



あいづ

[発行] 自治労
 福島県本都会津総支部
 [所在地] 会津若松市西栄町
 7-9 会津労働福祉会館2階
 [連絡先]
 jitirou.aizu@gmail.com
 (携帯) 090-3361-8400

【図表1】職場で特に起きやすいハラスメント

名称	概要
カスタマーハラスメント/カスハラ	客の立場を利用して自己中心的で理不尽な要求をする行為
パワーハラスメント/パワハラ	優越的な関係に基づき、業務上必要な範囲を超えた言動により就業環境を害すること
新型パワーハラスメント/新型パワハラ	やる気のある人間に対して力を発揮できない状況に誘導する行為
セクシュアルハラスメント/セクハラ	性的な嫌がらせをして相手の就業環境を害すること
マタニティハラスメント/マタハラ	妊娠をしている人や出産を終えた人への嫌がらせ
パタニティハラスメント/パタハラ	育児休暇制度を利用しようとする男性への嫌がらせ
モラルハラスメント/モラハラ	言葉や態度によって相手に精神苦痛を与える行為
アルコールハラスメント/アルハラ	社会的な地位の強い者が立場を利用して弱い立場の人にアルコールを飲むように強要する行為
ジェンダーハラスメント/ジェンハラ	性別の差別をする行為
時短ハラスメント/シタハラ	仕事はまだ残っている従業員に対して経営者や管理職が仕事の切り上げを強要する行為
ロジカルハラスメント/ロジハラ	正論や論理的な言葉によって相手を追い詰める行為

※参照：一般社団法人日本ハラスメント協会HP（抜粋）

▼紙面学習シリーズの11回目は、（前号に引き続き）自治労本部の第2回課題別ウェブ学習会（4月開催）『カスタマーハラスメント対策』を基に記載します。

▼『カスタマーハラスメント（カスハラ）』については【図表1】の一番上を参照ください。多くの組合員の皆さん、特に窓口を担当する皆さんは『カスハラ』の経験があるのではないでしょうか？

▼前述の学習会では、①札幌市役所職員組合連合会と②秋田県職連合労働組合の2つの取り組み事例報告が

ありました。以下、その報告資料からポイントを抜粋して記載します。

■①札幌市職連合

○市民の声を聴くのが業務である「広聴部門」の職員にアンケートを実施した結果、9割以上の職員が「ストレス」を感じており、7割弱の職員からは「強いストレスを感じた」との回答があった。

○アンケートの回答を受け、市として「カスハラを行う市民に対し毅然とした対応をとってもよいのではないか」ということで、取り組みを進めることとなった。

○まず、①気付きを促す「ポスター」を掲示し、②抑止を期待して「通話録音」を開始、③「カスハラ対策マニュアル」を作成した。これらの取り組みを開始する前に、報道発表を行った。

○「マニユアル」の具体的な内容は、①世間話が続く場合など市政外の申し出は30分〜60分で対応を打ち切る。②暴言等があった場合、警察への通報を躊躇しない等。

紙面学習

シリーズ⑪ 『カスハラ対策』

組合員の皆さんと一緒に学んでいく『紙面学習』の11回目です。ぜひ、これを基に職場の仲間の皆さんと話合ってみてください。

当面の日程

- 6月19日（水）～20日（木）
 ○県本部スポーツ大会・野球（福島市・信夫ヶ丘球場他）
- 6月24日（月）
 ○13:00県本部単代会議
 ○14:50県本部ジェンダー平等集会（福島市・ラコバふくしま）
- 6月26日（水）～28日（金）
 ○県本部自治研単組抽出オルグ（4月のオルグと同じ単組の予定です）

■②秋田県職連合

○セクハラ・パワハラ・マタハラ等を団体交渉の重点課題として取り組みを実施してきた。

○カスハラの定義や対応例が記載されている「県民からの意見・提案等対応ガイドライン」が策定された。

○県社労士会へ委託し、本人または家族が相談できる外部相談窓口が設置された。

○この間、熊による人身被害が多発。熊駆除の報道により抗議電話が殺到し、担当課のみならず、秘書課・人事課等県庁中枢の業務にも大きく影響する事態となった。

○各職場を訪問するなか、音声録音や自動音声案内の必要性が強く求められたことから、当該要求書を当局へ提出し交渉した。

○その後、知事の定例記者会見にて「業務妨害」との認識が示され、また県議会で協力量員がカスハラ・パワハラ対策関連で質問を行い、改善を促すことよって、組織対応と電話（音声録音や自動音声案内）の実証実験が開始されることとなった。



○また、その後の県議会でもカスハラ関連の質問があり、知事がガイドラインの見直しと通話録音装置を活用する旨の回答をした。

○電話の通話録音・文字起こし等の実証実験を行うとともに、職員の名札等の変更も行われた。具体的には、①顔写真の廃止、②職名・フルネーム表記の廃止、③座席表も原則名字のみの表記となった。

○以上、カスハラ対策については、一定の前進があったが、各職場において組織的対応がとれるかが肝要であり、県民対応が多い各職場での職場要求、対話集会等により履行状況を把握することが必要である。また、他のハラスメントについても、引き続き改善を求めていく。

▼以上が2つの取り組み事例報告の概要です。いかがでしたでしょうか？改めて組合としてのカスハラに関するポイントを記載します。

①特にカスハラを受けやすい窓口等の職場に入り、組合員との意見交換を行いながら、実態把握を



行う。

②当局に継続して要求書を提出し、交渉を重ね、組織内議員や協力量員の支援を受けながら、具体的な対応策を求め（実現し）ていく。

▼具体的対応策については、カスハラの内容によっても違うと思いますが、大事なものは「対応マニュアル」を策定させ、それを内外に示しながら、全庁的に「毅然とした対応」がとれるようにするということだと思えます。そして、当局に「外部相談窓口」を設置させることも重要だと思えます。

▼【図表1】にあるように、今回のカスハラだけではなく、ハラスメントにはいろいろあります。それぞれのハラスメントについて取り組みの先進事例等を共有、全体化しながら、組合員の実態把握と意見集約を行い、取り組みを進める必要があります。「組合員が安心して働ける職場づくり」の実現のため、共に頑張りましょう！



編集後記

▼5月24日（金）・25日（土）の2日間、磐梯熱海温泉「華の湯」において県本部第19回地方自治研究会（自治研集会）が開催されました。自治研の具体的な取り組みとしては、3つの専門部会を設け、設定されたテーマについて調査研究を行いレポートにまとめ、発表するというものです。調査研究では現地調査もあり、県内の各単組組合員と交流をはかりながら楽しく取り組むことができました。5月31日から募集を開始していますので、積極的に自治研専門部会への登録をお願いいたします。（坂内）



機関紙

総支部機関紙のバックナンバーは、こちらから。



共済動画

備えて守って補償する『じちろうマイカー共済』（約15分）

