安全衛生情報　2026 年 10 月 5 日(月)　　No.802

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 いよいよ 10 月　カスハラ対策義務化始まる！　　企業等に求められる対策とは

【サンプル動画の紹介】 労働新聞社セミナー　これまでも紹介してきたものです

講師：弁護士　中町誠法律事務所　中井　智子 さん　　以下が無料公開部分(10 分程度)の内容です。

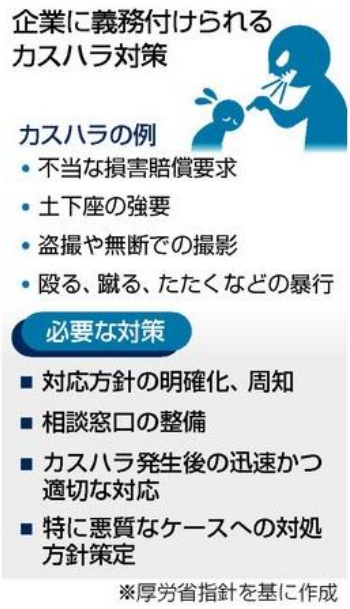
1　カスタマーハラスメントの現状
2　カスタマーハラスメントの法改正
3　カスタマーハラスメントの実務対応～マニュアル制定の留意点
4　カスタマーハラスメントに関する裁判例
5　カスタマーハラスメント対応に向けて

ぜひご覧ください（ログインしていただくと、全編視聴が可能です）。



https://www.rodo.co.jp/movie/219367/?utm_source=nl&utm_medium=email&utm_campaign=0679n

【時事通信 10/1 より】



改正労働施策総合推進法が10月1日施行されました。顧客による迷惑行為「カスタマーハラスメント（カスハラ）」対策は企業の喫緊の課題となります。同法は労働者を守るための対応方針の明確化や相談体制の整備などを義務付けており、対応が不十分な場合には行政指導の対象になります。先行して対策を講じる動きも目立ちますが、ノウハウ不足などを理由に対応が追い付いていない企業も多いとみられます。

改正法では、カスハラを「職場において行われる顧客などの言動で、業務の性質などに照らして社会通念上許容される範囲を超え、労働者の就業環境が害される」と定義しています。典型例として「不当な損害賠償要求」「土下座の強要」「盗撮や無断での撮影」などを示しています。その上で、企業に対応方針の明確化と従業員への周知、相談体制の整備、被害発生後の適切な対応などを求めています。

タクシー大手の日本交通は、カスハラと判断した場合には「従業員を守るべく、会社として積極的に対応する」と基本方針に明記しました。車内には防犯カメラが作動中であることを伝える電光掲示板を設置し、「従業員に安心して継続して働いてほしい」としています。

東京都が昨年10月に実施した実態調査によると、カスハラ対策に取り組んでいる企業は38．5%、未実施の企業からは、正当なクレームとの区別の難しさやノウハウ不足が課題に挙げられていました。

ハラスメント問題に詳しい成蹊大の原昌登教授（労働法）は、カスハラについて「従業員の心身を疲弊させ、他の顧客にも大きな迷惑が生じる」と指摘しており、対応マニュアルを策定する際には「自社で起きたカスハラの事例を踏まえ、従業員がどう動けばよいのかが分かるような具体的な内容にすることが重要だ」と強調しています。

お知らせ **東京都産業局のハラスメント防止動画があります　　企業・団体で活用の検討を！**

こちらから　https://www.nohara.metro.tokyo.lg.jp/?yj_r=6e&_ly_c=186cbe67-4ef8-489f-9873e4ab82463660&_ly_r=110&_ly_src=da

再掲載 **「全国労働衛生週間」 7 日まで**　　**10 月は「体力つくり強調月間」です**

加齢による体力低下に注意しましょう！



10 月は、「体力つくり強調月間」となっております。体力つくりは労災防止にも効果的であり、高齢者のロコモティブシンドローム、フレイルといった症状への対策としてカラダを動かす習慣を身に付けるとともに、さらに一歩進めて筋力トレーニングを取り入れることが推奨されています。栄養バランスのとれた食事、十分な睡眠・休養と組み合わせて健康づくりに取り組みましょう。10 月は職場で進める体力づくりについて特集します。【つづく】

NEW「全国産業安全衛生大会・札幌」参加者からの報告　その 2-1





今回は、北海道教職員組合書記次長「三浦友和」さんからのレポートを紹介します。

★3日間、全体会（総合集会・特別講演）および専門分科会に参加して、労働安全衛生の動向や民間企業の先進的なとりくみについて学ぶことができました。公務、特に教育職場の労働環境改善や、今後の組合活動のためという視点から報告します。全体会の総合集会では、高齢化、外国人労働者、個人事業者の増加等）を踏まえ、安全衛生対策の対象を従来の「労働者」の枠組みから、個人事業者等を含む「働く人全体」へと拡大していく方向性が示されました。特別講演では、株式会社セコマ丸谷会長から、人口減少・過疎化が加速する北海道において、地域と共生しながら事業を持続させる実践事例が紹介されました。特に、人手不足を単なる人数の不足ではなく「勤務可能時間の不足」ととらえ直し、パート従業員の個々の希望に寄り添った柔軟な勤務調整を行うとりくみや、カメラ映像・AI を活用した現場の転倒防止・事故原因分析などのとりくみが紹介されました。



法制度が「働くすべての人を守る」方向へシフトしている点が理解でき、公務職場にいる立場として、民間企業の柔軟なとりくみに刺激を受けました。教育現場では前例踏襲や制度的な硬直化に陥りがちですが、人員不足に対して個人の事情に配慮した柔軟な働き方を整え、テクノロジーを積極的に活用して安全を担保する姿勢は、多忙化・教員不足に直面する学校職場の環境改善においても見習うべき視点であると感じました。分科会報告は次号につづく。

