

Harmony通信

vol.233

2024.07

URL: <http://www.harmony-office.com/>

mail: info@harmony-office.com

tel:022-796-9231 fax:022-796-9232



■「令和5年 労働災害発生状況」～転倒、高齢者等の災害が増加

◆死亡者数は過去最少、休業4日以上の死傷者数は3年連続で増加

厚生労働省は令和5年の労働災害発生状況を公表しています。これによると、令和5年1月から12月までの新型コロナウイルス感染症へのり患によるものを除いた労働災害による死亡者数は755人（前年比19人減）と過去最少となり、休業4日以上の死傷者数は135,371人（前年比3,016人増）と3年連続で増加しています。

◆休業4日以上の死傷者数の事故の型別では「転倒」が最多

休業4日以上の死傷者数の事故の型別では、件数の多い順に「転倒」が36,058人（前年比763人・2.2%増）、腰痛等の「動作の反動・無理な動作」が22,053人（同1,174人・5.6%増）、「墜落・転落」が20,758人（同138人・0.7%増）となっています。

◆「第14次労働災害防止計画」と高齢者等の災害

労働災害を減少させるために重点的に取り組む事項を定めた中期計画である「第14次労働災害防止計画」（令和5年度～令和9年度）では、「転倒による平均休業見込日数を令和9年までに40日以下とする」、「増加が見込まれる60歳代以上の死傷年千人率を令和9年までに男女ともその増加に歯止めをかける」などの項目が挙げられていますが、このアウトカム指標に関する状況としては、転倒災害の死傷年千人率は0.628（対前年比0.009ポイント・1.5%増）、転倒による平均休業見込日数は48.5日（同1.0日・2.1%増）、60歳代以上の死傷年千人率は4.022（同0.061ポイント・1.5%増）と増加の状況がみられます。

◆今後必須となる高齢者の労働災害防止

「令和5年 高齢労働者の労働災害発生状況」によれば、雇用者全体に占める60歳以上の高齢者の割合は18.7%、労働災害による休業4日以上の死傷者数に占める60歳以上の高齢者の割合は29.3%となっています。高齢者の事故の型別では、「墜落・転落」、「転倒による骨折等」が目立っています。企業としては、今後の高齢化の状況を踏まえて、転倒災害などの高齢者による事故への備えは必須となってくるでしょう。

【厚生労働省「令和5年の労働災害発生状況を公表」】

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_40395.html

Harmony通信 2024.07

#発行：2024年7月10日

#編集・構成：合同会社Melody

合同会社Harmony

Harmony社会保険労務士法人

Harmony司法書士行政書士事務所

住所：〒980-0011 仙台市青葉区上杉 2-3-38



TOPICS

■カスハラの深刻化に対する対応と実態調査結果

◆カスハラの深刻化に対する業界・行政の対応

顧客による理不尽・悪質なクレームを指すカスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」）という言葉は、ここ数年でよく聞かれるようになりました。

最近カスハラを深刻な問題ととらえ、接客業を中心に、制度の見直しや法令の改正等の動きもみられます。例えば運送業では、SNS上での中傷のリスクのあったバスやタクシー運転手の氏名表示が、2023年5月に廃止されました。東京都ではカスハラ防止条例を制定する方向を示しています。また、自民党はカスハラからの従業員保護策を企業に義務付ける法整備等の提言を行うなど、社会全体におけるカスハラ対応の勢いは増えています。企業としても、カスハラの予防・対処や従業員の保護は重要な課題となっています。厚労省は2022年2月、カスハラに対応基準等を示した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を公表しています。また、JR東日本などをはじめとして、企業がカスハラ対応指針を策定・公表する事例も続いています。2022年9月22日に心理的負荷による精神障害の労災認定基準が改正され、カスハラが新たな対象となったことも重要事項です。

◆UAゼンセンのアンケート結果から

そのような中、UAゼンセンはサービス業に従事しているUAゼンセン所属組合員に対するカスハラ対策についてのアンケート結果を公表しました。これによると、カスハラ被害自体は前回調査時から減少しているものの、回答者の半数近くがパワハラ被害の経験があることから、依然として深刻な状況にあることがうかがえます。迷惑行為をしていた顧客のうち、50代以上が75.7%ということです。また、カスハラには「時間拘束型」「暴力型」「威嚇・脅迫型」「SNS/インターネット上での誹謗中傷型」「セクシュアルハラスメント型」があり、業種・業態によっても特徴や傾向、対応が異なるとのことです。社会的な認知・対応が進んできたとはいえ、カスハラはさまざまな業種に深刻な被害をもたらし、生産性にも影響を与えています。UAゼンセンは上記の調査を踏まえ、総合的な施策の推進を目的とした協議会の設置や、社会的な合意形成に向けた周知活動・消費者教育の強化等が必要としています。事業主として、社員の働きやすさ・安全の確保に努めることは重要です。とくに人手不足の社会において、そうした施策を進めることは離職防止にも役立ちます。とくに顧客対応業務の多い企業においては、一歩進んだ対策を検討してみてもいいでしょうか。

【UAゼンセン「職場におけるカスタマーハラスメントの実態把握～第3弾調査実施」】<https://uazensen.jp/2024/06/05/100876/>

編集後記：猛暑・酷暑の到来に伴い、冷房もフル稼働、気をつけたいのがこの温度差が引き起こす体調不良ですね。自律神経の乱れ（食欲不振、不眠、めまいなど）も要注意です。外の暑さは成す術無しですが、室内では体を冷やしすぎないように常に意識して、真夏を乗り越えていきましょう。