

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 ハラスメント対策にも役立つ「ワークルール」の学習

会員組織でワークルール検定の受検を

ハラスメント対策の一環としてワークルールの知識を得ることはとても重要なことです。会社で妊娠したことを上司に報告して退職を強要された「マタニティハラスメント」の被害にあった社員からの相談にどう対応するかといった場合、労働組合役員が会社側に法律上の問題を指摘するには知識が必要となります。ワークルール検定受検をきっかけに法律知識を身に付けられます。現在、受検者を募集しています。今回から、自宅でも職場手でも場所を問わず受けられるIBT方式に変更されます。当センターの会員組織の労働組合役員や企業の管理職の方は是非とも受検してください。相談・問い合わせは、右のポスターの「日本ワークルール検定協会」か、**北海道は「職場の権利教育ネットワーク 011-211-8742**で受け付けています。締め切りは、11/14(金)となっています。

ワークルール 検定 2025秋



NEW「全水道札幌水道労働組合」

～カスハラ・マタハラ防止は職場づくりから～ セミナー開催



10月27日(月)16時より、札幌水道局において「カスハラ・マタハラ防止は職場づくり」のセミナーの研修会があり、当センターの木下真一事務局長理事が講師を務めました。9月に開催した全水道北海道地方本部での学習会に引き続き、札幌水道労働組合でも「カスハラ・マタハラ」防止対策を研修し、より良い職場づくりを進めようと開催されたものです。講演では、厚生労働省の調査結果を紹介し、企業等が社員から受けたハラスメント相談の上位が「パワハラ→セクハラ→カスハラ→マタハラ・パタハラ」の順であること、カスハラのみが増加傾向にあることを紹介し、原因として「暴力や差別は立場・知識・お金・年齢を背景として起こり、影響力を持つ人がその優位性に気づかなくなつて悪意なくハラスメントを行う」特徴を説明しました。「誰もが加害者・被害者になりうること」を前提に「カスハラ・マタハラ」の定義や発生の背景、職場や組合として実行できる対策について、被害例を参加者から聞きながら説明・意見交流を行いました。労働組合として、理事者・経営者に要求できることとして、「ハラスメント根絶に向けたトップの意思表明」「許されない基準の作成と明示」があり、取り組みとして「学習の場の設定、組合員同士の交流、相談窓口・担当者の整備とフォローアップ」などについても参考例を示し、春闘課題などに盛り込むようにすることが組合員にも分かる対策であることを提案しました。参加した組合員からは、職場での多様性についての理解不足や合



理化による業務の過密化、自己責任の名のもとに個人に責任が転嫁される傾向があるとのハラスメントが起こる背景について報告がありました。さらに、水道局職員にもカスハラ被害の実態があり組合員のメンタルヘルスや職場の士気に影響を与えており、対応が急務となっていることを共有することができました。また、カスハラは組

織で対応することであり、「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ことも理解していただき、今後の職場づくりに向けて役に立つ研修となったとの感想もいただきました。このような機会をいただいた札幌水道労働組合の皆さんに感謝申し上げます。

NEW「ハラスメント相談にどう向き合うか」

【ひょうご労働安全衛生センター研修会より】

10月1日に開催された「ひょうご労働安全衛生センター」での「ハラスメント相談にどう向き合うか」のセミナーについて紹介します。セミナーは大阪労働者弁護団の高尾奈々弁護士による講演で、深刻化するハラスメント問題に対して法的視点と相談対応に学ぶものでした。

まず、「ハラスメントは人権侵害である」ことが強調され、厚生労働省のデータによるとカスタマーハラスメントの被害は僅か1年で倍増する深刻な状況であり、早急な対策が必要であるとの訴えがありました。また、パワハラは、事業主がグレーディングを放置することによってリスクが重大化してしまうと警告し、「上司から部下へのハラスメントとは限らず、近年は部下が専門知識を背景に上司を追い詰める逆パワハラも起こっている」との指摘がありました。また相談事例として、一見すると教育的な意図をもっているように見える指導であっても過度な恐怖心や孤立感を与える場合はハラスメントに該当する可能性がある」として「教育の名を借りた暴力」の根絶が必要ともしました。

相談体制の充実の必要性については、「相談対応義務」が厚生労働省の指針で明記されていることを事業者は認識し、相談窓口では「被害者の感情を否定せず、共感する姿勢が何よりも重要」「たとえ小さな発言でも深く傷つけることがある」などを押さえて、被害者を孤立させないことが最も大切であるとしました。最後に、ハラスメント防止は単なるコンプライアンス対応だけでなく、誰もが尊厳を持って働く社会を作るための変革が必要、人を責める前に相手の立場を理解し、寄り添うことから始めるべきとしました。参加者からは、日常のコミュニケーションを見直す機会となったなどの感想が寄せられていました。

