

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 サービス業自由記述からも深刻な実態が

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、サービス関連企業の方々の自由記述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、カスハラ被害を放置する・無視する上司・会社の姿勢も問題とする方もおり、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。

サービス一般 185 件

性別	年代	雇用形態	自由記述
女性	50 歳代	パートタイマー・契約社員	カスハラに該当する事例そのものより、上司や会社側が味方になってくれる事が大事だと思う クレームがあるとすぐ何か怒らせるような事を言ったのか等会社側から怒られる事が1番辛い
女性	40 歳代	パートタイマー・契約社員	威圧的な態度と強い口調の言い方。 自分が女性だから、下に見ているように感じました。
女性	30 歳代	パートタイマー・契約社員	常識的に考えて…と言う言葉を何回も繰り返し言ってきたり、店舗にご来店しての受付しか出来ない事を説明しても理解してくれなかった。 障害者手帳保持者だから安くして。割引きないのか？と言われたり、この店は障害者に優しくないんだね。など言われた 仕事何時に終わる？カフェ行こう。食事に行こう。などの誘い。 自慢話？などを長々と話される等…
女性	40 歳代	正社員	上司は見て見ぬふり 助けに來ない 迷惑をかけた患者をまた入院させ、同じように嫌な思いを職員にさせている 医療職種をもっと守る法案が欲しい
女性	50 歳代	パートタイマー・契約社員	一日に何度も来て、他の店のクレームや同じ質問を繰り返し長時間いすわります。少しでもその人にとって嫌な対応をするとメールや電話で本社にクレームが入ります。男性のお客様ですが、わざと声を小さくして聞き取りにくくし、距離を近くします。これが毎日です。
女性	30 歳代	正社員	本人の機嫌で八つ当たりしてくる。 自身のつけているヘルプマークを指して自分は弱者だから手伝うのが当たり前だと言われた。
男性	30 歳代	正社員	上司の気分によって態度が変容する
女性	30 歳代	正社員	盗撮をされた事を上長に伝えた際、何故直接本人に咎めなかったのかと言われた時にすごく絶望的な気持ちになった。先輩が親身になって寄り添ってくれて救われた。
女性	40 歳代	パートタイマー・契約社員	理不尽に怒鳴ってくる客が増えた。 マナーが悪い。
女性	60 歳代	パートタイマー・契約社員	店舗での方針なので、私の判断で決められる内容では無い事を伝えたが納得しない。
女性	60 歳代	パートタイマー・契約社員	商品を取寄せ、入荷の連絡後、来店時商品が違うと言ってキャンセルする。それを幾度も繰り返す方がいた事。
女性	40 歳代	正社員	高齢化で認知力の低下している人が増え、相手に理解を得ることが難しい場合、どこまで我慢しなければならないのか。病気だからと許されるのか。

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.5

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.5** は前回に引き続き、24 年に UA ゼンセンがサービス業従事者に実施した調査結果についての分析がありましたので、上記の当セン

ター調査のサービス業「自由記述」との関連もあるので紹介することとします。桐生先生からは、カスハラ被害は4つのグループに分けることができるとして、主に業種ごとの被害の特徴などについての報告がありました。第一グループは、「スーパーマーケット・ドラッグストア」で加害者は60歳台男性が中心、被害は女性という典型的カスハラパターンで、お店のポイント制度に関することがきっかけで上司に謝罪を求める内容が多い傾向にあるとしました。第二のグループは、「ホテル・レジャー、デパート」関連で50歳代男性が一時間以上にわたり揚げ足取りをしつつ現金要求、土下座強要、過剰なサービスを要求するパターン。第三のグループは、「フードサービス、住生活、専門店」で加害者は女性、被害は男性が多く、対面による人格否定・威圧的言動による支払い拒否・景品要求を長時間の拘束で行うとしています。第四は「パチンコ店、医療・介護・福祉」で60、70

歳代の加害者が女性に対して継続的・執拗に大声・威圧的言動をセクハラ行為と併せて行う傾向が高いとしています。

業種別の傾向について説明・解説がありましたが、どのグループにおいても「長時間」「何回も」「繰り返し」「怒鳴る」が共通点として挙げられ、被害者が精神的に追い詰められた状態になることや、カスハラ対応時のスキルが必要なこと、その際の毅然とした態度や危険回避の準備

分析データの概要



も必要との解説もありました。

NEW 新入社員シリーズ【11】 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2

先週号ではZ世代が、上司が思う以上に日常的なサポートを通じた承認を求めており、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ることをお伝えしました。



今回はZ世代の特徴として、将来の不安を逃れるため早く成長したいとの気持ちが強く、飲み会であっても仕事を教えてもらえる機会になれば前向きにとらえる人も少なくはないとの傾向もあるようだというをお伝えします。飲み会参加の無理強い禁物ですが、上司はもっと気軽に飲み会に誘ってもよいかも知れないとしています。しかし、飲み会に参加したとしても成長につながらないと

感じると落胆するので注意が必要としています。上司は、昔話や武勇伝を語るばかりではなく、若手の悩みや不安に耳を傾け、失敗談からの学びについて話をすることが好感を持たれやすいとしています。また、良好なコミュニケーションを進める好事例の学習も必要として、働きやすく快適な職場環境をつくるのが近道としています。【このシリーズはひとまず終了です】

NEW コミュニケーション能力は大丈夫ですか？【その2】「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、ストレス要因を「仕事の失敗、責任等の発生」が最も多く、「豊かで良質なコミュニケーション」が必要で人間関係・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ることを先週号ではお伝えしました。

今回は、コミュニケーション能力の向上の具体例をお伝えします。職業上のストレスは家族や友人・上司・同僚から心理的・物理的サポートを受けることによって緩衝・やわらぐとされています。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「善し悪し」に大きく影響を受けることになっています。自分や相手の状況・状態を互いに伝え合い、理解しあうことが難しくなると人間関係は悪化して信頼関係が崩れて大きなストレス要因となってしまいます。また、仕事の量や質などを上司が部下の様子を正しく把握して適材適所でかつ適切な仕事量を与えれば部下はストレスを感じにくくなります。しかし、このような望ましい働き方を維持できないと心身の疲労は蓄積しストレスを感じてメンタルヘルス不調になる事例は数多くあります。

部下と上司が信頼しあい、現状を理解してもらえるに丁寧に説明し、上司は「大変な仕事だけどあなたの能力を信じている、何とか力を貸してほしい」と本音で部下に伝える、すると部下は「いつも自分のことを信頼し、評価してくれる上司の頼みだから頑張ろう」と思い、前向きに仕事に取り組んでくれるのではないのでしょうか。このような人間関係、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を回避できる可能性が高まります。上司と部下の良質なコミュニケーション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://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://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

