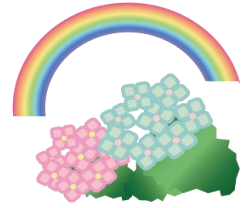




三重の労働



LABOR OF MIE PREFECTURE VOL.288 2024年4月・5月号

CONTENTS

1. 三重県からのお知らせ

- ① カスタマーハラスメント対策に取り組みましょう！
- ② カスタマーハラスメント対策企業マニュアルのご案内

2. 三重県労働委員会事務局からのお知らせ

- ① 個別労働関係紛争のあっせんのご案内～労使間のトラブルでお困りの方、労働委員会が解決のお手伝いします～

3. 三重労働局からのお知らせ

- ① 賃上げに取り組む経営者の皆様へ～政府は、賃上げに取り組む企業・個人事業主を応援します～
- ② 令和6年度業務改善助成金の一部変更のお知らせ
- ③ 令和6年度業務改善助成金のご案内
- ④ 令和6年度両立支援等助成金のご案内
- ⑤ 令和6（2024）年度 両立支援等助成金の制度変更予定等をお知らせします
- ⑥ 事業主の皆さんへ アルバイトの労働条件を確かめよう！～キャンペーン実施中～
- ⑦ 学生の皆さんへ アルバイトをする前に知っておきたい7つのポイント
- ⑧ 「シフト制」で働くにあたって知っておきたい留意事項のご案内
- ⑨ 2024年4月からの労働条件明示のルール変更 備えは大丈夫ですか？
- ⑩ パートタイム・有期雇用労働法で正社員と非正規雇用労働者間の不合理な待遇差は禁止されています
- ⑪ 正社員とパート・有期雇用社員との同一労働同一賃金に取り組んでいることをハローワーク求人票でアピールしませんか？
- ⑫ 働きがいのある職場づくりのために
- ⑬ フリーランスの取引に関する新しい法律ができました
- ⑭ （概要版）家事使用人の雇用ガイドラインのご案内
- ⑮ Refresh！ もっと自分らしい働き方休み方のご案内
- ⑯ STOP！熱中症 クールワークキャンペーンのご案内

4. 三重産業保健総合支援センターからのお知らせ

- ① 使おう！さんぽセンターのご案内
- ② オンライン研修 職場のメンタルヘルス対策～管理監督者の役割～
- ③ 令和6年度上期 産業保健研修会のご案内
- ④ サポートします！治療と仕事の両立支援

* 「三重の労働 2024年4月・5月号」全ページを一括ダウンロードする

カスタマー ハラスメント対策に 取り組みましょう!

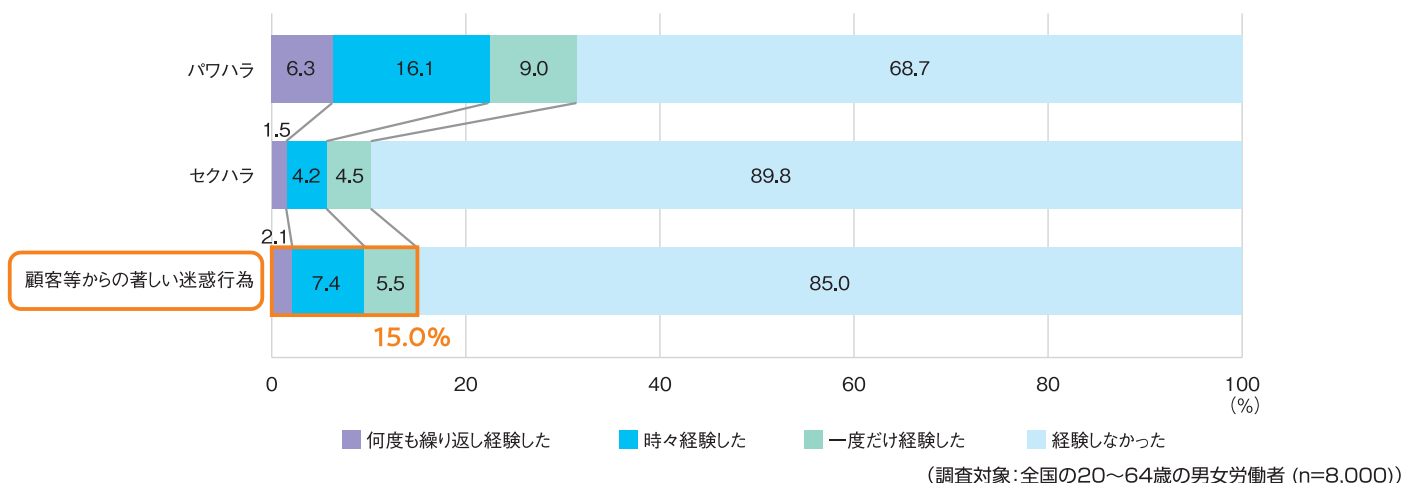
**社員一人に抱え込ませずに、
組織的な対応を**

カスタマーハラスメントの被害状況

労働者はパワハラに次いで、顧客等からの著しい迷惑行為を受けた割合が高い。

厚生労働省が令和2年度に行った調査では、全国の企業・団体に勤務する20～64歳の男女労働者のうち、過去3年間に勤務先で顧客等からの著しい迷惑行為を一度以上経験した者の割合は、15.0%で、パワハラ(31.3%)よりは回答割合が低いものの、セクハラよりも回答割合が高いという結果が出ています。受けた行為の内容としては「長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム(過度なもの)」(52.0%)が最も多く、「名誉棄損・侮辱・ひどい暴言」(46.9%)がそれに続いています。

図:過去3年間にハラスメントを受けた経験



パワーハラスメント防止に関する指針におけるカスタマーハラスメントの記載について

厚生労働大臣が定めるパワーハラスメントの防止に関する指針においては、以下のように、事業主は顧客等からの著しい迷惑行為によって雇用する労働者の就業環境が害されないよう、相談対応体制や被害者への配慮のための取組、ハラスメント等防止のための取組を行うことが望ましいとされています。

事業主が他の事業主の雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関し行うことが望ましい取組

事業主は、取引先等の他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主(その者が法人である場合にあつては、その役員)からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為(暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等)により、その雇用する労働者が就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮として、以下のような取組を行うことが望ましい。

- (1) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- (2) 被害者への配慮のための取組(被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、著しい迷惑行為を行った者に対する対応が必要な場合に1人で対応させない等の取組)
- (3) 他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為による被害を防止するための取組(マニュアルの作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組)

カスタマーハラスメントとは

企業や業界により、顧客・取引先(以下「顧客等」)への対応方法・基準が異なることが想定され、明確に定義付けられませんが、企業の現場では以下のようなものがカスタマーハラスメントであると考えられます。(本来、顧客等からのクレーム・苦情は、商品・サービスや接客態度・システム等に対して不平・不満を訴えるもので、それ自体が問題とはいえ、業務改善や新たな商品・サービス開発に繋がるものでもある点には留意が必要です)

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

- ・「顧客等」には、実際に商品・サービスを利用した者だけでなく、今後利用する可能性がある潜在的な顧客も含まれます。
- ・「当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして・・・社会通念上不相当なもの」とは、顧客等の要求の内容の妥当性の有無・程度を考慮した上で、当該クレーム・言動の手段・態様が「社会通念上不相当」であるかどうかを判断すべきという趣旨です。

顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合には、その実現のための手段・態様がどのようなものであっても、社会通念上不相当とされる可能性が高くなると考えられます。他方、顧客等の要求の内容に妥当性がある場合であっても、その実現のための手段・態様の悪質性が高い場合は、社会通念上不相当とされることがあると考えられます。
- ・「労働者の就業環境が害される」とは、労働者が、人格や尊厳を侵害する言動により身体的・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等の当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」や、「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの」の例としては、以下のようなものが想定されます。

「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

(要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの)

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- ・土下座の要求
- ・継続的(繰り返し)、執拗(しつこい)な言動
- ・拘束的(不退去、居座り、監禁)な行動
- ・性的な言動等

(要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの)

- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求等



カスタマーハラスメントの判断基準

業種や業態、企業文化などの違いから、カスタマーハラスメントの判断基準は企業ごとに違いが出る可能性があることから、各社であらかじめカスタマーハラスメントの判断基準を明確にした上で、企業内の考え方、対応方針を統一して現場と共有しておくことが重要です。

企業、業界において様々な判断基準がありますが、一つの尺度として、

- ①顧客等の要求内容に妥当性はあるか、
 - ②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当か
- という観点で判断することが考えられます。

①顧客等の要求内容に妥当性はあるか

顧客等の主張について、まずは事実関係、因果関係を確認し、自社に過失がないか、根拠のある要求がなされているかを確認し、顧客等の主張が妥当かどうか判断します。

(例)顧客が購入した商品に瑕疵がある場合、謝罪とともに商品の交換・返金に応じることは妥当ですが、自社の過失、商品の瑕疵などがなければ、顧客の要求には正当な理由がないと考えられます。

②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当か

顧客等の要求内容の妥当性の確認と併せて、その要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるかを確認します。

(例)長時間に及ぶクレームは、業務の遂行に支障が生じるという点から社会通念上相当性を欠く場合が多いと考えられます。また、顧客等の要求内容に妥当性がない場合はもとより、妥当性がある場合であっても、その言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的、性的である場合は、社会通念上不相当であると考えられ、カスタマーハラスメントに該当し得ます。

一方、顧客等の要求内容に妥当性がないと考えられる場合でも、企業が顧客の要求を拒否した際にすぐに顧客等が要求を取り下げた等の場合は、従業員の就業環境を害されたと言えず、カスタマーハラスメントには該当しない可能性があります。

なお、殴る・蹴るといった暴力行為は、直ちにカスタマーハラスメントに該当すると判断できることはもとより、犯罪に該当するものです。

また、カスタマーハラスメントとして取り扱うかどうかに関わらず、顧客等からの行為で従業員の就業環境が不快なものとなり、就業に支障が生じるようであれば、企業として従業員からの相談に応じる、複数名で対応する等の措置が必要となります。

カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み

企業がカスタマーハラスメント対策の基本的な枠組みを構築するため、カスタマーハラスメントを想定した事前の準備、実際に起こった際の対応として、以下の取組を実施するとよいでしょう。

カスタマーハラスメントを想定した事前の準備

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

- ・組織のトップが、カスタマーハラスメント対策への取組の基本方針・基本姿勢を明確に示す。
- ・カスタマーハラスメントから、組織として従業員を守るという基本方針・基本姿勢、従業員の対応の在り方を従業員に周知・啓発し、教育する。

② 従業員(被害者)のための相談対応体制の整備

- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員が相談できるよう相談対応者を決めておく、または相談窓口を設置し、従業員に広く周知する。
- ・相談対応者が相談の内容や状況に応じ適切に対応できるようにする。

③ 対応方法、手順の策定

- ・カスタマーハラスメント行為への対応体制、方法等をあらかじめ決めておく。

④ 社内対応ルールの従業員等への教育・研修

- ・顧客等からの迷惑行為、悪質なクレームへの社内における具体的な対応について、従業員を教育する。

カスタマーハラスメントが実際に起こった際の対応

⑤ 事実関係の正確な確認と事案への対応

- ・カスタマーハラスメントに該当するか否かを判断をするため、顧客、従業員等からの情報を基に、その行為が事実であるかを確かな証拠・証言に基づいて確認する。
- ・確認した事実に基づき、商品に瑕疵がある、またはサービスに過失がある場合は謝罪し、商品の交換・返金に応じる。瑕疵や過失がない場合は要求等に応じない。

⑥ 従業員への配慮の措置

- ・被害を受けた従業員に対する配慮の措置を適正に行う(一人で対応させず、複数名で、組織的に対応する。メンタルヘルス不調への対応等)。

⑦ 再発防止のための取組

- ・同様の問題が発生することを防ぐ(再発防止の措置)ため、定期的な取組の見直しや改善を行い、継続的に取組を行う。

⑧ ①～⑦までの措置と併せて講ずべき措置

- ・相談者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、従業員に周知する。
- ・相談したこと等を理由として不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、従業員に周知する。

カスタマーハラスメントに発展させないために

現場対応者による初期対応においては、まずは誠意ある対応をしつつ、状況を正確に把握し、事実確認をする必要があります。

ただし、顧客等から暴力行為やセクハラ行為を受けた場合は、すぐに現場監督者に相談する等事案を引き継ぎ、一人で対応しないようにすることが重要です。

現場対応、電話でのクレーム対応のどちらにおいても、以下の事項に留意し、まずは顧客等の主張を傾聴することが求められます。現場対応の場合は、不要なトラブルを避けるため、初期対応の時点で、複数名で対応することもよいでしょう。

【発展させないためのステップ】

1. 対象を明確にして謝罪する

対象を明確にした上で限定的に謝罪します。

「この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありません」といったように不快感を抱かせたことに謝ります。正確に状況が把握できていない段階では、企業として非を認めたような発言はせず、事実確認をして社内で判断をしたときに、過失の程度に応じた謝罪をします。



2. 状況を正確に把握する

顧客等が主張する内容を正確に把握します。顧客等から話を聞く際には、途中で発言を遮ることや反論はせず、まずは一通り事情を確認します。

一通り事情を確認した後、顧客等が話す内容に不明確なものがあれば確認をし、不足する情報があれば追加で意見をもらい、顧客等の勘違いがあれば正しい情報を提供します。



3. 現場監督者(一次相談対応者)または相談窓口情報共有する

顧客等から確認した情報は、現場監督者または相談窓口対応者に共有します。

相談対応者が正確かつ迅速に状況を把握するため、現場対応者は顧客等の要望のみならず、出来るだけ事実関係を時系列で整理して報告します。

カスタマーハラスメントに発展させないために

クレームの初期対応は、対応者が現場対応者か、電話受付対応者かによっても、その対応の内容が異なります。また、顧客等の求めに応じて訪問するケースも想定され、現場での対応時、電話での対応時、顧客訪問での対応時と各シーンにあわせて留意するポイントをまとめておくとよいでしょう。

>>> 現場での対応

- 店頭で対応せず、応接室等の個室に招いて二人以上で対応する(時間・人・場所を変えて対応)。
- 相手が感情的になっていても、丁寧な話し方で冷静に対応し、よく話を聞く。
また、言葉遣いに注意し、専門用語などは使わないようにする。
- 質問を交えながら、詳細に情報を確認し、メモを取って要点を確認する。
- 極力議論は避け、問題を解決しようとする前向きな姿勢を感じさせる。
- その場しのぎの回答はせず、対応出来ないことははっきり断る。
- 相手を落ち着かせたい場合は、後で確認して回答するなど冷却期間を設ける。等



>>> 電話での対応

- 苦情を専門に受け付けるため、専用電話を設置して録音ができるようにしておく。
- 基本的には、第一受信者が責任を持ち、問い合わせ案件のたらい回しをしない。
- 丁寧な言葉使いで、相手がゆっくりと理解できるように説明する。
- 顧客等の発言内容と齟齬が出ないように、メモを取りながら話を聞き、復唱して確認する。
- 対応出来ることと出来ないことをはっきりさせ、相手に過大な期待を抱かせない。
- 即時回答できない内容については、事実を確認してから追って返事をする。等



>>> 顧客訪問による対応

- 冷静になりにくい時間帯(夜間や早朝)の訪問は避ける。
- 喫茶店など周囲から聞かれる場所や決められた場所以外には行かない。
- あらかじめ訪問先や問題点について情報を集め、問い合わせ内容への対応方針を決めておく。
- まずは、相手の言い分を聞くだけにする。
- できるだけ二人で行く(一人では対応させない。
一方、多人数での訪問も控える。) 等



カスタマーハラスメント対策に取り組むことによるメリット

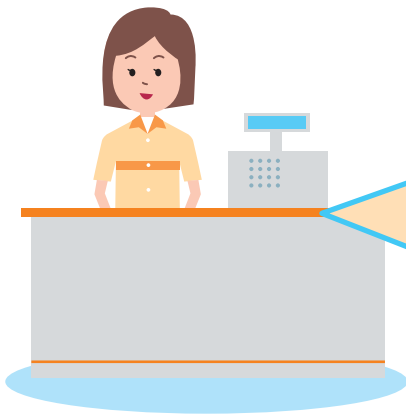
カスタマーハラスメント対策に取り組む企業へのヒアリングにおいては、対策に積極的に取り組むことによって、複数のメリットが確認されています。

具体的には、業務において経験が蓄積されることで迷惑行為への対応がスムーズになったといったものや、迷惑行為をする顧客等が来なくなった、従業員が明るくなったといったものが見られます。

〔取組を進める企業からの意見〕

（業務への影響）

- ・複数名で状況を把握できるようになり、迷惑行為を迅速に確認し、対応できるようになりました。
- ・対応方法を明示することで従業員が働きやすくなりました。
- ・顧客対応のノウハウが整理でき、経験を培うことができました。
- ・顧客対応に関連する訓練、研修の受講後は、落ち着いて対応ができるようになりました。

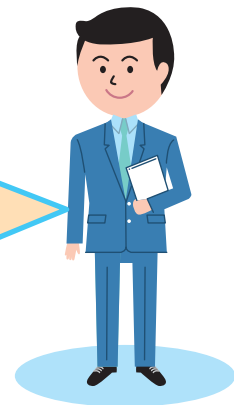


（従業員への影響）

- ・職場環境が明るくなった、従業員から笑顔が出るようになりました。
- ・会社としてカスタマーハラスメントに対する姿勢を示したことで従業員の安心感が生まれました。

（職場環境への影響）

- ・会社にとって好ましくない客が、来にくくなりました。
- ・迷惑行為をする人が少なくなり、職場環境がよくなりました。



その他、従業員を守るということを行動で示す大事さを会社組織として再認識できる、人材の確保が難しい中、カスタマーハラスメント対応等により職場環境をよくすることで離職者を減らすことにつながるという意見も確認できています。

企業においては、カスタマーハラスメント対策を進めることで、前向きな効果が期待でき、カスタマーハラスメント対策に取り組む意義は大きいと考えられます。

カスタマーハラスメント

CUSTOMER

対策

HARASSMENT

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作成事業検討委員会

令和3年度厚生労働省委託事業、東京海上ディーアール株式会社受託

令和元年6月5日に女性の職業生活における活躍の推進等に関する法律等の一部を改正する法律が公布され、労働施策総合推進法等が改正されました。本改正により、職場におけるパワーハラスメント防止のために、雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となりました。

これを踏まえ、令和2年1月には、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）が策定され、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」）に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められたこともあり、カスタマーハラスメント対策の強化は急務であるといえます。

厚生労働省が実施した「令和2年度職場のハラスメントに関する実態調査」によると、企業に対する調査では、過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為の相談があった企業の割合は19.5%、また同調査の労働者に対する調査では、過去3年間に勤務先で顧客等からの著しい迷惑行為を一度以上経験したと回答した割合は15.0%となり、こうした行為に悩む企業、労働者は少ないとはいえません（4～6頁参照）。

本来、顧客等からのクレーム・苦情（以下、併せて「クレーム」）は、商品・サービスや接客態度・システム等に対して不平・不満を訴えるもので、それ自体が問題とはいえず、業務改善や新たな商品・サービス開発につながるものでもあります。

他方、クレームの中には、過剰な要求を行ったり、商品やサービスに不当な言いがかりをつけるものもあります。

不当・悪質なクレームは、従業員に過度に精神的ストレスを感じさせるとともに、通常の業務に支障が出るケースも見られるなど、企業や組織に金銭、時間、精神的な苦痛等、多大な損失を招くことが想定されます。したがって、企業は不当・悪質なクレーム（いわゆるカスタマーハラスメント）に対して従業員を守る対応が求められます。

こうした背景を踏まえ、企業等の皆様にカスタマーハラスメント対策の必要性をご理解いただき、自主的な取組を行っていただくことを目的に本マニュアルが作成されました。より多くの企業に本マニュアルを活用していただき、カスタマーハラスメントへの対策を進めていただきたいと思います。

目次

はじめに	1
1. カスタマーハラスメントの発生状況	3
2. カスタマーハラスメントとは	7
2.1 本マニュアルでのカスタマーハラスメント	7
2.2 企業が悩む顧客等からの行為	9
2.3 カスタマーハラスメントの判断基準	11
3. カスタマーハラスメント対策の必要性	13
3.1 カスタマーハラスメントによる従業員・企業・他の顧客等への影響	13
3.2 ハラスメント関係指針におけるカスタマーハラスメントの記載について	16
3.3 カスタマーハラスメントに関する企業の責任	17
4. 企業が具体的に取り組むべきカスタマーハラスメント対策	18
4.1 カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み	18
4.2 基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発	20
4.3 従業員（被害者）のための相談対応体制の整備	22
4.4 対応方法、手順の策定	25
4.5 社内対応ルールについての従業員等への教育・研修	35
4.6 事実関係の正確な確認と事案への対応	36
4.7 従業員への配慮の措置	38
4.8 再発防止のための取組	39
4.9 その他、カスタマーハラスメントの予防・解決のために取り組むべきこと	41
5. 企業の取組のきっかけ、メリット、運用について	46
5.1 各企業の取組のきっかけ	46
5.2 カスタマーハラスメントに取り組むことによる企業のメリット	47
5.3 運用の見直し	48
5.4 取組に際しての課題	49
おわりに	51
付録	52

1 カスタマーハラスメントの発生状況

厚生労働省では、職場のハラスメントに関する実態調査として、令和2年10月に全国の企業・団体に対する調査(以下「企業調査」)、全国の企業・団体に勤務する男女労働者に対する調査(以下「労働者調査」)を実施しました(企業調査、従業員調査の実施概要は下記参照)。

本調査では、職場におけるパワーハラスメント(以下「パワハラ」)やセクシュアルハラスメント(以下「セクハラ」)のほか、カスタマーハラスメントの発生実態についても確認しており、その結果は図1～4のとおりです。なお、本調査では顧客や取引先からの暴力や悪質なクレーム等の著しい迷惑行為のことを「顧客等からの著しい迷惑行為」としており、本項ではこれをカスタマーハラスメントとして捉えます。

■企業調査実施概要

- ・調査手法:郵送調査(回答についてはWebでも受付)
- ・調査実施期間:2020年10月3日～10月30日
- ・調査対象:全国の従業員30人以上の企業・団体
- ・発送件数:24,000件(※)
- ・回収数:6,426件(回収率 26.8%)

※対象企業の抽出について

調査対象企業のリストは、帝国データバンク社のデータを基に作成。

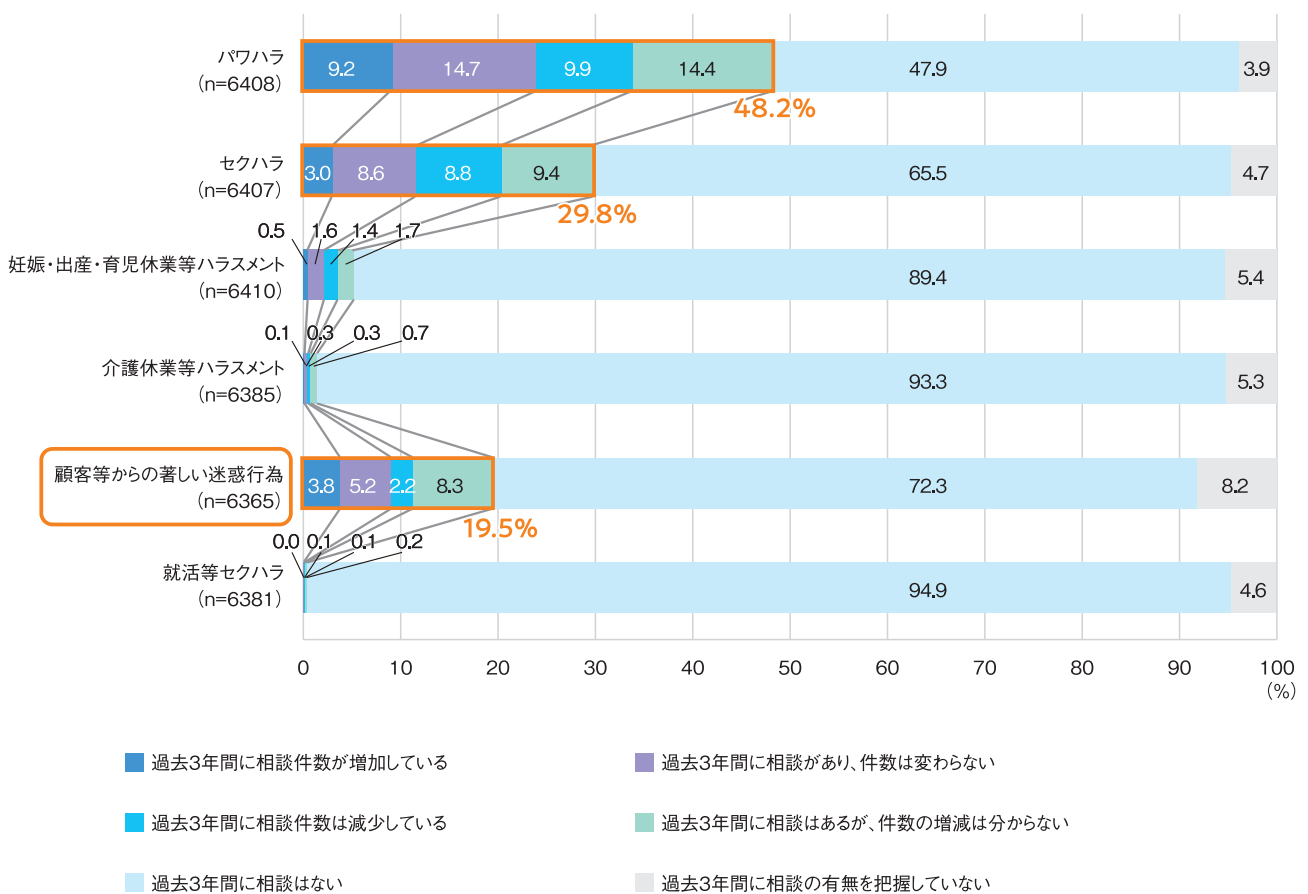
- 従業員300人未満の企業:業種、従業員規模の分布に基づき無作為抽出(12,086件)
- 従業員300人以上の企業:全企業を対象(11,914件)

