

産業保健フォーラム IN TOKYO 2024 (速報)

今こそ知ってほしい化学物質の新ルール～産業保健スタッフは何をすべきか～

「産業保健フォーラム IN TOKYO 2024」が10月9日に「ティアラこうとう」(東京都江東区)において開催され、雨にもかかわらず約550名の方が参加されました。

産業保健活動の充実・強化といった労働者の健康確保対策を積極的に推進していくことは、厳しい経営環境等さまざまな事情があったとしても企業経営や人材確保・育成の観点からもプラスであり、このことが社会的にも評価される時代でもあります。本フォーラムは、産業医、衛生管理者、安全衛生担当者等産業保健に係る方のみならず、労務・人事担当の方々をも対象に、東京労働局、公益社団法人東京労働基準協会連合会、独立行政法人労働者健康安全機構東京産業保健総合支援センターの主催により、毎年タイムリーな各種情報を提供する場として、毎年この時期に開催しています。

国内で輸入、製造、使用されている化学物質は数万種類にのぼり、その中には、危険性や有害性が不明な物質が多く含まれています。さらに、化学物質による休業4日以上労働災害のうち、特定化学物質障害予防規則等の労働安全衛生法の特別則の規制の対象となっていない物質を起因とするものが約8割を占めています。このようなことから、今般、特別則による規制の対象となっていない物質への対策の強化を主眼とする、事業者が、危険性・有害性の情報に基づくリスクアセスメントの結果に基づき、ばく露防止のために講ずべき措置を適切に実施する制度が新たに導入されたところです。



第28回 桃樹のちょこっと用語
「カスタマーハラスメント対策
企業マニュアル」
どんなマニュアル？
答えは、この11月号のどこかに。

- ◆ 産業保健フォーラム IN TOKYO 2024(速報) …………… 1
- ◆ 11月は「建設荷役車両特定自主検査強調月間」です …… 9
- ◆ 「過重労働解消キャンペーン」を実施します …………… 3
- ◆ 10月からの制度変更……対応はできていますか？ …… 18
- ◆ 11月は「しわ寄せ」防止キャンペーン月間です …………… 8
- ◆ 安全衛生技術試験協会受験申請はオンラインで！ …… 19

これらを踏まえ、今年は、「今こそ知ってほしい化学物質の新ルール～産業保健スタッフは何をすべきか～」と題し、「化学物質による労働災害防止のための新たな規制」(化学物質の自律的管理)と産業保健スタッフとのかかわりかたをメインテーマに開催されました。

メイン会場である大ホールでは、富田東京労働局長による主催者挨拶の後、株式会社 MOANA 土肥産業医事務所代表土肥誠太郎氏による特別講演「自律的化学物質管理と産業保健」が行われました。



午後からは、事例発表として、

興和不動産ファシリティーズ金子昭氏による「わが社の化学物質管理について」、三井化学株式会社河野亮氏による「化学物質ばく露低減における当社の取組事例について」、建設業労働災害防止協会西田和史氏による「建設業における化学物質取扱作業リスク管理マニュアルについて」の講演が行われました。

このほかに、東京労働局から化学物質管理に関する留意点についての解説がありました。

この特別講演等の様子は、次号でお伝えします。

このほか、地下1階の展示場では、後援した各団体による健康測定や保護具等の展示コーナー等が設けられ、来場された方々が健康測定を行ったり、保護具について説明を受けたり、展示コーナーのパンフレットなどをご覧になるなど、熱心に情報の収集に当たっておられました。

健康測定・相談・展示コーナーの内容と出展団体は次のとおりです

- こころの耳((一社)日本産業カウンセラー協会 こころの耳運営事務局)
- 化学物質管理/リスクアセスメント新たな化学物質管理への対応相談コーナー(テクノヒル(株))
- 労働条件等相談コーナー(東京労働局労働基準部監督課)
- 中小規模事業場安全衛生相談コーナー((公社)東京労働基準協会連合会)
- 健康測定【血管年齢測定】【肌年齢測定】コーナー(全国健康保険協会東京支部)
- 健康相談・測定【歩行基礎力測定・脳年齢測定】コーナー
(東京都産業保健健康診断機関連絡協議会・全国労働衛生団体連合会東京都地区協議会)
- 労働安全衛生相談コーナー((一社)日本労働安全衛生コンサルタント会東京支部)
- 東京地域両立支援推進チーム(東京地域両立支援推進チーム、東京労働局労働基準部健康課)
- 労働衛生のハンドブック【令和6年度版】配布(東京産業保健総合支援センター)
- 保護具展示コーナー((公社)日本保安用品協会)
- 中災防図書展示・健康づくりコーナー(中央労働災害防止協会)
- 働き方改革推進支援コーナー(東京働き方改革推進支援センター/東京労働局雇用環境・均等部企画課)
- リワーク支援相談コーナー(東京障害者職業センター リワークセンター東京)
- 健康づくり関係パンフレット等配布(東京都保健医療局)

「過重労働解消キャンペーン」を実施します

併せて「過労死等防止対策推進シンポジウム」を開催

東京労働局 労働基準部 監督課

毎年11月は、「過労死等防止啓発月間」です。

過労死等防止対策推進法(平成26年法律第100号)では、11月を「過労死等防止啓発月間」と定め、過労死等防止のための集中的な啓発を行うこととしています。

東京労働局管内においては、過労死等(脳・心臓疾患及び精神障害事案)に係る労災請求件数は依然として増加傾向にあり、事業場に対する監督指導においても長時間労働の実態が認められています。

このため、東京労働局では、「過労死をゼロにし、健康で充実して働き続けることのできる社会」の実現に向け、過労死等とその防止について考えるシンポジウムを開催するほか、昨年を引き続き、11月を「過重労働解消キャンペーン」期間と定め、長時間労働の削減等の過重労働解消に向けた取組を推進します。

過重労働解消キャンペーンにおける取組

1 労使の主体的な取組を促します

使用者団体や労働組合などに対し、長時間労働の削減等の過重労働解消に向けた取組に関する積極的な周知・啓発等の実施について協力要請を行います。

2 労働局長によるベストプラクティス企業への職場訪問を実施します

東京労働局長が長時間労働の削減に積極的に取り組む企業を訪問し、その取組事例を広く紹介します。

3 重点監督を実施します

長時間労働が疑われる事業場などに対して監督指導を行います。

4 「過労死等防止対策推進シンポジウム」を都内2か所で開催します

参加無料・要事前申込

- 東京会場 11月25日(月)14:00~16:30

場所：ティアラこうとう 小ホール(江東区住吉2-28-36)

- 東京中央会場 11月6日(水)13:45~17:00

場所：イイノホール(千代田区内幸町2-1-1 飯野ビルディング)



👁️ 詳細はこちらをご覧ください。



ひと、くらし、みらいのために
厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare



東京

会場

過労死をゼロにし、健康で充実して 働き続けることのできる社会へ

近年、働き過ぎやパワーハラスメント等の労働問題によって多くの方の尊い命が失われ、また心身の健康が損なわれ深刻な社会問題となっています。本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ご登壇をいただき、過労死等防止対策推進法施行から10年、改めて過労死等の現状や課題、防止対策について考えます。



参加
無料

事前申込

毎年11月は「過労死等防止啓発月間」です。

過労死等防止対策推進シンポジウム

日時 2024年11月25日(月)
14:00~16:30 (受付13:00~)

会場 ティアラこうとう 小ホール
(東京都江東区住吉2-28-36)

主催：厚生労働省

後援：東京都

協力：過労死等防止対策推進全国センター、全国過労死を考える家族の会、過労死弁護団全国連絡会議



二次元バーコードを
読み込んで下さい。

東京会場

プログラム

[開会挨拶]

[基調講演]

「パワーハラスメント－職場内解決技法－」

金子 雅臣 氏

(一般社団法人 職場のハラスメント研究所 代表理事)

[過労死を考える家族の会 体験談]

[取り組み事例紹介]

全日本建設交通一般労働組合 東京都本部 (建交労東京)

[質疑応答]

[閉 会]

●会場のご案内

ティアラこうとう 小ホール

(東京都江東区住吉2-28-36)

・都営地下鉄新宿線・東京メトロ半蔵門線「住吉」駅 A4出口より徒歩4分

●参加申し込みについて

- 会場の都合上、事前申し込みをお願いします。
- 申し込みはWeb または FAX をお願いします。
- 受付番号を発行いたします。当日会場受付にて受付番号をお知らせください。
- 定員になり次第締め切りとさせていただきますのでご了承ください。
- 定員超過の場合は、電話またはメールでご連絡いたします。
- 連絡先の TEL か E-mail のどちらかは必ずご記入ください。
- 参加(証明)書の発行はいたしておりません。予めご了承ください。

