

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>**継続「カスハラアンケート調査」結果報告書は9月中旬にお届けします****自由記述の紹介の最終となります 「金融保険」関係の窓口業務は過酷なストレスが**

お待たせしている結果報告書ですが、最終校正が終わり印刷作業に入ることができました。長らくお待たせして申し訳ありませんでした。9月中旬には会員組織の皆さんに送付いたします。これまで、各業種ごとの自由記述を紹介してきましたが、窓口業務で暴言・罵声を受ける実態が明らかになった「金融保険」関係の記述を紹介して最後とさせていただきます。

**金融保険 59 件**

性別	年代	雇用形態	自由記述
男性	50 歳代	正社員	自身の勘違いを理解できず上下座を強要する
女性	40 歳代	その他	最近の報道のせいもあってか「カスハラ」という言葉が浸透して、「これはカスハラではない」と前置きしてカスハラ行為を働く人が多くなった印象。カスハラはほかのハラスメントと同様に、行為者側が決めることではなく受けた側がどう受け取るかという問題なので、「これはカスハラではない」と申告してくること自体が自分がカスハラととられかねない行為を行っている自覚があるものとして、非常に厄介だと感じる。「カスハラではない」と自己申告したからと言ってカスハラに認定されないわけではないということも報道してほしい。
女性	40 歳代	パートタイマー・契約社員	書類に住所、氏名等記入が必要で説明するが、うるさいと言われ中々記入してもらえず、記入しないと手続きができないことを説明し渋々書いてもらったが、帰り際に暴言をはかれた
男性	50 歳代	正社員	あまり受けていないので記入できません
女性	20 歳代	正社員	怒鳴り散らかしてくるお客様に本当話が通じない！日本人じゃないんじゃないの？！中国人？！と言われて名札をつかまれた経験があります！
女性	20 歳代	正社員	高齢者の認知能力低下によるクレーム
女性	40 歳代	正社員	銀行の窓口や病院の待合室で待ち時間の長さに不満を抱き大声で怒鳴り散らす年配。話が通じ無い。その対応のせいでもっと周りが待たされ迷惑していることに気づけな人。
女性	50 歳代	パートタイマー・契約社員	1 日に何度も電話をかけてきて、こちらの業務とは関係ない相談を長時間してくるお客様の対応に担当者と係長が苦慮しているのを見ました。
女性	60 歳代	パートタイマー・契約社員	数年前電話で、その言葉使いはなんだ！と客に言われた。それ以降電話に出たくなかった。
女性	50 歳代	正社員	他の複数店舗でも同様なカスハラ行為を行っている。他の会社でも同様なことをしていることが想定された。窓口業務は、店舗に入られると拒めないことに危機感がある
女性	20 歳代	正社員	業務を理解していないこちらも悪いが「全然わかってない」と言われた
男性	30 歳代	正社員	こちら側の必要な書類を明示したにも関わらず、知らぬ存ぜぬと理不尽で自分勝手に脅迫めいた事を言われた
女性	50 歳代	パートタイマー・契約社員	一方的に怒りをぶつける。理由を伝えても、そんなことしてるのは、ここだけだと言い張る（他行も同程度のことをしてるのに）
女性	40 歳代	正社員	子供がいないことをバカにされた
男性	50 歳代	正社員	1 年以上前のことですが、こちら（職場）の対応の不備に対し、長時間に亘り高圧的に理詰めで問い詰められたことがあった。本部にも問い合わせ、1 時間以上に亘りクレームが言いくられたことがあった。更に、職員の子どもや家族を持ち出し、同じことを説明できるかと問い詰められた。

昨年実施した当センターのセミナーで参加者から、「フルネーム名札」によって「氏名」を SNS で検索された、営業所に指名で電話がかかってきたといった「ストーカー」的ハラスメント被害の実態が報告されています。

継続 9月10日はWHOが定めた「世界自殺予防デー」 9/10から9/16は「自殺予防週間」
 「ひとりで抱え込まないで」 「9.13 働く人の電話相談の活用を！」 ☎0120-583-358



「働く人の相談室」とは、世界自殺予防デーに合わせて実施する電話とSNSによる相談室です。仕事、人間関係、生活に関わる悩みを抱える働く方、その周りの方を対象に9/13(土)の10時から22時まで全国どこからでも無料で相談することができます。

この相談室は、当センターが日常のメンタルヘルスに関わる電話相談を委託している日本産業カウンセラー協会北海道支部が主催し、連合が共催して実施するものです。「上司からパワハラを受けている」「顧客・利用者からカスハラを受けている」「老後のことが心配」などの悩みに「認定相談員」の方が親身に話を聞いてくれます。会員組織には左のチラシを送付しております。

厚生労働省が発表した24年の自殺者総数は20,268人(暫定値)、昨年の確定値と比べ約1,500人減少しており1978年の統計開始以降2番目に少ない数値となった一方で、小中高生の自殺者数は527人(暫定値)と23年の確定値と比べ14人増加となり、データのある1980年以降最多となっています。全体としては減少しているもの