■労働者調査(一般サンプル)実施概要

- ・調査手法:インターネット調査(調査会社の調査協力者パネルを使用)
- ・調査実施期間:2020年10月6日～10月7日
- ・調査対象:全国の企業・団体に勤務する20～64歳の男女労働者
(経営者(自営業を含む)、役員、公務員を除く)
- ・サンプル数:8,000名
(就業構造基本調査を参考に、性別、年代、正社員・正社員以外で割付を実施)

企業調査で、パワハラ、セクハラ等について、過去3年間に相談があったと回答した企業の割合をみると、パワハラ(48.2%)、セクハラ(29.8%)に続いて、**カスタマーハラスメント(顧客等からの著しい迷惑行為)(19.5%)**が高く、過去3年間の相談件数の推移では、**カスタマーハラスメント(顧客等からの著しい迷惑行為)のみ「件数が増加している」の割合(3.8%)の方が「減少している」(2.2%)より高い**という結果が出ています。

図1:過去3年間のハラスメント相談件数の傾向(ハラスメントの種類別)



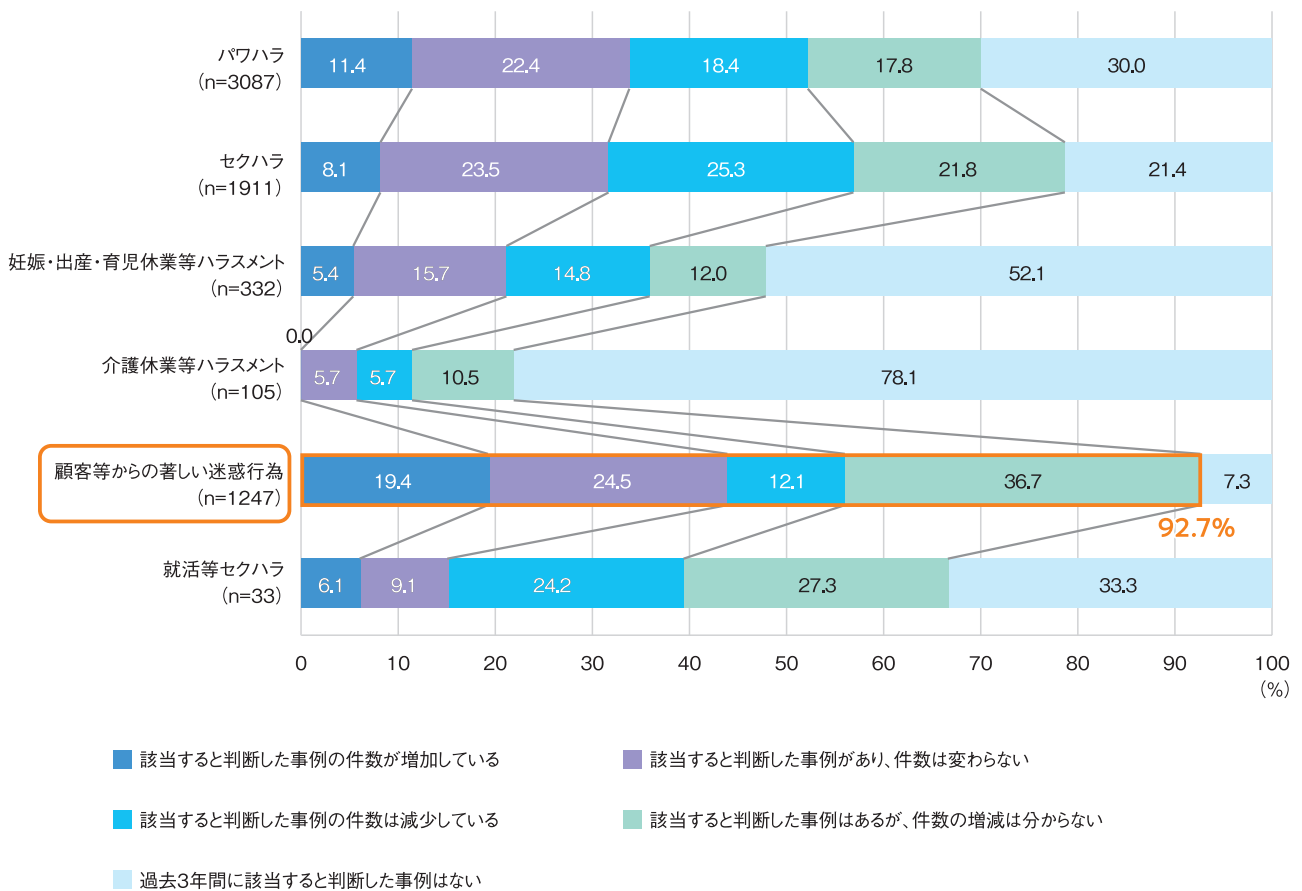
(調査対象:全国の従業員30人以上の企業・団体)

(出典:令和2年度 厚生労働省 職場のハラスメントに関する実態調査)



また、過去3年間に各ハラスメントの相談があった企業のうち、カスタマーハラスメント(顧客等からの著しい迷惑行為)に該当する事案があったとする企業の割合が92.7%と最も高く、過去3年間の該当件数の推移については、相談件数と同様、「件数が増加している」の割合(19.4%)の方が「減少している」(12.1%)より高いという結果が出ています。

図2: 過去3年間のハラスメント該当件数の傾向(ハラスメントの種類別)



(調査対象: 全国の従業員30人以上の企業・団体のうち、過去3年間に各ハラスメントに関する相談を取り扱った企業)

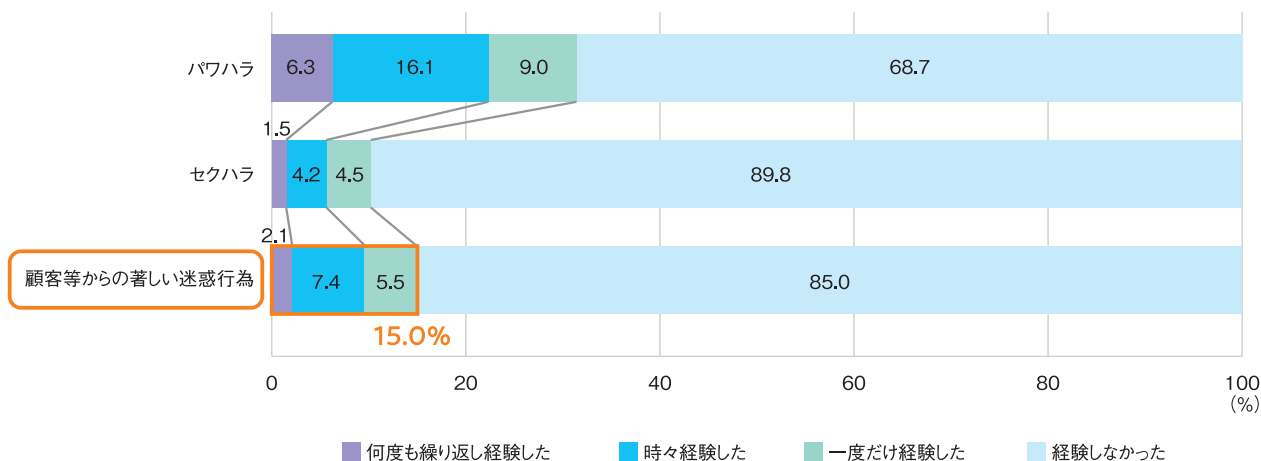
(出典: 令和2年度 厚生労働省 職場のハラスメントに関する実態調査)

1. カスタマーハラスメントの発生状況

労働者調査では、全国の企業・団体に勤務する20～64歳の男女労働者のうち、過去3年間に勤務先でカスタマーハラスメント(顧客等からの著しい迷惑行為)を一度以上経験した者の割合は、15.0%であり、パワハラ(31.3%)よりは回答割合が低いものの、セクハラ(10.2%)よりも回答割合が高いという結果が出ています。

受けた行為の内容としては「長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム(過度なもの)」(52.0%)の回答が最も多く、「名誉毀損・侮辱・ひどい暴言」(46.9%)がそれに続いています。

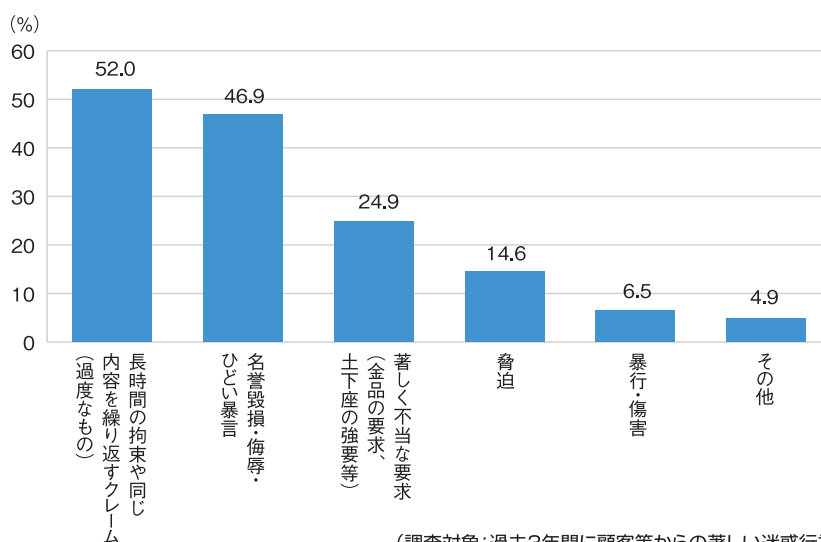
図3: 過去3年間にハラスメントを受けた経験



(調査対象: 全国の20～64歳の男女労働者 (n=8,000))

(出典: 令和2年度 厚生労働省 職場のハラスメントに関する実態調査)

図4: 受けた顧客等からの著しい迷惑行為の内容



(調査対象: 過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた者 (n=1,200))

(出典: 令和2年度 厚生労働省 職場のハラスメントに関する実態調査)

2 カスタマーハラスメントとは

2.1 | 本マニュアルでのカスタマーハラスメント

カスタマーハラスメントとは、顧客や取引先など(以下「顧客等」)からのクレーム全てを指すものではありません。顧客等からのクレームには、商品やサービス等への改善を求める正当なクレームがある一方で、過剰な要求を行ったり、商品やサービスに不当な言いがかりをつける悪質なクレームもあります。不当・悪質なクレーム、いわゆるカスタマーハラスメントからは従業員を守る対応が求められます。

企業や業界により、顧客等への対応方法・基準が異なることが想定されるため、カスタマーハラスメントを明確に定義することはできませんが、企業へのヒアリング調査等の結果、企業の現場においては以下のようなものがカスタマーハラスメントであると考えられています。

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

- 「顧客等」には、実際に商品・サービスを利用した者だけでなく、今後利用する可能性がある潜在的な顧客も含まれます。
- 「当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして・・・社会通念上不相当なもの」とは、顧客等の要求の内容が妥当かどうか、当該クレーム・言動の手段・態様が「社会通念上不相当」であるかどうかを総合的に勘案して判断すべきという趣旨です。
- 顧客等の要求の内容が著しく妥当性を欠く場合には、その実現のための手段・態様がどのようなものであっても、社会通念上不相当とされる可能性が高くなると考えられます。他方、顧客等の要求の内容に妥当性がある場合であっても、その実現のための手段・態様の悪質性が高い場合は、社会通念上不相当とされることがあると考えられます。
- 「労働者の就業環境が害される」とは、労働者が、人格や尊厳を侵害する言動により身体的・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等の当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」や、「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの」の例としては、以下のようなものが想定されます。

「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- 企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

(要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの)

- 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求

(要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの)

- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求(土下座を除く)

本マニュアルでは、上記のような行為を『カスタマーハラスメント』として取り扱います。

2.2 企業が悩む顧客等からの行為

本マニュアルを作成するにあたり、小売業、運輸業、飲食サービス業、宿泊業等、顧客と接することの多い業種に属する企業12社にヒアリングを行いました。なお、ヒアリングにご協力いただいた企業に関しては、55頁をご参照ください。

各企業へのヒアリングを通して、実際に企業が受けたカスタマーハラスメントに類する行為として、以下のような行為が確認されました。

時間拘束	正当な理由のない過度な要求
<ul style="list-style-type: none"> ・一時間を超える長時間の拘束、居座り ・長時間の電話 ・時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為 	<ul style="list-style-type: none"> ・言いがかりによる金銭要求 ・私物(スマートフォン、PC等)の故障についての金銭要求 ・遅延したことによる運賃の値下げ要求 ・難癖をつけたキャンセル料の未払い、代金の返金要求 ・備品を過度に要求する(歯ブラシ10本要望する等) ・入手困難な商品の過剰要求 ・制度上対応できないことへの要求 ・運行ルートへのクレーム、それに伴う遅延への苦情 ・契約内容を越えた過剰な要求
リピート型	
<ul style="list-style-type: none"> ・頻繁に来店し、その度にクレームを行う ・度重なる電話 ・複数部署にまたがる複数回のクレーム 	
暴言	
<ul style="list-style-type: none"> ・大声、暴言で執拗にオペレーターを責める ・店内で大きな声をあげて秩序を乱す ・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し 	
対応者の揚げ足取り	コロナ禍に関連するもの
<ul style="list-style-type: none"> ・電話対応での揚げ足取り ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・一方的にこちらの落ち度に対するクレーム ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て 	<ul style="list-style-type: none"> ・マスク着用、消毒、窓開けに関する強い要望 ・マスクをしていない人への過度な注意の要望 ・顧客のマスクの着用拒否
脅迫	セクハラ
<ul style="list-style-type: none"> ・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・物を壊す、殺すといった発言による脅し ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し 	<ul style="list-style-type: none"> ・特定の従業員へのつきまとい ・従業員へのわいせつ行為や盗撮
権威型	その他
<ul style="list-style-type: none"> ・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求 	<ul style="list-style-type: none"> ・事務所(敷地内)への不法侵入 ・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り
SNSへの投稿	
<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット上の投稿(従業員の氏名公開) ・会社・社員の信用を毀損させる行為 	

正当な理由がなく過度に要求する事案や対応者の揚げ足を取って困らせる事案が多く見られました。また、コロナ禍でのマスク着用、消毒、窓開けに関する強い要望に関連するトラブル事案も見られています。なお、直接的な暴力行為は多くはありませんでしたが、一部で不法侵入や脅迫、わいせつ等刑法犯の可能性のある行為も見受けられます。

(参考;カスタマーハラスメントが抵触する法律)

カスタマーハラスメントに係る犯罪、違法行為がどのような法律に抵触するのか、関連する条文として、以下のようなものがあります。

【傷害罪】刑法204条:人の身体を傷害した者は、15年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

【暴行罪】刑法208条:暴行を加えたものが人を傷害するに至らなかったときは、2年以下の懲役若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

【脅迫罪】刑法222条:生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者は、2年以下の懲役又は30万円以下の罰金に処する。

【恐喝罪】刑法249条1項:人を恐喝して財物を交付させた者は、10年以下の懲役に処する。
刑法249条2項:前項の方法により、財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様にする。

【未遂罪】刑法250条:この章の未遂は、罰する。

【強要罪】刑法223条:生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者は、3年以下の懲役に処する。

【名誉毀損罪】刑法230条:公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、3年以下の懲役若しくは禁固又は50万円以下の罰金に処する。

【侮辱罪】刑法231条:事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、拘留又は過料に処する。

【信用毀損及び業務妨害】刑法233条:虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、3年以下の懲役または50万円以下の罰金に処する。

【威力業務妨害罪】刑法234条:威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条の例による。

【不退去罪】刑法130条:正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しなかった者は、3年以下の懲役又は10万円以下の罰金に処する。

その他、軽犯罪法においても、日常生活の道德規範に反する軽微なものが処罰の対象とされており、カスタマーハラスメントに類する行為が様々な法律・規制に抵触する可能性があります。

2.3 | カスタマーハラスメントの判断基準

顧客等の行為への対応方法は、企業ごとに違いがあります。一定のレベルを超えた場合に悪質であるとして毅然と対応している企業もあれば、顧客第一主義の中で「お客様が納得いくまで対応する」との基準を設けている企業もあります。

業種や業態、企業文化などの違いから、カスタマーハラスメントの判断基準は企業ごとに違いが出てくる可能性があることから、各社であらかじめカスタマーハラスメントの判断基準を明確にした上で、企業内の考え方、対応方針を統一して現場と共有しておくことが重要と考えられます。

企業、業界において様々な判断基準がありますが、一つの尺度としては、①顧客等の要求内容に妥当性はあるか、②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるかという観点で判断することが考えられます。

① 顧客等の要求内容に妥当性はあるか

顧客等の主張に関して、まずは事実関係、因果関係を確認し、自社に過失がないか、または根拠のある要求がなされているかを確認し、顧客等の主張が妥当であるかどうか判断します。

例えば、顧客が購入した商品に瑕疵がある場合、謝罪とともに商品の交換・返金に応じることは妥当です。逆に、自社の過失、商品の瑕疵などがなければ、顧客の要求には正当な理由がないと考えられます。

② 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲か

顧客等の要求内容の妥当性の確認と併せて、その要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるかを確認します。

例えば、長時間に及ぶクレームは、業務の遂行に支障が生じるという観点から社会通念上相当性を欠く場合が多いと考えられます。また、顧客等の要求内容に妥当性がない場合はもとより、妥当性がある場合であっても、その言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的、性的である場合は、社会通念上不相当であると考えられ、カスタマーハラスメントに該当し得ます。

一方、顧客等の要求内容に妥当性がないと考えられる場合であっても、企業が顧客等の要求を拒否した際にすぐに顧客等が要求を取り下げた等の場合は、従業員の就業環境が害されたと言えず、カスタマーハラスメントには該当しない可能性があります。

なお、殴る・蹴るといった暴力行為は、直ちにカスタマーハラスメントに該当すると判断できることはもとより、犯罪に該当するものです。

また、カスタマーハラスメントとして取り扱うかどうかに関わらず、顧客等からの行為で従業員の就業環境が害され、就業に支障が生じるようであれば、企業として従業員からの相談に応じる、複数名で対応する等の措置が必要となります。

その他、以下のような基準で判断するという企業もあります。

【企業のカスタマーハラスメント判断事例】

- 説明責任を十分果たした上で、それでも納得いただけないかで判断している。
- 商品に瑕疵がないか、サービス提供側で非がある対応をしていないかで判断している。

以上のように、業種や業態、企業文化の違いを踏まえ、あらかじめ各社でカスタマーハラスメントの判断基準を定めておくことが求められます。

3 カスタマーハラスメント対策の必要性

3.1 | カスタマーハラスメントによる従業員・企業・他の顧客等への影響

カスタマーハラスメントによる従業員、企業、他の顧客等への影響として、以下のようなものが考えられます。

従業員への影響

- 業務のパフォーマンスの低下
- 健康不良(頭痛、睡眠不良、精神疾患、耳鳴り等)
- 現場対応への恐怖、苦痛による従業員の配置転換、休職、退職

企業への影響

- 時間の浪費(クレームへの現場での対応、電話対応、謝罪訪問、社内での対応方法の検討、弁護士への相談等)
- 業務上の支障(顧客対応によって他業務が行えない等)
- 人員確保(従業員離職に伴う従業員の新規採用、教育コスト等)
- 金銭的損失(商品、サービスの値下げ、慰謝料要求への対応、代替品の提供等)
- 店舗、企業に対する他の顧客等のブランドイメージの低下

他の顧客等への影響

- 来店する他の顧客の利用環境、雰囲気悪化
- 業務遅滞によって他の顧客等がサービスを受けられない等

従業員への影響としては、精神的な負担が大きく、業務のパフォーマンスが低下することをはじめ、深刻な場合には健康不良や精神疾患を招き、休職や退職につながるケースもあります。

また、企業としては、顧客対応に要する時間が主な負担になっており、直接的なやりとりのみで一時間以上かかるものをはじめ、社内での対応方針の検討や、状況に応じて弁護士や警察といった外部との相談対応の時間を含めると相当な時間的コストを強いられることもあります。

それ以外に、現場に居合わせた他の顧客等においても、業務遅滞によってサービスが受けられないことや利用環境の悪化などの影響が考えられるとともに、店舗や企業のブ

ランドイメージの低下につながるということも考えられます。

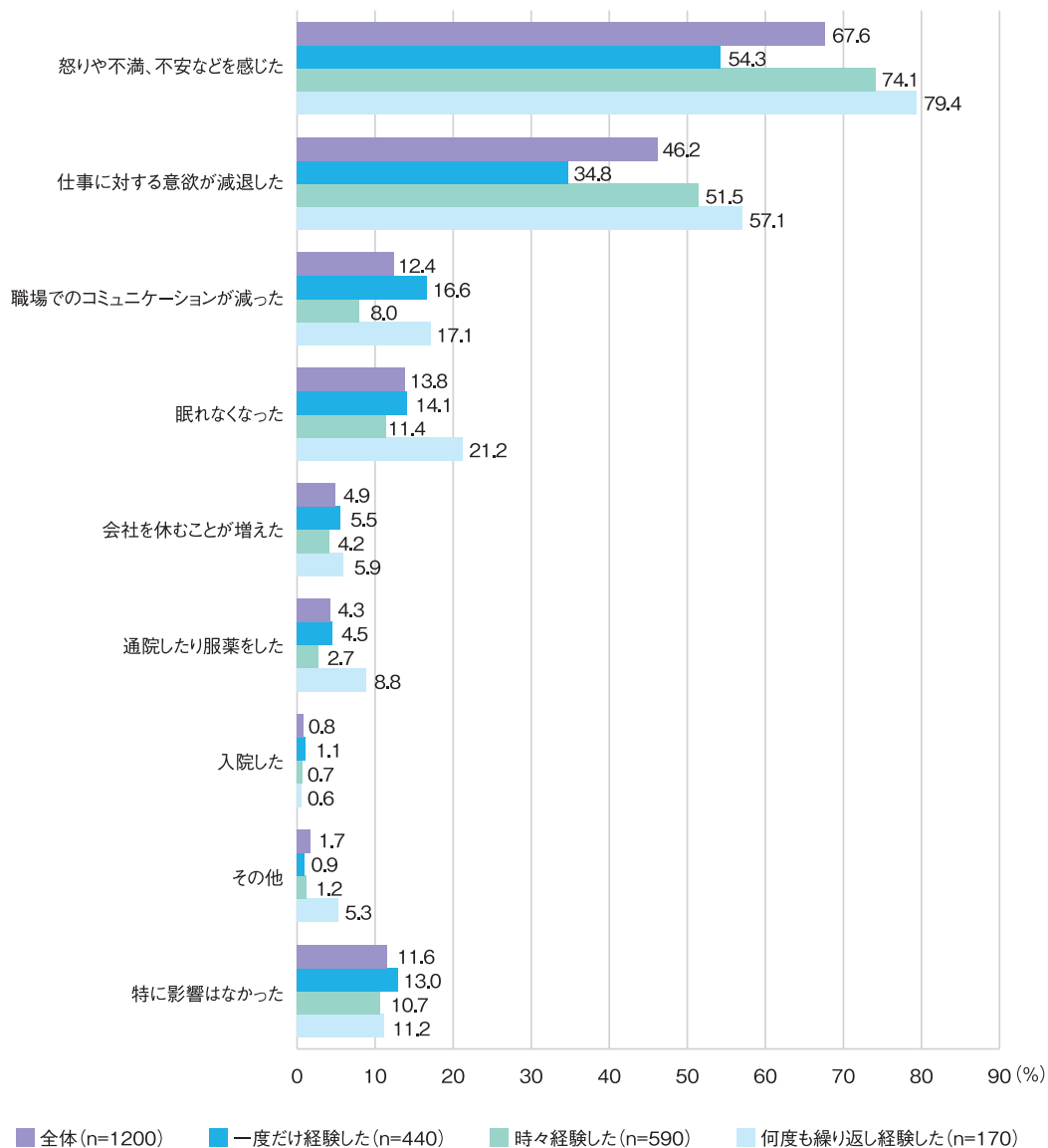
企業は、カスタマーハラスメントへの対策を講じることにより、これらのマイナスの影響を生じさせないだけでなく、5.2項(47頁参照)に記載のとおり、プラスの影響が得られることが期待できます。