金子 雅臣 氏

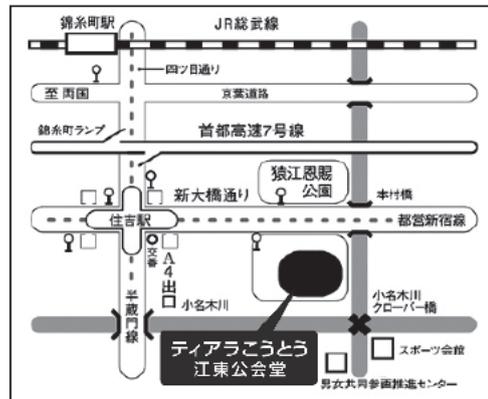
一般社団法人 職場のハラスメント研究所
代表理事
労働ジャーナリスト



東京都産業労働局勤務を経て、労働ジャーナリストとして社会労働問題(セクハラ、パワハラやリストラ、ホームレスなど)のルポライターとして活動する。

2008年に一般社団法人「職場のハラスメント研究所」設立、所長として講演・執筆活動を続ける。

千代田区、港区などの女性問題協議会委員や男女差別苦情処理委員、人事院パワハラ対策検討委員などを歴任。現在は、人事院ハラスメント特別相談員、葛飾区男女差別苦情処理委員、日本教育心理学会、成蹊学園、自由の森学園、和光学園などの人権委員会スーパーバイザーを行う一方で、『月刊パナンス』、『労働法研究会報』、『人事労務実務Q&A』などに連載を執筆中。他に新聞、TV、雑誌等メディア対応多数。



Webからのお申し込みはこちら 二次元バーコードを読み込んで下さい。

<https://www.mhlw.go.jp/karoshi-symposium/>



- 以下の参加申込書に必要事項を記載の上、FAXをお願いいたします。FAX番号 03-6264-6445
- 下記の「個人情報の取扱いについて」に同意の上、ご記入ください。 → 同意しました。

過労死等防止対策推進シンポジウム [参加申込書]

- 次の該当する□に✓をお願いいたします。
- | | | | | | | |
|----------------------------------|------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 経営者 | <input type="checkbox"/> 会社員 | <input type="checkbox"/> 公務員 | <input type="checkbox"/> 団体職員 | <input type="checkbox"/> 教職員 | <input type="checkbox"/> 医療関係者 | <input type="checkbox"/> 弁護士 |
| <input type="checkbox"/> 社会保険労務士 | <input type="checkbox"/> パート・アルバイト | <input type="checkbox"/> 学生 | <input type="checkbox"/> 過労死等の当事者・家族 | | | |
| <input type="checkbox"/> その他 [] | | | | | | |

お名前	フリガナ	フリガナ
5名以上のお申込みは、別紙(様式自由)にて FAXしてください。	フリガナ	フリガナ
連絡先	●TEL:	●FAX:
	●E-mail:	
企業・団体名		

基調講演について質問を募集します。以下に質問したいことをご記入ください。 ※質問には全てお答えできるわけではありません。

【個人情報の取扱いについて】 ・ご記入いただいた事項は、過労死等防止対策推進シンポジウムの申込受付業務を目的として使用します。 ・他の目的ではご本人の同意なく第三者に提供をいたしません。 ・委託運営株式会社プロセスユニークの「個人情報保護方針(https://www.p-unique.co.jp/hp/privacy.html)」に従い適切な保護措置を講じ、厳重に管理いたします。

(お問い合わせ先) 厚生労働省シンポジウム事業受託事業者 株式会社プロセスユニーク 電話: 0570-080082 (ナビダイヤル) E-mail: karoushiboushisympo@p-unique.co.jp

しごとより、 いのち。

仕事は本来、やりがいや生きがいを生み出し、
人生を豊かにしてくれるもの。
働き過ぎて心や体の健康を損なうことは
絶対にあってはなりません。

過労死をゼロにし、健康で充実して
働き続けることのできる社会へ

STOP!
過労死

毎年11月は「過労死等防止啓発月間」です。



厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

人事院 内閣官房内閣人事局 総務省 文部科学省
厚生労働省ホームページ ▶ <https://www.mhlw.go.jp>

詳しい情報や相談窓口はこちら

厚生労働省 過労死防止 検索

労働条件や健康管理に関する相談窓口等一覧

労働条件等に関するご相談は・・・

お近くの都道府県労働局労働基準部監督課、労働基準監督署、
総合労働相談コーナーにご相談ください。(開庁時間 平日8:30~17:15)



●労働条件相談ほっとライン(電話相談)

労働条件に関することについて無料で相談に応じています。
日本語の他、13言語に対応しています。(2022/4/1現在)
"Labour Standards Advice Hotline" Foreign language support is also available.

0120-811-610

平日/17:00~22:00 土・日・祝日/9:00~21:00 (12/29~1/3を除く)



●確かめよう労働条件(ポータルサイト)

労働条件や労務管理に関するQ&Aを、労働者や
そのご家族向け、事業主や人事労務担当者向け
にその内容を分けて掲載しています。

<https://www.check-roudou.mhlw.go.jp/>



ハラスメントに関するご相談は・・・

●総合労働相談コーナーのご案内

パワーハラスメントについての相談はこちら。
[http://www.mhlw.go.jp/general/seido/
chihou/kaiketu/soudan.html](http://www.mhlw.go.jp/general/seido/chihou/kaiketu/soudan.html)



●都道府県労働局雇用環境・均等部(室)一覧

セクシュアルハラスメントなどの相談はこちら。
[https://www.mhlw.go.jp/content/
000177581.pdf](https://www.mhlw.go.jp/content/000177581.pdf)



●ハラスメント悩み相談室

土曜・日曜の相談やメール・SNSでの
相談にも無料で応じています。
<https://harasu-soudan.mhlw.go.jp/>



●あかるい職場応援団(ポータルサイト)

ハラスメント対策に役立つ情報の
提供を行っています。
<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>



職場における健康管理やメンタルヘルス対策に関するご相談は・・・

●こころの耳電話相談

メンタルヘルス不調や過重労働による健康障害に
関することについて無料で相談に応じています。

0120-565-455

月・火/17:00~22:00 土・日/10:00~16:00 (祝日及び年末年始を除く)

メール相談 24時間受付

SNS相談 月・火 17:00~22:00

土・日 10:00~16:00

(窓口及び年末年始を除く)



●こころの耳(ポータルサイト)

こころの不調や不安に悩む働く方や職場のメ
ンタルヘルス対策に取り組む事業者の方などの
支援や、役立つ情報の提供を行っています。
<https://kokoro.mhlw.go.jp/>



●まもろうよこころ

「死にたい」、「消えたい」などの悩みや不安を
抱えていたら、相談してください。電話やSNS
の相談窓口を紹介しています。

<https://www.mhlw.go.jp/mamorouyokokoro/>



過労死の防止のための
活動を行う

民間団体の
相談窓口

過労死等防止対策推進全国センター

<http://karoshi-boushi.net/>



全国過労死を考える家族の会

<http://karoshi-kazoku.net/>



過労死弁護団
全国連絡会議

(過労死110番全国ネットワーク)

<http://karoshi.jp/>



参加
無料

過労死等防止対策推進シンポジウム

11月を中心に、全国47都道府県、48か所で開催しています。

お問い合わせ先

専用ナビダイヤル
(月~金 9:00~17:30)

0570-080-082



リサイクル適性(A)
この印刷物は、印刷済みの紙を
リサイクルしています。



11月は「しわ寄せ」防止 キャンペーン月間です

大企業等と下請等中小事業者は共存共栄！ 適正なコスト負担を伴わない短納期発注や急な仕様変更などはやめましょう！

東京労働局 雇用環境・均等部 指導課

事業主の皆様へ

大企業・親事業者による長時間労働の削減等の取組が、下請等中小事業者に対する適正なコスト負担を伴わない短納期発注、急な仕様変更などの「しわ寄せ」を生じさせている場合があります。

このため、厚生労働省、中小企業庁及び公正取引委員会は、11月を「しわ寄せ」防止キャンペーン月間と位置づけ、「しわ寄せ」防止に向けた集中的な周知・啓発の取組を行っています。

大企業・親事業者と下請等中小事業者は共存共栄という認識の下、適正なコスト負担を伴わない短納期発注や急な仕様変更などはやめましょう。

詳しくは、「しわ寄せ」防止特設サイトをご覧ください。

(「しわ寄せ」防止特設サイト URL)

<https://work-holiday.mhlw.go.jp/shiwayoseboushi/>

その無理な発注の「しわ寄せ」で取引先が途方に暮れていませんか？

そこどころよろしく頼みますよ。

仕様変更？この納期じゃ、無理よ……

大企業・親事業者による長時間労働の削減等の取組が、下請等中小事業者に対する適正なコスト負担を伴わない短納期発注、急な仕様変更などの「しわ寄せ」を生じさせている場合があります。

大企業等と下請等中小事業者は共存共栄！
適正なコスト負担を伴わない短納期発注や急な仕様変更などはやめましょう！

厚生労働省 | 都道府県労働局 | 労働基準監督署

中小企業庁 | 公正取引委員会

<https://work-holiday.mhlw.go.jp/shiwayoseboushi/>

しわ寄せ防止特設サイト

11月は「建設荷役車両特定自主検査 強調月間」です

建設荷役車両の特定自主検査(特自検)の実施台数は、令和5年度には全国で約207万台と推定され、特自検が定着しつつあるとはいえ、未だ相当数の未実施機械があるものと思われます。

また、フォークリフト、車両系建設機械等建設荷役車両に係る死亡災害は依然として多発しており、憂慮される状況です。当協会においては、令和6年度においても、建設荷役車両を取扱う人の安全を確保し、労働災害の防止を目指して特自検の一層の普及促進を図るため、11月を特自検強調月間として各種の運動を強力に展開することとしました。