の、依然として深刻な状況となっています。この機会に「悩み」と大げさに考えずに自身のストレスとなっていることを専門の相談員に話をすることによって気持ちが軽くなるはずです。

👉 このチラシを会員組織の送付しました。多くの方に利用していただければ幸いです。

NEW 「ハラスメント被害」から職員・社員をどう守りますか？ パワハラは連鎖します
 加害者もまた被害者？ ハラスメント対策は知識とライフスキルが重要

これまで、各種ハラスメント防止の講師を依頼されてきましたが、当日参加者から被害実態を発表してもらったと、特に「パワハラ」事案では「またあの人が！」という、「加害者に特定の人物」が組織内で有名になっているという報告がありました。パワハラで有名な人と一緒に仕事をすると、そのスタイル・仕事ぶりが部下や後輩に影響を与えて別な部署で新たなパワハラが繰り返されるということも言われています。

よく、「怒り」をバネに逆境を乗り越える話を聞きますが、残念な形で「怒り」が連鎖してしまうことに、メンタルヘルス対策では注意を払うべきとされています。「怒り」は、高いところから低いところに流れ、期待している人ほど強く増幅する、身に覚えのない理不尽なものとなる、周囲に伝染するとされています。「怒り」がパワハラに発展し、その人の周囲で芽づる式にパワハラが発生しているケースがよくあり、冒頭の「またあの人が」という状況は組織の中で発生しやすいと言われています。



ある会社で、会社で委託した相談機関に「またあの人が」、つまり、パワハラ加害者がカウンセリングに訪れたことがあったそうです。その中で、「社員には嫌な思いをたくさんさせた」と自覚している。上司を支えるつもりで頑張ってきたが、その上司から逃げたい。自分に勇気がなくて上司に反論できなく、後輩に矛先が向かってしまった。申し訳なく思っている」という告白をし、家庭も蔑ろにして働いてきた後悔を告白したそうです。ある時代には、許されてきた「厳しい上下関係」に甘えたまま、今の時代にまで引きずってきたものと、カウンセラーは分析していました。人間に感情はあ



るのは当然で、「怒り」が高いところから低いところに流れることを自覚し、組織の上に立つ者・責任のある立場の人間は「自分の感情に責任を持つ」ことをライフスキルとして身に付けることが必要だと言われています。

NEW 「高齢労働者の労災防止措置」26 年度から事業者努力義務に 労働安全衛生法の改正

改正労働安全衛生法が 5 月 8 日に成立、同 14 日に交付されました。労働政策審議会安全衛生分科会では関係する議論が開始されました。改正法では、今年 1 月の労働政策審議会建議「今後の労働安全衛生対策について(報告)」にもとづいたものとなっています。労働安全衛生法を改正し、①個人事業者等に対する安全衛生対策の推進、②職場のメンタルヘルス対策の推進、③化学物質による健康障害防止対策等の推進、④機械等による労働災害の防止等の推進、⑤高齢者の労働災害防止の推進、などの措置を講ずることとなりました。

高齢者の労働災害防止措置の努力義務化については、来年 4 月の施行となっています。高齢労働者の



労働災害は、若年世代と比べ労災の発生率が高く休業期間も長い傾向にあります。休業 4 日以上之死傷者に占める 60 歳以上の割合は 29.3%(23 年度)に達しており、加齢による身体機能の低下等の高齢労働者の特性に起因するリスクが指摘されていました。防止措置の努力義務化については、改正法により厚労大臣が指針策定・指導・援助するとし、事業者は高齢労働者の特性に配慮した作

業環境の改善や作業管理に努めなければならないとしています。また、20 年に策定した「高齢労働者の安全と健康確保のためのガイドライン【エイジフレンドリーガイドライン】」の認知度が低いとして、現行の「ガイドライン(通達)」を「指針」に格上げする内容で策定される見通しとなっています。さらに現行の「エイジフレンドリー補助金」を参考に来年度の予算要求項目に義務化に伴う施策の予算要求が行われる見通しとなっています。

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

ご好評につき！
第2弾
車とどろき
車ローン
発売開始 **35周年記念キャンペーン**
お取扱期間: 2025年7月1日(火)～10月31日(金)
発売開始 **35周年を記念して基準金利より0.35%引下げ!**
NEW! ご返済期間が**最長15年**まで延長! ※10年超は「変動金利」の場合に限ります。固定金利は対象外です。

ろうきん紹介
キャンペーン
2025 5/15～12/31

紹介した人に…
紹介された人にも…

「もれなく」
QUO
カード
人数×500円分
プレゼント!

「もれなく」
図書
カード
500円分
プレゼント!

対象条件
※紹介された人にも…
※紹介された人にも…

対象条件
※紹介された人にも…
※紹介された人にも…

お問い合わせ
0120-5-109-26
https://www.roukin-hokkaido.or.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

こくみん共済 NEWS
0125W003
こくみん共済・coop
公式キャラクター ビットくん

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。