(参考)カスタマーハラスメントによる従業員への被害は深刻

厚生労働省の労働者調査では、顧客等からの著しい迷惑行為を受けての心身への影響として、「怒りや不満、不安などを感じた」(67.6%)、「仕事に対する意欲が減退した」(46.2%)が高いという結果が出ています。

また、「何度も繰り返し経験した」労働者においては「眠れなくなった」(21.2%)、「通院したり服薬をした」(8.8%)の回答も見られ、深刻な影響も確認されています。

図5:心身への影響(顧客等からの著しい迷惑行為経験頻度別)



(調査対象:過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた者)

(出典:令和2年度 厚生労働省 職場のハラスメントに関する実態調査)

3.2 | ハラスメント関係指針におけるカスタマーハラスメントの記載について

労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律(昭和41年法律第132号)第30条の2第3項に基づき厚生労働省が告示している「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針^{*1}」においては、以下のように、事業主は顧客等からの著しい迷惑行為によって雇用する労働者の就業環境が害されないよう、相談対応体制や被害者への配慮のための取組を行うことが望ましく、また、被害防止のための取組を行うことが有効であると定められています。

事業主が他の事業主の雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関し行うことが望ましい取組

事業主は、取引先等の他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主(その者が法人である場合にあっては、その役員)からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為(暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等)により、その雇用する労働者が就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮として、例えば、以下のような取組を行うことが望ましい。

- (1) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- (2) 被害者への配慮のための取組(被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、著しい迷惑行為を行った者に対する対応が必要な場合に一人で対応させない等の取組)
- (3) 他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為による被害を防止するための取組(マニュアルの作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組)

事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針(令和2年厚生労働省告示第5号)より抜粋・一部編集

¹ 事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針(令和2年厚生労働省告示第5号)【令和2年6月1日適用】

3.3 | カスタマーハラスメントに関する企業の責任

企業及び事業主として適切な対応をしていない場合、被害を受けた従業員から責任を追及される可能性があります。

以下の事例は、保護者による教諭に対する理不尽な言動があった際に、当該教諭の管理監督者である校長に損害賠償責任が追及された事例です。

裁判例①

カスタマーハラスメントに対して不適切な対応をとったことで賠償責任が認められた事例(一般企業事例に類似するもの)

市立小学校の教諭が児童の保護者から理不尽な言動を受けたことに対し、校長が教諭の言動を一方的に非難し、また、事実関係を冷静に判断して的確に対応することなく、その勢いに押され、専らその場を穏便に収めるために安易に当該教諭に対して保護者に謝罪するよう求めたことについて、不法行為と判断し、小学校を設置するA市及び教員の給与を支払うB県は損害賠償責任を負うと判断されました。

<甲府地判平成30年11月13日より要約>

一方、企業としてカスタマーハラスメント対策を十分に講じていたことで、安全配慮義務の責任を免れた事例もあります。

裁判例②

顧客トラブルへの対応を十分行っていたことで賠償責任が認められなかった事例

買い物客とトラブルになった小売店の従業員が、会社に対し、労働者の生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう必要な配慮を欠いたとして、損害賠償請求を求めました。

それに対し、被告会社は、誤解に基づく申出や苦情を述べる顧客への対応について、入社時にテキストを配布して苦情を申し出る顧客への初期対応を指導し、サポートデスクや近隣店舗のマネージャー等に連絡できるようにして、深夜においても店舗を2名体制にしていたことで、店員が接客においてトラブルが生じた場合の相談体制が十分整えられていたとし、被告会社の安全配慮義務違反は否定されました。

<東京地判平成30年11月2日より要約>

このように、判例を通して、企業、組織にとってカスタマーハラスメントに対して十分な対応をとることの重要性が理解されます。

4.1 | カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み

企業がカスタマーハラスメント対策の基本的な枠組みを構築するため、カスタマーハラスメントを想定した事前の準備、実際に起こった際の対応として、以下の取組を実施するとよいでしょう。

カスタマーハラスメントを想定した事前の準備

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(P.20)

- 組織のトップが、カスタマーハラスメント対策への取組の基本方針・基本姿勢を明確に示す。
- カスタマーハラスメントから、組織として従業員を守るという基本方針・基本姿勢、従業員の対応の在り方を従業員に周知・啓発し、教育する。

② 従業員(被害者)のための相談対応体制の整備(P.22)

- カスタマーハラスメントを受けた従業員が相談できるよう相談対応者を決めておく、または相談窓口を設置し、従業員に広く周知する。
- 相談対応者が相談の内容や状況に応じ適切に対応できるようにする。

③ 対応方法、手順の策定(P.25)

- カスタマーハラスメント行為への対応体制、方法等をあらかじめ決めておく。

④ 社内対応ルールの従業員等への教育・研修(P.35)

- 顧客等からの迷惑行為、悪質なクレームへの社内における具体的な対応について、従業員を教育する。

カスタマーハラスメントが実際に起こった際の対応

⑤ 事実関係の正確な確認と事案への対応(P.36)

- カスタマーハラスメントに該当するか否かを判断するため、顧客、従業員等からの情報を基に、その行為が事実であることを確かな証拠・証言に基づいて確認する。
- 確認した事実に基づき、商品に瑕疵がある、またはサービスに過失がある場合は謝罪し、商品の交換・返金に応じる。瑕疵や過失がない場合は要求等に応じない。

⑥ 従業員への配慮の措置(P.38)

- 被害を受けた従業員に対する配慮の措置を適正に行う(繰り返される不相当な行為には一人に対応させず、複数名で、あるいは組織的に対応する。メンタルヘルス不調への対応等)。

⑦ 再発防止のための取組(P.39)

- 同様の問題が発生することを防ぐ(再発防止の措置)ため、定期的な取組の見直しや改善を行い、継続的に取組を行う。

⑧ ①～⑦までの措置と併せて講ずべき措置(P.41)

- 相談者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、従業員に周知する。
- 相談したこと等を理由として不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、従業員に周知する。

4.2 | 基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発

企業のトップは、カスタマーハラスメント対策への取組姿勢を明確に示す必要があります。

企業として、職場におけるカスタマーハラスメントをなくす旨の方針を明確にし、トップ自ら発信することが重要です。

企業として、基本方針や姿勢を明確にすることにより、企業が従業員を守り、尊重しながら業務を進めるという安心感が従業員に育まれます。企業の姿勢が明確になることで、カスタマーハラスメントを受けた従業員や周囲の従業員も、トラブル事例や解消に関して発言がしやすくなり、その結果、トラブルの再発を防ぐことにもつながります。

実際に、従業員が現場で苦勞している実態を経営者が耳にしたことをきっかけに、経営者自らメッセージを発信し、カスタマーハラスメント対策に向けた積極的な取組を始めた企業もあります。

基本方針に含める要素例

- カスタマーハラスメントの内容
- カスタマーハラスメントは自社にとって重大な問題である
- カスタマーハラスメントを放置しない
- カスタマーハラスメントから従業員を守る
- 従業員の人権を尊重する
- 常識の範囲を超えた要求や言動を受けたら、周囲に相談して欲しい
- カスタマーハラスメントには組織として毅然とした対応をする

基本方針の例

弊社は、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けます。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

わたしたちは、従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、お客様からこれらの行為を受けた際は、従業員が上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

4.3 従業員(被害者)のための相談対応体制の整備

カスタマーハラスメントを受けた従業員が気軽に相談できるように相談対応者を決めておき、または相談窓口を設置して従業員に広く周知します。

相談対応者は、カスタマーハラスメントが実際に発生している場合だけでなく、発生のおそれがある場合やカスタマーハラスメントに該当するか判断がつかない場合も含めて、幅広く相談に応じて迅速かつ適切に対応します。

相談対応者は、相談者の心身の状況や受け止め方など認識にも配慮しながら慎重に相談に応じます。

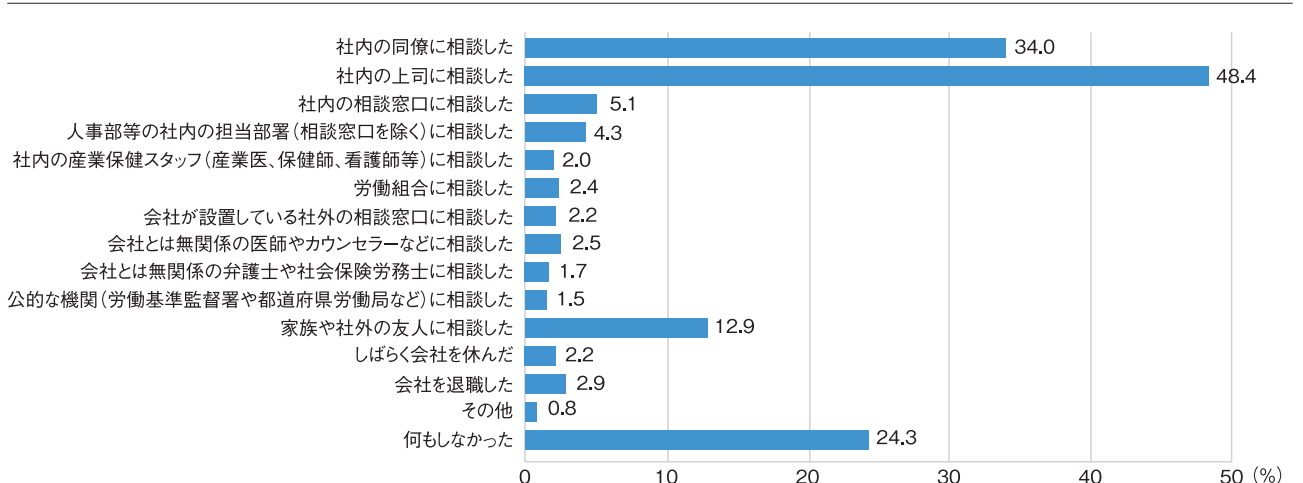
上記対応を実現するためには、人事労務部門や法務部門、外部関係機関(弁護士等)と連携できるような体制を構築するとともに、具体的な対応方法をまとめたマニュアルを整備し、相談対応者向けに定期的に研修等を実施することが有効です。

▼相談対応者

従業員からカスタマーハラスメントに関する相談を受ける相談対応者は、相談者の上司、現場の管理監督者が担うことが考えられます。日頃から現場の状況に精通していることや、何かトラブルがあった際も現場に急行しやすいことがその理由として挙げられます。

実際、厚生労働省の労働者調査においても、「顧客等からの著しい迷惑行為を受けて、社内の上司に相談した」と回答した割合は約半数(48.4%)であり、行為を受けた従業員はまず上司に報告すると想定され、上司、現場の管理監督者が担う役割は大きいと考えられます。

図6:カスタマーハラスメントを受けた後の行動



(調査対象:過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた者(n=1,200))

(出典:令和2年度 厚生労働省 職場のハラスメントに関する実態調査)

なお、相談窓口は、カスタマーハラスメントのために必ずしも特別に設ける必要はありません。パワーハラスメント等を取り扱うハラスメント相談窓口や社内ヘルプライン等で対応できるようにするなど、社内関係部署（人事労務部門、法務部門等）、外部関係機関と連携が取りやすくするとよいでしょう。

▼相談対応者の役割

相談対応者の役割としては、相談の受付（一次対応）や、発生した事実の確認、関係部署への情報共有等の役割を担います。事実確認の方法としては、相談者及び他の従業員に状況を確認することや、店舗等における録画や録音が残っていれば相談者とともに内容を確認することなどが挙げられます。

その後、必要に応じて関係部署と連携しながら、顧客等への対応方法の検討・実施、相談者へのフォロー等を行うことが考えられます。

▼相談対応者への教育

相談対応者は、現場の状況把握や事実確認と報告、顧客等への対応、相談者へのフォローなどの役割を担うことになるため、相談対応者への教育は大変重要となります。

状況によっては、その場でカスタマーハラスメントかどうかの判断やそれに応じた顧客対応を求められることもあり、相談対応者は社内であらかじめ定めた基準や対応手順を理解し、ケーススタディ等を通して対応例を想定しておく必要があります。そのため、相談対応者には定期的に研修等を行うことが有効です。

▼相談対応を行う上での留意点について

軽微と思われる事案であっても深刻な問題が潜んでいる場合があります。初期対応次第で、相談者の不信感を生むことや問題解決に支障が出ること、会社や上司に不信感を生じさせる可能性がありますので、相談対応者は丁寧な対応が望まれます。

また、相談対応者は、相談者の話を傾聴する姿勢が重要で、詰問にならないように留意する必要があります。

万一、相談者から「死にたい」などと自殺を暗示する言動があった場合は、相談対応者は人事部門と連携し、直ちに産業医、産業カウンセラー等の医療専門家につなぐことが求められます。



ポイント! カスタマーハラスメント対策を中心となって進める組織の設置

カスタマーハラスメントに対応する体制を構築する上では、従業員からの相談を受けられる相談対応者、相談窓口とは別に、カスタマーハラスメント対策を推進し、取組全体を所管する組織があるとよいでしょう。

例えば、本社組織（人事労務部門、カスタマーサービス部門、法務部門など）が中心となって対策推進チームを設け、基本方針や対応方法・手順の作成、教育や周知、再発防止策の検討・実施を取りまとめます。

また、相談対応者や相談窓口等から受けた情報をもとに、法的対応や外部機関との連携が必要となる事案について判断、アドバイスを行う等の役割が考えられます。企業として一体的に対応できるようにしておくことが望まれます。

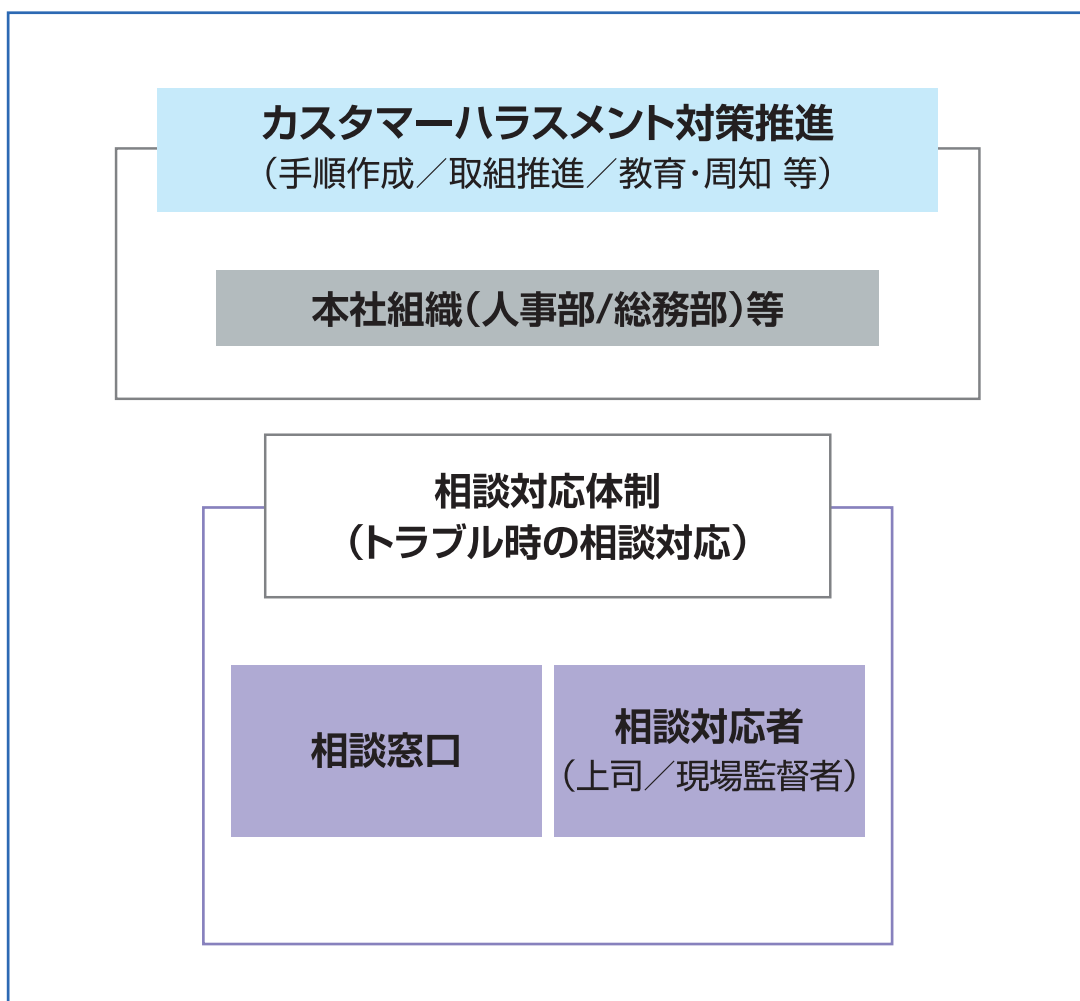


図7: カスタマーハラスメントに関わる内部手続の流れの例

4.4 対応方法、手順の策定

(1)現場での初期対応の方法、手順

カスタマーハラスメントを受けた際に慌てず適切な対応が取れるように、対応方法等を決めておくといよいでしょう。

以下は、職場においてカスタマーハラスメントを受けた場合の顧客/取引先への対応例です。

業種や業態、企業文化、顧客等との関係などによって各社で対応方針が異なると思いますが、各社の業務内容、業務形態、対応体制・方針等の状況にあわせて、あらかじめ対応方法例を準備しておくことが重要です。

顧客等の行為には様々なパターンがあり、それぞれの状況に応じた柔軟な対応を想定しておくことが望まれます。状況によっては迅速な対応が求められるケースもあることから、あらかじめ様々な想定をしておくこととスムーズに対応することが可能です。

また、顧客等への対応は、基本的には複数名で対応し、対応者を一人にさせない、行為が深刻な場合は一次対応者に代わって現場監督者が対応する等、従業員の安全にも配慮する必要があります。

ただし、小規模な店舗等や営業時間帯によって引き継ぐ管理者がその場にいないような場合も想定されます。その際は、現場従業員のみでも適切な対応ができるよう基本的な対応方法を一般従業員に周知しておくことが必要です。顧客対応が不適切な場合、顧客の態度がエスカレートすることが想定され、どの従業員にも基本的な対応ができるよう教育しておくといよいでしょう。

【ハラスメント行為別：顧客等への対応例】※2

1. 時間拘束型

●長時間にわたり、顧客等が従業員を拘束する。居座りをする、長時間、電話を続ける。

【対応例】対応できない理由を説明し、応じられないことを明確に告げる等の対応を行った後、膠着状態に至ってから一定時間を超える場合、お引き取りを願う、または電話を切る。複数回電話がかかってくる場合には、あらかじめ対応できる時間を伝えて、それ以上に長い対応はしない。現場対応においては、顧客等が帰らない場合には、毅然とした態度で退去を求める。状況に応じて、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。

2. リピート型

●理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を求めてくる。

【対応例】連絡先を取得し、繰り返し不合理な問い合わせがくれば注意し、次回是对応できない旨を伝える。それでも繰り返し連絡が来る場合、リスト化して通話内容を記録し、窓口を一本化して、今後同様の問い合わせを止めるように伝えて毅然と対応する。状況に応じて、弁護士や警察への相談等を検討する。

3. 暴言型

●大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする。

【対応例】大声を張り上げる行為は、周囲の迷惑となるため、やめるように求める。侮辱的発言や名誉毀損、人格を否定する発言に関しては、後で事実確認ができるよう録音し、程度がひどい場合には退去を求める。

4. 暴力型

●殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。

【対応例】行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つ等、対応者の安全確保を優先する。

また、警備員等と連携を取りながら、複数名で対応し、直ちに警察に通報する。

2 参考：顧客からのハラスメントの定義とその対応に関するガイドライン第2版 UA ゼンセン流通部門



5. 威嚇・脅迫型

●「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近する等といった、従業員を怖がらせるような行為をとる。または、「対応しなければ株主総会で糾弾する」、「SNSにあげる、口コミで悪く評価する」等とブランドイメージを下げるような脅しをかける。

【対応例】複数名で対応し、警備員等と連携を取りながら対応者の安全確保を優先する。また、状況に応じて、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。ブランドイメージを下げるような脅しをかける発言を受けた場合にも毅然と対応し、退去を求める。

6. 権威型

●正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。

【対応例】不用意な発言はせず、対応を上位者と交代する。要求には応じない。

7. 店舗外拘束型

●クレームの詳細が分からない状態で、職場外である顧客等の自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。

【対応例】基本的には単独での対応は行わず、クレームの詳細を確認した上で、対応を検討する。対応の検討のために、事前に返金等に対する一定の金額基準、時間、距離、購入からの期間などの制限などについて基準を設けておく。店外で対応する場合は、公共性の高い場所を指定する。納得されず従業員を返さないという事態になった場合には、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。

8. SNS/インターネット上での誹謗中傷型

●インターネット上に名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

【対応例】掲示板やSNSでの被害については、掲載先のホームページ等の運営者(管理人)に削除を求める。投稿者に対して損害賠償等を請求したい場合は、必要に応じて弁護士に相談しつつ、発信者情報の開示を請求する。名誉毀損等について、投稿者の処罰を望む場合には弁護士や警察への相談等を検討する。解決策や削除の求め方が分からな

い場合には、法務局や違法・有害情報相談センター、「誹謗中傷ホットライン」(セーフアーインターネット協会)に相談する。

9. セクシュアルハラスメント型

●従業員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。

【対応例】性的な言動に対しては、録音・録画による証拠を残し、被害者及び加害者に事実確認を行い、加害者には警告を行う。執拗なつきまとい、待ち伏せに対しては、施設への出入り禁止を伝え、それでも繰り返す場合には、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。

(参考) 企業における初期対応の失敗事例と再発防止策の検討

取組を進める企業においても、以下のように対応に苦勞した事例を経験しています。

- ・シフト勤務で動いていたため、初期対応をした班では毅然として対応できたが、別の班では引継ぎがうまくいかず、適切に対応できなかった。
 - ・話し合いをしてもいつまでも納得してもらえず、クレームのメールや電話が延々と続くケースがある。
 - ・毅然とした対応をとりたかったが、過去に要求を受け入れてしまった事案があり、思うように処理ができなかった。
 - ・一度解決したと思われた事案を掘り返され、振りだしに戻ったことがある。 等
- 重要なことは、過去の失敗事例を踏まえて、同様のトラブルが起こらないよう対応策を講じることです。

例えば、

- ・シフト勤務においてトラブル案件が上手く引き継ぎが出来なかった場合は、どのような点が上手く引き継ぎができず、スムーズな対応ができなかったのかを分析して次回は引き継ぎ項目として盛り込むといったことや、
- ・十分な説明をしているにも関わらず問い合わせが長引く場合はあらかじめどの程度(時間や頻度等)まで対応するか決めておく等の対応が考えられます。

もちろん、一筋縄ではいかない様々なトラブルも想定され、再発させないこと自体が難しい場合がありますが、過去に経験している事案であれば、少なくとも対応者の負担を軽減させられる方法は検討できる可能性があります。過去に起こった事案を記録に残し、対応案を蓄積させれば企業の財産ともなり得ます。

その他、一般的な現場での初期対応のポイントについては、次頁をご参照ください。



「現場でのクレーム初期対応

(カスタマーハラスメントに発展させないために)」

現場対応者による初期対応においては、まずは誠意ある対応をしつつ、状況を正確に把握し、事実確認をする必要があります。ただし、顧客から暴力行為やセクハラ行為を受けた場合は、すぐに現場監督者に相談する等事案を引き継ぎ、一人で対応しないようにすることが重要です。

現場対応、電話でのクレーム対応のどちらにおいても、以下の事項に留意しつつ、まずは顧客の主張を傾聴することが求められます。現場対応の場合は、不要なトラブルを避けるため、初期対応の時点で、複数名で対応することもよいでしょう。

1. 対象となる事実、事象を明確かつ限定的に謝罪する

対象を明確にした上で限定的に謝罪します。

例えば、「この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありません」といったように不快感を抱かせたことに謝り、正確に状況が把握できていない段階では、企業として非を認めたような発言をすることは望ましくありません。非を認めて謝罪するのは、事実確認をして社内で判断をしたときです。その際も、過失の程度に応じた謝罪をすることが望ましいです。

2. 状況を正確に把握する

まずは、今後顧客と連絡が取れるように、顧客の名前・住所・連絡先等の情報を得ます。次に、顧客が主張する内容を正確に把握することが求められます。顧客から話を聞く際には、途中で発言を遮ることや反論はせず、まずは一通り事情を確認しましょう。相手の話をじっくり聞くことで、顧客を落ち着かせることにもつながります。

一通り事情を確認した後、顧客が話す内容に不明確なものがあれば確認をし、不足する情報があれば追加で意見をもらい、顧客の勘違いがあれば正しい情報を提供します。また、話を聞く際には、常に冷静に穏やかに対応しましょう。

3. 現場監督者(一次相談対応者)または相談窓口の情報共有する

顧客から確認した情報は、現場監督者または相談窓口対応者に共有します。

相談対応者が正確かつ迅速に状況を把握するため、現場対応者は顧客の要望のみならず、出来るだけ事実関係を時系列で整理して報告することが望まれます。

カスタマーハラスメントが疑われる場合の対応

録音・録画・対応記録・時間の計測など検証可能な証拠を収集します。また、悪質性が高いと疑われる場合には、単独での対応をせず複数名で対応します。

クレームの初期対応は、対応者が現場対応者か、電話受付対応者かによっても、その対応の内容が異なります。また、顧客の求めに応じて訪問するケースも想定され、現場での対応時、電話での対応時、顧客訪問での対応時と各シーンにあわせて留意するポイントをまとめておくとよいでしょう。