本年度は、各都道府県労働局・労働基準監督署のご協力のもと、登録検査業者及び事業者における検査の実施体制及び検査対象機械の管理体制の整備を促進し、特自検が適正に実施されるよう、その周知・徹底に努めることとしました。

事業場の皆様におかれましては、強調月間の趣旨をご理解いただき、次の事項を確認の上、特自検が適正に実施されますようお願い申し上げます。

なお、令和6年度のスローガンは、「安全を明日へつなぐ特自検」です。

登録検査業者及び事業内検査を行う事業者のそれぞれの立場での実施事項

- 特自検業務が、法令及び「特定自主検査業務マニュアル」に従い適正に実施されているかを、「特定自主検査業務点検表及びその解説(検査業者用又は事業内用)」を使用して、自社の特自検業務の実施体制・検査者・検査機器・標章・台帳・記録表等の管理について、業務点検を実施する。
- 登録検査業者は、特自検の実施が定着するよう顧客に対しPRを行う。

建設荷役車両を使用している事業者、元方事業者及びリース・レンタル事業者のそれぞれの立場での実施事項

- 特自検が計画的に実施されているか確認する。
- 特自検未実施機械がないか、標章(令和6年は青色)の貼付を確認する。
- 特自検記録表の検査結果とその補修措置を確認する。

主唱

公益社団法人
建設荷役車両安全技術協会
本部・東京都支部

後援

厚生労働省 経済産業省

協賛

中央労働災害防止協会
建設業労働災害防止協会
陸上貨物運送事業労働災害防止協会
港湾貨物運送事業労働災害防止協会
林業・木材製造業労働災害防止協会

一般社団法人日本建設機械工業会
一般社団法人日本産業車両協会



問合せ先

公益社団法人建設荷役車両安全技術協会東京都支部
〒102-0072 東京都千代田区飯田橋 1-7-10 山京別館 4階
Tel 03-3511-5225 Fax 03-3511-5224 URL <http://www.kenni-tokyo.jp>

分からないことは、なんでも「^{はすみ}蓮美部長」に聞いてみよう！

第29回

桃樹の「労務・安全衛生 深掘り探訪記」

カスタマーハラスメント対策、企業の義務に！

私は「^{とうき}桃樹」。東基連に入職し、4年目となりました。まだまだ勉強中の若輩者ですが、会員の皆様のために頑張ります。

さて、そんな私が、疑問に感じた事柄について、「労務・安全衛生の専門家」にして、私の上司、「^{はすみ}蓮美部長」に、その疑問をぶつけ、深く、深く、回答を探っていくコーナーです。宜しくお願い致します。



桃樹さん



蓮美部長

秋本番！ 全山紅葉！ 紅葉シーズン到来です

桃樹さん 蓮美部長、紅葉真っ盛り。紅葉シーズン到来ですね。

蓮美部長 あらあら、桃樹さん、ご機嫌ですね。そういえば、先週は土日に年次有給休暇を加えて3連休でしたね。どこか紅葉見物に出掛けたのかしら。

桃樹さん はい！ 実は青森県、岩手県、秋田県をドライブしながら二泊三日で巡って来ました。秋の東北！ 紅葉はドンピシャ！ 全山紅葉！ 山が燃えていました。

蓮美部長 あら、青森まで！ いいわね！ でも遠かったでしょう？

桃樹さん 大丈夫です。東北道をまっしぐら。岩手県の一関IC、中尊寺PA、平泉ICを越えて岩手山SAで休憩。八幡平から秋田県を経て、青森県に入り、青森港。自宅から青森港まで719キロ。青森港では「青函連絡船メモリアルシップ・八甲田丸」の前で記念撮影してきました。

蓮美部長 八甲田丸！ 私も行ったことあるわ。確か八甲田丸の前には、石川さゆりさんの名曲「津軽海峡・冬景色」の歌謡碑が。

桃樹さん そうです。歌謡碑の正面のボタンをポチッと押すと、石川さゆりさんの歌声が流れました。「上野発の夜行列車〜♪♪」(阿久悠・作詞、三木たかし・作曲)。ちょっとウルッと来て、良かったです。

蓮美部長 いいわね～いやいや、桃樹さんのお話を聞いていたら、それだけで今月号が終わってしまい、読者の皆さんに叱られてしまうわ。桃樹さん、何か教えて欲しいことがあるとか。

桃樹さん はい。最近、よく「カスタマーハラスメント対策」という言葉を聞きます。お店などで、お客さんが店員さんへ行方ハラスメントだと思うのですが、法律で規制する方向との報道を目にしました。何か新しい動きがあったのでしょうか？

カスタマーハラスメント(顧客、取引先等からの著しい迷惑行為等)の被害状況

蓮美部長 桃樹さん、よく気が付きましたね。世の中の動きを捉えるアンテナは、ピンと立っていますね。偉いわ～。

桃樹さん 褒められると力を発揮するタイプです(笑い)。それで、どんな動きがあったのですか？

蓮美部長 カスタマーハラスメントは、一般的に「顧客、取引先等からの著しい迷惑行為等」とされています。

昨年度(令和5年度)に厚生労働省が行った調査では、過去3年間にカスタマーハラスメントを受けた労

働者は全労働者のうち 10.8% となっていて、パワーハラスメントよりは少ないですが、セクシュアルハラスメントよりは多い状況にあるの。

桃樹さん うーん、1 割の人が被害に遭っているんですね。

蓮美部長 全体では 1 割ですが、ほとんど顧客等と接することが無い人は 5.3% であるのに対して、勤務日はほぼ顧客等と接している人は 17.4%。接客頻度が高くなるとカスタマーハラスメントを経験する割合が高くなっています。

桃樹さん これは、何とかしないとイケませんね。

蓮美部長 この状況を踏まえ、本年(令和 6 年)8 月 8 日に、厚生労働省の有識者検討会が、労働者保護の観点から「事業主の雇用管理上の措置義務とすることが適当」とする報告書を示したの。

桃樹さん その「有識者検討会」とはどのようなものですか。

カスタマーハラスメント対策が、働きやすい職場づくりへ

蓮美部長 厚生労働省が設けた「雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会」のこと。この検討会が 11 回にわたる検討会の議論を経て、「～女性をはじめとする全ての労働者が安心して活躍できる就業環境の整備に向けて～」との副題で、検討会の「報告書」を取りまとめ発表。その中で、カスタマーハラスメントも含まれているの。

桃樹さん カスタマーハラスメントの被害は、女性だけが受ける訳では無いと思うのですが、何故「女性活躍推進」に関する検討会で議論されてきたのですか？

蓮美部長 桃樹さん、良い着眼点です。この報告書の中でその点については、次のように書かれています。

「本検討会においては、(中略)ハラスメントに関しては、とりわけ女性が多く働く業種において相談件数の多いカスタマーハラスメントについて具体的な議論を行った」と。

桃樹さん 小売業など接客する機会の多い職場では、比較的女性が多いですね。

蓮美部長 そして、こう続けているの。「こうした課題への対応は、女性が安心して働くことのできる職場環境の整備を通じて女性の活躍推進に資するのみならず、全ての労働者が活躍することのできる職場づくりにもつながるものである。」

桃樹さん なるほど、カスタマーハラスメントへの対応は、女性労働者のみならず、全ての労働者が活躍する職場づくりにつながると言うことですね。

蓮美部長 そう！ そろそろそこが大切なところ。カスタマーハラスメント対策は、単なるクレーム対策ではなく、働きやすい職場をどう作っていくかとの観点に立つのが大事です。



有識者検討会で「企業に従業員保護を義務付けるべき」との議論が

桃樹さん 蓮美部長、分かりました。さきほど報告書で「事業主の雇用管理上の措置義務とすることが適当」と示したとお話がありましたが、具体的にはどのような内容なのでしょう。

蓮美部長 報告書では、「労働者保護の観点からの法制化」とのタイトルで、「法律においてカスタマーハラスメント対策に係る措置義務を規定しつつ、対象となる行為の具体例やそれに対して事業主が講ずべき雇用管理上の措置は、指針において明確化することが考えられる」と。

桃樹さん すると、カスタマーハラスメントを規制する法律ができるということですね。

蓮美部長 いえ、そんなに簡単なことではありません。

今回の検討会の参集者は、大学の教授等の方、また独立行政法人等の研究機関の研究員、産業医の方など、いわゆる有識者の方々です。

有識者検討会の報告書をもとに、厚生労働大臣の諮問機関である労使の代表者らが入る「労働政策審議会」で議論することとなります。

桃樹さん その労働政策審議会での検討は始まったのですか？

蓮美部長 先々月の9月30日に、厚生労働省で「第72回 労働政策審議会 雇用環境・均等分科会」が開催されました。テーマは「女性活躍推進及びハラスメント対策について」。その際、まず「検討会報告書」の内容について確認されたようですから、今後、この審議会でも法整備に向けた議論が進められていくことになると思います。

カスタマーハラスメント対策のこれまでの動き

桃樹さん 今後の流れは分かりました。

それでは、9月30日の労働政策審議会でも確認された「検討会報告書」について教えてください。

蓮美部長 はい、繰り返しになりますが、今年の8月8日に「雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会 報告書」が公表されました。

