

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>

**NEW「カスハラは組織で対応する」～誰もが安心して働く職場をめざして～のセミナーに参加  
講演は前事務局長理事の齊藤勉さん(現・日本ワークルール検定協会理事)**

10月22日(水)14時45分より、ほくろうビルにおいて、「カスハラは組織で対応する」～誰もが安心して働く職場をめざして～のセミナーに参加しました。この研修は、北海道ライフサポートセンターが「暮らし何でも相談室」の相談員や全道のサテライトの相談員などを対象に年2回開催している講座として開催されたものです。当センターの木下真一事務局長理事が参加しました。講師は、当センターの前事務局長理事(現・日本ワークルール検定協会理事)の齊藤勉さんで、最近は岐阜県・岡山県など全国各地でのカスハラ研修の講師を務めている他、カスハラ防止の研修講師の育成も手掛けている第一人者の話しを聞く機会となりました。「誰もが安心して働き職場をめざして」ということで、講演はうつ病など労災認定基準にカスハラが追加された背景には労災支給



決定件数が非常に増加していること

から、労働者のメンタルヘルスを守るためにも大きな課題であると問題提起がされました。また、当センターのアンケート調査結果報告書から、上司や同僚が味方になってくれることが大事でクレームがあると自分に責任があるかのように上司から怒られるのが怖いと言ったことも紹介されました。また、カスハラは組織で対応することの意味は「私が苦情を受けているのではない」「私に言われているのではない(会社に)」として冷静に受け止めることで心理的負担も軽くできるとの説明に相談員の方々も共感し、今後の相談活動に役に立つ研修となりました。

**NEW「2025年度9月までの北海道での労働災害による死傷者数」公表【10.22 北海道新聞より】**

**死亡者数39人、過去5年で最多【北海道労働局】**

北海道労働局が公表した今年9月までの道内での労働災害による死者数が39人と21年と並び過去5年間で最も多くなったことが明らかになりました。建設業や林業など労働者の高齢化が進む業種で事故が目立つとしています建設業では降雪で本格的な工事ができなくなる前の10月から12月に事故が多くなる傾向があるため、労働局は建設業者や工事の発注者らに対する安全への呼びかけを強化するとも、しています。



今年度は9月までの速報値で39人に達しており、時間がたってから労災が認められる例もあるため確定値では死者数が増える可能性もあるとしています。業種別では建設業が最多の12人、次いで林業と小売りなどの商業が5人となっています。自己の内容別では「高所からの墜落・転落」が11人、「交通事故」「機械などへの挟まれ・巻き込まれ」が8人で次に多い状況となっています。労働者の高齢化が指摘される建設業、林業ですが、労災による死者数の約3割を60代以上が占め、50代を含めると5割を越えています。

北海道労働局は、「加齢による身体能力の衰えや慣れによる安全意識の低下が事故につながっているのではないか」とみており、高齢化を意識した作業マニュアルの作成や、ベテラン労働者への安全教育の重要性を指摘しています。北海道勤労者安全衛生センターも毎年北海道労働局との情報交換会を開催して道内死傷者

数の多い(休業 4 日以上)4 業種の会員組織から災害の実態を労働局に伝え、改善点などの要望事項も出しています。高齢者は怪我をすると回復が遅い、完治しづらい傾向も指摘されており、より一層の労働環境の改善が必要となってます。

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

カスハラと気づかないカスハラ被害が メンタルヘルス対策の充実が必要です



北海道労働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。特に、メンタルヘルスへの影響について

は、ココロバランス研究所の東洋大学教授桐生正幸教授に依頼した分析結果が掲載されています。アンケート調査に協力をいただいた方には、たくさんの質問に答えていただき感謝を申し上げなければなりません。「日頃どのようなお客様に対応していますか?」などの質問がメンタルヘルスへの影響を調査する質問項目となっていて、「特別扱いを求めてくる人」などを「自己中心的言動によるカスハラ」、「権威主義的説教をする人」を「攻撃的言動によるカスハラ」として分類して分析した結果、56.5%の人が被害に遭っている実態が明らかになっています。カスハラ(ハラスメント全体も)によるストレスは、「カスハラそのものによるストレス」「周りのサポートがないストレス」「ふがいない自分に対するストレス」の 3 つです。被害者対策においては「ストレス」の分析も重要となります。

### NEW 北海道「カスタマーハラスメント防止対策セミナー」基礎編の 2 会場が終了しました

これまで、お伝えした北海道が実施する「カスタマーハラスメント防止対策セミナー」基礎編の札幌・函館海上の研修会が終了しています。札幌会場では対面 50 人 WEB 参加 300 名の参加の定員が埋まり、カスハラの注目度が思っていた以上に高いと実感できるものとなりました。連合北海道などからもセミナーに参加しました。講師の山田真紀子さんからは、「なぜ今カスハラ対策が必要なのか」「カスハラの正しい理解」「正当なクレームとの見極め」「カスハラ対応指針の作成」の 4 項目について詳しい説明がありました。カスハラ被害による多大な悪影響があるとして、従業員の退職、会社としての時間の浪費、他の顧客への影響などを指摘し、要求の妥当性と手段・態様の不相当性から統一基準のもとブレない判断

研修資料から「業種別の特徴的なカスハラ事例」▶



カスタマーハラスメント  
防止対策セミナー

業種	重点的に挙げたい対象行為・注意点
行政・公共窓口	「長時間拘束」「威圧的言動」「不当な要求」など、手続きや制度に対する不満が転化しやすい行為を重視。SNS晒しや来庁時の無断録音も。
医療・福祉	「暴言・人格否定」「差別的言動」「身体的接触」「無断撮影」など、感情的反応や「命に関わる」強い要求に関する項目を明示。
小売・接客業	「過剰要求」「クレームの繰り返し」「威圧的態度」「SNS晒し」「出禁対象行為」など、来店・商品・サービス対応起点の行為を重視。
金融・保険・公共料金系	「脅迫・威圧」「過剰要求」「不当な補償請求」「業務妨害」など、契約や金銭をめぐるトラブルに直結する行為を具体的に。
教育・学習支援	「差別的言動」「人格否定」「過剰要求（成績・対応など）」「長時間拘束」「不当な介入」など、保護者・顧客・利用者からの干渉行為を想定。
コールセンター・通信販売	「繰り返しの電話」「暴言」「威圧」「過度な要求」「個人攻撃」など、リモート応対特有の継続的行為を重点化。
建設・設備・BtoBサービス	「過剰要求」「契約外要求」「威圧的な現場指示」「過度な時間拘束」など、取引関係に基づくハラスメントを含める。
IT・SNS運営・カスタマーサポート	「ネット上の晒し」「虚偽レビュー」「誹謗中傷」「執拗なメール攻撃」など、オンライン空間での攻撃行為を対象に。

が必要であると強調されていました。また、業種別にカスハラ対象行為を整理し、起きやすいカスハラ事例も紹介していました。

## 再掲載 11月は「過労死等防止啓発月間」 シンポジウムが11月10日(月)14時から



過労死をゼロにし、健康で充実して働き続けることができる社会をめざして、毎年11月が「過労死等防止月間」となっています。働きすぎやパワハラ等の労働問題によって心身の健康が損なわれ深刻な社会問題となっています。このシンポジウムでは有識者や過労死で亡くなられた方のご遺族等にも登場していただき、過労死等の現状や課題、防止対策について考える機会となります。

北海道では11月10日(月)14時からアステ

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@rengō-hokkaido.gr.jp](mailto:safety@rengō-hokkaido.gr.jp)

会員組織でなくて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](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](http://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://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.csde.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)