留意するポイントとしては、以下のことが考えられます。

現場での対応

- ・店頭で対応せず、応接室等の個室に招いて二人以上で対応する(時間・人・場所を変えて対応)。
- ・相手が感情的になっていても、丁寧な話し方で冷静に対応し、よく話を聞く。また、言葉遣いに注意し、専門用語などは使わないようにする。
- ・質問を交えながら、詳細に情報を確認し、メモを取って要点を確認する。
- ・必要があれば相手の了解を得て録音する。
- ・極力議論は避け、問題を解決しようとする前向きな姿勢を感じさせる。
- ・その場しのぎの回答はせず、対応出来ないことははっきり断る。
- ・相手を落ち着かせたい場合は、後で確認して回答するなど冷却期間を設ける。

電話での対応

- ・苦情を専門に受け付けるため、専用電話を設置して録音ができるようにしておく。
- ・基本的には、第一受信者が責任を持ち、問い合わせ案件のたらい回しをしない。
- ・丁寧な言葉使いで、相手がゆっくりと理解できるように説明する。
- ・顧客の発言内容と齟齬が出ないように、メモを取りながら話を聞き、復唱して確認する。
- ・対応出来ることと出来ないことをはっきりさせ、相手に過大な期待を抱かせない。
- ・即時回答できない内容については、事実を確認してから追って返事をする。
- ・途中で電話を中断するときは、社内での相談内容が漏れないように必ず電話の保留機能を利用する。

<顧客訪問による対応>

- ・冷静になりにくい時間帯(夜間や早朝)の訪問は避ける。
- ・喫茶店など周囲から聞かれる場所や決められた場所以外には行かない。
- ・あらかじめ訪問先や問題点について情報を集め、問い合わせ内容への対応方針を決めておく。
- ・まずは、相手の言い分を聞くだけにする。
- ・できるだけ二人で行く(一人では対応させない。一方、多人数での訪問も控える。)
- ・現場での些細な言葉や態度で、相手の不信感を招くことやその後の対応をこじらせないように、原因がはっきりしない時点では安易な推定で説明をしない。

【企業における初期対応の事例】

- 夜間・早朝には行かない、喫茶店や別の場所には行かない。
- 店舗であれば録画のできる場所で対応、窓口であれば録音できるようにする。
- 個室でゆっくり話を聞く、ロビーラウンジでお茶を飲みながら話を聞くなど、顧客を落ち着かせる。

(2)内部手続(報告・相談、指示・助言)の方法、手順 (本社・本部との連携が必要な場合)

顧客対応の状況によっては、顧客等からの犯罪行為等により、法的な手続や、警察や弁護士等との連携が必要な場合等、現場対応だけでは、解決できないケースがあります。

その場合、本社・本部と連携して対応にあたる必要があることから、あらかじめ本部・本社への報告が必要な事項・報告する場合の手続を事前に決めておきます。

以下は、本社・本部への一般的な報告の流れです。顧客対応を行った従業員から、相談を受けた現場監督者、または相談窓口から状況に応じて本社・本部へ情報共有を行い、指示を仰ぐ形となります。

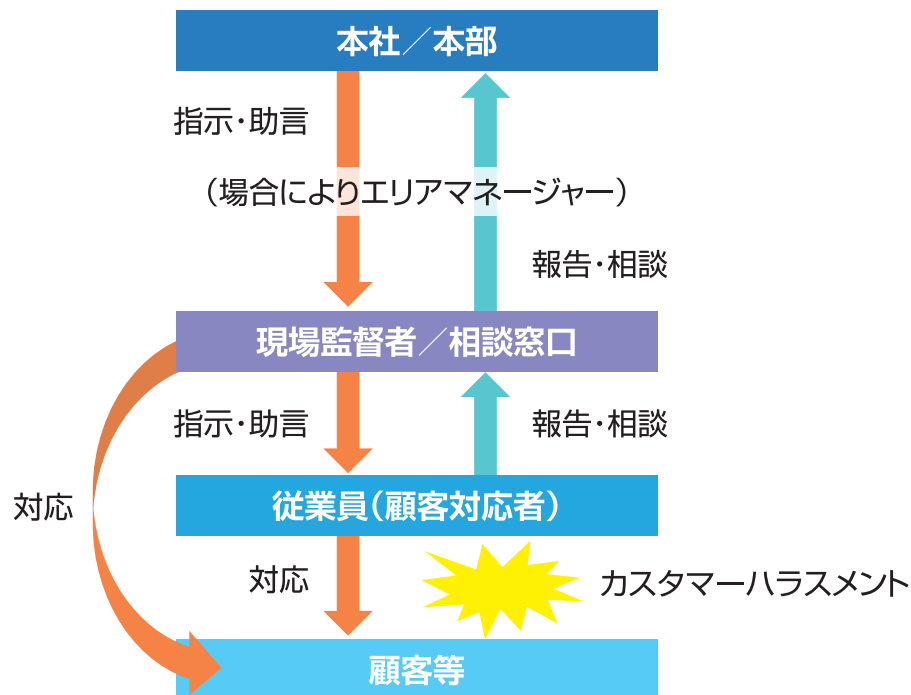


図8: カスタマーハラスメントに関わる内部手続の流れの例

カスタマーハラスメント対応とクレーム対応とで切り離して体制を整える必要はなく、クレーム対応の延長として、相談手続を扱うようにしておくといえと考えられます。

【本社・本部まで報告・相談する際の判断基準例】

- 顧客等とのやり取りにおいて訴訟手続きが必要となる
- 警察、地方自治体等、社外の組織と連携が必要となる 等

【本社・本部まで報告・相談する際の相談先例】

顧客等から損害賠償請求があったときは法務部門に相談するとともに、相手の行為が刑法犯(強要罪等)に該当する可能性があるときは、法務部門、人事総務部門とともに、警察や弁護士等に相談、連絡、通報等する等、各社の組織体制にあわせてエスカレーション体制を整えます。

【本社・本部まで報告・相談する際に共有すべき内容例】

本社・本部へ対応を引き継ぐ際には、以下の情報を共有します。

対応状況確認事項(例)

- 対応日時、場所
- 対応従業員
- 要望の内容
- 要望者の情報
- 管理者の指示
- 対応結果 等

顧客情報や要望と併せて、これまで対応者がいつ、どこでどのように対応したか、その結果について時系列で整理しておく、その後引き継いだ担当者がスムーズに対応しやすくなります。

4.5 | 社内対応ルールについての従業員等への教育・研修

顧客等からの迷惑行為、悪質なクレームに対応できるように、日頃から研修等を通して従業員への教育を行います。

研修等については、可能な限り全員が受講し、かつ定期的に実施することが重要です。中途入社 of 従業員や顧客対応を行うアルバイト等にも入社時に研修や説明を行うなど、漏れなく全員が受講できるようにしましょう。

教育する内容としては、前述の経営層のメッセージを含めることや、あらかじめ定めた対応方法や手順、顧客等への接し方のポイントといった接客実務に関する内容を盛り込むことが求められます。

その一例として、次のようなものが考えられます。

- 悪質なクレーム(カスタマーハラスメント)とは(定義や該当行為例、正当なクレームとの相違)
- カスタマーハラスメントの判断例(判断基準やその事例)
- パターン別の対応方法
- 苦情対応の基本的な流れ
- 顧客等への接し方のポイント(謝罪、話の聞き方、事実確認の注意点等)
- 記録の作成方法
- 各事例における顧客対応での注意点
- ケーススタディ

過去に職場で発生した事案、経験等を踏まえた事例やケーススタディを設けると、より各企業、組織にとって効果的な内容になると考えられます。

また、階層別に経営層や相談対応者(上司、現場監督者)への教育・研修を行うことも重要です。特に経営層に対しては、カスタマーハラスメントの事業への影響や優先順位を判断した上での対応が求められることを外部講師による研修等を通じて意識改革を図るなど、積極的に取組を促すことが有効と考えられます。

4.6 事実関係の正確な確認と事案への対応

顧客等からのクレームが正当な主張なのか、言いがかりのような悪質なクレームなのか判断をするため、顧客等の主張をもとに、それが事実であるかを確かな証拠・証言に基づいて確認します。

事実かどうかの判断については、個別に状況を判断せず、周囲や管理者に相談する等、複数名で判断しましょう。たとえ、「今すぐ答えを出せ」と言われても、明らかな事情がない限り、極力その場で答えを出さないようにします。顧客等の主張が事実と異なる場合には指摘をし、事実ならば企業として適切な対応を検討します。

事実関係の整理・判断(正確に状況を判断するために)

相談対応者または相談窓口対応者が、従業員から相談を受けた場合、まずは事実関係を整理し、顧客等から受けた言動がハラスメント行為にあたるかどうか判断する必要があります。

相談(窓口)対応者が、事実関係を整理する流れは、以下のとおりです。

一般的な事実関係の整理・判断フロー

①時系列で、起こった状況、事実関係を正確に把握し、理解する。



②顧客等の求めている内容を把握する。



③顧客等の要求内容が妥当か検討する。



④顧客等の要求の手段・態様が社会通念上相当か検討する。

事実関係を確認する際には、トラブルの状況を録音/録画されたものを、対応者が相談者(事案担当者)とともに確認すると、より状況を正確に把握することができます。

確認できた情報をもとに、要求の内容が妥当か、その手段・態様が社会通念上相当かを検討し、顧客等の要望に関して対応方針を決めていくこととなりますが、あらかじめ社内に対応方針、手順を決めておくと、スムーズにその後の対応を決めることができると考えられます。

相談者の心身の状況や事案の受け止め方等にも配慮し、意向に沿いながら丁寧かつ慎重に事実確認を行います。また、その際は、プライバシーを保護し、不利益取扱いを行わない旨をあらかじめ伝えながら、相談に応じます。

【企業における事実確認の事例】

- 相談内容を録音したものや、トラブル状況を録画したものを、事案担当者が管理者とともに確認し、状況を把握するようにする。
- 運行中の事案については乗務員からの報告や、運行中の動画を確認することによって状況を把握している。
- 訴訟になる可能性がある案件(怪我等の人的損害等)か。過失割合をはっきりさせるよう努力している。

事実関係の確認後の事案への対応

事実関係の確認が完了したのち、カスタマーハラスメントであると判断するに至った場合には、「4.4 対応方法、手順の策定」の(2)に記載のように、あらかじめ策定した手順・基準に沿って判断、対応します。

【企業における行為者への対応事例】

- 責任のある立場の者から行為者へ帰ってもらう旨を伝える。
- 出入り禁止を通告する。

4.7 従業員への配慮の措置

従業員がカスタマーハラスメントの被害を受けた場合、速やかに被害を受けた従業員に対する配慮の措置を行う必要があります。対応すべき事項として、従業員の現場での安全確保や従業員の精神面への配慮があります。

従業員の安全の確保

顧客等が、殴る、蹴る、物を投げるといった暴力行為や身体に触るといったセクハラ行為を行ってくる場合、従業員の安全確保を行わなければなりません。

具体的には、現場監督者が顧客対応を代わり、顧客等から従業員を引き離す、状況に応じて、弁護士や管轄の警察と連携を取りながら、本人の安全を確保する等の対応があります。

精神面への配慮

顧客等からの言動により、従業員にメンタルヘルス不調の兆候がある場合、産業医や産業カウンセラー、臨床心理士等の専門家に相談対応を依頼してアフターケアを行う、または専門の医療機関への受診を促します。

その他、定期的にストレスチェックを行う等、従業員の状況を確認し、問題がある場合は産業医への相談を促す等、従業員の心の健康の保持増進を図ることが求められます。

また、従業員がセクシュアルハラスメントを受けた際は、同性の相談対応者が対応する等、被害内容にあわせた配慮も必要です。

【企業における従業員への配慮の事例】

上手く顧客対応をした人への表彰を行う等、ポジティブな方向でクレーム窓口担当者を称賛する取組を行っている。また、顧客からの問い合わせ窓口対応者間では、お互いで話をさせるなど、懇親のイベントを設けるようにし、ストレスが過度にかかる部署であることを意識し、定期的に息抜き、共感の機会を設ける等している。

4.8 再発防止のための取組

カスタマーハラスメント問題が一旦解決した後も、同様の問題が再発することを防ぐため、取組を継続し、従業員の顧客対応の理解を深めます。

取組を継続する上では、定期的に取り組を見直すことも重要です。

カスタマーハラスメントの解決に当たって、発生した事案にただ対応するだけでは、最悪の場合、同じことが繰り返される可能性が残ります。カスタマーハラスメントの再発防止は容易ではありませんが、従業員の接客態度によりクレームがカスタマーハラスメントに発展するようなケースについては、その接客対応の改善によって再発防止を図ることが可能です。

接客対応の改善のためには、例えば次のような方法が考えられます。

《事案発生時の従業員への共有》

事案発生時には、可能であれば、従業員に対して何らかのメッセージ・情報の発信をするとよいでしょう。現場を預かる管理職が現場の従業員に注意喚起をするだけでも効果が見込まれます。それ以外に、接客対応に関する研修やEラーニングによる周知も方法として考えられます。

《事例の活用》

社内事例ごとに検証し、新たな防止策を検討し、毎年のトップメッセージやクレーム対応マニュアル、研修などの見直し・改善に役立てることが望めます。またプライバシーに配慮しつつ、同様の問題が発生しないように、社内会議等で情報共有することも大切です。

【企業における再発防止のための取組事例】

- 朝礼をはじめとした従業員が集まる場で、トラブル事例を共有するようにしている。
- 報告書等をまとめ、社内関係者に共有する。
- 多発するトラブル事例については、勉強会を行い、関係部署に情報共有するようにしている。
- 個人情報には触れないような形で、トラブル事案を類型化し、ガイドラインなどでまとめて従業員に共有している。



企業内でのハラスメント対応との違い

カスタマーハラスメント対応と企業内でのハラスメント対応との大きな違いとして、カスタマーハラスメント行為の場合、未然防止やハラスメント行為者に対する直接的な措置が直ちに行いづらい点があります。

企業内でのハラスメント対応においては、トップメッセージや社内研修等により、ハラスメント行為について未然防止の働きかけを行うことができます。また、ハラスメント被害を受けた従業員が会社に相談し、相談内容がハラスメントに該当すると判断されれば、行為者に対して指導・懲戒等の適切な措置を取ることができます。

これに対し、カスタマーハラスメントにおいては、顧客等に対しハラスメント行為について未然防止の働きかけを行うことは企業内の対応に比べると容易でなく、顧客等による行為が社内でハラスメントだと認定されても、会社と顧客等との間に雇用関係がないため、出入り禁止や行為の差し止めといった直接的な措置を取るには利用規約(定型約款)や裁判などが必要なケースもあり、一工夫が必要となります。

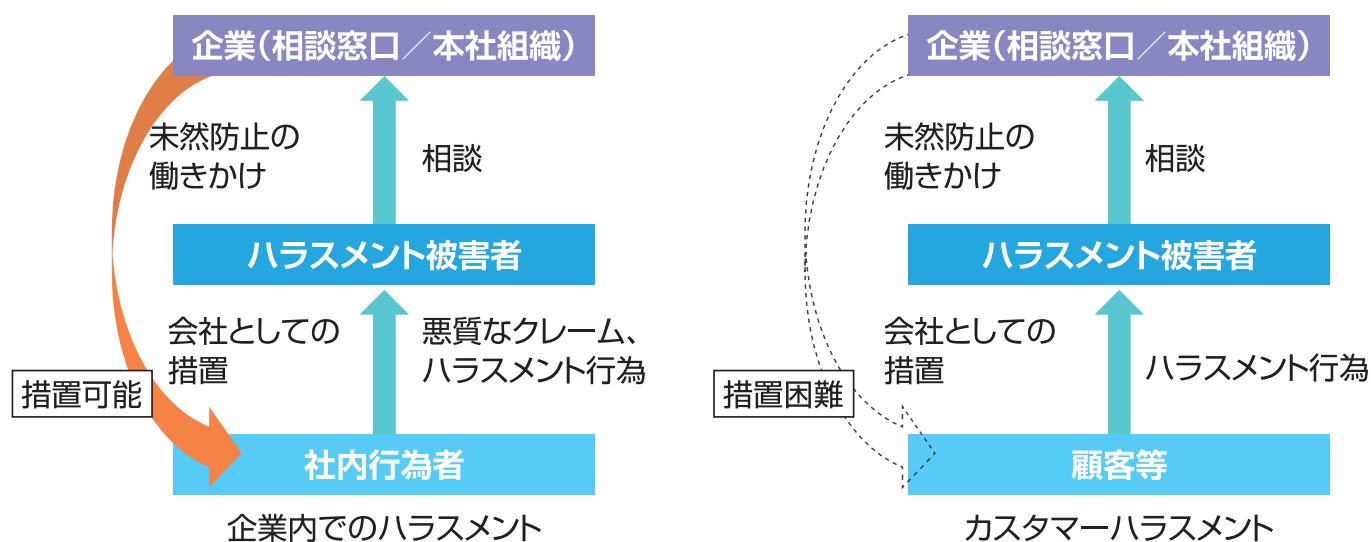


図9: カスタマーハラスメントと企業内でのハラスメントの違い

そのため、社内の関係部門に加え、個々の企業として弁護士との連携や、業界として所管官庁との連携が重要になります。

4.9 | その他、カスタマーハラスメントの予防・解決のために取り組むべきこと

▼カスタマーハラスメントの発生状況の迅速な把握と情報の記録について

顧客等からのトラブル、ハラスメントを受けた場合を想定して、あらかじめ従業員からの情報収集、相談の方法を整えておく必要があります。

従業員からの相談、情報収集の方法としては、①ハラスメント発生状況の迅速な把握と②事案発生後の振り返りのための情報の記録・管理とがあります。

①ハラスメント発生状況の迅速な把握:

従業員からの相談を待つばかりでなく、カスタマーハラスメントの発生を迅速に把握し、またカスタマーハラスメントになりそうな予兆を捉えるため、能動的に情報を取得する取組、仕組みが必要となります。例として、以下のようなものがあります。

- 緊急事態報告メールを専門部署に連絡させる。
- 現場従業員から上長に電話する。不在時にはエリア担当者に電話することを徹底している。
- 大きな問題にならないように、担当部門の部門長が事例発生後すぐに情報共有する。
- 事故報告書を書く前に、関係部署へメールや電話等で相談し、対応方法を検討し、早期に対応する。
- 通話内容を文字化するシステムで、テキストをリアルタイムにチェックしている。
- 現場では上長が把握し、本部には上長から報告を入れる。
- 本社で警察OBを雇っており、現場を巡回させて状況を把握するようにしている。
- 年に1、2回上長と従業員の間で面談を実施している。
- LINEグループを作成し、悩み事や気づいたこと等は随時共有するようにしている。
- 必要に応じて電話を録音する、接客の状況を録画する。

②事案発生後の振り返りのための情報の記録・管理:

顧客等の申し出内容および対応の経緯、結果は正確に記録し、関係部署に共有・報告するとともに、再発防止策の検討に活用します。

- システムで直接事案の概要等を入力させている。
- 従業員に、どういった事象・トラブルがあったか、レポートを上げるように指示を出しており、起票されたものを、担当者が確認している。
- 事件発生については事故報告書に記録する。
- 営業日誌で共有している。

以上のように、各社の状況にあわせて、情報収集、相談の方法を整えます。

▼取引先企業とのトラブルについて

ハラスメントは、顧客等と企業との間のみならず、取引先企業との間でも発生する可能性があります。

そのため、取引先企業との間でハラスメント事案のトラブルが発生した場合、取引先と協力して事実関係の確認等を進める必要があります。

取引先等から協力依頼を受けたら (自社従業員が取引先等でハラスメント行為を行った場合)

自社の従業員が、取引先等でのハラスメント行為を疑われ、事実確認等の必要な協力を求められた場合は、これに応ずるように努めなければなりません。

また、取引先等から事実確認等への協力を求められたことを理由として、取引先等との契約を解除する等の不利益な取扱いを行うことは望ましくありません。取引先との良好な関係を維持するためにも真摯な対応が求められます。

もし、自社の従業員によるハラスメント行為が認められた場合、懲戒処分の判断を行う必要があることから、主体的に調査に関与することが重要です。実際に、調査を実施する場合は、取引先と相談の上、中立的な立場となり得る外部機関(弁護士等)に調査を依頼する方法も考えられます。

取引先への注意事項

立場の弱い取引先等に無理な要求をしない、させないといったことに加え、取引先企業の従業員に対しても自社従業員と同様に言動に必要な注意を払い、自社以外の従業員に対してもハラスメントを起こさないといったメッセージを社内の従業員に周知し、教育します。

【取引先と良好な関係を築くための好事例】

- 取引先はパートナー企業、取引先からの派遣従業員はパートナー従業員と呼び、自社従業員と同様に扱っている。
- 会社として、各取引先にアンケートを実施している。回答企業は無記名とし、「自社の社員が暴言をはいていませんか」等の設問を設け、問題のある部署にはヒアリングを行うようにしている。
- 企業の行動指針として、「取引先との関係」の項目を設け、自社従業員に他社従業員への接し方の注意について周知している。
- 被害者だけでなく、加害者にならないよう、コンプライアンスという観点で教育している。また、Eラーニング等を通して商習慣の中で過度な要求がないよう、取引先への伝え方等について指導している。



取引先企業との接し方に関する留意点

業務の発注者、資材の購入者等、実質的に優位な立場にある企業が、取引先企業に過大な要求を課し、それに応えられない際に厳しく叱責する、取引を停止することや、業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせることは、独占禁止法上の優越的地位の濫用や下請法上の不当な経済上の利益の提供要請に該当し、刑事罰や行政処分を受ける可能性があります。

ハラスメント以前に、取引先企業の利益を不当に害するような行為は控えなければなりません。

取引先等へ協力依頼を行う

(自社従業員が取引先等からハラスメント被害を受けた場合)

同様に、自社の従業員が取引先等からハラスメントの被害を受けた場合に十分な対応を行っていないと、事業主は安全配慮義務違反として当該従業員に対して損害賠償責任を負うおそれがあります。

自社従業員から相談を受けた際は、以下のような対応が求められます。

- ① 自社従業員から相談を受け、事情を確認する
- ② 事実確認を行うため、取引先に協力を依頼する
- ③ 取引先と共同で、ハラスメント行為が疑われる取引先従業員から事実確認を行う

また、日頃から取引先等との間で良好な関係を築き、ハラスメントが発生しにくい環境を醸成することが求められます。

再発防止のための取引先への協力依頼

取引先等にて、行為者に対する措置が行われた後は、同様の事案が発生しないよう、取引先等及び自社にハラスメント防止のための周知を行う必要があります。

例えば、取引先にはハラスメントを行ってはならないこと、ハラスメントに該当する行為について、自社従業員にメッセージの発信、研修等の教育にて周知してもらうことが考えられます。

また、自社内においても、同様のトラブルが起らないよう被害者のプライバシーに配慮した上で事案を共有し、悩みがある際は、所属長である上司や相談窓口担当者に相談するよう促すことが望まれます。

職場における実態の把握

顧客や取引先等から迷惑行為を受けても、誰にも相談できずに悩んでいる従業員がいることが想定されます。そのため、日頃から職場の実態を把握するためのヒアリングやアンケート調査を実施し、職場の状況を定期的に確認することが望ましいと考えられます。

ヒアリングについては、部下の様子を確認することにもつながることから、現場対応者に最も近い管理職による状況確認が効果的な方法として考えられます。アンケート調査に

については、その他ハラスメント調査やストレスチェックを実施していれば、回答者の負担を減らし、自然な流れで確認できることから、それらに併せて実施することが一つの方法として考えられます。

ヒアリングやアンケート調査で問題が確認されれば、相談対応者や相談窓口が中心に協議を行い、その後の対応策について検討します。

また、本取組は、カスタマーハラスメントにつながる予兆を把握し、未然防止につなげるという重要な役割を果たします。例えば、過去にハラスメントまでには至らなかったが、当該顧客が複数回のクレームを申し出ていたといったものや、混雑や騒音が激しい等の顧客が不満足になる兆しがあった等の状況を把握し、ハラスメントが発生する前に対処することが重要と考えられます。

コラム

顧客等の理解を得るために/意識を変えるために

企業がカスタマーハラスメントの取組を積極的に進めたとしても、顧客側のハラスメントに対する理解や認識が深まらなければ、その予防の効果にも限界があると考えられます。

そのため、企業によっては、「ハラスメントは絶対許しません」という旨のポスターを敢えて顧客等から見える場所に掲示する、また顧客等の暴力によるリスクを回避するためのポスターを作成し啓発する取組もあります。さらに、顧客等にサービスに対する理解を深めてもらうため、仕事の実態をオープンにする外部活動を行うなど、様々な努力がなされています。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※ においても、悪質なクレーム防止の周知を目的としてポスター作りを行う等の取組を行っています。なお、顧客側の意見は商品やサービスの改善につながることもあり、意見自体を抑制してしまうことのないよう、留意が必要です。

