

安全・衛生 — じゃーなる — Journal

〒060-0004 札幌市中央区北4条西12丁目 ほくろうビル5F TEL011-272-8855 FAX011-272-8880 ■発行責任者 木下真一

204号

2024年10月



東京都、全国初のカスハラ防止条例成立

日本経済新聞より

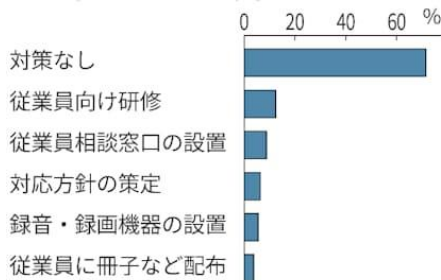
東京都議会で10月4日、顧客による著しい迷惑行為「カスタマーハラスメント(カスハラ)」を防ぐ全国初の条例が可決、成立しました。2025年4月に施行するとしています。条例ではカスハラの禁止を明記しましたが罰則規定はないものとなっています。また、都は従業員の保護につながる具体策などを示したガイドライン(指針)を年内に作り、実効性を確保するとしています。条例ではカスハラを顧客などから就業者に対する「著しい迷惑行為」であり「就業環境を害するもの」と定義し、顧客には言動に注意するよう求めたほか、事業者に対しては「必要かつ適切な措置を講ずるよう努めなければならない」と努力規定を明記しました。

流通・サービス業などの労働組合でつくる**UAゼンセン**が210組合から回答を得た3月までのアンケート調査によると、直近2年間でカスハラ被害にあった人の割合は46.8%に上り、

東京都のカスハラ防止条例のポイント —2025年4月施行—

- ・あらゆる人がカスタマーハラスメントを行ってはならない
- ・顧客は就業者に対する言動に必要な注意を払うよう努める
- ・事業者は就業者の安全確保や顧客への適切な措置を講ずるよう努める
- ・条例を補完する指針で事業者の取り組みの具体例などを明示

企業のカスハラ対策は遅れている



(注)複数回答、一部抜粋

(出所)東京商工リサーチ、5651社回答

最も印象に残っている迷惑行為としては、「暴言」や「威嚇・脅迫」などがあがっていました。迷惑行為を受けた就業者のうち50.5%は「嫌な思いや不快感が続いた」と答え、睡眠不足や心療内科などに通院する要因となった人もいました。こうしたことから、都は休職や退職の理由にもなるカスハラへの対策は急務として条例制定に動いたものです。今後は条例が企業側の従業員保護の取り組み向上につながるかが焦点となります。

東京商工リサーチが8月に実施したカスハラに関する調査では、回答した5651社のうち「特に対策は講じていない」企業の割合は71.5%にのぼっています。対策を講じている内容は「研修・相談窓口・方針策定・録音機材」などとなっていますがまだまだ少数となっています。

都は条例の施行にあわせて、従業員向け相談窓口や顧客への対応マニュアル、研修体制の整備など企業が参考にできる具体的な取り組み事項などを掲載した指針を示す予定としています。さらに、カスハラに該当する行為も例示して理念的な内容の条例を補完し、実効性確保につなげるともしています。SOMPOリスクマネジメントでハラスメント対策などを専門にする西彩奈グループリーダーは、「自社でどのようなカスハラが起きているかを分析することは、サービスの見直しや生産性の向上にもつながる」と話しています。

また、AIでカスハラを疑似体験できる研修プログラムの開発が「富士通」「全日空」で進められているとの報道もありました。現在は実証実験の段階で、「富士通」ではAIアバターがロールプレイングでのストレス状態から対応の評価を行い、社員のメンタルヘルスの向上をはかる研修プログラムとして来年度中の商品化をめざすとしています。

■ カスタマーハラスメント対策DVD「企業編」の紹介



パソコン修理の予約客が窓口で電話予約時の返答と違う回答をされたため、「キレるスイッチ」が入ってしまった。DVDでは、なぜ「キレた」のか、使うべき・言うべき言葉、応援を呼ぶ合言葉、別室での対応方法、ネット投稿への対抗手段など実践的な対策がまとめられています。 **安全衛生センターの教育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) 更新しました

[申込はsafety@rengo-hokkaido.gr.jp](mailto:safety@rengo-hokkaido.gr.jp) 研修会講師の依頼・相談も当センターへ



ポジティブメンタルヘルスとワーク・エンゲージメント

労働と休養の好循環を

全国労働衛生週間が10月1日から7日まで実施されました。会員組織の皆さんの職場では、日頃より自主的な活動としての健康確保の取り組みは行われているでしょうか。特に、労働災害の申請・認定とも精神疾患によるものが深刻な問題となっていることから、職場のメンタルヘルス対策は、メンタル不調の未然防止だけではなく、元気な人も含めて心身ともに健康で、かつ、仕事にやりがいを感じながら働き続け、生産性の向上につなげる「**ポジティブメンタルヘルス**」が求められています。

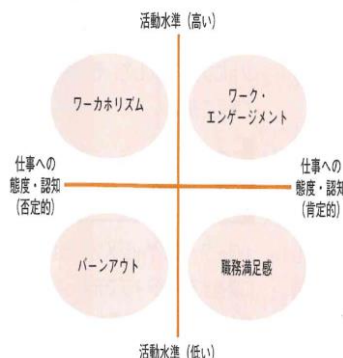


図1 労働者の仕事に対する心理状態に関する概念
(島津明人著「ワーク・エンゲージメント ポジティブ・メンタルヘルスで活きる毎日」を参考に著者作成)

