

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 自由記述から深刻な実態が

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月末にはまとまる予定です。お待たせしていますが、「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、特に自由記述が509件と非常に多くの回答が寄せられた「商業流通」関係の一部を紹介することとします(原文のまま)。結果報告書では、紙面の関係で掲載できないので、web上、当センターのホームページですべての記述を公開する予定です。ご覧のように、わずかな例ですがカスハラの形態が多様なものであることがわかり、カスハラの4パターンに当てはめることができます。また、被害者を守る仕組みを社内で築くことが重要となっています。

商業・流通 509 件

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	50 歳代	正社員	カスハラの線引がわからない。カスハラと思って上司に報告してもカスハラじゃないと言われた事が納得いかない。カスハラは、サジ加減で決まるのか？
女性	40 歳代	パートタイマー・契約社員	高圧的なお客さんに粘着されているパート社員がいると聞いています。そのお客さんが希望する商品（全然売れない）を売り場に置くよう強要してきます。全然売れない商品を置くくらいなら、人気商品を1種類でも多く置きたいところです。要望をお断りした時、すんなり納得しないお客さんは業務を妨害しているようなものだと思います。今までは「お客さまは神様」だったのか、従業員を守ってこなかった各企業に大きな責任があります。まともじゃないお客には毅然と対応しないと従業員が危険に晒されます。
女性	30 歳代	パートタイマー・契約社員	客の希望する商品の取り扱いがなかったことで、その商品についての蘊蓄を聞かされた挙句、「君にはわからないか〜」等と言われた
女性	40 歳代	パートタイマー・契約社員	お客様で言葉が悪く怒鳴りつけてくるお客様がいる。
女性	50 歳代	パートタイマー・契約社員	みんなの前で大声で長時間怒鳴りつけていた上司が居たと聞いた事がある。
男性	30 歳代	正社員	シーズン商品の晩期に品揃えがないものについて他の店に問い合わせをするよう高圧的に探せ、その対応で終わりかなどと継続的に不満をぶつけられた。
女性	40 歳代	正社員	重箱の隅をつつくような従業員のミスに対し、多忙な時間帯でも3時間程拘束されたのを見たことがある。 別の場面では、店頭で怒鳴るお客さまがいたと聞いたことがある。
女性	50 歳代	正社員	こちらは悪いところがないのに一方的に怒鳴られるのは納得できないのでどの時点なら言い返しをすればいいのかわかりたい

NEW 労働新聞社主催「カスハラ対策最前線」 セミナーに参加しました

7月15日(火)の15時から、労働新聞社が主催する「カスハラ対策 最前線」のwebセミナーに木下真一事務局長理事が参加しました。テーマを「企業が明日から使える実務ポイント」として、2人の弁護士から、①カスハラ

を取り巻く動向と法的位置づけ、②企業がとるべき基本方針、③カスハラが生じたときの社内対応と安全配慮義務、④現場での研修のあり方、⑤カスハラによるリスク回避の手順などについての講演がありました。

特に、裁判例を示す中で、カスハラ被害と安全配慮義務あり、会社窓口でカスハラ被害を受け適応障害になったとして診断書が提出された労災申請について、経営者からは「調査結果ではカスハラまでは認定できない」との相談に対して、最終的には労基署の

カスタマーハラスメントを取り巻く状況について

お客様は神様の時代の終わり

顧客・カスタマーとサービス提供者は対等 過剰な接客が原因 お客様至上主義の弊害

カスハラに対する社会のとらえ方の変化

昔はクレイマー・モンスターベアレント セクハラ・パワハラと並び社会問題として認知

2025年6月 カスハラ対策を雇用主に義務付ける法律が国会にて可決しました
カスハラ対策法 改正労働施策総合推進法として、事業主の責務を明記

判断だが会社が「労災にはならない、申請するな」などの発言は NG となる。労災認定基準にカスハラに関する出来事が追加されており、カスハラを理由とした労災認定がなされる可能性があるとの解説もありました。また、労災認定と安全配慮義務違反の責任を負うことは別物であり、このケースでは安全配慮義務違反の責任追及がされやすいとの補足もありました。企業経営者を対象とした研修でしたが、カスハラが生じた場合の具体的対応について学ぶことができました。