この検討会では、女性活躍推進法の方向性や、ハラスメントの現状と対応の方向性に関する検討を行ってきたの。

桃樹さん そのなかで、カスタマーハラスメントについての議論も行われたのですね。

蓮美部長 そうです。報告書では、これまでのカスタマーハラスメント対応について簡単に触れています。

令和2年の「パワハラ防止指針」に、事業主が取り組むことが望ましい事項としてカスタマーハラスメント対応が明記されたこと。

令和3年に「顧客等からの著しい迷惑行為の防止対策の推進に係る関係省庁連携会議」を開催したこと。

令和4年に「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を作成したこと。

現在は、この「対策企業マニュアル」を参考にしつつ、事業者等が各自の対応マニュアルを策定する動きが見られること。

桃樹さん その「対策企業マニュアル」は私も読みました。厚生労働省のホームページからダウンロードしましたが、とても具体的に分かりやすく対応方法などが書かれていて、とても参考になりました。

蓮美部長 桃樹さんもキチンと勉強しているのね。素敵ですよ。今度の月例会議で、東基連の職員の皆さんに説明してもらいましょう。総務課長に話しておきますね。

桃樹さん もー、蓮美部長、勘弁してください(泣き)。

それより、報告書です。

カスタマーハラスメントの影響について

蓮美部長 その前に、大切なことをもう1つ。

令和5年度の厚生労働省の調査によれば、過去3年間に受けたカスタマーハラスメントの内容としては、「継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動(頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等)」が57.3%、「威圧的な言動(大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等)」が50.2%とあるの。

桃樹さん うーん、厳しい状況ですね。

蓮美部長 カスタマーハラスメントを受けた労働者の大半が、怒りや不満、不安などを感じたり、仕事に対する意欲が減退していて、被害を受けた労働者の心身への影響がみられると言われています。

桃樹さん カスタマーハラスメントを受けて、病気になったりすることもあるのですね。

蓮美部長 そうです。「顧客や取引先から無理な注文を受けた」、「顧客や取引先からクレームを受けた」として労災認定された事案もあります。中には、被災労働者が自殺や自殺未遂をした事案も。

桃樹さん そうなんですね！ それは、酷い。

蓮美部長 昨年(令和5年)9月には、労働基準監督署で判断される心理的負荷による精神障害の労災認定基準が改正されました。

業務による心理的負荷評価表の具体的出来事に「顧客や取引先、施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた」が明記されたの。

桃樹さん うーん、頑張ってる人が、追い詰められて、病気になるようなことはあってはならないと思います。

それと、これは企業等が持つ「安全配慮義務」にも関係しますね。

蓮美部長 はい。企業等は、労働者の安全に配慮する義務、いわゆる「安全配慮義務」を負っています。労働契約法にも明記されており、例えば、パワーハラスメントを放置した際には、安全配慮義務違反を問われ、被害者への損害賠償の支払責任が発生する場合も。カスタマーハラスメントでも、同じく責任を追究される可能性があります。



桃樹さん 規制の法制化以前の問題として、安全配慮義務も考慮する必要があるということですね。

カスタマーハラスメントの3要素

その1 「顧客、取引先、施設利用者その他利害関係者が行うこと」とは

蓮美部長 報告書では「カスタマーハラスメント」を定義していますが、「3要素」として、3つの項目を挙げています。

桃樹さん 「カスタマーハラスメントの3要素」ですね。どのような項目ですか。

蓮美部長 次の3つです。

- ①顧客、取引先、施設利用者その他利害関係者が行うこと
- ②社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
- ③労働者の就業環境が害されること

桃樹さん 具体的な内容について、教えてください。

蓮美部長 1つめの「顧客、取引先、施設利用者その他利害関係者が行うこと」とは、対象となる相手を規定しています。

ここでの「顧客」には、今後利用する可能性がある潜在的な顧客も含まれます。

また「施設利用者」の「施設」の具体例としては、駅、空港、病院、学校、社会福祉施設、公共施設等が考えられると。

なお、「利害関係者」には、法令上の利害関係だけではなく、近隣住民等事実上の利害関係にある者も含むと考えられています。

カスタマーハラスメントの3要素

その2 「社会通念上相当な範囲を超えた言動」とは

桃樹さん 2つめに「社会通念上相当な範囲を超えた言動」とありますが、これはどのような言動でしょう。

蓮美部長 顧客、取引先等の権利を濫用し、又は、逸脱したものをいい、社会通念に照らし、その「言動」の内容が相当性を欠くもの、又は、「手段・態様」が相当でないものとされています。

桃樹さん 具体的には、どのような「言動」になるのでしょうか。

蓮美部長 はい、具体的な内容としては、次のようなものが挙げられています。

- 「そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求」
- 「契約等により想定しているサービス等を著しく超える要求」

「対応が困難な又は対応が不可能な要求」

「不当な損害賠償請求」等

桃樹さん それでは「手段・態様」については、どうでしょうか。

蓮美部長 5つの項目が示されていますが、それぞれ代表的なもの、その具体例は次のとおりです。

- ①「身体的な攻撃(暴行、傷害等)」→「殴る、蹴る、叩く」「物を投げつける」等
- ②「精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座等の強要)」
→「「殺す」といった発言による脅し」「インターネット上の投稿」等
- ③「威圧的な言動」→「大声で責める」「大きな声をあげて周囲を威圧する」等
- ④「継続的な執拗な言動」
→「頻繁なクレーム」「同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める」等
- ⑤「拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)」→「長時間の拘束・居座り・電話等」

カスタマーハラスメントの3要素

その3 「労働者の就業環境が害されること」とは

桃樹さん こうやって見ると、「社会通念上相当な範囲を超えた言動」と言えますね。

蓮美部長 このような言動によって、労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったために、能力の発揮に重大な悪影響が生じるなど、就業する上で看過できない程度の支障が生じることが考えられます。

これが、「労働者の就業環境が害されること」です。

桃樹さん うーん、そうですね。このようなことになったら、仕事どころではありません。

蓮美部長 この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち「社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうか」を基準とすることが適当であるとされています。

桃樹さん 頻度などは、どのように考えたら良いのでしょうか。

蓮美部長 言動の頻度や継続性は考慮されますが、強い身体的、精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、1回でも就業環境を害する場合は有り得るとしています。

桃樹さん 分かりました。強い苦痛を与えられた場合には、1回でもカスタマーハラスメントに該当するということですね。

ところで、蓮美部長から「報告書では、『労働者保護の観点からの法制化』とのタイトルで、『法律においてカスタマーハラスメント対策に係る措置義務を規定しつつ、対象となる行為の具体例やそれに対して事業主が講ずべき雇用管理上の措置は、指針において明確化することが考えられる』とある」旨のお話がありました。

法制化の方向性について教えてください。

カスタマーハラスメントに対する事業主の措置義務の在り方

その1 「一次予防(未然防止)」

蓮美部長 カスタマーハラスメント対策の法制化の議論の中で、「事業主の措置義務」の在り方についても検討されました。その内容が「報告書」に記載されています。

桃樹さん 労働者を雇用する事業主が、カスタマーハラスメントから労働者を守るための措置義務の内容です。どのような内容でしょうか。

蓮美部長 事業主の雇用管理上の措置の具体的内容については、2つの考え方が示されました。

1つめは「一次予防(未然防止)」。2つ目は「二次予防(早期発見と適切な対応)」です。

桃樹さん 1つめの「一次予防(未然防止)」とは、どのような内容ですか。

蓮美部長 カスタマーハラスメントが発生する前に実施する「事前予防」です。マニュアル等の整備を行うことが示されています。

桃樹さん あっ、マニュアルの整備ですね。最初にお話した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に、事前の準備が記載されていました。

蓮美部長 では、桃樹さん、ここで紹介してもらえるかしら。

桃樹さん はい。「対策企業マニュアル」では、カスタマーハラスメントを想定した事前の準備として、次の4つを挙げています。

- ①事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
- ②従業員(被害者)のための相談対応体制の整備
- ③対応方針、手順の策定
- ④社内対応ルールの従業員等への教育・研修

これらの準備を事前に行っておくことが大切だと。

蓮美部長 そうですね。カスタマーハラスメントが起きる前に、企業・団体としての対応内容を策定し、従業員さん達に周知しておくこと。これが従業員さんの安心にも繋がります。

これらの内容が、法制化された場合に「事業主が事前に措置しておくべきこと」として示されていますから、自社等に当てはめて確認しておくことも重要です。

カスタマーハラスメントに対する事業主の措置義務の在り方

その2 「二次予防(早期発見と適切な対応)」

桃樹さん 蓮美部長、2つめの「二次予防(早期発見と適切な対応)」について教えてください。

蓮美部長 従業員への周知・啓発等を行っても、予防しきれずにカスタマーハラスメントが発生してしまった場合において、それに対する対応が大切です。

事業主の措置義務として、労働者の心身の健康障害を防止するため、早期に、相談対応等により対処することが重要とされています。



桃樹さん ここが大切ですね。「相談対応等により対処する」とありますが、「対策企業マニュアル」にも、具体的な対応方法が示されています。それらを参考に対応することですね。

蓮美部長 そうです。カスタマーハラスメントは、顧客等の権利の濫用・逸脱で、金品の要求や土下座の強要といった著しく不当な要求もあります。暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得るものもあります。

桃樹さん 「対策企業マニュアル」では、「犯罪に該当し得るもの」であることや、対応例として「直ちに警察に通報する」ということも示されていました。

蓮美部長 そうです。企業等においては、こうした考え方も踏まえて、的確かつ毅然とした対応ができるように、警察への通報を含めた対応方針を、労働者に周知しておくことが重要です。

