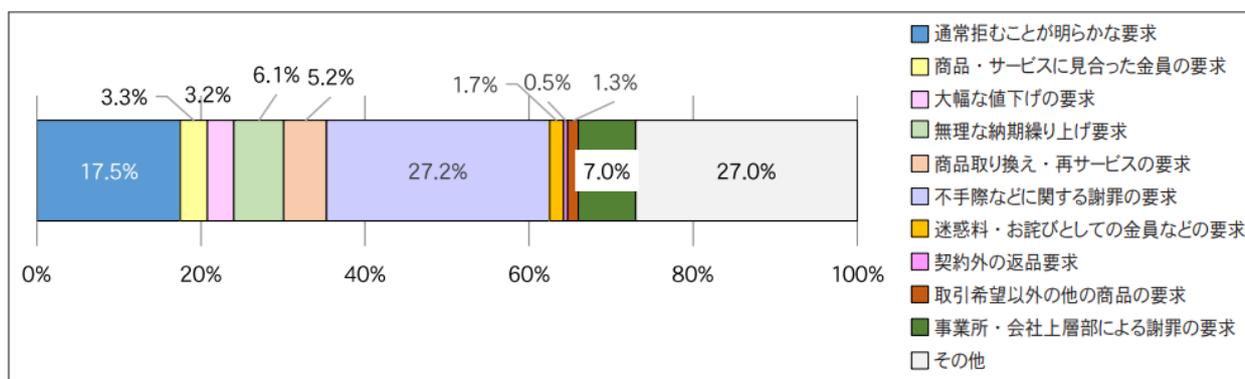
HP: <http://www.hokkaido-osh.org/index.html>



継続「カスハラアンケート調査」分析作業中です カスハラ被害での要求内容は

アンケート調査については、東洋大学教授の桐生正幸さんから「カスタマーハラスメントによるメンタルヘルスへの影響」についての分析結果がまとめ次第、「結果報告書」を紙面とweb上でお知らせする予定です。今週号では、カスハラ被害での「要求」についてのアンケート結果についてお知らせします。

	通常拒むことが明らかな要求	商品・サービスに見合った金員の要求	大幅な値下げの要求	無理な納期繰り上げ要求	商品取り換え・再サービスの要求	不手際などに関する謝罪の要求	迷惑料お詫びとしての金員などの要求	契約外の返品要求	取引希望以外の他の商品の要求	事業所・会社上層部による謝罪の要求	その他
割合	17.5%	3.3%	3.2%	6.1%	5.2%	27.2%	1.7%	0.5%	1.3%	7.0%	27.0%
件数	431	81	80	151	128	670	43	12	33	172	662



対応の結果、謝罪を要求されることが多くなっていますが、サービスをする側にミスがあったとしても社会通念上の常識を超える「叱責」などはあってはなりません。また、拒まれることが明らかな理不尽な要求については、企業団体での対応方針の明確化と「個人対応とせず組織的に断る」対応が求められています。

カスハラ要求において、被害者の女性も男性も「不手際などに関する謝罪の要求」が最も多く、次に多いのが「通常なら拒むことが明らかな要求」でした。被害者の全年代において、「不手際などに関する謝罪の要求」が最も多くなっていますが、40歳代以降の各年代では、要求内容に多様性がみられる傾向があります。雇用形態別においては、パートタイマー・契約社員も正社員も「不手際などに関する謝罪の要求」が多くなっています。

NEW 第28回全道セフティネットワーク集会 「桐生正幸」東洋大学教授講演録 vol.1

機関誌「journal」で先週にお伝えしましたが、6月20日(金)に全道セフティネットワーク集会が北海道自治労会館で開催され、東洋大学教授の桐生正幸さんから「カスハラ被害によるメンタルヘルスへの影響」についての講演がありました。「安全衛生情報」も活用して、講演の内容についてシリーズで紹介していくこととします。



今回はカスハラ被害が社会問題化するまでの経緯についてです。桐生先生からは、現在のカスハラ形態は20年前に出現した！?として、2000年以前は苦情として「接客やサービスに関するもの」であったが、2007年頃より「自己中心的な申し出」「過剰・不当な要求」「企業姿勢や社会的責任を問うもの」が出始め、フリーダイヤルやインターネ



ットでの受付が開始され企業への苦情の敷居が低くなったことや男性を中心とした定年退職者からの苦情が増加したとの説明がありました。特に「悪質クレームからカスハラ」へ発展した典型として、99年の「東芝クレマー事件」の紹介がありました。東芝製のビデオデッキに対する修理要求で対応に腹を立てた消費者がその内容・音声をウェブサイトで公表し、その消費者が東芝との対話に応じないことからウェブページの一部差し止めの仮処分を東芝側が申請し、マスコミが大きく取り上げたことから東芝への社会的批判が高まり不買運動が起こって、社会に知られるようになったということでした。2007年頃よりの「自己中心的な申し出」「過剰・不当な要求」などについては、団塊の世代・高齢退職者からの企業への相談が増加したとして、時間に余裕ができた人から専門知識による質問、詳細で長時間にわたる電話などが特徴で「気に入らないと返品」「説明を聞かない」「一方的にキレル人の増加」など精神的に不安定な人が増えてきた傾向にあったと分析をしていました。【つづく】



