

NEW

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
ホームページでも見ることができます 会員組織には送付しています



北海道勤労者安全衛生センターは、3 年間にわたり「カスタマーハラスメント」調査を実施してきました。24 年度は、カスタマーハラスメントによる被害によって、精神障害による労働・公務災害の増加が顕著となっていることから、メンタルヘルスへの影響についても調査し、分析結果を報告することとしました。

分析結果については、各分野で今後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。23 年度調査では 36.6%の方が被害に遭っていたのが、24 年度には 40.6%と増加する結果となりました。カスハラ関係の報道が増えことにより、カスハラ被害の自覚や認識が高まったことなどが増加要因のひとつと考えられますが、顧客・利用者からの「自覚のない加害」が後を絶たないことが大きな要因と考えられます。

こうした状況は、「啓発活動」「企業・団体による防止研修」などを通じて「カスタマーハラスメントのない社会」を目指さない限り、解決しないと課題であると言えます。そのためにも、25 年 4 月に施行された「北海道カスタマーハラスメント防止条例」の理念や目的を実現するとともに、「サービスを提供する側にも受ける側も共に尊重される社会」をめざす活動を皆さんで取り組んでいくことが重要です。また、アンケート調査に回答していただいた方々の多くが「行政による規制の強化」「組織・団体内の対策強化」を望んでいることは、個人によるカスタマーハラスメント対応には限界があることが明らかであることを示しています。さらに、今年になって法改正されたカスタマーハラスメント対策を雇用主に義務付ける「労働施策総合推進法」の「雇用管理上の措置義務」を多くの企業が実施することや、「被害者へのケア」のための「相談体制の整備」などは喫緊の課題と言えます。

改めて、アンケート調査に協力していただいた多くの方が「苦しい・つらい・思い出したくない被害」を思い出して回答いただいた貴重な結果であることから、「誰もが被害者にも加害者にもならない社会」をめざしていくことが重要だと、今回の調査を通して痛感することとなりました。

今後も、北海道勤労者安全衛生センターは勤労者の皆さんの日々の業務を少しでもサポートする活動を進めて参ります。こうした課題解決の手がかりとして「本報告書」を活用していただければと考えております。

2025 年 9 月 NPO 法人北海道勤労者安全衛生センター

理事長 萩原 光典

継続 9/10 から 9/16 は「自殺予防週間」「働く人の電話相談室」の街頭宣伝を行いました

9 月 12 日(金)12 時 30 分より、札幌三越前で連合北海道、日本産業カウンセラー協会北海道支部、北海道勤労者安全衛生センターの 3 者で「9.10 世界自殺予防デー」「自殺予防週間」にあわせて実施する「働く人の電話相談室」(主催:日本産業カウンセラー協会)の PR を行う街頭宣伝を行いました。「ひとりで抱え込まないで」をキャッチコピーとしていますが、職場や家庭での悩み事、ハラスメントや老後の問題、経済的困窮などの相談を 9

月 13 日(土)に電話またはメールで受け付ける相談となっています。先週号でもお知らせしましたが、9.13 に限らず「認定相談員」の方が親身に話を聞いてくれます。会員組織にはチラシを送付しました。街頭宣伝では、弁士として札幌市議会・民主市民連合の 3 人の市議会議員にマイクもっていただき、白石区選出「しのはら すみれ」、厚別区選出「もり きよのり」、西区選出「さだもり ひかる」の市議(写真左下)から行政としてすすめている働き方改革、困りごとを持つ人へのサポート体制の整備、ハラスメント防止対策などについて市民の方々に訴えていただきました。また、日本産業カウンセラー協会北海道支部の相談員(写真右下)の方も街頭にたってチラシ配布に取り組んでいただきました。

北海道勤労者安全衛生センターは、日本産業カウンセラー協会北海道支部と委託契約を結んでいますので、いつでも「働く人の電話相談」を利用することができます。

「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



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

その 3

高齢労働者労働災害を防ぎましょう！ 体力チェックで安全の確保を

これまででもお知らせしてきましたが、改正労働安全衛生法が改正され、高齢者の労働災害防止の推進など 5 項目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、身体能力の低下を原因とするものが多く、設備の改善が第一と言われています。ハード面から着手していくのが対策の基本ですが「人」といったソフト面にも注目した安全衛生確保も重要となっています。