こういった取組を踏まえ、顧客側も、商品やサービスの提供者側の理解を深め、『お客様は神様』という意識を変えていく必要があります。



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啓発ポスター、一般社団法人日本民営鉄道協会による啓発ポスター

消費者庁、厚生労働省、農林水産省、経済産業省、国土交通省等を含む関係者が定期的に集まって情報交換等を行う会議

5.1 各企業の取組のきっかけ

企業が取組を進めたきっかけとして、「従業員の負担を軽減させるといった職場環境を改善させるため」といった従業員の職場環境改善を目的としたものや、「顧客を第一に考え、サービスの更なる改善のため」といったサービス改善の延長で取組がなされていることが、多くの企業で確認できました。

一方で、「カスタマーハラスメントの認知度が向上したため」といった、昨今カスタマーハラスメント防止対策の認知が進んだことによる影響と考えられるものも見られました。

その他、前述のとおり(20頁参照)、「経営層の働きかけ」で急に取組が進んだといったものもあり、トップメッセージ等によって取組を進めることは有効な手段として考えられます。

従業員の負担軽減、職場環境の改善

- 従業員への対応負担、精神的負担の軽減のため
- 従業員の精神疾患の未然防止のため
- 従業員の離職防止のため
- 従業員が顧客対応に苦慮しており、無理難題まで対応する必要はないのではという声が出たため
- 職場環境を改善し、雇用を維持すると経験豊富な従業員が増えると考えたため

経営層からの働きかけ

- トップメッセージの効果が大きい。販売員が現場で苦勞していることをトップが把握し、トップが直接対応を指示したため

顧客第一、サービスの改善

- 顧客第一で真摯に向かいあうため
- 会社のサービス改善のため

カスタマーハラスメントの認知度の向上により

- 各種ハラスメントの認知度が上がり、カスタマーハラスメントについても注目を集めるようになったため
- SNSの進化により、クレームに対して様々な視点の批評がネット空間等に公開され、社会の風潮が変化したことにあわせて取組が進み出したため

5.2 | カスタマーハラスメントに取り組むことによる企業のメリット

カスタマーハラスメント対策に取り組む企業へのヒアリングにおいては、対策に積極的に取り組むことによって、複数のメリットが確認されています。

具体的には、業務において経験が蓄積されることで迷惑行為への対応がスムーズになったといったものや、迷惑行為をする顧客等が来なくなった、従業員が明るくなったといったものが見られます。

【取組を進める企業からの意見】

業務への影響

- 複数名で状況を把握できるようになり、迷惑行為を迅速に確認し、対応できるようになった。
- 対応方法を明示することで従業員が働きやすくなる。
- 顧客対応のノウハウが整理でき、経験を培うことができる。
- 顧客対応に関連する訓練、研修の受講後は、落ち着いて対応ができるようになった。

従業員への影響

- 職場環境が明るくなった、従業員から笑顔が出るようになった。
- 会社としてカスタマーハラスメントに対する姿勢を示したことで従業員の安心感が生まれた。

職場環境への影響

- 会社にとって好ましくない客が、来にくくなった。
- 迷惑行為をする人が少なくなり、職場環境がよくなった。

上記以外にも、取組を進めることで得られる副次的な効果として、従業員を守るということを行動で示す大事さを会社組織として再認識できる、人材の確保が難しい中、カスタマーハラスメント対策等により職場環境をよくすることで離職者を減らすことにつながるといった意見も確認できています。

以上のように、企業においては、カスタマーハラスメント対策を進めることで、プラスの効果が期待でき、カスタマーハラスメント対策に取り組む意義は大きいと考えられます。

5.3 | 運用の見直し

カスタマーハラスメント対策を継続して実施していく中で、取組の効果を高めていくためには、必要に応じて取組内容を見直すことが重要です。特に、コロナ禍のような社会状況や客層のニーズ、企業のサービス形態の変化等によりクレームの質も変わってきており、その都度事例を分析して対応を考え、方向性を見直しを行っていく必要があります。

過去に発生した相談内容の変化、相談件数の推移、トラブル事案対応者の感想を材料にして、定期的に取り組の検証を行い、改善点があれば見直しをすることをお勧めします。積極的に取組をしている企業の中には、事案発生時にその都度、対応方法、マニュアルの内容の見直しをしている企業もあり、積極的に見直すことが望まれます。

5.4 取組に際しての課題

カスタマーハラスメント対策の取組を進めるにあたっての企業の課題として、「判断基準を明瞭にできない」、「顧客への毅然とした態度が難しい」といったものや、「企業側だけでなく顧客側の理解も必要」といった意見が企業から出ています。特に、判断基準に関しては、「従業員個々人が勝手にカスタマーハラスメントと判断しないか心配」といったものが複数社から出ています。

【カスタマーハラスメント対策の取組を進めるにあたっての課題】

ハラスメントの定義、判断基準に関して

- カスタマーハラスメントを社会通念に照らして不相当と定義するが、社会通念というのが抽象的で具体性がない。
- 個々人で勝手な判断がされないか懸念がある。従業員の年代、環境からのギャップがあると感じる。

世間との見方にギャップがないか不安がある

- 一般的な対応と乖離していると批判を受けることがある。とある事象に対して、一様に対応することは難しい。世間の見方との尺度の違いに苦慮している。

従業員の精神面へのケアについて

- 放っておくと、業務や通常の生活に支障が出るなど、従業員に対する心のケアが以前にも増して必要と感じる。

毅然とした対応が取れない/顧客寄りの対応をしてしまう

- 顧客第一主義を掲げるとお客様の言いなりになってしまう事案が多い。
- なかなか顧客に意見できない。

顧客側の理解も必要

- お客様対応では、何でも相手の要望どおりに対応すると不当要求につながるため、ガイドラインが必要と感じる。どこまで会社として対応すべきか、消費者側にも理解してもらいたい。

カスタマーハラスメントの判断に関しては、複数名の視点で状況を判断する、従業員教育に力を入れるといった企業内での取組を行う、世間との見方にギャップが生まれないようにするために、同業他社との情報交換を行うといった企業の垣根を超えた取組を行う、顧客等に理解を深めてもらうために、仕事の裏側をみせるといった顧客等への働きかけを行う取組など、各企業で様々な努力がなされています。

一方で、社会全体として顧客等の理解が進まないと、カスタマーハラスメントは減少していかないという意見も多く確認されています。

カスタマーハラスメント対策を積極的に進めている企業はまだ少なく、取組を進める企業も、多くの課題を抱え、その解決に苦勞しています。

その背景としては、ハラスメント行為者が顧客等であることで毅然と発言しにくいことや、カスタマーハラスメントの定義や判断基準を明確に設けておらず従業員にも周知しにくい、また企業側の取組のみならず顧客等の理解も必要でトラブルの解決を諦めている等、様々な要因が考えられます。

しかしながら、顧客等と従業員の関係であっても人格を持った人間同士であって、従業員の人格を侵害する行為は許されるものではありません。企業担当者の声にもあったように、カスタマーハラスメントは、従業員等の尊厳や心身を傷つけ、放っておくと従業員等の健康不良や精神疾患を招くこともあり、休職や退職に追い込まれ、貴重な人材の損失につながるおそれがあります。また、企業としても時間や金銭の損失にもつながり、職場全体の生産性にも影響を及ぼす可能性がある等、様々な悪影響を与え、見過ごすことはできません。

本マニュアルを通して、多くの事業主や関係者にカスタマーハラスメントの正しい理解が促され、接客等の現場におけるカスタマーハラスメントの防止と適切な対応につながり、働きやすい職場づくりに活かされることを願います。

また、企業のみならず、顧客等の理解にもつながり、社会全体として意識が変わっていくきっかけになればと思います。

カスタマーハラスメント対策チェックシート

企業のチェックシート

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

組織のトップが、カスタマーハラスメント対策への取組の基本方針・基本姿勢を示しているか。

企業としての基本方針・基本姿勢について、従業員に周知・啓発、教育を行っているか。

②実態の把握

顧客等からのハラスメント発生状況の実態について、把握しているか。

顧客等からのハラスメントについて、従業員が企業に求める対応、取組について、把握しているか。

③必要な体制の整備、対応マニュアル等の作成

顧客等からのハラスメントについて、対応策の検討を行う部署・委員会はあるか。

どのような行為を顧客等からのハラスメントとして整理するのか、その基準を示し、従業員に周知・啓発、教育を行っているか。

監視カメラの設置、警備担当者の配置等、保安体制は整備されているか。

最寄りの警察等の連絡先は周知されているか。

顧客等からのハラスメント対応マニュアルを作成しているか。

顧客等からのハラスメント対応マニュアルに沿った従業員の教育訓練を行っているか。

事案発生時の社内報告・連絡・相談システムが確立され、周知しているか。

④相談体制の整備

相談窓口の設置、相談対応者・担当部署を明示し、周知しているか。

相談対応者が相談対応における留意点等を記載したマニュアルを作成しているか。

被害にあった従業員に対するメンタルケアの体制は整っているか。

⑤顧客等からのハラスメントが生じた場合の対応

- 顧客等からのハラスメントを停止させる措置を講じたか。
- 事案に係る事実関係について、従業員、顧客等から迅速かつ正確に確認したか。
- 顧客等からのハラスメントが生じた事実が確認できた場合、一人に対応させない、上司が代わって対応する、メンタルヘルス不調への相談に対応するなど、必要な措置を講じているか。
- 同様の問題が発生することを防ぐ再発防止策を講じたか。
- マニュアルに基づき対応した事案が適切であったか事後的に検証したか。また、定期的に見直す仕組みがあるか。

⑥プライバシーの保護、不利益取扱いの禁止

- 相談者等のプライバシーを守るための必要な措置を講じ、従業員に周知しているか。
- 相談したことを理由とする解雇その他の不利益取扱いをされない旨を定め、従業員に周知しているか。

⑦その他環境面に関すること

- 顧客等からのハラスメントの予兆となるような情報、雰囲気の日頃から把握しているか。
- 従業員の接客は適切か、接客についての必要な教育訓練を行っているか。
- 過度に「お客様第一主義」に偏り、顧客等からのハラスメントを容認する風土はないか。

従業員のチェックシート

- 顧客等からのハラスメントに関する企業の基本方針・基本姿勢を認識しているか。
- 顧客等からのハラスメント対応マニュアルを認識しているか。マニュアルに基づき対応しているか。
- 顧客等からのハラスメントの発生原因となるような言動はないか。
- 顧客等が快適に商品やサービスを受けられるような対応(商品やサービスに関する知識を含む)ができているか。
- 自社の顧客等からのハラスメント相談窓口を知っているか。
- 顧客等からのハラスメントが発生した際の報告・連絡・相談システムを知っているか。
- 顧客等からのハラスメントに係る同僚・部下からの相談に応じているか。受けた相談について上司や人事労務担当部署に報告・相談しているか。
- 同僚が顧客等からのハラスメントを受けている状況を黙認していないか。
- 自身が顧客等からのハラスメントを受けた場合、一人で抱え込むことなく上司や人事労務担当部署に報告・相談しているか。

**ヒアリングにご協力いただいた企業
(五十音順)**

浅草雷門 竹乃宿

株式会社イトーヨーカ堂

株式会社コスモスバス

すかいらーく労働組合

株式会社セブン&アイ・フードシステムズ

全日本空輸株式会社

日本航空株式会社

東日本旅客鉄道株式会社

株式会社ビスタホテルマネジメント

ホテル インターコンチネンタル 東京ベイ

社名非公開(業界:スーパーマーケット)

社名非公開(業界:百貨店)

**検討委員会委員
(五十音順、敬称略)**

令和3年度
カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業

荒木 尚志(座長)
東京大学大学院法学政治学研究科 教授

石原 健
日本ホテル教育センター 研究員 兼
ホスピタリティ教育研究会 会長

久保村 俊哉
(株)セブン&アイ・ホールディングス 人権啓発センター
シニアオフィサー

佐藤 晴子
東日本旅客鉄道(株)総合企画本部 経営企画部
マネージャー

戸部 依子
日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会(NACS)
消費生活研究所 所長

中井 智子
中町誠法律事務所 弁護士

新田 香織
社会保険労務士法人グレース 特定社員

個別労働関係紛争のあっせんのご案内

～労使間のトラブルでお困りの方、労働委員会が解決のお手伝いします～

● 個別労働関係紛争のあっせんとは

個々の労働者と会社との間で、労働条件などをめぐって紛争が発生し、自主的な解決が困難なとき、当事者からの申請に応じて、紛争を平和的に解決するための仲介・援助などを行う制度です。

● 例えば、こんな時に利用できます！

労働者の方

- ・事前に説明もなく突然解雇された。
- ・突然時給が引き下げられた。
- ・パワハラやセクハラを受けた。
- ・アルバイトを辞めさせてもらえない。

使用者の方

- ・経営上の理由から、事前に十分説明し配置転換を命じたが、理由もなく拒否されている。
- ・労働条件について従業員との話し合いがまとまらない。



● 労働委員会あっせんの特徴

労働者側（労働組合の役員等）、使用者側（会社の役員等）、公益側（弁護士等）の経験豊かなあっせん員が、労使双方からお話しを聞き、それぞれの立場を活かして双方が納得できる解決案を示すなど、トラブル解決に向けて親身で丁寧にサポートします。

● ご利用方法

まずは、三重県労働相談室にご相談ください。ご相談の内容に応じて適切なサポートを行い、労働委員会のあっせんの受付も行います。労働相談室及び労働委員会のご利用は無料です！

● 問い合わせ先

三重県労働相談室（相談・申請）[TEL:059-213-8290](tel:059-213-8290) info@mie-kinfukukyo.or.jp
（〒514-0004 津市栄町1丁目891 三重県勤労者福祉会館1階）

三重県労働委員会事務局（あっせんに関すること）

[TEL:059-224-3033](tel:059-224-3033) roui@pref.mie.lg.jp

（〒514-0004 津市栄町1丁目954 三重県栄町庁舎5階）

～お知らせ～

令和6年1月25日に労働委員会ホームページをさらに分かりやすくリニューアルしました。動画「12分でわかる三重県労働委員会のご案内」配信中です。是非ご覧ください！
<https://www.pref.mie.lg.jp/ROUI/HP>

（HPのQRコード）



賃上げに取り組む経営者の皆様へ

～政府は、賃上げに取り組む企業・個人事業主を応援します～

賃上げ促進税制を強化！

【大企業・中堅企業】

全雇用者の給与等支給額の増加額の**最大35%**を税額控除※1

【中小企業】

全雇用者の給与等支給額の増加額の**最大45%**を税額控除※1

<適用期間：令和6年4月1日から令和9年3月31日までの間に開始する各事業年度>

(個人事業主は、令和7年から令和9年までの各年が対象)

必須要件（賃上げ要件）

上乗せ要件①
教育訓練費※2

上乗せ要件②（新設）
子育てとの両立・女性活躍支援

・適用対象：青色申告書を提出する全企業又は個人事業主※3

継続雇用者の 給与等支給額（前年度比）	税額控除率※1
+ 3%	10%
+ 4%	15%
+ 5%（新設）	20%
+ 7%（新設）	25%

前年度比 + 10%
⇒ 税額控除率を
5%上乗せ

プラチナくるみん
or
プラチナえるぼし
⇒ 税額控除率を 5%上乗せ

大企業向け

・適用対象：青色申告書を提出する従業員数2,000人以下の企業又は個人事業主※4

(その企業及びその企業との間にその企業による支配関係がある企業の従業員数の合計が1万人を超えるものを除く。)

継続雇用者の 給与等支給額（前年度比）	税額控除率※1
+ 3%	10%
+ 4%	25%

前年度比 + 10%
⇒ 税額控除率を
5%上乗せ

プラチナくるみん
or
えるぼし三段階目以上
⇒ 税額控除率を 5%上乗せ

中堅企業向け（新設）

・適用対象：青色申告書を提出する中小企業者等（資本金1億円以下の法人、農業協同組合等）又は従業員数1,000人以下の個人事業主

全雇用者の 給与等支給額（前年度比）	税額控除率※1
+ 1.5%	15%
+ 2.5%	30%

前年度比 + 5%
⇒ 税額控除率を
10%上乗せ

くるみん以上
or
えるぼし二段階目以上
⇒ 税額控除率を 5%上乗せ

中小企業向け

中小企業は、賃上げを実施した年度に控除しきれなかった金額の**5年間の繰越しが可能**※5（新設）

※1 税額控除額の計算は、全雇用者の前事業年度から適用事業年度の給与等支給額の増加額に税額控除率を乗じて計算。ただし、控除上限額は法人税額等の20%。

※2 教育訓練費の上乗せ要件は、適用事業年度の教育訓練費の額が適用事業年度の全雇用者に対する給与等支給額の0.05%以上である場合に限り、適用可能。

※3 「資本金10億円以上かつ従業員数1,000人以上」又は「従業員数2,000人超」のいずれかに当てはまる企業は、マルチステークホルダー方針の公表及びその旨の届出を行うことが必要。それ以外の企業は不要。

※4 資本金10億円以上かつ従業員数1,000人以上の企業は、マルチステークホルダー方針の公表及びその旨の届出が必要。

※5 繰越税額控除をする事業年度において、全雇用者の給与等支給額が前年度より増加している場合に限り、適用可能。

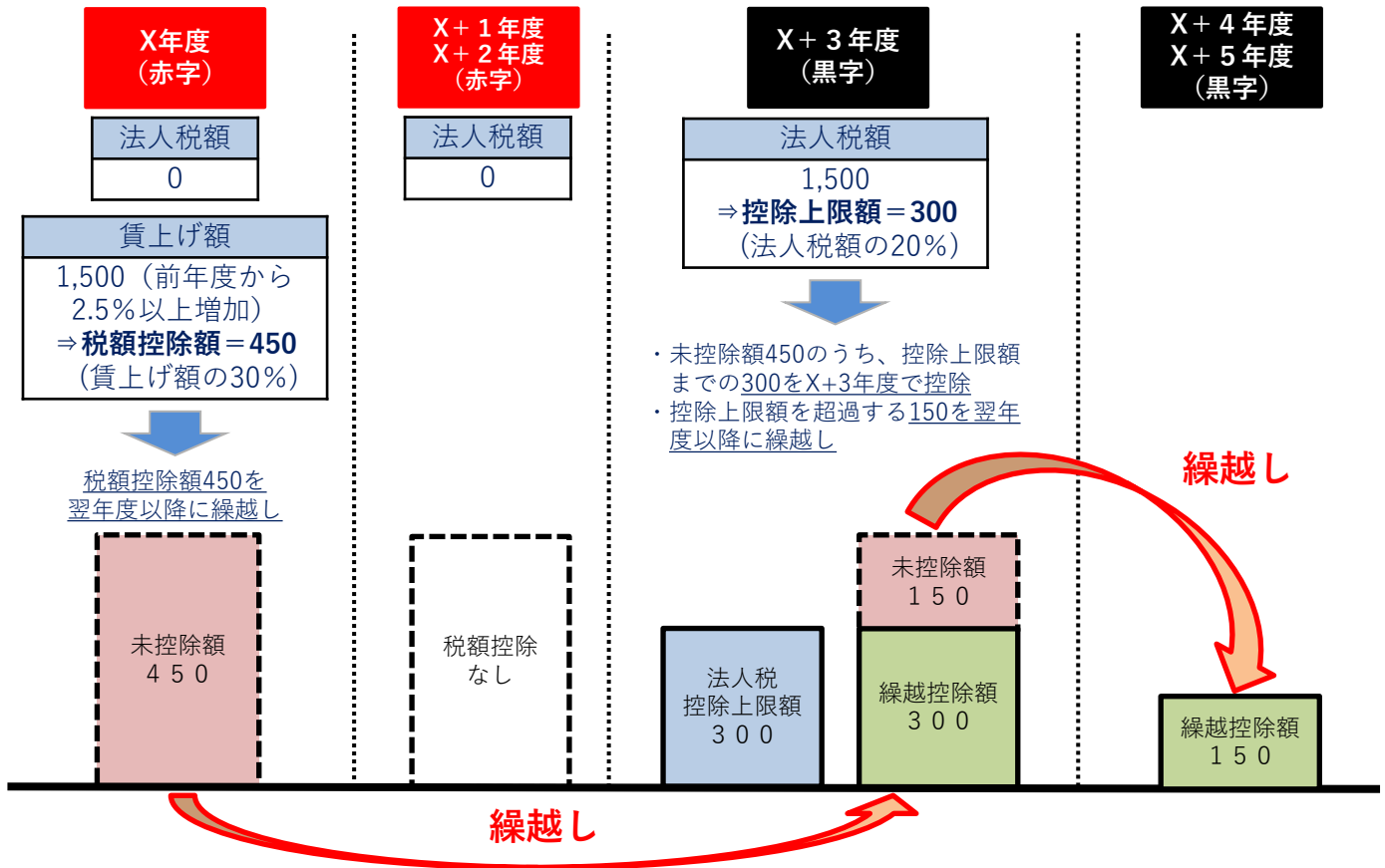
大企業向け
中堅企業向け
はこちら

中小企業向け
はこちら



繰越控除措置のイメージ

中小企業は、要件を満たす賃上げを実施した年度に控除しきれなかった金額の5年間の繰越しが可能となりました。



用語の説明

・給与等支給額

国内雇用者（法人又は個人事業主の使用人のうちその法人又は個人事業主の国内に所在する事業所につき作成された賃金台帳に記載された者をいいます。パート、アルバイト、日雇い労働者も含みますが、使用人兼務役員を含む役員及び役員の特典関係者、個人事業主と特殊の関係のある者は含まれません。）に対する給与等（俸給・給料・賃金・歳費及び賞与並びに、これらの性質を有する給与（所得税法第28条第1項に規定する給与所得）をいいます。退職金など、給与所得とならないものについては、原則として給与等に該当しません。）の支給額をいいます。ただし、給与等に充てるため他の者から支払を受ける金額がある場合には、当該金額を控除します。

・継続雇用者の給与等支給額 【大企業向け・中堅企業向け】

継続雇用者（前事業年度及び適用年度の全ての月分の給与等の支給を受けた国内雇用者であって、前事業年度及び適用年度の全ての期間において雇用保険の一般被保険者であり、かつ前事業年度及び適用年度の全てまたは一部の期間において高年齢者雇用安定法に定める継続雇用制度の対象となっていない者を指します。）に対する給与等支給額をいいます。

・教育訓練費

国内雇用者の職務に必要な技術又は知識を習得させ、又は向上させるために支出する費用のうち一定のものをいいます。具体的には、法人が教育訓練等を自ら行う場合の費用（外部講師謝金等、外部施設使用料等）、他の者に委託して教育訓練等を行わせる場合の費用（研修委託費等）、他の者が行う教育訓練等に参加させる場合の費用（外部研修参加費等）などをいいます。

・子育てとの両立・女性活躍支援

プラチナくるみん認定・くるみん認定、プラチナえるぼし認定・えるぼし認定の取得方法や概要については、厚生労働省HPを御確認ください。

プラチナくるみん認定
くるみん認定
はこちら



プラチナえるぼし認定
えるぼし認定
はこちら



・中小企業者等 【中小企業向け】

青色申告書を提出する者のうち、以下に該当するものを指します。

(1) 以下のいずれかに該当する法人

(ただし、前3事業年度の所得金額の平均額が15億円を超える法人は本税制適用の対象外)

① 資本金の額又は出資金の額が1億円以下の法人

ただし、以下の法人は対象外

- ・ 同一の大規模法人（資本金の額若しくは出資金の額が1億円超の法人、資本若しくは出資を有しない法人のうち常時使用する従業員数が1,000人超の法人又は大法人（資本金の額又は出資金の額が5億円以上である法人等）との間に当該大法人による完全支配関係がある法人等をいい、中小企業投資育成株式会社を除きます。）から2分の1以上の出資を受ける法人
- ・ 2以上の大規模法人から3分の2以上の出資を受ける法人

② 資本又は出資を有しない法人のうち常時使用する従業員数が1,000人以下の法人

(2) 協同組合等（中小企業等協同組合、出資組合である商工組合等※）

※協同組合等に含まれる組合は、農業協同組合、農業協同組合連合会、中小企業等協同組合、出資組合である商工組合及び商工組合連合会、内航海運組合、内航海運組合連合会、出資組合である生活衛生同業組合、漁業協同組合、漁業協同組合連合会、水産加工業協同組合、水産加工業協同組合連合会、森林組合並びに森林組合連合会です。

令和6年度業務改善助成金の一部変更のお知らせ

業務改善助成金は、事業場内で最も低い賃金（事業場内最低賃金）を30円以上引き上げ、生産性向上に資する設備投資等を行った場合に、その設備投資等にかかった費用の一部を助成する制度です。

令和6年度も引き続き助成金の受付を実施しますが、**一部変更しました**ので、ご注意ください。

変更点

1. 特例事業者要件	新型コロナウイルスの影響を受けた事業者向けの「生産量要件」が終了（賃金要件と物価高騰等要件は引き続き継続）
2. 経費の特例	「生産量要件」又は「物価高騰等要件」の事業者に認められていた「関連する経費」が終了（車・PCなどの導入は引き続き実施）
3. 申請回数	令和6年度中に可能な申請回数は 1回まで ※
4. 賃金引き上げ方法	事業場内最低賃金の引き上げは1回のみ（複数回の引き上げは助成対象外）
5. 申請期限	令和6年12月27日まで
6. 事業完了期限	令和7年1月31日まで