NEW 新入社員シリーズ【7】 Z世代とのコミュニケーション 「コンビニ弁当を一人で食べ続ける若手」

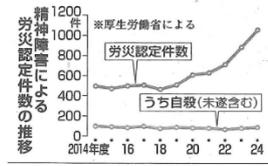
先週号では、組織は事業活動の持続可能性を保ち、高めるために人の入れ替えが続けられていて高齢者も何年後かに役割を解かれ、年下の上司に指示を仰ぐ時期が来ることになっていくことをお伝えしました。また、キャリアアップではなく徐々にキャリアアダウンしていくもので、表面的な利害に振り回されず若手を受け入れて育てる意思を高めていく心構えが必要とも書きました。



今回は、社員食堂に来ない新入社員の話です。同じ部署の人たちが社食で定食ランチを食べながら、声をかけても社食に来ずに毎日コンビニ弁当を食べている新人のことを「オッサンとは食べたくないのか?」「無理強いするとハラスメント問題に」「仕事以外の話しはほとんどしない奴」などと話していたそうです。皆さんなら、この新入社員にどんな声掛けをしますか? 次のうち、①社会人として一緒に付き合うことを指導、②個人の自由だからと放任、③優しく昼食休憩時の会話の大切さを繰り返し説く、のどれでしょうか。Z世代とのコミュニケーションとしての答えは、「職場で孤立しがちで、コンビニ弁当を食べ続ける若手には孤食の問題を意識して共食が可能となるよう声掛けして仲間として受け入れる努力を続ける」ということです。メンタルヘルスの分野で「孤立」「孤独」そして「孤食」が課題とされています。Z世代は両親が共働きだったりして小さい時から「一人で食べる」子どもが多かったと言われ、コロナによって「黙食」まで強いられてきました。コミュニケーションを取りながらの「共食」は「孤独な職場のストレス」を改善する手段でもあり、プライベートでの孤独の解決は難しいにしても職場での孤独の解消は「仲間として受け入れ、少子化・人材の定着のための課題」として全体で共有していく必要があります。社食だけでなく外食に誘うこともできます。拒絶されても穏やかに反応し、しつこくならないように続けてみて、コスパ・タイパを気にしているなら『おごる・ごちそうする』でも良いのではないかと。いかがでしょうか。

NEW 「2024年度労災の精神障害が1055件」6年連続増 初の1000件超 北海道新聞 6/26

北海道新聞は6月26日(木)の記事で、「2024年度労災の精神障害が1055件、6年連続増、初の1000件超」と報じました。厚労省が25日に仕事のストレスが原因で精神障害を発症し、24年度に労災認定を受けたのは1055件(前年度比172件増)だったと発表しました。6年連続で過去最多となり、はじめて1000件を超えるこ



24年度 6年連続増、初の千件超

厚生労働省が24年度(令和6年度)の労災認定件数を発表し、2024年度は労災認定を受けたのは1055件(前年度比17.2%増)だったと発表した。6年連続で増加となり、初めて千件を超えた。このうち自殺や自殺未遂に至ったのは88件(同9件増)。原因別では、初めて通年で集計したカスタマー・ハラスメント(カハラ)が108件で、全体で3番目の多さだった。

厚生労働省が24年度(令和6年度)の労災認定件数を発表し、2024年度は労災認定を受けたのは1055件(前年度比17.2%増)だったと発表した。6年連続で増加となり、初めて千件を超えた。このうち自殺や自殺未遂に至ったのは88件(同9件増)。原因別では、初めて通年で集計したカスタマー・ハラスメント(カハラ)が108件で、全体で3番目の多さだった。

精神障害で労災1055件

ととなりました。このうち自殺や自殺未遂に至ったのは88件(同9件増)で、原因別では初めて通年集計したカスタマー・ハラスメントが108件で、全体で3番目の多さでした。原因別の最多は、「パワハラ」224件、「仕事内容・仕事量の大きな変化」119件、カハラは23年度から原因項目に追加され7か月分で52件でしたが今回は108件うち女性78件という結果でした。

また、労災関係全般では死傷災害が4年連続で増加し、60歳以上が3割となっていることが明らかになりました。労働災害で休業4日以上死傷者数が増加、高年齢層の災害も増え続けており、初めて3割を超えることとなりました。転倒災害が最も多く全体の26.8%に上っており、業種別では建設業、製造業の順となっています。

害が最も多く全体の26.8%に上っており、業種別では建設業、製造業の順となっています。

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 **会員組織でなくともお貸します**
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://www.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/>

<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

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。

自賠責共済とは?
自動車損害賠償責任共済法に基づいて、道路を走るすべての自動車(二輪車を除く)・乗用自動車に自賠責保険を適用する際に、加入が義務付けられている共済(保険)です。

【加入】 車種 2,000円
12ヶ月 月額 1,200円
【保険料】 軽自動車 4,000円(1年)～7,000円
普通自動車 5,000円(1年)～8,000円
大型自動車 6,000円(1年)～9,000円

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。

原付・バイクをお持ちの方は特に注意!
車種指定のない原付・250cc以下のバイクは自賠責共済(保険)の有効期間中に特に注意が必要です(ヘルメット着用、有効期間の確認)。

【加入】 月額 1,000円
1年 12,000円
以下 **懲役**・**罰金**

【加入】 月額 1,000円
1年 12,000円
以下 **懲役**・**罰金**

【加入】 月額 1,000円
1年 12,000円
以下 **懲役**・**罰金**

こくみん共済 北海道推進本部
〒060-0004 札幌市中央区北4条西12丁目 ほくろうビル 5F

ろうきん ははたらく人なら、ぜひご利用いただけます!!

はたらく人なら?
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、主婦(コップ)を利用している方もご利用いただけます。

ろうきん
011-272-8855