NEW

クレーマーに「申し訳ありません」は絶対 NG…

PRESIDENT online より ①



悪質なクレーマーから身を守るにはどうしたらよいか！

クレーム研修講師「津田卓也」さんによると「全面的な謝罪はNGだ、クレーマーに対して企業として責任を認めたこととされ、不利な立場に追い込まれるリスクがある」「謝罪の対象は相手の感情に限定したほうがよい」としています。また、現在「クレーム対応」の現場は「接客マナーの改善」ではなく、悪質クレームやカスハラ被害による組織崩壊の危機とともにいます。20年近く前の企業の接客・クレーム研修は「おもてなし」や「法律論の学習」が中心で、如何にクレームを起こさないかであったといいます。しかし、クレーム対応をしている社員が本当に求めているのは「お客様を満足させる」ではなく「目の前のクレーマーに如何に対応するのか」という実践的知識であったと振り返っています。

クレーマーがもたらす深刻な企業リスクは、①従業員のメンタル不調と離職、②企業イメージの低下と採用活動の失敗、③「謝罪コスト」による業務効率の低下の3点と言われています。最も深刻なのは、現場従業員のメンタル不調であり、特に公共サービス関係では「税金を払っているんだから言うことを聞いて当然」といった過度な権利意識をもった住民にハラスメントを受けるリスクについて、職員が耐え忍ぶ構造が常態化している深刻な

状況として指摘されています。また、採用活動の失敗は、最近ではSNSなどでクレーム対応が晒され、企業イメージのダウン事例が多数報告されています。「謝罪コスト」は、間違って「全面的謝罪」をしてしまったことによる「責任を認めた」との解釈により不当要求に発展するリスクが高まって「賠償金・慰謝料」の請求につながったり、継続的・長期間の嫌がらせを受けるリスクを抱えてしまいいます。

「お客様は神様です」の時代は「謝って場を収める」ことが蔓延していましたが、悪質なクレーマーや「顧客の誤解によるクレーム」に全面的な謝罪は絶対にやってはいけないことであり、「責任」には「不快にさせたことによる謝罪責任」と「事実上の責任としての落ち度があったことの容認」があることをしっかりと企業団体で共有する



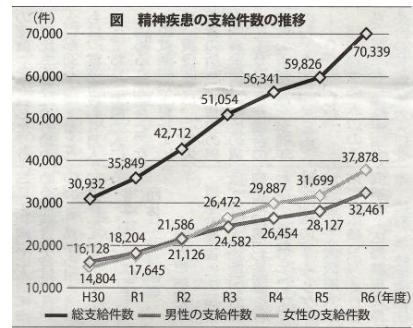
必要があります。また、相手の怒りが収まらないうちに謝罪を乱発することは、もっとも無駄な行為でクレーマーの思う壺になってしまいます。要求を飲ませることが誠意だと思っているのがクレーマーの正体だということを肝に命じて、「部分謝罪・限定謝罪」を徹底し、こちら側に非がない場合の謝るべきは「私どもの行動」ではなく「お客様の気持ち」に対してのみ、だとされています。【次号につづく】

NEW 北海道が「協会けんぽ傷病手当金支給で精神疾患原因が33.9%」で全国でも上位に

傷病手当金 精神疾患が全国7万件超え

前年度比1万件以上の増加に【労働新聞より】

全国健康保険協会(協会けんぽ)は、24年度の現金給付状況をとりまとめ公表しました。精神疾患による傷病手当金の支給は前年度比10,513件(17.6%)増の70,339件となっています。総数に占める割合は件数ベースで43.7%となっています。また21年度以降は女性の支給件数が男性を上回り、女性の金額ベースで占める割合は49.2%と半数近くとなっています。総支給金額では341.9億円(前年度比44.8億円増)でコロナ禍の22年度を超える状況となっています。男女別の精神疾患での支給件数を見ると24年度は男性32,461件、女性30,787件となっています。都道府県別では、傷病別件数では精神疾患がどの県でもトップとなっており、割合でみる上位3県は東京都51.1%、大阪府45.3%、愛知県41.9%で、北海道は33.9%で宮城県・福岡県について上位となっています。被保険者1,000人当たりの支給件数は7.05件で、業種別では運輸郵便が9.96件、医療福祉が9.12件、鉱業・採石業が7.92件で続いています。23年度に15.19件であった公務が2.19件と減少しています。



再掲載 11月は「過労死等防止啓発月間」「しごとよりいのち。」

シンポジウムが11月10日(月)14時からアスティホールで開催



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。厚生労働省では、11月を「過労死等防止啓発月間」と定め、過労死等をなくすためにシンポジウムやキャンペーンなどの取り組みを行うとしています。この月間は、「過労死等防止対策推進法」に基づくもので、過労死等を防止することの重要性について自覚を促し、関心と理解

を深めるため、毎年 11 月に実施しているものです。

月間中は、国民への周知・啓発を目的に、北海道においても、この間お伝えしてきた「過労死等防止対策推進シンポジウム」を行うほか、「過重労働解消キャンペーン」として、長時間労働の是正や賃金不払残業などの解消に向けた重点的な監督指導やセミナーの開催や一般の方からの労働に関する相談を無料で受け付ける「過重労働解消相談ダイヤル」などが実施されます。

【メモ】「過労死等」とは…(1)業務における過重な負荷による脳血管疾患・心臓疾患を原因とする死亡
(2)業務における強い心理的負荷による精神障害を原因とする自殺による死亡
(3)死亡には至らないが、これらの脳血管疾患、心臓疾患、精神障害、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る問題

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@rengo-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 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://www.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)

【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＞

- [がん情報 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.csidne.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