NEW「働く女性の健康を考える」　睡眠とメンタルヘルスについて　その 5

未来の自分のために、今の健康を考える大切さ！　疲れが取れないのは？



「働く女性の健康」・睡眠の質について掲載しています。個人に睡眠の自己管理を求めることには限界があるとされ、企業として休息を取りやすい環境づくりや、健康についての相談がしやすい雰囲気づくりが重要となることを先週はお伝えしました。

今週は、「睡眠は翌日のための準備」ということをお伝えします。睡眠は、疲れた体を休ませるだけのものではなく、脳や体の機能を整え、翌日に向けて回復するための様々な働きが行われていることを理解することが必要です。睡眠不足が続くと疲労感だけでなく、集中力や判断力、感情のコントロールにも影響が及びます。忙しい時ほど睡眠時間を削りたくなりますが、睡眠こそが翌日のパフォーマンスを支える重要な準備時間となっています。仕事や家事・育児に追われていると、自分の健康・睡眠について後回しになりがちになってしまいます。「疲れているけど休めない」「よく眠れないのは年齢のせいかな！」と、不調をそのままにしている人は少なくないと思います。少し、小さな変化・影響が長く続けは続くほど、心身の不調や将来の健康に影響することとなってしまいます。健康づくりの活動の一歩手前にできることとして、「今の自分の心身の状態を知る」そして、より良い選択に繋げていく「プレコンセプションケア」の考え方を知ることが大切だと言われています。【つづく】

NEW「厚労省 25 年労働安全衛生調査」 63.0%の事業所でメンタルヘルス対策 10/1 労働基準広報より

厚生労働省は 8 月に「令和 7(2025)年労働安全衛生調査(実態調査)」の結果をとりまとめて公表しました。その中で、「メンタルヘルス対策に関する事項」「産業保健に関する事項」についてお知らせいたします。報告によると「メンタルヘルス対策」に取り組んでいる事業所の割合は 63.0%(令和 6・2024 年調査 63.2%)となっています。事業所規模でみると、労働者数 50 人以上の事業所では 93.7%(同 94.3%)、労働者数 30～49 人の事業所では 72.0%(同 69.1%)、労働者数 10～29 人の事業所では 54.6%(同 55.3%)となっています。

この取り組み内容としては複数回答となりますが、「ストレスチェックの実施 64.0%」(同 65.3%)と最も多く、次いで「職場環境等の評価および改善(ストレスチェック結果の集団ごとの分析含む)」が 52.8%(同 54.7%)となっています。ストレスチェック結果の分析を実施した事業所割合は 74.9%(同 75.4%)となっています。



特に注目すべきは、メンタルヘルス不調により連続 1 か月以上休業した労働者または退職した労働者の状況は、連続 1 か月以上休業した労働者がいた事業所の割合は 10.8%(同 10.2%)、退職した労働者がいた事業所の割合は 6.5%(同 6.2%)となっています。

【メモ】ストレスの原因としてマルチタスクがあります。複数のことを同時進行したり、短期間で作業を切り替えることを繰り返したりすることをいいます。反対の言葉にシングルタスク(1 つの作業に集中する)がありますが、世の中はマルチタスクを勧める傾向にあるようです。そのマルチタスクこそがメンタル不調の原因となると指摘されています。理由は、マルチタスクのデメリットに次のようなことがあるからです。

「キャパオーバーとなりやすい」「作業が中途半端になりやすい」「ミスが生じやすい」「疲労を起こしやすい」などが挙げられ、マルチタスクが得意な人であっても、やり方次第ではこれらになりやすいといわれています。

求められやすい能力ですが、かえって非効率な状態も作りやすいため、メンタルヘルスケアではタスクからはなれる時間や、シングルタスクが推奨されています。

再掲載「ワークルール検定・26 年秋」　IBT 方式で自宅の PC、スマホ、タブレットで

ワークルールを学んで、安全衛生の仕組みや労働災害防止・労災補償、社会保障の知識を身につけませんか！



「ワークルール検定」とは、「働くことに関する法的ルール」のことです。ワークルールを知らないで働くことは、不利益に晒される危険があり、使用者側は法律違反を犯して責任を追及されることとなります。

もちろん、ワークルールを学ぶことが一番大切で「検定」を受けて合格することが第一の目標とは限りません。効果的な勉強法として、検定を受けてその結果により「振り返ること」が知識を効果的に得ることができます。問題の出題範囲は広く多岐にわたりますが、当センターが受検を勧める理由として、「安全衛生・労働災害」に関することが出題範囲にあり、テキストなどで学習することによって、労働安全衛生対策や労災補償について理解が深まり、働きやすい職場づくりにつながると考えているからです。また、労働者にとって必須ともいえる「社会保障・社会保険」についても学べて、失業をめぐる保険給付や妊娠・出産・育児に関する給付についても学ぶことができます。

問い合わせ先　安全衛生センター011-272-8855、職場の権利教育ネットワーク 011-211-8742

お知らせ**北海道勤労者安全衛生センターの労災防止研修用 DVD(無料)ライブラリー**

北海道安全衛生センター所有 DVD 一覧(PDF)　　100 本を超える DVD があります。

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・相談も無料ですので当センターに気楽に相談を！

■ 中｜災｜防｜技｜術｜支｜援｜部｜情｜報｜

令和 8 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）

【必見】「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

NEW■ 安全スタッフ https://www.rodo.co.jp/kytsheet/

安全スタッフ電子版の人気コンテンツ『KYT シート』安全教育動画の紹介　危険予知訓練に活用を

〒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

お知らせ**こくみん共済コープと北海道労働金庫の新しいキャンペーンを紹介します**