ワーク・エンゲージメントとは、仕事に関連する充実した心理状態として、「活力」「熱意」「没頭」の3つがそろった「活動水準が高い状態」と言われています。対して、「ワーカホリズム」「バーンアウト」などの言葉があり、研究では「日本人は自己批判のバイアスが強く、欧米人は自己高揚バイアスが強い」との傾向があり、日本人はワーク・エンゲージメントが低いとされています。ワーク・エンゲージメントの推進は、メンタルヘルス対策の在り方を大きく変えるとも言われ、離職予防の観点からも経営者・人事管理者だけではなく労働組合は、企業の経営理念・従業員が働く上で大切にしている価値観・職場環境などに積極的に関心をもって労働安全衛生に取り組むことが求められています。

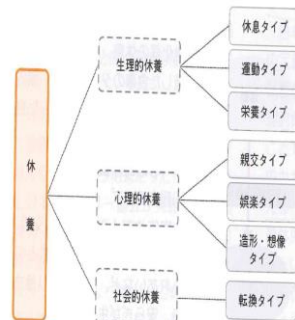


図2 休息モデル (杉田・片野モデル)

特に、活力を蓄えて次に備える「攻めの休養・リカバリー」についてもっと多くの人が認知し、組織的に推進することで「活動⇒疲労⇒休養⇒活力」をうまく回転させていくことがいくことが必要です。「**24時間戦えますか**」というキャッチコピーが昔ありましたが、「休養」という考え方が抜けたものであり、そんな「モーレツ社員」がお手本だった時代もありました…。



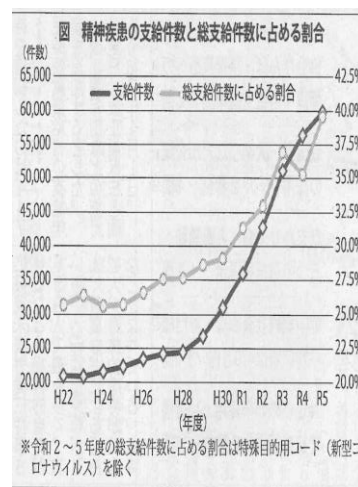
「23年度協会けんぽ傷病手当金」精神疾患の増加が続く コロナ除くと4割

労働新聞【9/23】

23年度の労災補償状況における、精神疾患による認定が833件にもなり、前年度から173件増えて5年連続で最多を更新していることをお伝えしました。全国健康保険協会(協会けんぽ)は、23年度の傷病手当金の給付状況について公表し、精神疾患の支給件数は6万件で、新型コロナウイルスを除いた総支給件数に占める割合が4割になったとしています。総支給件数は17万件、22年度からは14.1万件減と新型コロナの支給件数減が影響しているとしています。

精神疾患の支給件数の推移は、右肩上がりとなっており、特に「令和」に入ってから増加幅は大きく、直近5年間では倍増している状況にもなっています。さらに、疾病別での平均支給期間では精神疾患が218日、ガンは193日、循環器系疾患が195日となっています。

傷病手当金は、病気休業中に被保険者とその家族の生活を保障するために設けられた制度で、病気やけがのために会社を休み、事業主から十分な報酬が受けられない場合に支給されます。手当金が受けられるのは、被保険者が病気やけがのために働くことができず、会社を休んだ日が連続して3日間あったうえで、4日目以降、休んだ日に対して支給されます。ただし、休んだ期間について事業主から傷病手当金の額より多い報酬額の支給を受けた場合には、傷病手当金は支給されないことになっています。



こくみん共済 coopでは

自賠責共済を取り扱っています!

自動車損害賠償責任共済

ご契約車両を運転中に、他人にけがをさせたり、死亡させたりした場合の対人賠償事故を補償します。

自賠責共済とは?
自動車損害賠償責任共済法に基づき、賠償責任を負う自動車(二輪車等)の運転者(加入者)が、賠償責任を負った場合、加入者が自賠責共済に加入している限り、自賠責共済が賠償責任を負います。

もし、自賠責共済(保険)に加入していないと?
事故で運行した場合は、賠償責任を負うことになります。また、加入していない場合は、自賠責共済の「免許停止」(運転停止)の罰金がかかります。

座付バイクをお持ちの方は特に注意!
乗務制度のないバイク(250cc以下のバイク)は、自賠責共済(保険)の電報照会制度に準じて注意が必要です。加入していない場合は、毎時毎刻の「罰金」がかかります。

加入者への優待
1. 加入者への優待
2. 加入者への優待

こくみん共済 北海道推進本部

北海道推進本部

ろうきん ははたらく人なら **est** でご利用いただけます!!

「ろうきん」ってなに?
ろうきんは、預金やローンなど、はたらく人が利用しやすい商品やサービスを提供している **非営利の金融機関** です!

「私でも使えるの?」
パート・有期契約派遣などの雇用形態の方はもちろん、生協(コープ)を利用している方もご利用いただけます。

最近のろうきんのサービスはこちら

QRコード