人間は、加齢とともに筋肉や認知能力など心身の活力が低下していきます。若いころには出来た動きでも、年齢を重ねると次第に無理が生じてきます。例えば、重いものを持つ、階段を一段抜かしで上がる、といった行動でも足をつまずかせたりが多くなります。身体能力の低下は人間である以上仕方のないことですが、問題は本人の自覚の有無です。誰もがいつまでも若く見られたい、あるいは、体力の維持のために生活習慣を工夫している人もたくさんいます。また、精神的な変化を感じず、自分が歳をとったのを忘れてしまいますこともあります。年齢を意識しないと無自覚に若い時の自分を基準に行動しがちです。高齢者の労働災害は、動けなくなった体に気が付かないことで起こるケースが少なくありません。

高齢労働者の安全と健康確保のためのエイジフレンドリーガイドラインでは、定期的に高齢労働者の体力チェックを継続して行うことで自分の体力の状況を把握して、作業改善のヒントを見つけて労働災害はもちろん生産性の向上にも役立てることを提唱しています。全国労働衛生週間が 10 月に実施されます。高齢労働者の災害防止について今後も掲載する予定です。

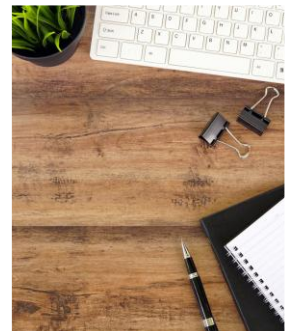


NEW 札幌市北区家庭生活カウンセラークラブで「カスタマーハラスメント学習会」の講師

9月8日(月)10時30分から、札幌市北区役所で「カスタマーハラスメントとメンタルヘルスへの影響」についての学習会が開催され当センターの木下真一事務局長理事が講演を行いました。この学習会は日ごろ、「北海道家庭生活総合カウンセリングセンター」「青少年カウンセリンググループ」などに所属して、北区役所の家庭生活相談をはじめとする様々な機関でカウンセラーとしてボランティア活動されている北区等在住の方々が、定例的に集まる機会にカウンセラー研修として開催されたものです。相談者からカスタマーハラスメントについての相談を受けることを想定して、①カスタマーハラスメントとは何か、②北海道カスタマーハラスメント防止条例について、③当センターのカスハラ調査結果について、④メンタルヘルスへの影響と被害相談の対応についてなどの講演を行いました。カスタマーハラスメントによるメンタルヘルスへの影響については、被害によるストレスには「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孤立感によるストレス」「自信喪失のストレス」があることを紹介し、相談の際は「何がストレス」になっているかについて傾聴することが大切であることを共有することができました。参加したカウンセラーの方からは、相談内容は深刻なものが多く、カウンセラー自身もストレスがたまりやすい状況なので、「相談内容を家庭に持ち帰らないように、仲間の相談員に内容を伝え、聴きあうことが大切」との発言をいただき、メンタルヘルスを保つためにはストレスをため込まないようにすることが大切であることを実感しました。

北区家庭生活 カウンセラークラブ 研修会

カスタマーハラスメントについて学ぶ
北海道労働安全衛生センター
事務局長理事 木下真一



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)

■ 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(紹介者)は、紹介された人(被紹介者)に紹介された方。
※ 紹介された人(被紹介者)は、紹介された人(紹介者)に紹介された方。
※ 紹介された人(被紹介者)は、紹介された人(紹介者)に紹介された方。
※ 紹介された人(被紹介者)は、紹介された人(紹介者)に紹介された方。

ご応募は
① 紹介された人(被紹介者)に紹介された方。
② 紹介された人(被紹介者)に紹介された方。
③ 紹介された人(被紹介者)に紹介された方。
④ 紹介された人(被紹介者)に紹介された方。

対象商品
① 車ローン
② 車検費用
③ 車検費用
④ 車検費用

紹介された方の条件
① 20歳以上65歳未満の方
② 日本国籍を有する方
③ 北海道に居住する方
④ 北海道に居住する方

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。