

令和 6 年 7 月号



# 市場事務所便り

社会保険労務士 市場 敬將

〒381-1221  
長野市松代町東条 3116-3  
電話:026-278-3555 FAX:026-278-3540  
e-mail:[ima@ichiba-sr.com](mailto:ima@ichiba-sr.com) URL:[www.ichiba-sr.com](http://www.ichiba-sr.com)

## 「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 日以上之死傷者数は 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 日以上之死傷者数は 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 日以上之死傷者数の事故の型別では「転倒」が最多

休業 4 日以上之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。

| 事故の型         | 令和 5 年 | 令和 4 年 | 対令和 4 年比較 |        |
|--------------|--------|--------|-----------|--------|
|              |        |        | 増減数(人)    | 増減率(%) |
| 転倒           | 36,058 | 35,295 | 763       | 2.2%   |
| 動作の反動・無理な動作  | 22,053 | 20,879 | 1,174     | 5.6%   |
| 墜落・転落        | 20,758 | 20,620 | 138       | 0.7%   |
| はさまれ・巻き込まれ   | 13,928 | 14,099 | -171      | -1.2%  |
| 切れ・こすれ       | 7,598  | 7,500  | 98        | 1.3%   |
| 交通事故<br>(道路) | 6,957  | 6,773  | 184       | 2.7%   |
| 激突           | 6,925  | 7,047  | -122      | -1.7%  |

厚生労働省「令和 5 年労働災害発生状況の分析等」より

## ◆「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 高年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](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_40395.html)

## カスハラの深刻化に対する対応と実態調査結果 ～U Aゼンセンのアンケート調査結果などから

### ◆カスハラ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にとらえ、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。旅館業界では同年12月に施行された改正旅館業法で、不当な要求等を行う者に対し宿泊を拒否できるようになりました。さらに、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。

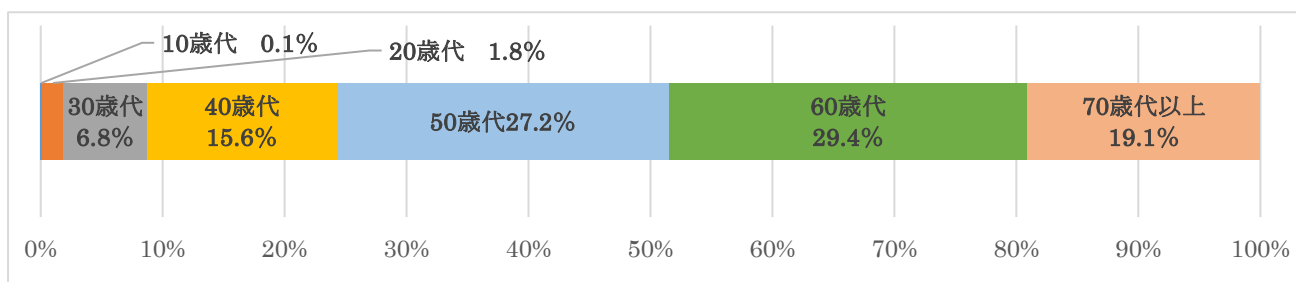
企業としても、カスハラ予防・対処や従業員の保護は重要な課題と

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

そのようななか、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（「あなたは直近2年以内で迷惑行為被害にあったことがありますか」という質問に対し46.8%が「あった」と回答。2020年時調査の56.7%から減少）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歳代以上が75.7%と大きな割合を占めているということです。



UAゼンセン「カスタマーハラスメント対策アンケート調査結果」より

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」といった型があり、業種・業態によっても特徴や傾向、対応が異なる（例えば、介護・福祉等を含む業種グループでは対応者は女性の割合が高く、被害回数が多くて被害期間も最も長い特徴をもち、他のグループに比べより毅然とした態度や危機退避が求められる、など）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おいて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、事業者任せにするのではなく、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、一步進んだ対策を検討してみてもいいでしょうか。

【U A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へ”第3弾調査実施】

<https://uazensen.jp/2024/06/05/100876/>

## 📖📖📖今月のことば📖📖📖

明治 22 年、日本は立憲国家になった。立憲というのは、国家機関や政治家が正直であることを基礎としている。事実、日露戦争終了までの明治期の為政者の正直度は、相当な高さだったとってよく、でなければ明治の奇跡とよばれる時代は創りだせなかつたにちがいない。

われわれは旧憲法については国民を成立させてくれた恩がある。また、戦後憲法は個人を創りだしてくれた。いまの憲法による日本国は個々の自覚の総和の上になりたっているのである。個々が正直さをうしなえばたちまち崩壊してしまう。

もちろん個々だけではない。それを代表する国家機関や政治家が不正直であれば、手にもった薄いガラス器具を落とすようにこわれるのである。

『風塵抄』 著 司馬 遼太郎

## 🌸🌸🌸事務所よりひとこと🌸🌸🌸



Bリーグもオフシーズンになりました。信州ブレイブウォリアーズはB2リーグに降格してしまい残念でした。今頃はいつもなら気が抜けてしまうのですが、今年はパリオリンピックにバスケットボールが男女ともに出場するので、まだまだ楽しみが続いている感じです。前回のオリンピックでは男子は予選ラウンド敗退、女子は準優勝でした。今回は男子も予選ラウンドを突破して、決勝トーナメントに進んでもらいたいです。元信州に所属していたジョシュ・ホーキンソンの活躍を期待しています。(岡澤)