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.4

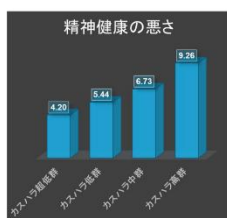
6 月開催の全道セフティネットワーク集会での東洋大学教授の桐生正幸さんによる「カスハラ被害によるメンタルヘルスへの影響」についての講演内容をシリーズで紹介しています。今回 **vol.4** は「カスハラと精神健康、ワークエンゲージメント」についての UA ゼンセンでの調査結果についての分析がありました。桐生先生からは、カスハラ被害が高得点の人ほどメンタル



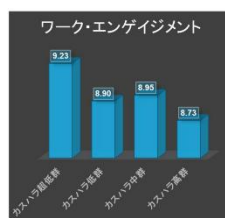
ヘルスが悪く、「気分・不安障害相当」のレベルでカスハラ被害を受けたことのない人の 2 倍以上の悪さとなっている。また、働き甲斐(ワークエンゲージメント)については、カスハラ被害経験の低い人ほど「仕事から活力を得て生き生きと働いている」との研究結果の説明がありました。また、企業

がカスハラ対策に二の足を踏んでいる要因として、「お客様第一主義」を企業イメージとしているために社会情勢に対応しようとしていない、悪質クレームであっても対応・解決できなければ一人前の社員と認めないことなど、「昔ながらの価値観」の社風が、社員の精神健康に影響を及ぼしているとししました。最悪の社風は「見て見ぬふり」をする上司・経営層がいる会社は、社員の離職率も高いとの指摘もありました。

カスハラと精神健康、ワーク・エンゲージメントとの関係



高群のカスハラ平均得点=9.26点
⇒気分・不安障害相当



カスハラ超低群のワーク・エンゲージメント得点=高い
⇒仕事から活力を得ていきいきと働いている

業がカスハラ対策に二の足を踏んでいる要因として、「お客様第一主義」を企業イメージとしているために社会情勢に対応しようとしていない、悪質クレームであっても対応・解決できなければ一人前の社員と認めないことなど、「昔ながらの価値観」の社風が、社員の精神健康に影響を及ぼしているとししました。最悪の社風は「見て見ぬふり」をする上司・経営層がいる会社は、社員の離職率も高いとの指摘もありました。

NEW 新入社員シリーズ【10】 Z 世代とのコミュニケーション

若手は「成長実感」を求めています、気づいていますか？ その 1

先週号では Z 世代を受け入れ、定着させていくようにコミュニケーションを取っていくには、シニア層自身のマインドセットを整えていく必要があり、これまでの自分のキャリアを振り返ることが必要だと説明しました。また、Z 世代の人たちは「社会的存在意義」を大切にするように育てられていると言われていることから、自慢話はやめて、後に役立ったと感じる「失敗談」を伝え、自身の組織・会社の理想・理念や情熱を駆り立てるものは何かを丁寧に説明してあげることが重要だということをお伝えしました。



最近、上司は部下を飲み会に誘うのを遠慮しがちである傾向があり、コミュニケーションについて従来の意識では進まないことに悩んでいる上司が多いとの話をよく聞きます。技術革新により利便性が高まり、働き方が多様化する一方で旧来からの対面での人間関係に慣れ親しんだ人たちと、SNS などを中

心にコミュニケーションを図る世代の間でジェネレーションギャップが生じていると言われています。こうしたことを背景に、職場のコミュニケーションが従来の意識では進まずに上司と部下の世代間ギャップについて理解することが重要となっています。

中央労働災害防止協会の調査では、上司が思う以上に若手部下は日常的なサポートを通じた承認を求めていることが明らかになっています。「20 歳代入社 5 年以内」の若手が挙げるモチベーションが上がる上司の行動としては「ミスした時や困っている時に的確にサポートしてくれる」「上司自身が最終的に責任を取ってくれるという安心感を与える」「頑張れば褒めてくれる」といった項目が調査では上位となっています。飲み会についても若い世代は肯定的としているようだが、50 歳代上司は「若者は飲みニケーションを嫌がる」と決めつけている人が多いのではないかと調査では見て取れるとしています。実態として、ハラスメントリスクを下げるためにも、飲み会を控える風潮もあるとしています。前回お伝えした、懇親のために催されるはずの飲み会であっても、序列意識の確認の場と化した場面や「薫陶を受ける」「ひたすら自慢話を聞かされる」「お酒を注ぐ場・時間」となれば、現代の若手・Z 世代は、そうした雰囲気は許容しないと言われています