航空、鉄道など交通各社や、多くの企業に広がる動き

桃樹さん ここまでお話を聞いてきましたが、労働者であり消費者でもある私達は、自分自身のこととして捉えなければならない問題でもあるんですね。

蓮美部長 そうです。社会全体が取り組むべき課題です。

今年の6月28日に、航空会社であるANAグループとJALグループは、共同で「カスタマーハラスメントに対する方針」を発表しました。

桃樹さん どのような方針ですか。

蓮美部長 両グループは「従業員が安心して働ける環境を守ることが全てのお客様に安心して快適なサービスを提供する基盤である」とし、「今後は、より一層のサービス品質の維持向上を追求することに加え(中略)カスタマーハラスメント対応の取り組みを推進してまいります」と。

桃樹さん なるほど。従業員を守りつつ、お客様サービスを追求するということですね。

蓮美部長 方針では、「常にお客様に寄り添い、質の高いサービスの提供を目指します」としつつ、「暴言や暴行などの著しい迷惑行為など(カスタマーハラスメント)に対しては(中略)毅然と行動し、組織的に対応いたします」と明言。悪質な言動や犯罪行為に対しては、「しかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します」と。

桃樹さん 他の企業ではどうでしょう。

蓮美部長 鉄道では、JR 東日本グループと JR 西日本グループが、今年の5月にそれぞれ、同様のカスタマーハラスメントに対する方針を発表しています。

同じく公共交通機関では、関東バス、小田急バス、明光バスも基本方針を発表。タクシー業界では、日本交通が基本方針を明確に。

その他、スーパーのベルクや、百貨店の高島屋グループ、多くの企業グループも基本方針を策定したと発表しています。

桃樹さん 東京都が、カスハラ防止条例を制定したとも聞きました。

蓮美部長 はい。東京都では、今年の10月4日に全国で初めてとなる「カスタマーハラスメント防止条例」が成立しました。施行は来年4月1日ですが、今後ガイドラインも出るようなので、併せて参考にしたいですね。

桃樹さん 社会全体が、カスタマーハラスメントを許さない！ との方向に動いているのですね。

蓮美部長 ここまで見てきたとおり、厚生労働省は労働政策審議会の議論を重ね、労働者を守る措置を事業主に義務付ける改正法案を来年の通常国会に提出する方針のようで、その推移を見ていきたいと思います。ただ、働く人の人権や尊厳は大切です。「カスタマーハラスメントはしてはならない」という考え方を、私達一人一人が持つことがとても重要だと思うの。

その上で、法改正に備えて各企業が準備を進めて欲しいと願います。

桃樹さん 蓮美部長、とてもよく分かりました。自分自身のこととして捉えていきます。ありがとうございました。

蓮美部長 桃樹さん、東基連もカスハラに関するセミナーを予定しているのよね。

ここで、読者の皆さんに紹介してもらえますか。

桃樹さん はい。東基連の本部・企画部が「カスタマーハラスメントのない公正で持続可能な社会を目指して」とのテーマのもとセミナーを開催します。

講師に、成蹊大学・法学部教授の「原 昌登」先生をお迎えし、来月の12月17日(火)午後2時から、中労基協ビル4階ホール(千代田区二番町9-8)で行います。

蓮美部長 原先生は、先ほども話題になった東京都の「カスタマーハラスメント防止条例」の制定にも深くかかわったと聞いていますが、主な内容はどうなりますか。

桃樹さん 内容は、「国及び都が実施するカスタマーハラスメント防止対策について」です。

会場でのリアル参加と Zoom によるオンライン参加のハイブリッド方式での開催ですので、多くの方に参加していただきたいです。勿論、受講料は無料です。

蓮美部長 申し込みはどうしたら良いのかしら。

桃樹さん 以下にある QR コードを読み込まれると、申し込み用のリーフレットに。そこから「会場参加」「オンライン参加」それぞれの QR コードをタップするとリンクに入れます。

蓮美部長 分かりました。12月17日(火)午後2時からですね。私も参加させていただきます。



桃樹さん 読者の皆様、今月も「労務・安全衛生 深掘り探訪記」にお付き合いいただき、ありがとうございました。

それでは、またお目にかかりましょう。



https://toukiren.or.jp/pdf/basic_seminar_2024_01v2.pdf


公益社団法人 東京労働基準協会連合会

2024年度
Basic Seminar

カスタマーハラスメントのない 公正で持続可能な社会を目指して

カスタマーハラスメント(顧客等からの著しい迷惑行為等)については、令和2年に厚生労働省が作成したパワハラ防止指針において、労働者の就業環境が害されないよう、事業主の努力義務による対策が明示されました。

しかし、加害者となる顧客等の不法行為を事業主の安全配慮義務のみで防止するのは限界があることから、東京都においては、社会全体で取り組むべき課題として、全国で初めての条例を制定し、令和7年4月1日に施行する予定です。条例制定に深くかかわってこられた原教授を招きカスタマーハラスメントについて詳しく解説いたします。

主 な 内 容	国及び都が実施するカスタマーハラスメント防止対策について		
講 師	成蹊大学 法学部教授 原 昌 登		
受 講 料	無料	受 講 対 象	経営責任者 労務管理担当者等
開 催 日 時	令和6年12月17日(火) 午後2時(午後1時30分開場)から午後4時		
会 場	千代田区二番町9-8 中労基協ビル 4階ホール 【裏面地図参照】		
お 申 込 み	裏面をご覧ください【定員会場参加60名 オンライン参加300名】		
お 問 合 せ	公益社団法人 東京労働基準協会連合会	千代田区二番町9-8	☎ 03-6380-8305

主催
団
体

**東基連**
公益社団法人 東京労働基準協会連合会
TOKYO FEDERATION OF LABOUR STANDARDS ASSOCIATIONS
■ 本部・中央・上野・王子・足立荻川・亀戸・江戸川・八王子・立川・青梅・三鷹 ■

10月からの制度変更……対応はできていますか？

東京働き方改革推進支援センターのご案内

東京労働局 雇用環境・均等部 企画課

最低賃金の改定、社会保険適用の適用拡大……10月から色々な制度変更がありました……



事業主の皆様の労務管理に関するお悩みを専門家がサポートいたします！

東京働き方改革推進支援センター(以下「センター」)では、都内事業者の皆様からの労務管理についてのお悩みから助成金、人材確保対策に関するお問い合わせなど、「働き方改革」に関するご相談について、社会保険労務士等の資格を有した専門家が対応しております。

ご質問・ご相談は、センターへの来所(要予約)、電話、メールなどで受け付けており、さらに専門家が実際に貴社を訪問し(またはオンラインにて)、実情を把握させていただいた上でお悩みを解決するためのコンサルティングを実施しております。

10月からの最低賃金の改定や社会保険の適用拡大に関するご相談も受け付けており、キャリアアップ助成金^(※)の活用など、貴社の実情に応じた対応策をコンサルティングを通じてご提示いたします。

費用は無料ですので、お気軽にご相談下さい！

※キャリアアップ助成金の詳細は各検索サイトにて「キャリアアップ助成金」で検索を！

キャリアアップ助成金 検索

多くの事業主が自社の改善を実現しています！

センターを利用され専門家のサポートを受けた多くの事業主が、自社の改善を実現しております。

事業主様の主な取り組み事例については、以下のアドレスからご覧いただけます。

働き方改革特設サイト 中小企業の取り組み事例 <https://hatarakikatakaikaku.mhlw.go.jp/casestudy/>

※掲載されている取り組み事例は東京も含めた全国の働き方改革推進支援センターの支援事例になります。

お問い合わせはこちら 東京働き方改革推進支援センター(東京労働局委託事業)



所在地 〒105-0001 東京都港区虎ノ門 1-16-8 虎ノ門石井ビル 4階

最寄り駅 東京メトロ虎ノ門駅、虎ノ門ヒルズ駅

電話 0120-232-865(平日 9:00~18:00)

FAX 03(6206)7046

メール tokyo@task-work.com

HP <https://hatarakikatakaikaku.mhlw.go.jp/consultation/tokyo/>





公益財団法人 安全衛生技術試験協会

受験申請はオンラインで!

安全衛生免許・資格試験申請システムがアシストします!

