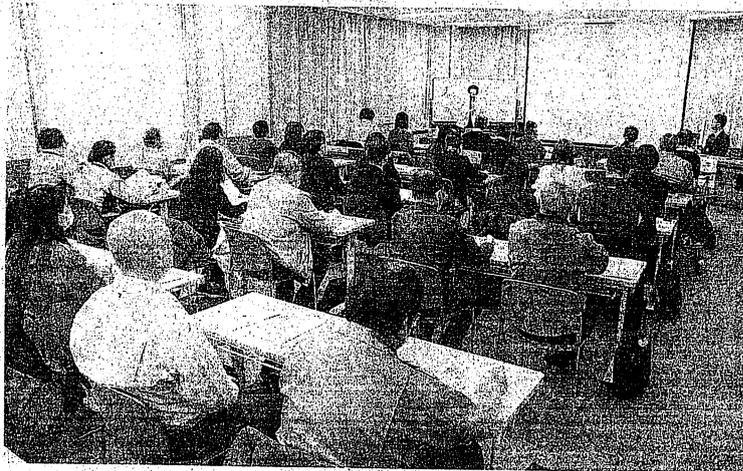


# カスハラ対策義務化 従業員守る対応学ぶ

## 上伊那地区労働フォーラム

伊那労働基準監督署などが主催する今年度の上伊那地区労働フォーラムが10日、伊那市の伊那公民館で開かれた。管内事業所の総務や人事、労務管理担当者ら約50人が参加。「ハラスメント」の起こりにくい職場環境の作り方や起こってしまった際の対処法などについて専門家の解説を聞いた。(前田智威)

労使双方が労働に関する知識を学び、働きやすい職場づくりを進めるため毎年開いているフォーラム。伊那労働基準協会、県南信労政事務所も主催に連なる。今年10月に予定される法改正で従業員を



るための対策(カスタマーハラ)られることを受けて今回のテーマ(ハラスメント対策)が義務付けテーマを選んだ。

長野産業保健総合支援センターで産業保健相談員を務める伊藤かおるさんが講師を務めた。伊藤さんは「点ではなく面で防ぐこと

会社としてのハラスメント対策について学んだ上伊那地区労働フォーラム

が重要」と指摘。問題を起こした人物(点)にその都度対応するのではなく、「組織として対応していく仕組み(面)をつくり、運用していく考え方を解説した。

商品やサービスの分かりやすさなどによる顧客との信頼関係が「予防になると助言する一方、カスタマーハラメントに取り組み組織づくりの手順も紹介。ハラスメントを許さない意思を社内外に明確にして対応マニュアルをつくり、正当なクレームとハラスメントを区別して、必要に応じて社内外に相談できる体制を構築するよう指針を示した。