※ 令和6年3月31日までに申請いただき、令和6年4月1日以降に交付決定を受けた事業者は、令和5年度に申請されたものとして扱われますので、令和6年度にも申請可能です。

特例事業者に関する注意点

令和6年度における特例事業者の要件と対象経費は以下のとおりです。

	令和5年度	令和6年度
賃金要件	引き続き実施	引き続き実施
生産量要件	引き続き実施	令和5年度限り
物価高騰等要件	引き続き実施	引き続き実施
車・PCなど 経費の特例 関連する経費	引き続き実施	引き続き実施
		令和5年度限り

(参考①)

令和6年度の特例事業者は、以下の①～②のいずれかの要件に当てはまる中小企業事業者となります。

① 賃金要件	申請事業場の事業場内最低賃金が950円未満である事業者
② 物価高騰等要件	原材料費の高騰など社会的・経済的環境の変化等の外的要因により、申請前3か月間のうち任意の1か月の利益率が前年同月に比べ3%ポイント※以上低下している事業者 ※「%ポイント（パーセントポイント）」とは、パーセントで表された2つの数値の差を表す単位です。

また、変更後の特例事業者に該当する場合、以下の特例措置を受けることができます。

		一般事業者	特例事業者	
			①賃金要件	②物価高騰等要件
引上げ人数関係	引上げ人数10人以上の区分の利用	×	○	○
助成対象経費関係	生産性向上に資する設備投資等	○	○	○
	生産性向上に資する設備投資等のうち、 ・定員7人以上または車両本体価格200万円以下の乗用自動車や貨物自動車 ・PC、スマホ、タブレット等の端末と周辺機器の新規導入	×	×	○

賃金引上げに関する注意点

「4. 賃金引上げ方法」のとおり、事業場内最低賃金の複数回に分けての引き上げは助成対象外となりました。申請に当たっては、特に以下の点にご注意ください。

(例) 地域別最低賃金が970円、事業場内最低賃金1,000円の事業場が4月15日に申請する場合

5月1日に1,000円から1,010円に引上げ、9月1日に1,010円から1,030円に引上げを実施し、合算して30円コースを申請したい。

5月1日に1,000円から1,025円に引上げ、9月1日に1,025円から1,060円に引上げを実施し、合算して60円コース又は2回目の賃上げで30円コースを申請したい。

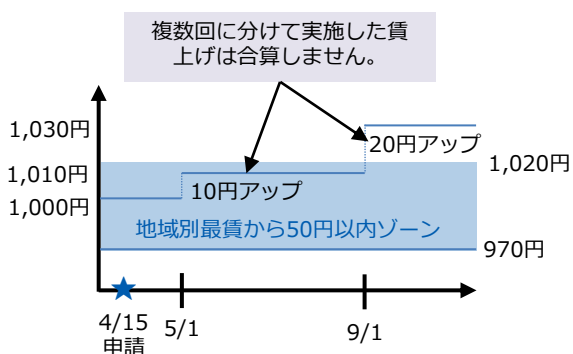


対象外

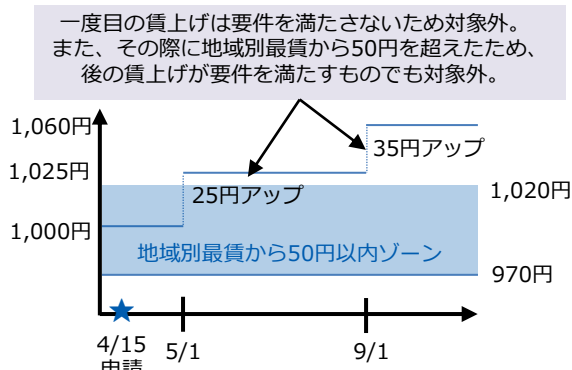
5月1日と9月1日もともに30円以上の引上げがされていないので、引上げコース区分を満たす賃上げとは認められません。

対象外

5月1日は30円以上の引上げがされておらず、かつ地域別最低賃金と事業場内最低賃金の差額が50円を超えたため、9月1日に30円以上引き上げていただいても対象外となります。



助成対象となるには？



助成対象となるには？

対象!

5月1日に30円以上引き上げていただくか、5月1日の10円引上げはそのままに、**9月1日に30円以上引き上げていただく**と助成対象となります。

対象!

5月1日に30円以上引き上げていただくと助成対象となります。

お問い合わせ

ご不明な点は、下記の業務改善助成金コールセンターまでお問い合わせください。

電話番号：0120-366-440 (受付時間 平日 8:30~17:15)

その他詳細は厚生労働省ウェブサイトをご覧ください。

業務改善助成金 **検索**



交付申請書等の提出先は管轄の都道府県労働局 雇用環境・均等部(室)です

令和6年度業務改善助成金のご案内

申請期限：令和6年12月27日
(事業完了期限：令和7年1月31日)

業務改善助成金とは？

業務改善助成金は、事業場内で最も低い賃金（事業場内最低賃金）を30円以上引き上げ、生産性向上に資する設備投資等を行った場合に、その設備投資等にかかった費用の一部を助成する制度です。

事業場内最低賃金の引き上げ計画



設備投資等の計画
機械設備導入、コンサルティング、人材育成・教育訓練など

計画の承認と実施

業務改善助成金を支給
(最大600万円)

※ 事業場内最低賃金の引上げ計画と設備投資等の計画を立てて申請いただき、交付決定後に計画どおりに事業を進め、事業の結果を報告いただくことにより、設備投資等にかかった費用の一部が助成金として支給されます。

対象事業者・申請の単位

- ・ 中小企業・小規模事業者であること
- ・ 事業場内最低賃金と地域別最低賃金の差額が50円以内であること
- ・ 解雇、賃金引き下げなどの不交付事由がないこと



別々に申請

➡ 以上の要件を満たした事業者は、事業場内最低賃金の引上げ計画と設備投資等の計画を立て、(工場や事務所などの労働者がいる) **事業場ごとに申請**いただきます。

対象となる設備投資など

助成対象事業場における、**生産性向上に資する設備投資等**が助成の対象となります。
また、一部の事業者については、**助成対象となる経費が拡充**されます。

経費区分	対象経費の例
機器・設備の導入	・ POSレジシステム導入による在庫管理の短縮 ・ リフト付き特殊車両の導入による送迎時間の短縮
経営コンサルティング	国家資格者による、顧客回転率の向上を目的とした業務フロー見直し
その他	顧客管理情報のシステム化

助成対象経費の具体例について、詳しくは、リーフレット中面（生産性向上のヒント集）をご覧ください。

助成金額の計算方法

助成される金額は、生産性向上に資する設備投資等にかかった費用に一定の助成率をかけた金額と助成上限額とを比較し、いずれか安い方の金額となります。

<例>

○事業場内最低賃金が898円
→助成率9/10

○8人の労働者を988円まで引上げ（90円コース）
→助成上限額450万円

○設備投資などの額は600万円

540万円
(=600万円×9/10)

(設備投資費用×助成率)

>

450万円
(=助成上限額)

(90円コースの助成上限額)

➡ **450万円**が支給されます。

申請の流れや注意事項は裏面をチェック！

助成上限額や助成率などの詳細は中面をチェック！

助成上限額・助成率

助成上限額

コース区分	事業場内最低賃金の引き上げ額	引き上げる労働者数	助成上限額	
			右記以外の事業者	事業場規模30人未満の事業者
30円コース	30円以上	1人	30万円	60万円
		2～3人	50万円	90万円
		4～6人	70万円	100万円
		7人以上	100万円	120万円
		10人以上※	120万円	130万円
45円コース	45円以上	1人	45万円	80万円
		2～3人	70万円	110万円
		4～6人	100万円	140万円
		7人以上	150万円	160万円
		10人以上※	180万円	180万円
60円コース	60円以上	1人	60万円	110万円
		2～3人	90万円	160万円
		4～6人	150万円	190万円
		7人以上	230万円	230万円
		10人以上※	300万円	300万円
90円コース	90円以上	1人	90万円	170万円
		2～3人	150万円	240万円
		4～6人	270万円	290万円
		7人以上	450万円	450万円
		10人以上※	600万円	600万円

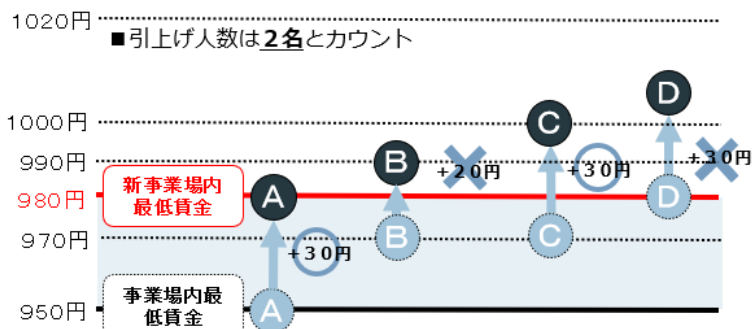
※ 10人以上の上限額区分は、特例事業者が、10人以上の労働者の賃金を引き上げる場合に対象になります。

「引き上げる労働者数」の数え方

- ▶ 事業場内最低賃金である労働者
- ▶ 事業場内最低賃金である労働者の賃金を引き上げることにより、賃金額が追い抜かれる労働者が「引き上げる労働者」に算入されます。
(ただし、いずれも申請コースと同額以上賃金を引き上げる必要があります。)

<例：事業場内最低賃金950円の事業場で30円コースを申請する場合>

- A：事業場内最低賃金である労働者なので、「引き上げる労働者」に**算入可**
- B：申請コース以上賃金を引き上げていないので、**算入不可**
- C：Aに賃金額が追い抜かれる労働者であり、かつ、申請コース以上賃金を引き上げているので、**算入可**
- D：既に引上げ後の事業場内最低賃金以上なので、**算入不可**



助成率

900円未満	9/10
900円以上 950円未満	4/5(9/10)
950円以上	3/4(4/5)

()内は生産性要件を満たした事業場の場合

特例事業者

以下の要件に当てはまる場合が特例事業者となります。なお、②に該当する場合は、助成対象経費の拡充も受けられます。

① 賃金要件	申請事業場の事業場内最低賃金が950円未満である事業者
② 物価高騰等要件	原材料費の高騰など社会的・経済的環境の変化等の外的要因により、申請前3か月間のうち任意の1か月の利益率が前年同月に比べ3%ポイント※以上低下している事業者

※「%ポイント(パーセントポイント)」とは、パーセントで表された2つの数値の差を表す単位です。

物価高騰等要件に該当する事業者は、一定の自動車の導入やパソコン等の新規導入が認められる場合がございます。詳しくはP3の「助成対象経費の特例」をご覧ください。

<事業場内最低賃金とは？>

事業場で最も低い時間給を指します。
 (ただし、業務改善助成金では、雇入れ後3か月を経過した労働者の事業場内最低賃金を引き上げていただく必要があります。)
 事業場内最低賃金の計算方法は、地域別最低賃金(国が例年10月頃に改定する都道府県単位の最低賃金額)と同様、最低賃金法第4条及び最低賃金法施行規則第1条又は第2条の規定に基づいて算定されます。
 ご不明点があれば、管轄の労働局雇用環境・均等部室または賃金課室までお尋ねください。

助成対象経費の特例

特例事業者のうち、②物価高騰等要件に該当する場合、通常は、助成対象となる生産性向上に資する設備投資等として認められていないパソコン等や一部の自動車も助成対象となります（パソコン等は新規導入に限ります）。

助成対象経費	一般事業者	特例事業者 (②のみ)
生産性向上に資する設備投資等	○	○
生産性向上に資する設備投資等のうち、 ・ 定員7人以上または車両本体価格200万円以下の乗用自動車や貨物自動車 ・ PC、スマホ、タブレット等の端末と周辺機器の新規導入	×	○

助成対象経費の具体例

助成対象経費の具体例は、「生産性向上のヒント集」や厚生労働省ウェブサイトに掲載されています。

生産性向上のヒント集

業務改善助成金を活用し、業務の効率化や働き方のヒントを集めた冊子を作成しております。

業務改善助成金の申請に際して、参考としていた



PDF 生産性向上のヒント集 (令和5年3月作成) [PDF形式: 5,196KB] [5.1MB]



PDF 生産性向上のヒント集 (令和4年3月作成) [PDF形式: 312KB] [7.0MB]



事例2 配膳ロボットの導入により料理の運搬業務の効率化

企業概要 【所在地】埼玉県 【従業員数】11人 【事業内容】飲食業

課題と対応 アルバイトの急な欠勤があったり、奥行きのある動線を一度に2食(両手)分の配膳しかできなかったりするため、特に繁忙期においてより多くの配膳ができないが検討した。

実施概要 常時3食以上の配膳や重い料理や食器を運ぶ業務を、従業員の負担を増やすことなく可能にしたいと考えた。そこで、助成金を活用して、配膳ロボットを導入した。

繁忙期の配膳業務を平準化したい(社長)

<導入前>



配膳効率が25%向上し、配膳に係る人員が5人から4人に軽減

<導入後>



さらなる工夫
セルフオーダーシステムや自動洗米・炊飯・飯盛機を導入している。

実施結果 配膳ロボットの導入により、5人が必要だった配膳業務が4人でできるようになった。また、その分、顧客が目行き届くようになり、顧客からより良い評価が得られるようになった。

成果 配膳業務の効率化により生産性が向上し、9人の従業員の時間給(事業場内最低賃金)を60円引き上げた。

助成金活用のきっかけ 中小企業診断士の提案

生産性向上のヒント集 検索

事例7 リフト付き福祉車両、乾燥機能付き洗濯機、大容量冷蔵庫の導入により、車椅子利用者の送迎、買い出し、洗濯物乾燥が効率化

企業概要 【所在地】滋賀県 【従業員数】10人 【事業内容】障害者福祉事業

課題と対応 車椅子利用者の送迎時は2名で行き介助はすべて人力で行わなければならない。また、洗濯機には乾燥機能が無いため干し取り込み時間や時間がかかり、冷蔵庫は容量が小さいため毎日買い出しに行く必要があった。そのため、車両や機器の導入による業務効率化を検討した。

実施概要 送迎時の介助、洗濯物干しや取り込み、買い出しの負担を軽減したいと考えた。そこで、助成金を活用して、リフト付き福祉車両、乾燥機能付き洗濯機、大容量冷蔵庫を導入した。

送迎、洗濯、買い出しの負担を軽減したい(役員)

<導入前>



車椅子利用者の送迎時間及び買い出し回数が半減、洗濯物干し及び取り込み時間が削減

<導入後>



実施結果 リフト付き福祉車両、乾燥機能付き洗濯機、大容量冷蔵庫の導入により、車椅子利用者の送迎時間及び買い出し回数が半減し、洗濯物干し及び取り込み時間がなくなった。

成果 車椅子利用者の送迎、買い出し、洗濯物乾燥の効率化により生産性が向上し、5人の従業員の時間給(事業場内最低賃金)を90円引き上げた。さらに、事業場内最低賃金を上回る従業員の賃金の引上げを実施した。

助成金活用のきっかけ 社会保険労務士の提案

賃金引き上げに当たっての注意点

- 地域別最低賃金の発効に対応して事業場内最低賃金を引き上げる場合、**発効日の前日までに**引き上げていただく必要があります。
- 引き上げ後の事業場内最低賃金額と同額を就業規則等に定めていただく必要があります。
- 令和6年度より、複数回に分けての事業場内最低賃金の引上げは認められなくなりましたので、ご注意ください。

(例) 10月1日に新しい地域別最低賃金(1,000円→1,050円)が発効される場合

発効日の前日(9月30日)までに事業場内最低賃金の引き上げ(1,005円→1,050円)を完了(※)

対象!

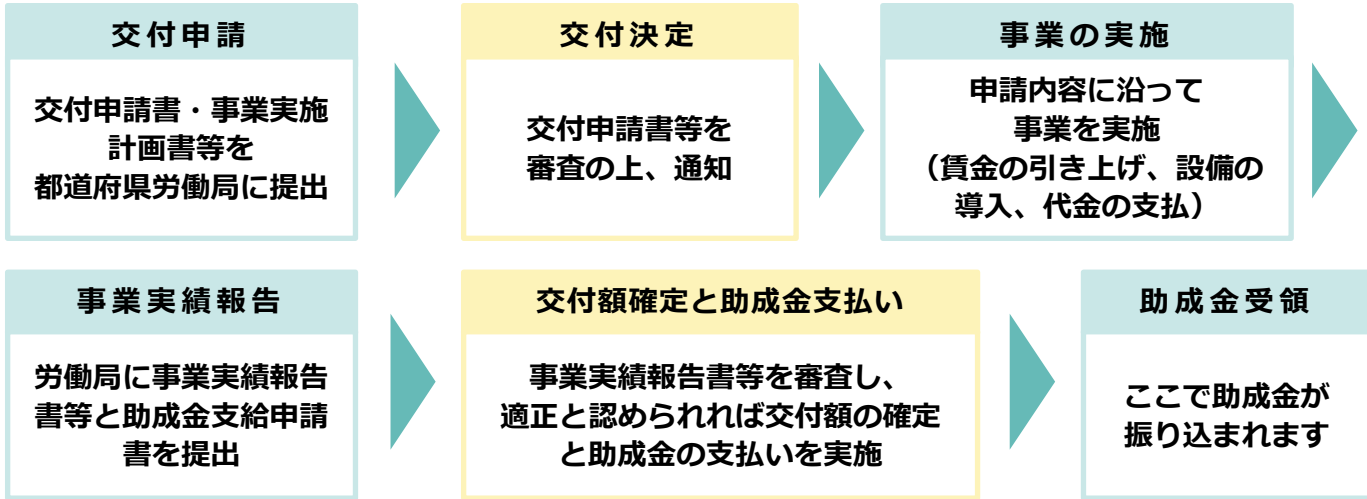
発効日の当日(10月1日)に事業場内最低賃金の引き上げ(1,005円→1,050円)を実施

対象外

※ 併せて、就業規則等に事業場内最低賃金が1,050円である旨、定めていただく必要があります。

助成金支給の流れ

事業場所在地を管轄する都道府県労働局に対し、所定の様式で交付申請を行っていただきます。労働局による申請内容の審査を経て交付決定がなされたら、申請内容に沿って事業を実施してください。事業完了後、労働局に事業実績報告と助成金支給申請を行っていただくと、労働局による報告内容の審査を経て、助成金が支給されます。



注意事項・お問い合わせ等

注意事項

- 過去に業務改善助成金を活用した事業者も助成対象となります。
- 予算の範囲内で交付するため、申請期間内に募集を終了する場合があります。
- 交付決定前に助成対象設備の導入を行った場合は助成の対象となりません。
- 必ず最新の交付要綱・要領で助成要件をご確認ください。

(参考) 働き方改革推進支援資金

日本政策金融公庫では、事業場内最低賃金の引き上げに取り組む方に、設備資金や運転資金の融資を行っています。詳しくは、事業場がある都道府県の日本政策金融公庫の窓口にお問い合わせください。

日本政策金融公庫
店舗検索



令和5年度からの主な変更点

- 生産量要件や関連する経費が終了しました。
- 事業完了期限が、2025（令和7）年1月31日※になりました。
※やむを得ない事由がある場合は、理由書の提出により、2025（令和7）年3月31日とできる場合がございます。
- 令和6年度から**同一事業場の申請は年1回まで**となりました。

参考ウェブサイト

- 厚生労働省ウェブサイト「業務改善助成金」**
最新の要綱・要領やQ&A（「生産性向上のヒント集」）、申請書作成ツールや業務改善助成金の活用事例集などを掲載しています。
- 最低賃金特設サイト**
全国の地域別最低賃金や中小企業支援事業について掲載しているほか、サイト内の「賃金引き上げ特設ページ」では、賃金引き上げに向けた取組事例などを紹介しています。

業務改善助成金

検索



最低賃金特設サイト

検索



お問い合わせ

業務改善助成金についてご不明な点は、業務改善助成金コールセンターまでお問い合わせください

電話番号：0120-366-440（受付時間 平日 8:30～17:15）

交付申請書等の提出先は管轄の**都道府県労働局 雇用環境・均等部（室）**です

両立支援等助成金（令和6年度）

1 事業の目的

働き続けながら子育てや介護等を行う労働者の雇用の継続を図るための就業環境整備に取り組む事業主に対して両立支援等助成金を支給することにより、仕事と育児・介護等の両立支援に関する事業主の取組を促進し、労働者の雇用の安定を図る。

2 事業の概要・スキーム

※中小企業事業主のみ対象。国（都道府県労働局）で支給事務を実施
※支給額・加算措置の赤字・下線が新規・拡充箇所

コース名／コース内容

出生時両立支援コース

男性労働者が育児休業を取得しやすい雇用環境整備・業務体制整備を行い、子の出生後8週以内に育休開始

育児休業等支援コース

育児休業の円滑な取得・復帰支援の取組を行い、「育休復帰支援プラン」に基づき3か月以上の育休取得・復帰

育休中等業務代替支援コース

育児休業や育児短時間勤務期間中の業務体制整備のため、業務を代替する周囲の労働者への手当支給や、代替要員の新規雇用（派遣受入含む）を実施

育児休業

育児期の働き方

新規

介護との両立

不妊治療との両立

支給額（休業取得/制度利用者1人当たり）

- ①第1種（男性の育児休業取得） **1人目 20万円**
2～3人目 **10万円**
➢ 対象労働者が子の出生後8週以内に育休開始
- ②第2種（男性育休取得率の上昇等）
1年以内達成：60万円
2年以内達成：40万円
3年以内達成：20万円
➢ 第1種受給年度と比較し男性育休取得率（%）が30ポイント以上上昇した場合等

- ①育休取得時 **30万円**
➢ プランに基づき3か月以上の休業取得
- ②職場復帰時 **30万円** ※無期雇用者、
有期雇用労働者各1人限り
➢ 育休から復帰後、継続雇用

- ①育児休業中の手当支給 **最大125万円**
・業務体制整備経費：5万円（育休1月未満 2万円）
・業務代替手当：支給額の3/4 ※上限10万円/月、12か月まで
- ②育短勤務中の手当支給 **最大110万円**
・業務体制整備経費：2万円
・業務代替手当：支給額の3/4 ※上限3万円/月、子が3歳になるまで
- ③育児休業中の新規雇用 **最大67.5万円**
代替期間に応じ以下の額を支給
・最短：7日以上：9万円
・最長：6か月以上：67.5万円
※①～③合計で1年度10人まで、初回から5年間

- 制度2つ導入し、対象者が制度利用 **20万円**
- 制度3つ以上導入し、対象者が制度利用 **25万円**
※1年度5人まで

- 介護休業 ①休業取得時 **30万円**
②職場復帰時 **30万円** ※休業、両立支援制度それぞれで1年度5人まで
- 介護両立支援制度 **30万円**

- 環境整備、休暇の取得等 **30万円** ※1回限り
➢ 対象労働者が5日（回）以上制度を利用

加算措置／加算額

<出生時両立支援コース>

- ①第1種
1人目で雇用環境整備措置を4つ実施した場合 **10万円加算**
- ②第2種
第1種受給時にプラチナくるみん認定事業主であった場合 **15万円加算**

<育休中等業務代替支援コース>

プラチナくるみん認定事業主は、①③を以下の通り割増。

- ①育児休業中の手当支給
業務代替手当の支給額を4/5に割増
- ③育児休業中の新規雇用
代替期間に応じた支給額を割増
最大82.5万円
・最短：7日以上：11万円
・最長：6か月以上：82.5万円

育休取得者/制度利用者が有期雇用労働者の場合
①～③に**10万円加算**（1か月以上の場合のみ）

<各コース共通>

育児休業等に関する情報公表加算

申請前の直近年度に係る下記①～③の情報を「両立支援のひろば」サイト上で公表した場合、**2万円加算**
対象の情報：①男性の育児休業等取得率、②女性の育児休業取得率、③男女別の平均育休取得日数
※出生時両立支援コース（第2種）以外が対象。各コースごと1回限り。

個別周知・環境整備加算 休業①/両立支援制度に**15万円加算**
➢ 対象労働者への個別周知・雇用環境整備の実施

業務代替支援加算 休業②に新規雇用**20万円加算**
➢ 休業取得者の業務代替体制の整備 手当支給等**5万円加算**

長期休暇の加算

- 1事業主当たり、30万円**
➢ 労働者が休暇制度を連続20日以上取得し、原職に復帰後3か月以上継続勤務
※環境整備、休暇の取得等の対象者が連続20日以上休暇取得する場合に対象

令和6（2024）年度 両立支援等助成金の 制度変更予定等をお知らせします

「両立支援等助成金」は、仕事と育児・介護等が両立できる“職場環境づくり”を行う中小企業事業主を支援する制度です。令和6年度からの拡充・見直し予定等をお知らせします。