受験申請は
こちらから



労働安全衛生法に基づく免許試験

- 特級ボイラー技士
- 一級ボイラー技士
- 二級ボイラー技士
- 特別ボイラー溶接士
- 普通ボイラー溶接士
- ボイラー整備士
- クレーン・デリック運転士
- 移動式クレーン運転士
- 揚貨装置運転士
- 発破技士
- ガス溶接作業主任者
- 林業架線作業主任者
- 第一種衛生管理者
- 第二種衛生管理者
- 高圧室内作業主任者
- エックス線作業主任者
- ガンマ線透過写真撮影作業主任者
- 潜水士

メリット①



受験申請書の
取り寄せ不要

メリット②



コンビニ払いや
クレジットカードで
支払い可能

メリット③



申請の振込
手数料不要

メリット④



顔写真は
アップロードでOK

メリット⑤



マイページで
領収書をダウンロード

オンライン申請から受験までの流れ

STEP
1

オンライン申請から
アカウントを作成する



受験申請システムで、アカウントを作成し、
マイページにログインします。

STEP
2

試験の種類について
確認する



試験の種類によって、受験資格や試験日程、
必要な提出書類や申請方法も異なります。

STEP
3

申請方法を確認し、
申請する



申請方法は2種類あり、
申し込みから支払いまでネットで完結する
[オンライン完結]の方法と、提出書類と印刷した
申請書を郵送する[オンライン+郵送]の
方法があります。再受験時は、どの試験の
種類でもオンライン申請が可能です。

オンライン申請の 2つの方法

試験の種類によって申請方法が異なります



① オンライン完結

オンライン完結は、受験する試験の
種類を選択し、受験申請に必要な書
類や写真等をシステム上にアップ
ロードし、試験手数料の支払いまで
をオンラインで完結できます。

または



② オンライン+郵送

オンライン+郵送は、受験申し
込みと試験手数料の支払いがシ
ステム上で行い、別途、提出
書類と印刷した申請書を郵送
する方法です。

STEP
4

受験する



受験日当日になりましたら、
申請時に選択した試験会場にて受験してください。

受験後の流れ

郵送にて受験結果をお知らせします。

合格された方は、ホームページで合格後の手続きをご確認ください。



申請に関する Q&A

Q. 再申請について

A. 同一の免許試験の種類
を再受験される方は、オ
ンライン完結で受験申
請いただけます。

Q. 書面申請は？

A. 従来の書面による申請も可能です。「作業環
境測定法に基づく作業環境測定士試験」と「労
働安全衛生法に基づく労働安全・労働衛生コ
ンサルタント試験」は、書面のみ対応します。

Q. もっと知りたい!

A. 安全衛生技術試験協会の
ホームページで、試験科目・
試験時間や受験資格、免除
科目をご確認ください。

☎ 電話にてお問い合わせを受付けております。

【電子申請の方法に関するお問い合わせ先】

安全衛生技術試験協会……………03-5275-2366

【試験の実施・申請状況の確認などに関するお問い合わせ先】

北海道安全衛生技術センター……………0123-34-1171

中部安全衛生技術センター……………0562-33-1161

東北安全衛生技術センター……………0223-23-3181

近畿安全衛生技術センター……………079-438-8481

関東安全衛生技術センター……………0436-75-1141

中国四国安全衛生技術センター……………084-954-4661

関東安全衛生技術センター-東京試験場…03-6432-0461

九州安全衛生技術センター……………0942-43-3381

(お電話対応可能時間) 月曜日から金曜日 8時30分から17時 土日祝、5月1日および年末年始(12月29日～1月3日)は休業いたします。



公益財団法人 安全衛生技術試験協会

〒101-0065 東京都千代田区西神田3-8-1
千代田ファーストビル東館9階

詳細につきましては、ホームページをご覧ください。
<https://www.exam.or.jp>



行政の窓から

その522

11月は労働保険未手続事業一掃強化期間です

ひとりでも働く職場に労働保険

東京労働局 労働保険徴収部 適用・事務組合課

一人でも雇ったら、労働保険(労災保険・雇用保険)の成立手続が必要です

厚生労働省では、11月を「労働保険未手続事業一掃強化期間」とし、集中的な未手続事業場の一掃活動を展開しています。東京労働局においても、労働保険は政府が管掌する強制保険であることを周知するとともに、保険制度の内容や趣旨について理解を深めていただくことで加入手続の推進を図るほか、事業主だけでなく労働者に対しても訴えかけ、短時間労働者であっても加入対象になることや、自分の職場が労働保険に加入しているか等について関心を持ってもらうための広報活動を展開しています。

厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

事業主のあたりまえ川柳

ひとりでも
働く職場に
労働保険

— 守る責任。加入する義務。 —

労働保険

労災保険 + 雇用保険

労働保険は、仕事や通勤による傷病等や、失業による休業等の際に、労働者とその家族を守るセーフティネットとして重要な役割を果たします。事業主は常勤、パート、アルバイトなど、名称や雇用形態に関わらず、一人でも雇ったら従業員を守る責任と、労働保険の成立手続を行う義務があります。

電子申請なら24時間、365日いつでも手続可能!口座振替納付も便利

詳しくは、所轄の都道府県労働局、労働基準監督署、公共職業安定所(ハローワーク)へご相談ください。

厚生労働省ホームページ ▶ <https://www.mhlw.go.jp/> (労働保険 特設サイト) または二次元コードから ▶

厚生労働省・都道府県労働局・労働基準監督署・公共職業安定所・(一社)全国労働保険事務組合連合会・全国社会保険労務士会連合会

事業主のあたりまえ川柳 公開中!

ドラム缶を溶断しようとして 容器が爆発する

業種 金属表面処理業

職種 営繕担当

災害発生状況

事業場は様々な材料に樹脂コーティングを行っている。被災者は営繕担当としてドラム缶の溶断の作業を行っていた。災害当日、被災者は希釈剤が入っていた空のドラム缶（鋼製、直径約58センチメートル、高さ90センチメートル）を廃棄物の容器として再利用するため、ドラム缶上部の天板（以下「天板」という。）を切り開く作業をしていた。

被災者は溶解アセチレンガスを用いたガス溶断装置で、ドラム缶の天板を切り開こうと溶断機の吹管の炎を近づけた瞬間、爆発音と共にドラム缶の注入口（直径6センチメートル）から容器外部へ炎が噴き出し、顔面、胸部、上腕部に熱傷を負い、1か月休業した。

この爆発で、ドラム缶の天板が最大約8センチメートル、地板（下部）が最大約7センチメートル膨張した状態に変形した。

- 被災者はガス溶接技能講習を修了していた。
- 溶解アセチレンガスを用いたガス溶断装置の点検結果に問題は認められなかった。
- 希釈剤には可燃性物質が含まれており、他のドラム缶と色分けをして作業者に分かるようにしていたが、注入口を開けた際に希釈剤の臭いが残っていなかったので溶断しようとした。
- ドラム缶を溶断する作業は定期的に行われたが、作業手順が定められていなかった。
- 樹脂コーティング業務には作業の巡視が行われていたが、ドラム缶を溶断する作業は管理者による巡視が行われていなかった。
- 被災者は保護具として保護眼鏡と前掛けを装着していなかった。



※災害発生状況及び図は、実際の災害事例を参考に一部改変を加えているものであり、特定の災害の状況を正確に表しているものではありません。

災害発生原因

- 1 ドラム缶を溶断する作業において、内部に可燃性物質の蒸気が存在していることを確認せず、ガス溶断装置の炎を近づけたこと。
- 2 ドラム缶を溶断する作業において、爆発または火災を防止するための措置等について作業手順を定めていなかったこと。
- 3 ドラム缶を溶断する作業に従事する労働者に対し、希釈剤の成分等の特徴について、安全教育を行っていなかったこと。
- 4 管理者による作業の巡視が行われていなかったこと。
- 5 保護具を一部着用させていなかったこと。

災害防止対策

- 1 可燃性物質が入っていたドラム缶は、その蒸気の存在を十分に考慮し、あらかじめ内部を洗浄又は不活性ガスを注入して置換する等、爆発のおそれがない状態とした後に、溶断する作業を行うこと。
- 2 ドラム缶を溶断する作業に関して、爆発のリスクに特に重点を置いてリスクアセスメントを実施し、その結果に基づき、作業手順を作成すること。
- 3 ドラム缶を溶断する作業に従事する労働者に対し、作業手順の遵守を含む安全教育を確実に実施すること。
- 4 管理者が作業手順に基づき適切に作業が行われているか巡視を行うこと。
- 5 作業を行う際は保護具を着用させること。



第28回 桃樹のちょこっと用語 「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」

「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」は、令和3年度厚生労働省委託事業として、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会」が作成し、令和4年2月に公表した56ページからなる小冊子。

同検討委員会において、顧客と接することが多い企業にヒアリングを実施。その成果を踏まえ、「カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）の発生状況」、「カスハラとは」「カスハラ対策の必要性」など、5章に分けて、カスハラについて説明。

特に「企業が具体的に取り組むべきカスハラ対策」では、詳細に対策を記述し、各企業の自主的な取り組みを促している。

本年8月8日にまとめられた「雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会 報告書」にも、多く引用されている。

厚生労働省ホームページからダウンロードすることができ、カスハラ対策に取り組む企業にとって、是非、参考としていただきたいマニュアルと言えよう。

休憩室

BREAK  TIME

秩父札所巡り・江戸巡礼古道 4

秩父札所巡り、1日目は東武線小川町駅からスタートして1番札所・四萬部寺で終了、2日目は四萬部寺前から巡礼再開です。旅籠一番の玄関前を通り過ぎ2番札所に向かいます。1番札所から先は巡礼道の道筋を示す、案内板と「心求”、“はま”の道標石(心求は法名で、心求、はま、の2人を願主として元禄、宝永の時代に建てられた道標石とのことです。)」に何度も出会うようになります。この道標石を探しながら歩くのも巡礼道歩きの愉しみの一つです。



