



再掲載

24 年度カスタマーハラスメントアンケート調査結果報告書を発行しました 課題点を道議会各会派、議長・副議長に説明 業種別の自由記述を是非ご覧ください



北海道勤労者安全衛生センターは、2024 年度カスタマーハラスメントアンケート調査結果報告書を作成し、各会員組織に送付させていただきました。この報告書では、カスタマーハラスメントによって、精神障害を発症したことによる労働・公務災害の増加が顕著となっていることから、カスハラによるメンタルヘルスへの影響についても調査し、その分析結果を掲載しています。分析内容については、各団体でのメンタルヘルス対策に是非とも活用いただければと考えております。

結果報告書は、WEB 版としてホームページにもカラーで掲載していますので、是非、組織内での会員・組合員にもお知らせいただき、

組合・職場で閲覧していただければと思います。また、10 月 3 日には道議会全会派・正副議長へ「24 年度カスハラ調査結果報告書」について訪問して説明を行い、伊藤議長・梶谷副議長からはそれぞれ、「企業としての人材確保の上でカスハラの対策は極めて重要なことなので、積極的に検討したい」「全会派が一致して条例制定・施行できたことの成果を今後とも高めていきたい」とのコメントをいただきました。



また、各会派への訪問では政策担当の道議の皆さんから、「条例施行後の取り組みの必要性を理解することができた」「加害者に高齢男性が多い結果となっていることは、より一層啓発活動が必要と考える」「被害者への影響を考えるとこれまでの施策に加え、道民への一層の周知が必要と考える」などの力強い見解をいただきました。

NEW 第 84 回全国産業安全衛生大会【大阪・近畿】 参加者からのレポートをお伝えします

9 月 10 日(水)から 12 日(金)までの日程で、第 84 回全国産業安全衛生大会が大阪市内で開催され、菊田行秀さん【自治労札幌市役所労働組合】、菊池伸利さん【情報労連北海道協議会】、有山恒太さん【連合北海道】の 3 人が当センターから参加しました。参加者からのレポートを分割してお届けいたしますが、今週号は情報労連・ショップジャパンユニオンの菊池伸利さんのレポートを紹介します。



【菊池さんレポート】

第 84 回全国労働安全衛生大会に参加してきました。職場がコールセンターということもあり、社内で関心を高めたいメンタルヘルス分科会を中心に聴講させていただきました。労働安全衛生に関わる法制等の特別報告や大学教授の講演を通じ、最新事例や研究成果を学び、今後の職場改善に直結する示唆を得ることができました。



今後は、コミュニケーション研修の強化、勤怠データ活用による早期予兆把握、ハラスメント防止へのアクティブ・バイスタンダー導入、将来社会を視野に入れた安全衛生活動を会社に提言していくことで自組織の価値を高めていきたいと考えております。

下記のチラシの通りですが、「基礎編」「応用編」の構成で道内計 7 会場での開催、さらに一部で web 参加も可能となっています。

01 カスタマーハラスメント防止対策セミナー<基礎編> 道内5カ所で開催。札幌はハイブリッドで開催。札幌はハイブリッドで開催。全道各地からご参加できます。



キャリアバンク

公益財団法人日本経済団体連合会 職業開発センター
〒100-0001 東京都千代田区千代田1-1-1 日本経済団体連合会ビル内

参加無料

近頃、対人能力を鍛錬したいと考えているあなたに

カスタマー・ハラスメント 対応力向上プログラム

企業活動の重要要素のひとつであるお客様と、最も直接的なやり取りが中心となる営業や客用担当職員の働きから、
カスタマー・サービスメンタルの重要性について学び、社内でもっとも身近な問題として直面する機会のあるプログラムを実施します。

01

**カスタマー・ハラスメント
防止対策セミナー<基礎編>**

02

**カスタマー・ハラスメント
防止対策セミナー<応用編>**

03

**専門家（弁護士）による
無料個別相談**

詳しい内容は中部をご覧ください。

https://career-bank.co.jp/career_harassment/

〒100-0001 東京都千代田区千代田1-1-1 日本経済団体連合会ビル内

■お問い合わせ先：キャリアバンク事務局



02 カスタマーハラスメント防止対策セミナー<応用編>

選定3の場で開催し、札幌・仙台・神戸で開催。全国各地からご参加できます。

※ 01期対応とエスカレーション判断基準を考える

※ カスタマー対応マニュアル作成ワーク

※ アニマールに含めるべき6要素と作成のポイント

※ 「1期対応対応ワーク」/「エスカレーション判断基準」作成

※ 自社に特関する方法

開催時間
13:00~15:00

講師 山田 真紀子。

山田 真紀子 株式会社ニフティ代表取締役社長兼COO
ニフティは、2000年創業のインターネットサービス企業。2015年、株式会社ニフティを設立し、インターネットサービス事業を推進。2016年、株式会社ニフティを設立し、インターネットサービス事業を推進。2017年、株式会社ニフティを設立し、インターネットサービス事業を推進。

03 専門家(弁護士)による個別相談

企業と個人が抱える問題はそれぞれ、その状況や課題に応じて異なります。

相談時間 各セミナー終了後(15:00~)1社あたり20~30分程度

例えば—こんな課題をお持ちの方と話をすることができます。

- ① 創業資金不足、資金繰り問題、売上不足問題
- ② 労働者(従業員)の雇用関係、労務管理問題
- ③ 消費者トラブル、苦情対応、商品回収問題
- ④ 会社や個人の法的リスクの予防と軽減
- ⑤ 消費者が権利を主張するおそれへの対応
- ⑥ 社内外のトラブルへの迅速な対応

「何でも
相談できる」
相談窓口

**専門家
紹介**



福田 亘洋
株式会社日本経済新聞社 弁護士



菅野 亮
株式会社日本経済新聞社 弁護士

過労死をゼロにし、健康で充実して働き続

北海道では 11 月 10 日(月)14 時からアステ

[illegible]

ィホールで開催されますので、参加を検討してはいかがでしょうか。

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無料でお貸します

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



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
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。