（令和6年度予算の成立および厚生労働省令の改正が実施の前提であり、今後変更の可能性があります）

1 出生時両立支援コース（子育てパパ支援助成金）

第1種＜男性労働者の育児休業取得＞（拡充）

第1種＜男性労働者の育児休業取得＞について、**支給対象労働者数を3人までに拡充**します。

	変更前	変更後
支給内容	<ul style="list-style-type: none"> ・連続5日以上の子育て休業、雇用環境整備措置を2つ以上実施：20万円 ※1事業主あたり1回限り 	<ul style="list-style-type: none"> ・1人目（連続5日以上の子育て休業、雇用環境整備措置を2つ以上実施）：20万円 ★措置を4つ以上実施した場合、30万円に増額 ・2人目（連続10日以上の子育て休業、雇用環境整備措置を3つ以上実施）：10万円 ・3人目（連続14日以上の子育て休業、雇用環境整備措置を4つ以上実施）：10万円

※育児休業は、子の出生後8週間以内に開始し、かつ所定労働日が一定日数以上含まれている必要があります。
※産後パパ育休の申出期限を2週間前より長く設定している事業主は、実施措置数が1つ増加します（一部除く）。

第2種＜男性の子育て休業取得率の上昇等＞（拡充）

第2種＜男性の子育て休業取得率の上昇等＞について、**プラチナくるみん認定事業主への加算措置を新設**します。

	変更前	変更後
支給内容	第1種の支給後、子育て休業取得率（%）が <ul style="list-style-type: none"> ・1年以内に30ポイント以上上昇：60万円 ・2年以内に30ポイント以上上昇等：40万円 ・3年以内に30ポイント以上上昇等：20万円 	第1種（1人目）の支給後、子育て休業取得率（%）が <ul style="list-style-type: none"> ・1年以内に30ポイント以上上昇：60万円 ・2年以内に30ポイント以上上昇等：40万円 ・3年以内に30ポイント以上上昇等：20万円 ★プラチナくるみん認定事業主の支給額を15万円加算 ※第1種（1人目）の子育て休業終了前の認定に限る

2 育休中等業務代替支援コース

手当支給等（育児休業） / 手当支給等（短時間勤務） / 新規雇用（育児休業）

令和6年1月より制度を開始しており、**引き続き、同様の内容で実施**します。

制度	対象となる場合	支給額
手当支給等（育児休業）	子育て休業取得者の業務を代替する周囲の労働者に手当を支給した場合	以下①②の合計額を支給（最大125万円） ①業務体制整備経費：5万円（育休1か月未満：2万円） ②手当支給総額の3/4 ※上限10万円/月、12か月まで （プラチナくるみん認定事業主は4/5に割増）
手当支給等（短時間勤務）	育児のための短時間勤務中の業務を代替する周囲の労働者に手当を支給した場合	以下①②の合計額を支給（最大110万円） ①業務体制整備経費：2万円 ②手当支給総額の3/4 ※上限3万円/月、子が3歳になるまで
新規雇用（育児休業）	子育て休業取得者の代替要員を新規雇用（派遣受入含む）で確保した場合	代替期間に応じた額を支給 最短：7日以上14日未満 9万円 最長：6か月以上 67.5万円 （プラチナくるみん認定事業主は支給額を加算）

※対象労働者数や初回からの支給年数に上限があります。

※一定の場合に支給額の加算があります。（有期雇用労働者加算、育児休業等に関する情報公表加算）＜裏面へ続く＞

3 柔軟な働き方選択制度等支援コース（仮称、新設）

育児を行う労働者が柔軟な働き方を選択できる制度の利用支援

主な要件	①育児を行う労働者の 柔軟な働き方を選択できる制度（柔軟な働き方選択制度等。下記A～Eから2つ以上）を導入 する ②「 育児に係る柔軟な働き方支援プラン 」（※）により、柔軟な働き方に関する制度の利用及び利用後のキャリア形成を円滑にすることを 支援する方針を社内周知 する （※）「育児に係る柔軟な働き方支援プラン」：育児を行う労働者が、柔軟な働き方に関する制度の利用や利用終了後のキャリア形成を円滑に行うことができるようにするため、事業主が労働者ごとに作成する計画 ③助成金の対象労働者（制度利用者）と 面談を実施し、「面談シート」に記録 する ④面談結果を踏まえ、制度利用者の「 育児に係る柔軟な働き方支援プラン 」を 作成 する ⑤開始から6か月間で 柔軟な働き方を可能とする制度を、下記の基準以上利用			
柔軟な働き方選択制度等	制度名称		導入すべき主な内容	利用実績の基準
	A 始業 終業時刻の変更等	フレックスタイム制	日々の始業・終業時刻や労働時間を労働者が決定	合計20日以上利用
		時差出勤制度	始業・終業時刻の1時間以上の繰り上げまたは繰り下げ	合計20日以上利用
	B 育児のためのテレワーク等		自宅等での勤務を可能とする勤務日の半数以上利用可能 時間単位で利用可能	合計20日以上利用
	C 短時間勤務制度		所定労働時間を1日1時間以上短縮6時間とする以外の短縮時間も利用可	合計20日以上利用
D 保育サービスの手配・費用補助制度		労働者の子に対する一時的な保育サービスを手配し、当該サービスの利用に係る費用の全部または一部を補助	負担額の5割以上かつ3万円以上 または10万円以上の補助	
※異なる制度を同一期間に利用した場合、利用実績を合算することは不可	E 子の養育のための有給休暇	子の養育を容易にするための休暇制度	有給、年10日以上取得可能、時間単位取得可能な休暇制度	合計20時間以上取得
		法を上回る子の看護休暇制度	法定の子の看護休暇制度を上回るものとして、有給、年10日以上取得可能、時間単位取得可能な休暇制度	合計20時間以上取得
助成額	柔軟な働き方選択制度等を 2つ導入 し、対象労働者が制度を利用 20万円 柔軟な働き方選択制度等を 3つ以上導入 し、対象労働者が制度を利用 25万円 ※1年度あたり1事業主5人まで対象 ※育児休業等に関する情報公表加算（1回限り、2万円）の適用あり。			

4 その他の変更内容

育児休業等支援コース（職場復帰後支援）の廃止

育児休業等支援コース（職場復帰後支援）については、選べる働き方制度支援コース（仮称）の新設に伴い、令和5（2023）年度限りで制度を廃止します。

※令和6年3月31日までに対象労働者が育児休業から職場復帰した場合までが対象となる予定です。

新型コロナウイルス感染症対応特例の終了

介護離職防止支援コース（新型コロナウイルス感染症対応特例）及び育児休業等支援コース（新型コロナウイルス感染症対応特例）については、令和5年度限りで制度を終了します。

※令和6年3月31日までに対象労働者が休暇を取得した場合までが対象となる予定です。

◎その他詳しい支給の要件や手続、支給申請期間については、制度決定後（4月以降）に、厚生労働省のHPをご参照いただくか、本社等所在地を管轄する都道府県労働局（申請先）へお問い合わせください。

両立支援等助成金 厚生労働省 **検索**



アルバイトの 労働条件を確かめよう！ ～キャンペーン実施中～ 令和6年4月1日～7月31日

1

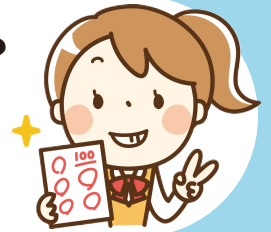
アルバイトを雇うときに、書面で労働条件を示していますか？

※労働者が希望した場合には、メール等（プリントできるもの）での明示も可能です



2

勤務シフトは適切に設定されていますか？
（学生の場合は、学業と両立できるよう配慮していますか？）



3

アルバイトについても、労働時間を適正に把握していますか？



4

アルバイトに、商品を強制的に購入させたりしていませんか？



5

アルバイトの遅刻や欠勤に対して、あらかじめ損害賠償額などを定めたりしていませんか？



労働条件の悩み解消に役立つ情報

ポータルサイト **確かめよう労働条件**



詳しくは
コチラ

1 アルバイトを雇うときも、書面による労働条件の明示が必要です

- 雇い始めてから、「最初の話と違う」といったトラブルが起こらないように、会社から労働条件通知書などの書面を交付し、労働条件を明示する必要があります。**特に次の7項目については必ず書面で明示しなければなりません。**
- 労働者が希望した場合には、メール、FAX等（印刷できるもの）による明示も可能です。
 - ①契約はいつまでか（労働契約の期間に関すること）
 - ②契約期間の定めがある契約を更新する際のきまり（更新の有無、更新上限、更新する場合の判断のしかたなど）
 - ③どこでどんな仕事をするのか（仕事をする場所、仕事の内容、これらの変更の範囲）
 - ④勤務時間や休みはどうなっているのか（仕事の始めと終わりの時刻、残業の有無、休憩時間、休日・休暇、交代制勤務のローテーションなど）
 - ⑤バイト代（賃金）はどのように支払われるのか（バイト代の決め方、計算と支払いの方法、支払日）
 - ※バイト代などの賃金は都道府県ごとに「最低賃金」が定められており、これを下回することはできません。
 - また、高校生アルバイトや雇入れ後の研修期間中も、最低賃金額以上の賃金を支払う必要があります。
 - ⑥辞めるときのきまり（退職・解雇に関すること）
 - ⑦その契約期間内に労働者が労働契約法第18条第1項の無期転換申込みをすることができることとなる有期労働契約の締結の場合においては、無期転換申込みに関する事項及び無期転換後の労働条件

2 学業とアルバイトが両立できるようなシフトを適切に設定しましょう

- 大学生等に対するアルバイトに関する意識調査（平成27年厚生労働省実施）では、「試験の準備期間や試験期間中に休めなかったり、授業に出られないほどのシフトを入れられた、または変更された」といった回答がありました。
学生は学業が本分であり、学業とアルバイトが適切な形で両立できる環境を整えるよう配慮する必要があります。
- 採用時に合意したシフトの変更などの労働契約の内容の変更については、労働契約法第8条により労働者と使用者の合意が必要であり、**使用者が一方向的に急なシフト変更を命じることはできません。**

3 学生アルバイトの労働時間を適切に把握する必要があります

- アルバイトも、労働日ごとの始業・終業時刻を確認し、適正に記録する必要があります。
- 就業を命じた業務に必要な準備や片付けの時間、参加することが業務上義務づけられている研修・教育訓練を受講していた時間も労働時間となります。
- 原則として労働時間の端数は1分でも切り捨てることはできません。
- アルバイトにも残業手当の支払いは必要です。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudoukijun/roudouzikan/070614-2.html

4 商品を強制的に購入させることはできません また、一方的その代金を賃金から控除することもできません

- アルバイトが**希望していないのに、商品を強制的に購入させることはできません。**アルバイト本人が希望して商品を購入した場合でも、賃金から、労使協定なしに一方向的に商品代金を差し引くことは、労働基準法違反です。

5 アルバイトの遅刻や欠勤等に対して、あらかじめ損害賠償等を定めることや労働基準法に違反する減給制裁はできません

- アルバイトの遅刻や欠勤などによる労働契約の不履行や不法行為に対して、**あらかじめ損害賠償額等を定めることはできません。**
- 遅刻を繰り返すなどにより職場の秩序を乱すなどの規律違反をしたことへの制裁として、就業規則に基づいて、本来受けるべき賃金の一部を減額する場合でも**無制限に減給することはできません。**1回の減給金額は平均賃金の1日分の半額を超えてはなりません。また、複数にわたって規律違反をしたとしても、減給の総額が一賃金支払期における金額（月給制なら月給の金額）の10分の1以下でなくてはなりません。

平日夜間・土日祝の相談は
労働条件相談ほっとラインへ!

☎ 0120-811-610 **無料**
月～金：17時～22時
土・日・祝日：9時～21時



アルバイトをする前に 知っておきたい7つのポイント

1 アルバイトを始める前に、 労働条件を確認しましょう!

※メール等で労働条件通知書を
もらうこともできます



2 バイト代は、毎月決められ た日に、全額支払いが原則 です!

※希望していない商品の購入に
応じる必要はなく、その代金
の一方的な賃金控除は禁止さ
れています



3 アルバイトでも、残業すれば 残業手当がでます!

※事業主は労働時間を適正に
把握する必要があります



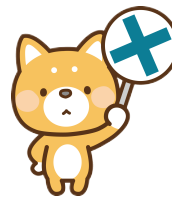
4 アルバイトでも、条件を満た せば、有給休暇が取れます!



5 アルバイトでも、仕事の中 のけがは労災保険が使えます!



6 アルバイトでも、会社都合の 自由な解雇はできません!



7 困った時は、各地の 総合労働相談コーナ ーに相談を!



平日夜間・土日祝の相談は
労働条件相談ほっとラインへ!
☎ 0120-811-610

詳しくはこちら!

ポータルサイト
確かめよう労働条件



アルバイトの
労働条件を確かめよう!
～キャンペーン実施中～
令和6年4月1日～7月31日

こんなことで
困っていませんか?

アルバイトのトラブル

こんなことで困っていませんか？

時給が面接で
聞いたときの
金額と違う

一方的に
シフトを
変更される

開店の準備や
片付けの時間
の給料が
もらえない

お店が
忙しくて
休憩が
もらえない

代わりを
見つけないと
バイトを
辞めさせて
もらえない

売れ残った
商品の
買い取りを
強要される

おかしい!と思ったら、すぐに相談を

お近くの都道府県労働局、労働基準監督署へ

総合労働相談コーナー ※4月～7月に若者相談コーナーを設置

<https://www.mhlw.go.jp/general/seido/chihou/kaiketu/soudan.html>



平日夜間・土日祝の相談は

労働条件相談ほっとライン

☎ 0120-811-610

無料

月～金：17時～22時 土・日・祝日：9時～21時

For concerns&questions about working conditions
Labour Standards Advice Hotline

Mon to Fri 17:00-22:00/Sat,Sun,National Holidays 9:00-21:00

Multilingual



日本語



「シフト制」で働くにあたって知っておきたい留意事項

「いわゆる「シフト制」により就業する労働者の適切な雇用管理を行うための留意事項」より

このリーフレットでは、「シフト制」で働く際に労働者の皆さまに、知っておいていただきたい労働関係法令で定められたルールなどの内容をまとめています。

「シフト制」とは、労働契約の締結時点では労働日や労働時間を確定的に定めず、一定期間（1週間、1か月など）ごとに作成される勤務シフトなどで、初めて具体的な労働日や労働時間が確定するような勤務形態を指します。ただし、三交替勤務のような、年や月などの一定期間における労働日数や労働時間数は決まっています。就業規則等に定められた勤務時間のパターンを組み合わせる形態は除きます。

1 応募をする時の留意点（「留意事項」9頁）

- 会社は、労働者を募集する時、業務内容・賃金・労働時間等の労働条件を、労働者に対して明示しなければなりません（職業安定法第5条の3第1項、第2項）。また、募集時に示された労働条件が、労働契約を結ぶまでに変更される場合も、変更内容の明示が必要です（職業安定法第5条の3第3項）。募集内容等をよく見て、労働条件をしっかりと確認しましょう。

2 採用が決まり労働契約を結ぶ時の留意点

（1）労働条件の明示

（「留意事項」2頁）

- 会社は、労働契約を結ぶ時に、労働者に対して以下の労働条件を必ず書面で明示しなければなりません（労基法第15条第1項、労基則第5条）。シフト制で働きはじめる時は、自分の労働条件を再度確認しておきましょう。

※労働者が希望すれば、メールなどで送ってもらうこともできます。

- | | |
|-------------------|------------------------|
| ① 契約期間 | ② 期間の定めがある契約を更新する場合の基準 |
| ③ 就業場所、従事する業務 | ④ 始業・終業時刻、休憩、休日など |
| ⑤ 賃金の決定方法、支払い時期など | ⑥ 退職(解雇の事由を含む) |

（2）シフト制労働契約で定めることが考えられる事項

（「留意事項」3頁）

- 会社と話し合っ、シフトに関する次のようなルールをあらかじめ合意しておくことが考えられますので、必要な場合は会社と相談してみましょう。

- ・ 会社は、シフト作成時に、事前に労働者の希望を聴くこと
- ・ 会社が労働者に、決定したシフトを通知する際の期限、通知の方法
（例：毎月〇日までに、電子メール等で通知する）
- ・ 一旦確定したシフトの労働日や労働時間を、キャンセルしたり変更する場合の期限や手続
※一旦確定した労働日や労働時間等の変更は、基本的に労働条件の変更に該当し、使用者と労働者双方の合意が必要である点にご留意ください。
- ・ 一定期間中の、目安となる労働日数・労働時間数など
 - ① 最大の労働日数や時間数（例：毎週月、水、金曜日から勤務する日をシフトで指定する）
 - ② 目安の労働日数や時間数（例：1か月〇日程度勤務/1週間あたり平均〇時間勤務）
 - ③ ①②に併せて、最低限の労働日数や時間数
（例：1か月〇日以上勤務/少なくとも毎週月曜日はシフトに入る）

3 実際に働くときの主な留意点

(1) 労働時間、休憩 (「留意事項」5頁)

- 労働時間の上限は原則1日8時間、1週40時間です。この上限を超えて働いた場合は、原則として時間外労働となります(変形労働時間制などの場合はこの限りではありません)。
- 会社は、労働者の1日の労働時間が6時間を超える場合は合計45分以上、8時間を超える場合は合計1時間以上の休憩を勤務の途中で与えなければなりません(労基法第34条第1項)。

(2) 年次有給休暇 (「留意事項」6頁)

- 所定労働日数、労働時間数に応じて年次有給休暇を取得することができます(労基法第39条第3項、労基則第24条の3)。会社は、原則として労働者の請求する時季に年次有給休暇を取得させなければなりません(労基法第39条第5項)。

(3) 休業手当 (「留意事項」6頁)

- 会社の責に帰すべき事由により、労働者を休業させた場合、会社は、平均賃金の60%以上の休業手当を労働者に支払う必要があります(労基法第26条)。
※会社の故意、過失等による休業の場合、会社は、賃金全額の支払いが必要になります(民法第536条第2項)。

(4) 安全、健康確保 (「留意事項」5頁)

- 会社は必要に応じて、シフト制労働者に対しても、労働安全衛生法に基づく安全衛生教育(安衛法第59条)や健康診断(安衛法第66条)などを行わなければなりません。

(5) 労働契約の終了 (「留意事項」7頁)

- 期間の定めがある労働契約(有期労働契約)の場合、会社はやむを得ない事由がなければ、契約期間の途中で労働者を解雇できません。また、期間の定めがない場合でも、客観的に合理的な理由等がなければ解雇できません(労契法第17条第1項、第16条)。
- 有期労働契約の契約期間が満了した際、一定の要件を満たすと、会社は、労働者からの契約更新の申込みを拒否できない場合があります(労契法第19条)。

(6) 社会保険・労働保険 (「留意事項」9頁)

- シフト制で働く場合でも、労災保険の給付の対象となります。また、労働時間などの要件を満たせば、雇用保険や健康保険・厚生年金の被保険者となります。

4 参考リンク・お問い合わせ先

「いわゆる「シフト制」により就業する労働者の適切な雇用管理を行うための留意事項」

(URL) https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_22954.html



お問合せ先

シフト制の労働契約、労働条件全般	総合労働相談コーナー(都道府県労働局、労働基準監督署等に設置)※
労基法、安衛法、労災	労働基準監督署
募集・採用、雇用保険	公共職業安定所
職業安定法	都道府県労働局
社会保険	年金事務所(健康保険の場合はご加入の健康保険組合)

※お困りのことがあれば、いつでもお気軽に総合労働相談コーナーをご利用ください。

ご利用の方法や、所在地などはこちら。

(URL) <https://www.mhlw.go.jp/general/seido/chihou/kaiketu/soudan.html>



「労働基準法施行規則」 「有期労働契約の締結、更新及び雇止めに関する基準」が改正されました。

2024年4月からの

労働条件明示のルール変更

備えは大丈夫ですか？

早めに確認して安心！



労働条件明示事項が追加されます。明示のタイミングにもご注意ください。

対象	明示のタイミング	新しく追加される明示事項
すべての労働者	労働契約の締結時と 有期労働契約の更新時	1. 就業場所・業務の変更の範囲
有期 契約 労働者	有期労働契約の 締結時と更新時	2. 更新上限の有無と内容 (有期労働契約の通算契約期間または更新回数の上限) +更新上限を新設・短縮しようとする場合、 その理由をあらかじめ説明すること
	無期転換ルールに基づく 無期転換申込権が 発生する契約の更新時	3. 無期転換申込機会 無期転換後の労働条件 +無期転換後の労働条件を決定するに当たり、 他の正社員等とのバランスを考慮した事項の 説明に努めること

目次

巻頭	はじめに（改正事項とその対象者）……………	1
	用語の解説など……………	2
第1章	就業場所・業務の変更の範囲	
	1. 就業場所・業務の変更の範囲の書面明示……………	3
	－対象となる労働者……………	3
	－改正の内容、注意すべきポイント……………	3
	労働条件通知書の記載例……………	4
	コラム パートタイム・有期雇用労働者や派遣労働者の労働条件……………	6
第2章	更新上限に関する事項	
	1. 更新上限の書面明示と更新上限を新設・短縮する場合の説明……………	7
	－対象となる労働者……………	7
	－改正の内容、注意すべきポイント……………	7
	更新上限に関する記載例……………	8
	Q&A ……………	8
第3章	無期転換に関する事項	
	1. 有期契約労働者に対する無期転換申込機会の書面明示……………	9
	－対象となる労働者……………	9
	－改正の内容、注意すべきポイント……………	9
	コラム 無期転換ルールの取り組み……………	9
	2. (1) 無期転換後の労働条件の書面明示……………	10
	－対象となる労働者……………	10
	－改正の内容、注意すべきポイント……………	10
	(2) 均衡を考慮した事項の説明に努めること……………	11
	－改正の内容、注意すべきポイント……………	11
	無期転換に関する明示のタイミングと記載例……………	12
	Q&A ……………	13
第4章	その他の留意事項	
	1. 就業規則について……………	14
	2. 無期転換申込みに関する不利益取扱い……………	15
	3. 無期転換ルールにおける通算契約期間のリセット（クーリング） ……	16
	4. 無期転換ルールの対象者と特例……………	17
	5. 労使間の意思疎通（労使コミュニケーション） ……………	17
	コラム 多様な正社員……………	19
	コラム 人材の定着・育成に向けて（事業者へ） ……………	19
巻末付録1	モデル労働条件通知書……………	20
巻末付録2	関係法令等（改正後）……………	21
巻末付録3	制度改正等について知りたい・困ったときの相談先……………	22

はじめに（改正事項とその対象者）

「労働基準法施行規則」（以下「労基則」）と「有期労働契約の締結、更新及び雇止めに関する基準」（以下「雇止めに関する基準」）の改正に伴い、**労働条件の明示事項等が変更**されることとなりました（**2024年（令和6年）4月1日施行**）。

これを機に、事業場の方や働く方ご自身でも、労働条件の明示事項やそのタイミングについて、改めて確認してみませんか。

巻頭

働く方すべてに対して（有期契約労働者を含みます。）

1. 労働契約締結及び有期労働契約の契約更新のタイミング

雇入れ直後の就業場所・業務の内容に加え、

▶ 就業場所・業務の「変更の範囲」の明示

【改正労基則第5条第1項第1号の3】

▶ 詳細は
P3～

有期労働契約で働く方に対して

2. 有期労働契約の締結時及び契約更新のタイミングごと

▶ 更新上限（有期労働契約の通算契約期間または更新回数の上限）の有無とその内容の明示

【改正労基則第5条第1項第1号の2】

▶ 更新上限を新設・短縮する場合は、その理由をあらかじめ（新設・短縮をする前のタイミングで）説明することが必要になります。

【改正雇止めに関する基準第1条】

▶ 詳細は
P7～

3. 「無期転換申込権」が発生する有期労働契約の契約更新のタイミングごと

労働基準法第15条に基づく労働条件の明示に加え、

▶ (1) 無期転換を申し込むことができる旨（無期転換申込機会）の明示

+

▶ (2) 無期転換後の労働条件明示

【改正労基則第5条第5項・第6項】

▶ 無期転換後の賃金等の労働条件を決定するに当たって他の通常の労働者（正社員等のいわゆる正規型の労働者及び無期雇用フルタイム労働者）とのバランスを考慮した事項（例：業務の内容、責任の程度、異動の有無・範囲など）の説明に努めなければならないことになります。

【改正雇止めに関する基準第5条】

▶ 詳細は
P9～

<用語の解説など>

有期労働契約／無期労働契約

- 有期労働契約とは、契約期間に定めのある労働契約のことをいいます。
1回の契約期間の上限は、原則として3年です。
〔なお、専門的な知識等を有する労働者、満60歳以上の労働者との労働契約については、上限が5年となります【労働基準法第14条第1項】。〕
- 無期労働契約とは、契約期間に定めのない労働契約のことをいいます。
なお、定年が定められている場合は、その年齢に達するまで雇用が継続されます。

無期転換ルール

- 同一の使用者（企業）との間で、有期労働契約が5年を超えて更新された場合、有期契約労働者（契約社員、アルバイトなど）からの申し込みにより、無期労働契約に転換されるルールのことをいいます。有期契約労働者が使用者（企業）に対して無期転換の申し込みをした場合、無期労働契約が成立します（使用者は無期転換を断ることができません）【労働契約法第18条】。
（例）契約期間1年場合：5回目の更新後の1年間に無期転換の申込権が発生します。



- 無期転換ルールの適用を免れる意図をもって、無期転換申込権が発生する前の雇止めや契約期間中の解雇等を行うことは、「有期労働契約の濫用的な利用を抑制し労働者の雇用の安定を図る」という労働契約法第18条の趣旨に照らして望ましいものではありません。