“心求”、“はま”の道標石

旅籠一番の玄関前を通り、直ぐの分岐を右に坂道を下ると三叉路にぶつかります。この三叉路を道標に従い左手に歩くとやがて高篠山への上りとなり、舗装された山道でそれ程急勾配とは思えないのですが、中々きつい上りです。この山間路を1.5 km、30分ほど上るとやがて正面に通行止めの標識、右手方向に坂を下る分岐が現れ、2番札所真福寺の駐車場に辿り着きます。真福寺は秩父の札所が33か所から34か所になった時に新たに加えられた札所ですが、現在は無住のお寺で納経所は3番札所への道筋にある光明寺になります。駐車場の奥に観音堂に上がる石段があり、石段の途中には廃屋となっている庫裡があります。

2番札所から左手方向に坂を下り2番札所の納経所となっている光明寺に向かいます。坂の

途中、右手方向に下る未舗装の山道があり(巡礼古道の案内板あり)、そちらの道を下ります。山道を下り切り、川沿いの道を右方向に曲がり、途中、弁天橋を渡ると光明寺に到着します。ここが、2番札所の納経所になるのですが、光明寺の御朱印も頂けます。

光明寺から3番札所常泉寺へは約1 km、道標に従いバス通りを横切り、山田橋を渡って左方向に歩くと常泉寺に着きます。3番札所常泉寺には長命水、子持石などの伝説が残っていますが、この札所の観音堂は秩父神社境内にあった蔵福寺の薬師堂が移築されたもので軒の向拝には見事な海老虹梁の透かし彫りの龍の彫刻をみることが出来ます。参拝の際は見逃さないようにして下さい。

4番札所金昌寺へは参道を少し戻って向かいます。道標に従いバス通りを左に曲がり横瀬川に架かる「秩父ふるさと歩道橋」と名付けられた橋を渡ります。橋の手前には山田旅館の女将が書いた、民話「お止め橋」の看板が立ち、左手奥には廃業した山田旅館の建物が残っています。幅の狭い細長い橋なのですが、この橋から横瀬川を見下ろすと意外な程の落差に驚かされます。昔の巡礼道は横瀬川岸まで下り、そこから小さな橋を渡って対岸を上ったということです。今でも岸边には当時の橋脚が残るということですが、橋の上からは分かりません。この「秩父ふるさと歩道橋」を渡り、県道を超えて4番札所金昌寺に到着します。金昌寺は仁王門、大草鞋、境内に並ぶ多数の石仏、観音堂前にある「慈母観音」像で知られるお寺です。観音堂を参拝して帰られる方が多いようですが、観音堂脇にある坂道は裏山沿いを歩いて境内に戻る遊歩道になっており、坂道を上ったところに、六角堂(役の行者、7面相の石仏が安置)、その先には4番札所の奥の院があります。裏山一帯は古来から故人に巡り合える霊地として庶民信仰が盛んであったとのこと。ほんの少し足を伸ばしてみてください。

「よせばいいのに」

令和 6 年 死亡災害発生状況 (対前年比較)

東京労働局 労働基準部 安全課

現在

25 人

前年同期

28 人

●令和 6 年 死亡災害発生状況(9 月末日現在)

業種別

	本年発生分	前年同期	増減数
製造業	1	1	0
建設業	11	12	-1
土木工事業	2	3	-1
建築工事業	6	8	-2
木造家屋建築工事業	0	0	0
その他の建設業	3	1	2
陸上貨物運送事業 ^(注3)	3	2	1
ハイヤー・タクシー業	0	2	-2
その他の運輸交通・ 貨物取扱業	0	1	-1
商業	0	4	-4
小売業	0	1	-1
保健衛生業	1	0	1
社会福祉施設	1	0	1
接客娯楽業	1	0	1
飲食店	0	0	0
清掃と畜業	3	0	3
ビルメン業	1	0	1
その他の三次産業	3	6	-3
金融業	0	0	0
警備業	3	5	-2
その他(一次産業) ^(注4)	2	0	2
全産業合計	25	28	-3

(注1)左段は本年9月末日現在(速報値)、中段は前年同期(速報値)。
(注2)新型コロナウイルス感染症へのり患によるものを除く。
(注3)「陸上貨物運送事業」は、道路貨物運送業と陸上貨物取扱業の合計値。
(注4)「その他(一次産業)」は、鉱業、農林業及び畜産・水産業。

●令和 6 年 死傷災害発生状況(9 月末日現在)

業種別

	本年発生分	前年同期	増減率(%)
製造業	421	445	-5.4
建設業	675	722	-6.5
土木工事業	107	124	-13.7
建築工事業	451	468	-3.6
木造家屋建築工事業	28	30	-6.7
その他の建設業	117	130	-10.0
陸上貨物運送事業 ^(注3)	754	736	2.4
ハイヤー・タクシー業	241	274	-12.0
その他の運輸交通・ 貨物取扱業	300	278	7.9
商業	1,366	1,278	6.9
小売業	1,036	923	12.2
保健衛生業	970	1,027	-5.6
社会福祉施設	763	798	-4.4
接客娯楽業	739	684	8.0
飲食店	571	519	10.0
清掃と畜業	650	591	10.0
ビルメン業	421	386	9.1
その他の三次産業	1,225	1,132	8.2
金融業	71	65	9.2
警備業	241	248	-2.8
その他(一次産業) ^(注4)	57	47	21.3
全産業合計	7,398	7,214	2.6

(注1)左段は本年9月末日現在(速報値)、中段は前年同期(速報値)。
(注2)データは労働者死傷病報告による死亡及び休業4日以上(※
新型コロナウイルス感染症へのり患によるものを除く)の災害。
(注3)「陸上貨物運送事業」は、道路貨物運送業と陸上貨物取扱業の合計値。
(注4)「その他(一次産業)」は、鉱業、農林業及び畜産・水産業。

講習会名	申込受付	科目	11月	12月	令和7年1月	令和7年2月
受験準備	衛生管理者 (第1種)	センター	学科 4日	19(火)~22(金)	16(月)~19(木)	
		中央支部	学科 3日	6(水)~8(金)		
	衛生管理者 (第2種)	センター	学科 3日	19(火)~21(木)	16(月)~18(水)	
		中央支部	学科 2日	6(水)~7(木)		
	衛生(特例)	センター	学科 2日	21(木)~22(金)	18(水)~19(木)	
		中央支部	学科 1日	8(金)		
衛生管理者	たま研修センタ	学科 2日				
X線	センター	学科 2日				27(木)~28(金)

- 申込受付は、講習開催日の3か月前の1日から開始します。定員になり次第締め切りとなりますので、事前に申込状況をご確認ください。講習会に関する詳細は東基連・各支部のホームページ又は講習案内をご覧ください。
- 申込受付「たま研修センター」は、多摩各支部にお申し込みください。
- 「センター」の講習会場は、東京労働基準協会連合会 安全衛生研修センターの本館又は別館(江戸川区)です。
- 「中央支部」及び「中央・足立荒川」の講習会場は、全て中労基協ビル4階ホールです。
- 上野・王子・足立荒川支部共催による講習は次のとおり。
 - 雇入れ時安全衛生教育は、中労基協ビル4階ホールでのリアル開催と同時に Zoom による配信。
 - 石綿作業主任者は王子工業会館が会場です。
 - 熱中症予防教育セミナーは上野区民館が会場となります。
 - その他の講習会は城東職業能力開発センターが会場です。

- 亀戸・江戸川支部共催会場は、「亀戸」が亀戸文化センター、「船堀」がタワーホール船堀の各会場です。
- たま研修センター(八王子支部・立川支部・青梅支部・三鷹支部)の無記載講習会場は、たま研修センター(立川市曙町1-21-1 いちご立川ビル2階)です。
- たま研修センターの講習について、「日野日野」は日野自動車日野工場、「日野羽村」は日野自動車羽村工場です。
- 安全衛生研修センターで行う玉掛け、小型移動式クレーン、床上操作式クレーン、高所作業車(10m以上)、酸素欠乏・硫化水素危険作業主任者技能講習及び低圧電気特別教育の実技は、当連合会が指定した日に受講していただけます。
- 高圧・特別高圧電気、テールゲートリフター特別教育の実技は、原則各事業場で実施していただけます。
- 建築物石綿含有建材調査者講習は、東基連ホームページの「建築物石綿含有建材調査者講習のご案内・お申込み」をご覧ください。

■ 会報「東基連」に関するご意見・ご要望等を kaiho-iken@toukiren.or.jp までお寄せください。 ■

編集後記

鳥^{とり}甲^か山^{おとやま}の東側の切れ落ちる絶壁。「第二の谷川岳」とも称されるこの絶壁を仰いだ時、その荘厳さに息を呑んだ。鳥甲山が聳える長野県栄村から新潟県津南町にまたがる中津川沿いの一帯は、「秘境・秋山郷^{あきやまごう}」と呼ばれる紅葉の名所。旧友たちと連れ立って訪れた10月の下旬。津南町から栄村を経由し奥志賀に抜ける林道は、視界の全てが燃えるような紅葉に包まれていた。年に2回の旧友たちとの旅も17年目。回を重ねた分、年齢も重ねた。旅の話題の多くが、それぞれの持病の話に。齢を取るほど具合が悪い箇所が増えるのも、これもまた致し方ないことか。

都産健協の「定期健診・年齢別有所見率」調査によれば、年齢が上がるほど有所見率は高くなる傾向にある。例えば男性は、35~39歳 68.1%、40~44歳 73.5%、50~54歳 80.2%。このデータを見ると、有所見率の高さに改めて驚かされる。有所見率が高い以上、再検査、精密検査を求められる人も多いに違いない。