NEW コミュニケーション能力は大丈夫ですか？【その 1】「メンタルヘルス対策のために」

厚労省が毎年調査している「労働安全衛生調査」では、「現在の仕事や職業生活に関することでストレスと感じる事柄がある」と答えている人は 22 年度では 82.2%となっています。そのストレス要因を質問すると「仕事の失敗、責任等の発生」35.9%と最も多く、次いで「仕事の量」36.3%、「対人関係、パワハラ・セクハラを含む」26.2%となっています。そのほかに、社会問題となっている「カスタマーハラスメント」がストレスの要因だと回答している人も 26.2%となっています。



労働者自身が自らのストレスに気づき予防対処し、
また事業者がそれを支援できる体制を積極的に
つくっていきましょう

ストレスのメンタルヘルスへの影響については、
これまでも取り上げてきましたが日常生活において「ストレスを感じない」状況はあり得なく、ストレスへの対処をうまく行えないとメンタルヘルス不調を発生させかねません。この不調を予防するために

「緩衝要因」を上手く機能させることが必要で、①セルフケア、②家族友人からの心理的・物理的サポート、③上司同僚からの心理的・物理的サポートがあるとされていますが、この中で大切な役割を果たすのが「豊かで良質なコミュニケーション」だと言われています。

仕事上のストレス要因である人間関係は、コミュニケーションの良し悪しに大きく影響を受けます。人間関係が悪化して信頼関係が崩れてしまうと、心身の健康を維持できなくなります。望ましい働き方、生活ができなくなると心身の疲労が蓄積してメンタルヘルス不調となるケースを皆さんも見つけてきたことがあると思いますが、部下と上司、同僚とで「大変な仕事だけれどあなたの能力を信じている、何とか力を貸してほしい」と本音で伝えたとき、「信頼して評価してくれている」と受け止めた部下は前向きに取り組んでくれるのではないのでしょうか。人間関係・信頼関係があれば、多少のストレスもモチベーションに換えることができ、メンタルヘルス不調も回避できる可能性が高まります。そのために、コミュニケーション能力の向上は必要不可欠なものとなります。

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

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。）

○ [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://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/>
- 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



車とどろき 車ローン

好評につき! **第2弾**

発売開始 **35周年記念キャンペーン**

お取扱期間: 2025年7月1日(火)～10月31日(金)

発売開始 **35周年を記念して基準金利より 0.35% 引下げ!**

NEW! ご返済期間が最長15年まで延長! ※10年超は「変動金利」の場合に限り、※「固定金利」は対象外です。



ろうきん 紹介 キャンペーン

2025 5/15(金)～12/31(金)

紹介した人に…
 \もれなく/ ご紹介いただいた人数×500円分 プレゼント!
 QUO カード

紹介された人にも…
 \もれなく/ 図書カード 500円分 プレゼント!

参加条件
 当店舗とお取引があり、右記の対象商品をご家族・友人・知人の方に紹介された方。

応募方法
 ※ 紹介された方が対象商品をお取引いただくことが必要となります。
 ①ご家族・友人・知人の方にろうきんの対象商品をご紹介いただく。
 ②右記QRコードの紹介キャンペーンWEBサイトのお申込みフォームからお申込み。

対象商品
 ①住宅ローン
 ②住宅保証付住宅ローン(国・県・市・道・自治体保証)
 ③定期預金(10万円以上)
 ④お子さま口座(児童手当・児童手当・児童手当・児童手当)

紹介された方の条件
 ローン借申込・本申込
 新規購入
 新規口座開設

詳しくはお気軽に(ろうきん店舗) またはWEB・フリーダイヤルへ

0120-5-109-26

<https://www.rokin-hokkaido.or.jp>

だからろうきん 北海道ろうきん



お住まいの 地盤診断サービス

無料 登録不要

地震の揺れ・液状化・浸水の可能性など、すぐわかる

たすけあいの輪をむすぶ **こくみん共済** 北海道推進本部

全国労働者共済生活協同組合連合会 **coop** 北海道労働者共済生活協同組合

「こくみん共済 coop」は営利を目的としない保障の生協として共済事業を営み、相互扶助の精神にもとづき、組合員の皆さまの安心とゆとりある暮らしに貢献することを目的としています。この趣旨に賛同いただき、出資金を払い込んで居住地または勤務地の共済生協の組合員となることで各種共済制度をご利用いただけます。