健診結果を踏まえた法定の「医師等の意見聴取」等の実施は大切。その上で、「再検査又は精密検査を行う必要のある労働者に対して、検査受診を勧奨する」こともまた、事業者は求められている(「健康診断結果に基づき事業者が講ずべき措置に関する指針」)。

9月の「職場の健康診断実施強化月間」を皮切りに定期健診を進めてきた企業も多く、要再検査等の対象者の把握も始まっている。早期発見が早期の治療に繋がる。衛生管理者を始めとする産業保健スタッフの受診勧奨の取り組みが、命を救う契機となった事例は数多い。

多発性骨髄腫を発症し、働きながら数年にわたり治療を続けてきた大学の同期生。先日、「主治医から寛解を告げられた」との連絡が。油断は出来ないが、彼の病気との闘いを思い返し喜びがあった。さて、鳥甲山の絶壁を共に見上げた旧友たち。この旅を続けるためにも、彼らに、再検査等の受診を強く勧めることとしよう。「まずは小太郎だろう!」と言われるのは間違いないが。

(小太郎)

講習会名	申込受付	科目	11月	12月	令和7年1月	令和7年2月	
登録講習会	安全衛生推進者	センター	学科 2日	25(月)~26(火)	19(木)~20(金)	20(月)~21(火)	25(火)~26(水)
		中央・足立荒川	学科 2日	28(木)~29(金)			
		たま研修センタ	学科 2日	11(月)~12(火)			
	衛生推進者	センター	学科 1日	11(月)	4(水)	8(水)	14(金)
		中央・足立荒川	学科 1日	26(火)			
		たま研修センタ	学科 1日			24(金)	
	安全管理者選任時研修	センター	学科 2日	19(火)~20(水)	5(木)~6(金)	9(木)~10(金)	6(木)~7(金)
		中央・足立荒川	学科 2日		3(火)~4(水)		
		たま研修センタ	学科 2日				
特別教育	自由研削砥石	センター	学科・実技 1日	8(金)	5(木)	28(火)	17(月)
	動力プレス機械金型調整等	たま研修センタ (日野羽村)	学科 1日				
	アーク溶接	センター	学科 2日	27(水)~28(木)	18(水)~19(木)	22(水)~23(木)	25(火)~26(水)
			実技 1日	29(金)	20(金)	24(金)	27(木)
	高圧・特別高圧	センター	学科 2日	25(月)~26(火)	16(月)~17(火)	27(月)~28(火)	13(木)~14(金)
	低圧電気	センター	学科 1日	11(月)	9(月)	14(火)	4(火)
			実技 1日	12(火)／13(水)／14(木)	10(火)／11(水)／12(木)	15(水)／16(木)／17(金)	5(水)／6(木)／7(金)
	高所作業車(10m未満)	センター	学科・実技 1日		13(金)		3(月)
	第2種酸素欠乏	中央支部	学科 1日				
	粉じん	センター	学科 1日	22(金)		30(木)	
	テールゲートリフター	センター	学科 1日	7(木)		29(水)	
		中央支部	学科 1日				
	たま研修センタ	学科 1日					
	ダイオキシン	センター	学科 1日			7(火)	
	フルハーネス	たま研修センタ	学科・実技 1日			28(火)	
その他	化学物質管理者講習(準・1日)	センター	学科 1日	1(金)			
		中央支部	学科 1日				
		たま研修センタ	学科 1日	20(水)			
	化学物質管理者講習(専門的)	センター	学科 2日				6(木)~7(金)
		中央支部	学科 2日				
		たま研修センタ	学科 2日				
	保護具着用管理責任者	センター	学科 1日	29(金)	23(月)	29(水)	14(金)
		中央支部	学科 1日				
		たま研修センタ	学科 1日		3(火)		
総括安全衛生管理者	中央・足立荒川	学科 1日					
衛生管理者能力向上	センター	学科 2日					
雇入れ時安全衛生教育	中央支部	学科 半日					
	たま研修センタ	学科 半日					
	上野・王子・足立荒川	学科 半日					
	亀戸・江戸川	学科 1日					
職長教育	センター	学科 2日	5(火)~6(水)	2(月)~3(火)	7(火)~8(水)	6(木)~7(金)	
職長・安全衛生責任者	たま研修センタ	学科 2日				26(水)~27(木)	
携帯用丸のこ盤	センター	学科・実技 1日					
KYT	センター	学科 1日	8(金)	9(月)	30(木)	12(水)	
	上野・王子・足立荒川	学科 1日					
	亀戸・江戸川	学科 半日				未定	
熱中症予防管理者研修	中央支部	学科 半日					
熱中症予防教育セミナー	上野・王子・足立荒川	学科 半日					

法定講習会等開催予定(2024年11月～2025年2月)

東基連では、安全衛生研修センターのほか、各支部において講習会を開催しております。各講習の詳細は、各開催回の案内(リーフレットまたはホームページ(本部・各支部))をご覧ください。お問い合わせ・お申し込みは下表の「申込受付」あてお願いいたします。開催会場の略称等につきましては下表欄外(26ページ)をご覧ください。(2024年10月21日現在)

講習会名	申込受付	科目	11月	12月	令和7年1月	令和7年2月
石綿建材調査者(一般)	センター	学科 2日	7(木)～8(金)		22(水)～23(木)	
		試験 1日	18(月)		2/3(月)	
石綿建材調査者(一戸建て等)	センター	学科 1日				
		試験 1日				
床上操作式クレーン	センター	学科 2日		16(月)～17(火)		12(水)～13(木)
		実技 1日		18(水)／19(木)／20(金)		14(金)／17(月)／18(火)
小型移動式クレーン	センター	学科 2日	5(火)～6(水)		9(木)～10(金)	
		実技 1日	7(木)／8(金)／11(月)		14(火)／15(水)／16(木)	
ガス溶接	センター	学科 1日	25(月)	16(月)	20(月)	19(水)
		実技 1日	26(火)	17(火)	21(火)	20(木)
フォークリフト(11時間)	センター	学科 1日				
		実技 1日				
フォークリフト(31時間)	センター	学科 1日		2(月)	6(月)	4(火)
		実技 平日		3(火)～5(木)	7(火)～9(木)	
	たま研修センタ	学科 1日	7(木)		16(木)	
		実技(日野羽村) 3日	10(日)17(日)24(日)		19(日)26(日)2/2(日)	
高所作業車(10m以上)	センター	学科 1日	18(月)		17(金)	
		実技 1日	19(火)／20(水)／21(木)		20(月)／21(火)／22(水)	
玉掛け	センター	学科 2日	11(月)～12(火)	4(水)～5(木)	23(木)～24(金)	17(月)～18(火)
		実技 1日	13(水)／14(木)／15(金)	6(金)／9(月)／10(火)	27(月)／28(火)／29(水)	19(水)／20(木)／21(金)
玉掛け技能+クレーン特別教育学科	たま研修センタ	学科 2日			29(水)～30(木)	
		実技(日野羽村) 1日			2/9(日)／16(日)	
	たま研修センタ	学科 2日				
		実技(日野日野) 1日				
クレーン(希望者)	たま研修センタ	実技(日野日野) 1日	3(日)／10(日)			
木工機械	センター	学科 2日				
プレス機械	センター	学科 2日				
乾燥設備	センター	学科 2日				27(木)～28(金)
	たま研修センタ	学科 2日				
はい作業	センター	学科 2日		25(水)～26(木)		27(木)～28(金)
	たま研修センタ	学科 2日	26(火)～27(水)			
特化・四アルキル鉛	センター	学科 2日	19(火)～20(水)	2(月)～3(火)	7(火)～8(水)	4(火)～5(水)
		中央支部	学科 2日	25(月)～26(火)		20(月)～21(火)
	たま研修センタ	学科 2日		9(月)～10(火)	22(水)～23(木)	
鉛	センター	学科 2日				25(火)～26(水)
酸素欠乏・硫化水素	センター	学科 2日	12(火)～13(水)	10(火)～11(水)	14(火)～15(水)	18(火)～19(水)
		実技 1日	14(木)／15(金)	12(木)／13(金)	16(木)／17(金)	20(木)／21(金)
	中央支部	学科 2日	20(水)～21(木)			25(火)～26(水)
		実技 1日	22(金)			27(木)
	たま研修センタ	学科 2日				4(火)～5(水)
実技 1日					6(木)／7(金)	
有機溶剤	センター	学科 2日	5(火)～6(水)	4(水)～5(木)	9(木)～10(金)	6(木)～7(金)
		実技 1日	27(水)～28(木)	19(木)～20(金)	27(月)～28(火)	25(火)～26(水)
たま研修センタ	学科 2日	14(木)～15(金)			18(火)～19(水)	
石綿	センター	学科 2日	5(火)～6(水)	23(月)～24(火)	9(木)～10(金)	4(火)～5(水)
		実技 1日	21(木)～22(金)		20(月)～21(火)	12(水)～13(木)
		実技 1日	27(水)～28(木)			
	中央支部	学科 2日		12(木)～13(金)	16(木)～17(金)	20(木)～21(金)
	たま研修センタ	学科 2日			22(水)～23(木)	
上野・王子・足立荒川	学科 2日		5(木)～6(金)			
金属アーク(限定)	センター	学科 1日		24(火)		13(木)

技能講習