労働条件の明示

- 労働契約を結ぶ（更新の場合も含む）際、使用者が労働者に対し、契約期間、就業場所や業務、労働時間や休日、賃金、退職などに関する事項を明示することです。
無期転換ルールにより無期労働契約が成立する際、無期転換後の労働条件を明示する必要があります【労働基準法第15条】。
- 労働条件のうち、特定の事項については、**書面の交付による明示**が必要です。なお、労働者が希望した場合は、書面の交付によらず、ファクシミリの送信、電子メール等の送信により明示することも可能です。

労働条件を明示する**書面の様式は自由**です。厚生労働省では、モデル様式を作成・公開していますので、P20のモデル労働条件通知書やウェブサイトをご参照ください。

明示事項【労基則第5条】

①～⑥（昇給は除く）については、**書面を交付して明示しなければなりません**。
なお、⑦～⑭については、使用者がこれらに関する**定めを設ける場合は、明示する必要があります**。

- | | |
|-------------------------|---------------------------------|
| ①労働契約の期間 | ⑦退職手当 |
| ②期間の定めのある労働契約を更新する場合の基準 | ⑧臨時に支払われる賃金（退職手当を除く）、賞与及び最低賃金額等 |
| ③就業の場所及び従事すべき業務 | ⑨労働者に負担させるべき食費、作業用品その他 |
| ④始業及び終業の時刻、休憩時間、休日等 | ⑩安全及び衛生 |
| ⑤賃金、昇給 | ⑪職業訓練 |
| ⑥退職 | ⑫災害補償及び業務外の傷病扶助 |
| | ⑬表彰及び制裁 |
| | ⑭休職 |

1. 就業場所・業務の変更の範囲の書面※明示

【改正労基則第5条第1項第1号の3】※労働者の希望によりメール等で明示が可能です。詳細はP2をご参照ください。

対象となる労働者

すべての労働者が対象となります。

(無期契約労働者だけでなく、パート・アルバイトや契約社員、派遣労働者、定年後に再雇用された労働者などの有期契約労働者も含まれます)

変更の範囲の明示が必要となるのは、2024年(令和6年)4月1日以降に契約締結・契約更新をする労働者となります。

トラブル防止のため、制度改正以前から労働契約を結んでいる労働者についても、変更の範囲を明示することを、検討してください。

改正の内容、注意すべきポイント

▶ 改正によって追加される明示事項

「就業場所と業務の変更の範囲」について、労働契約の締結時と、有期労働契約の更新時に、書面による明示が必要になります。

「就業場所と業務」とは、労働者が通常就業することが想定されている就業の場所と、労働者が通常従事することが想定されている業務のことを指します。

配置転換や在籍型出向が命じられた際の配置転換先や在籍型出向先の場所や業務は含まれますが、臨時的な他部門への応援業務や出張、研修等、就業の場所や従事すべき業務が一時的に変更される際の、一時的な変更先の場所や業務は含まれません。

「変更の範囲」とは、今後の見込みも含め、その労働契約の期間中における就業場所や従事する業務の変更の範囲のことをいいます。

労働者が情報通信技術を利用して行う事業場外勤務、いわゆるテレワークを雇入れ直後から行うことが通常想定されている場合は、「雇入れ直後」の就業場所として、また、その労働契約期間中にテレワークを行うことが通常想定される場合は、「変更の範囲」として明示してください。具体的には、労働者の自宅やサテライトオフィスなど、テレワークが可能な場所を明示するようにしましょう。

▶ 募集時等に明示すべき労働条件の追加【改正職業安定法施行規則第4条の2第3項】

労働契約締結・更新時だけでなく、職業安定法上、労働者の募集を行うなどといった場合にも、求職者に対して労働条件の明示が必要となります。追加される事項は、改正労基則で追加となる、①就業場所の変更の範囲、②従事すべき業務の変更の範囲のほか、③有期労働契約を更新する場合の基準(通算契約期間または更新回数の上限を含む)となります。

詳細はP22の厚生労働省ウェブサイトでご確認ください。

労働条件通知書の記載例

「変更の範囲」の明示は、就業場所・業務がどの程度限定されるかにより記載が異なります。下記は、限定の程度ごとの記載例ですので、雇用している労働者または働く皆さんご自身の状況に近い例を参考にしてください。

記載の際には、P20のモデル労働条件通知書をご参照ください。

① 就業場所・業務に限定がない場合

就業場所・業務に限定がない場合は、すべての就業場所・業務を含める必要があります。

「会社の定める〇〇」と記載するほか、変更の範囲を一覧表として添付することも考えられますが、予見可能性の向上やトラブル防止のため、**できる限り就業場所・業務の変更の範囲を明確にするとともに、労使間でコミュニケーションをとり、認識を共有することが重要**です。

▶ 就業場所

(雇入れ直後) 仙台営業所	(変更の範囲) 会社の定める営業所
(雇入れ直後) 広島支店	(変更の範囲) 海外（イギリス・アメリカ・韓国の3か国）及び全国（東京、大阪、神戸、広島、高知、那覇）への配置転換あり
(雇入れ直後) 本店及び労働者の自宅※	(変更の範囲) 本店及び全ての支店、営業所、労働者の自宅での勤務
(雇入れ直後) 福岡事務所及び労働者の自宅※	(変更の範囲) 会社の定める場所(テレワークを行う場所を含む)

※ あらかじめ就業規則でテレワークについて規定されているなど、テレワークを行うことが通常想定されている場合は、就業場所としてテレワークを行う場所が含まれるように明示してください。

▶ 従事すべき業務

(雇入れ直後) 原料の調達に関する業務	(変更の範囲) 会社の定める業務
(雇入れ直後) 広告営業	(変更の範囲) 会社内での全ての業務
(雇入れ直後) 店舗における会計業務	(変更の範囲) 全ての業務への配置転換あり

② 就業場所・業務の一部に限定がある場合

就業場所や業務の変更範囲が一定の範囲に限定されている場合は、その範囲を明確にしましょう。

▶ 就業場所

(雇入れ直後) 十三出張所	(変更の範囲) 淀川区内
(雇入れ直後) 豊橋	(変更の範囲) 愛知県内
(雇入れ直後) 東京本社	(変更の範囲) 東京本社、大阪支社及び名古屋支社
(雇入れ直後) 山科事業所	(変更の範囲) 原則、京都市内 (ただし、関西圏内に事業所が新設された場合、希望に応じて当該事業所に異動することがある。関西圏とは、京都府・大阪府・兵庫県・滋賀県・奈良県・和歌山県である。)

労働条件通知書の記載例

▶ 従事すべき業務

(雇入れ直後) 施設警備	(変更の範囲) 施設・交通警備等の警備業務
(雇入れ直後) 運送	(変更の範囲) 運送及び運行管理
(雇入れ直後) 商品企画	(変更の範囲) 本社における商品又は営業の企画業務、 営業所における営業所長としての業務 (ただし、出向規程に従って出向を命じることがあり、その場合は出向先の定める業務※)
(雇入れ直後) 介護業務	(変更の範囲) 介護業務、介護事務 (介護業務とは、入所者の着替え、食事、入浴及び排泄の介助等を行うものであり、介護事務とはレセプトの作成等介護業務に関連する事務作業一切をいう。)

※ いわゆる在籍出向を命じることがある場合であって、出向先での就業場所や業務が出向元の会社での限定の範囲を超える場合には、その旨を明示するようにしてください。

③ 完全に限定(就業場所や業務の変更が想定されない場合)

雇入れ直後の就業場所・業務から変更がない場合は、その旨を変更の範囲で明確にしましょう。

▶ 就業場所

(雇入れ直後) 旭川センター	(変更の範囲) 旭川センター
(雇入れ直後) 金沢駅西通り店	(変更の範囲) 変更なし
(雇入れ直後) 品川オフィス及び「テレワーク就業規則」第5条に規定する在宅勤務の就業場所	(変更の範囲) 品川オフィス及び「テレワーク就業規則」第5条に規定する在宅勤務の就業場所
テレワーク就業規則 第4条 テレワーク勤務とは、サテライトオフィス勤務及び在宅勤務をいう。 第5条 在宅勤務とは、従業員の自宅又は自宅に準じる場所(会社が認めた場所に限る。)において情報通信機器を利用して業務を行うことをいう。	

▶ 従事すべき業務

(雇入れ直後) 理美容業務	(変更の範囲) 理美容業務
(雇入れ直後) ピッキング、商品補充	(変更の範囲) 雇入れ直後の従事すべき業務と同じ

労働条件通知書の記載例

④ 一時的に限定がある場合(一時的に異動や業務が限定される場合)

▶ 就業規則で詳細を定める場合

就業の場所	(雇入れ直後) 松江支店	(変更の範囲) 会社の定める支店 (ただし会社の承認を受けた場合はAブロック内の支店。詳細は就業規則第25、26条参照)
従事すべき業務	(雇入れ直後) 企画立案	(変更の範囲) 就業規則に規定する総合職の業務(ただし会社の承認を受けた場合は業務を限定する。詳細は就業規則第27、28条参照)
<p>就業規則 第25条 労働者が希望し、承認された場合は、一時的に勤務地域を限定する。</p> <p>第26条 勤務地域を限定する場合は地域を下記のブロック単位とする。 Aブロック:島根県、鳥取県、兵庫県 Bブロック:岡山県、広島県、山口県</p> <p>第27条 総合職は企画立案、折衝調整、営業、管理業務にわたる総合的な業務を行う。</p> <p>第28条 労働者が希望し、承認された場合は、一時的に総合職の業務を一部限定する。</p>		

▶ 就業規則以外で限定内容を明示する場合

就業の場所	(雇入れ直後) 飯田事業所	(変更の範囲) 会社の定める事業所 (育児・介護による短時間勤務中は、原則、勤務地の変更を行わないこととする。ただし、労働者が勤務地の変更を申し出た場合はこの限りではない。)
従事すべき業務	(雇入れ直後) 品質管理、事務	(変更の範囲) 会社の定める業務 (育児・介護による短時間勤務中は、原則、業務の変更を行わないこととする。ただし、労働者が業務の変更を申し出た場合はこの限りではない。)



コラム パートタイム・有期雇用労働者や派遣労働者の労働条件

- パートタイム・有期雇用労働者を雇い入れたとき(労働契約の更新時を含む)、事業主は速やかに、労働基準法第15条の明示事項に加えて①～④の事項を文書の交付※1により明示し【パート・有期労働法※2第6条第1項】、⑤～⑩の雇用管理の改善に関する措置の内容を説明する必要があります【パート・有期労働法第14条第1項】。

①昇給の有無、②退職手当の有無、③賞与の有無、④相談窓口、⑤不合理な待遇の禁止、⑥通常の労働者と同視すべきパートタイム・有期雇用労働者に対する差別的取扱いの禁止、⑦賃金、⑧教育訓練、⑨福利厚生施設、⑩通常の労働者への転換

※1 パートタイム・有期雇用労働者が希望した場合はメール等でも可 ※2 短時間労働者及び有期雇用労働者の雇用管理の改善等に関する法律

- 派遣労働者の雇入れ時、派遣元事業主はあらかじめ、労働基準法第15条の明示事項に加えて①～⑤の事項を文書の交付※3により明示し、⑥～⑧の不合理な待遇差を解消するために講ずる措置を説明する必要があります【労働者派遣法※4第31条の2第1項、第2項】。

①昇給の有無、②退職手当の有無、③賞与の有無、④労使協定の対象となる派遣労働者であるか否か(対象である場合には、労使協定の有効期間の終期)、⑤派遣労働者から申し出を受けた苦情処理に関する事項、⑥派遣先均等・均衡方式によりどのような措置を講ずるか、⑦労使協定方式によりどのような措置を講ずるか、⑧職務の内容、職務の成果、意欲、能力又は経験その他の就業の実態に関する事項を勘案してどのように賃金(職務の内容に密接に関連して支払われる賃金以外の賃金を除く(通勤手当、家族手当等))を決定するか(協定対象派遣労働者は除く)

※3 派遣労働者が希望した場合はメール等でも可 ※4 労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律

- このほか、派遣労働者の派遣時、派遣元事業主はあらかじめ、労働者派遣法第34条1項の就業条件の明示※5に加えて、派遣先均等・均衡方式の場合は、賃金(退職手当及び臨時に支払われる賃金を除く)の決定等に関する事項、休暇に関する事項及び上記①～④を、労使協定方式の場合は上記④を文書の交付※3により明示し、また、派遣先均等・均衡方式の場合は、上記⑥、⑧を、労使協定方式の場合は上記⑦を説明する必要があります【労働者派遣法第31条の2第3項】。労働者派遣契約を締結する前に、派遣先事業主はあらかじめ、派遣元事業主に比較対象労働者の待遇などに関する情報を提供する必要があります。

※5 主な内容は、①従事する業務の内容、②労働に従事する事業所の名称、所在地その他就業の場所及び組織単位、③就業中の指揮命令者に関する事項、④労働者派遣の期間及び派遣就業をする日、⑤就業の開始及び終了の時刻並びに休憩時間、⑥派遣労働者からの苦情処理に関する事項、⑦派遣労働者の個人単位の期間制限に抵触する最初の日、⑧派遣先の事業所単位の期間制限に抵触する最初の日、⑨派遣労働者の新たな就業機会の確保、派遣労働者に対する休業手当等の支払費用を確保するための費用負担等、労働者派遣契約の解除に当たって講ずる派遣労働者の雇用の安定を図るために必要な措置に関する事項、等です。

2

更新上限に関する事項

1. 更新上限の書面※明示【改正労基則第5条第1項第1号の2】と更新上限を新設・短縮する場合の説明【改正雇止めに関する基準第1条】

※労働者の希望によりメール等で明示が可能です。詳細はP2をご参照ください。

対象となる労働者

パート・アルバイトや契約社員、派遣労働者、定年後に再雇用された労働者などの有期契約労働者が対象となります。

改正の内容、注意すべきポイント

▶ 更新上限の明示事項

有期労働契約の締結と契約更新のタイミングごとに、更新上限（通算契約期間※または更新回数の上限）がある場合には、その内容の明示が必要になります。 ※ 労働契約法第18条第1項参照

・更新上限の明示の例

「契約期間は通算4年を上限とする」

「契約の更新回数は3回まで」

など

▶ 更新上限を新設・短縮しようとする場合の説明事項

以下の場合について、あらかじめ（更新上限の新設・短縮をする前のタイミングで）更新上限を設定する・短縮する理由を労働者に説明することが必要※¹になります。

- i 更新上限を新たに設けようとする場合
- ii 更新上限を短縮しようとする場合

「更新上限の短縮」とは、例えば、通算契約期間の上限を5年から3年に短縮する、または更新回数の上限を3回から1回に短縮することです。

更新上限の新設・短縮の理由をあらかじめ説明する際は、文書を交付して個々の有期契約労働者ごとに面談等により説明を行う方法が基本ですが、説明の方法は特定の方法に限られるものではなく、説明すべき事項をすべて記載した労働者が容易に理解できる内容の資料を用いる場合は当該資料を交付して行う等の方法でも差し支えありません。また、説明会等で複数の有期契約労働者に同時に行う等の方法によっても差し支えありません。

トラブルや紛争防止のため、新たな更新上限の内容については、事業主だけでなく働く方も一緒に、書面等により確認するようにしましょう。

※¹ 更新上限を撤廃する、または更新上限を延長する場合は、雇止めに関する基準にある義務の対象外となり、その理由を説明する義務はありませんが、労働契約の内容を明確化するために説明することも検討してください。

「更新上限の内容」のほかにも、労働契約締結時に書面で明示する必要がある事項※²については、労働契約の内容を変更するタイミングで、変更の内容をできる限り書面等で労使で確認し、労働契約関係を明確化するようにしましょう。

※² 詳細はP2をご参照ください。

更新上限に関する記載例

事例1：契約当初から更新上限が定められていた場合

・更新の上限の明示内容

『通算契約期間の上限は2年間とする』

1回目の1年契約

- 労働契約締結時に労働条件を明示
 - ・ **変更の範囲**
 - ・ **更新上限**
 - ・ その他の明示事項※1

2回目の1年契約

- 労働契約更新時に労働条件を明示
 - 〔明示事項は **1回目**の1年契約と同じ〕

事例2：契約当時は更新上限がなかったが、契約途中に更新上限を定める場合

・更新の上限を新設する理由の事前説明

『当初予定していた出資が受けられず、Aさんに担当していただく予定の事業が縮小することになったため』

・更新の上限を明示する内容

『通算契約期間の上限は4年間とする』

1回目の1年契約

- 労働契約締結時に労働条件を明示
 - ・ **変更の範囲**
 - ・ その他の明示事項※1

2回目の1年契約

- 労働契約更新時に労働条件を明示
 - 〔明示事項は **1回目**の1年契約と同じ〕

更新上限を新設する
就業規則の変更等

3回目の1年契約

- 労働契約更新時に労働条件を明示
 - 〔1回目の1年契約時の明示事項に以下を追加〕
 - ・ **更新上限**

4回目の1年契約

- 労働契約更新時に労働条件を明示
 - 〔1回目の1年契約時の明示事項に以下を追加〕
 - ・ **更新上限**

※1 P2をご参照ください。

Q&A



Q 最初に有期労働契約を結んだ時から更新上限を設定していますが、その場合も労働者には説明をした方がよいのでしょうか？



A 最初の契約締結より後に更新上限を新設・短縮する場合に、事前説明が必要となります。最初の契約締結時点で更新上限を設定している場合であっても、労働者が希望するときは、トラブル防止のためにその理由を説明することを検討してください。

3

無期転換に関する事項

1. 有期契約労働者に対する無期転換申込機会の書面※ 明示【改正労基則第5条第5項・第6項】

※労働者の希望によりメール等で明示が可能です。詳細はP2をご参照ください。

対象となる労働者

無期転換申込権が発生する有期契約労働者が対象となります。

改正の内容、注意すべきポイント

▶ 無期転換申込機会の明示事項

「無期転換申込権」が発生する契約更新のタイミング※ごとに、該当する有期労働契約の契約期間の初日から満了する日までの間、無期転換を申し込むことができる旨（無期転換申込機会）を書面により明示することが必要になります。

初めて無期転換申込権が発生する有期労働契約が満了した後も、有期労働契約を更新する場合は、更新の都度、上記の明示が必要になります。

※ 詳細はP12をご参照ください。

▶ 留意点: 相談体制の整備

事業主は、「有期雇用労働者の雇用管理の改善等に関する事項」に関し、その雇用する有期契約労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制を整備しなければならないこととされています【パート・有期労働法※第16条】。

無期転換申込権についても、この「有期雇用労働者の雇用管理の改善等に関する事項」に当たりますので、企業内で、無期転換についても相談できる体制を構築してください。

※短時間労働者及び有期雇用労働者の雇用管理の改善等に関する法律

コラム

無期転換ルールの取り組み

～労働者が安心して安定的に働きつづけるために～

○ 無期転換の意向確認

無期転換申込権が発生する契約更新時に、労働者に無期転換が可能であることを明示する際は、使用者から面談等の形で労働者の無期転換の意向の確認や疑問への対応を行うこと。

○ 無期転換に関する情報提供

無期転換申込権が発生する契約更新時に、過去に無期転換した働いている方の人数（実績）や無期転換せず次回も有期労働契約を更新した場合の労働条件の周知。

○ 無期転換ルールの周知

無期転換申込権が初めて発生する契約更新より前のタイミングで、使用者から労働者に無期転換制度の周知を行うこと（具体的には、初めて有期労働契約を締結する際など、無期転換申込権が発生するより前のタイミングで、事業場における無期転換制度を周知すること等）。

無期転換に関する事項

2. (1) 無期転換後の労働条件の書面※明示

【改正労基則第5条】 ※労働者の希望によりメール等で明示が可能です。詳細はP2をご参照ください。

対象となる労働者

無期転換申込権が発生する有期契約労働者が対象となります。

改正の内容、注意すべきポイント

▶ 無期転換後の労働条件の明示事項

「無期転換申込権」が発生する契約更新のタイミング※¹ごとに、無期転換後の労働条件を書面により明示することが必要になります。明示する労働条件は、労働契約締結の際の明示事項※²と同じものです。※¹ 詳細はP12をご参照ください。※² 詳細はP2をご参照ください。

明示方法は、事項ごとに明示するほか、有期労働契約の労働条件と無期転換後の労働条件との変更の有無、変更がある場合はその内容を明示する方法でも差し支えありません。

2024年（令和6年）4月以降は、無期転換後の労働条件について、①無期転換申込権が生じる契約更新時と、②無期転換申込権の行使による無期労働契約の成立時のそれぞれで明示する必要があります。ただし、①の段階で、労基則第5条第5項の規定により明示すべき労働条件を事項ごとにその内容を示す方法で行っており、かつ、②で成立する無期労働契約の労働条件のうち、同条第1項の規定に基づき明示すべき事項がすべて同じである場合には、②の段階では、すべての事項が同じであることを書面の交付等により明示することで対応することが可能です。

なお、①の段階で、書面の交付等によりパート・有期労働法第6条に定める事項の内容もあわせて明示した場合、②の段階での同条の対応は上述と同様の対応とすることが可能です。

▶ 留意点：無期転換後「別段の定め」を設ける場合

無期転換後の無期労働契約の労働条件（契約期間を除く）は、労働協約、就業規則、個々の労働契約（無期労働契約への転換に従前の有期労働契約から労働条件を変更することについての有期契約労働者と使用者との間の個別の合意）で「別段の定め」をしないかぎり、無期転換前と同一の労働条件が適用されます。

職務の内容などが変更されないのに無期転換後の労働条件を従前よりも低下させることは、無期転換を円滑に進める観点から望ましいものではありません。

別段の定めを設ける場合は、以下の点もご確認ください。

- ・無期転換によって業務内容や責任等が変わる場合、社内の他の労働者の業務内容や責任等を考慮し、他の労働者との待遇の均衡が図られた労働条件にすることを検討してください。
- ・定年後の再雇用など、ほかの有期契約労働者には通常定められていない労働条件（定年など）を適用する場合には、適切に労働条件を設定し、事前に就業規則等で明確化しておきましょう。
- ・就業規則の作成または変更にあたっては、労働者の過半数で組織する労働組合等の意見を聴く必要があります【労働基準法第90条】、パートタイム労働者に適用される就業規則の作成または変更にあたっては、パートタイム労働者の過半数を代表すると認められるものの意見を聴くことが努力義務とされています【パート・有期労働法第7条第1項】。これは有期雇用労働者の場合も同様ですのでご注意ください【同条第2項】。

無期転換に関する事項

2. (2) 均衡を考慮した事項の説明に努めること

【改正雇止めに関する基準第5条】

改正の内容、注意すべきポイント

▶ 均衡を考慮した事項の説明

「無期転換申込権」が発生する契約更新のタイミング※1ごとに、対象となる労働者に無期転換後の労働条件に関する定めをするに当たって、労働契約法第3条第2項の規定の趣旨を踏まえ、就業の実態に応じ、他の通常の労働者（正社員等のいわゆる正規型の労働者及び無期雇用フルタイム労働者）との均衡を考慮した事項（例：業務の内容、責任の程度、異動の有無・範囲など）について説明するよう努めることとなります※2。

この説明は文書を交付して個々の有期契約労働者ごとに面談等により説明を行う方法が基本ですが、説明の方法は特定の方法に限られるものではなく、説明すべき事項をすべて記載した労働者が容易に理解できる内容の資料を用いる場合は当該資料を交付して行う等の方法でも差し支えありません。また、説明会等で複数の有期契約労働者に同時に行う等の方法によっても差し支えありません。 ※1 詳細はP12をご参照ください。 ※2 以下の「対象となる労働者への説明例」をご参照ください。

▶ 待遇の均衡

労働契約法第3条第2項が規定する「労働契約は、労働者及び使用者が、就業の実態に応じて、均衡を考慮しつつ締結し、又は変更すべきものとする。」との考え方は、すべての労働契約に適用され、無期転換者の労働契約も含まれます。均衡を考慮した事項について、労働者の理解を深めるため、労働者に十分な説明をするよう努めてください。

また、無期転換した短時間勤務労働者（いわゆる無期雇用のパートタイム労働者）については、引き続きパート・有期労働法の対象になることにも留意するようにしましょう。

短時間正社員については、処遇が正社員としての実態を伴っていない場合には、パート・有期労働法の適用があり、均衡・均等待遇が求められます。また、パート・有期労働法に基づき短時間・有期契約労働者の処遇の見直しが行われる際には、均衡の観点から、フルタイムの無期転換者についても、労働契約法第3条第2項も踏まえて処遇の見直しをすることを検討してください。

▶ 対象となる労働者への説明例

○ どんなことを考慮するのか

比較対象：他の通常の労働者（正社員等のいわゆる正規型の労働者及び無期雇用フルタイム労働者）の処遇

考慮する事項：業務の内容、当該業務に伴う責任の程度、異動の有無・範囲、その他考慮した事項

▶ 具体的な説明例（正社員用と、無期転換後用の賃金テーブルの双方を提示しつつ）

Aさんは無期転換後も以前と変わらず、レジや接客が主な業務で、店舗の運営に責任は負いません。

一方、正社員の方は、レジや接客、発注に加え、店舗運営に責任があり、クレーム処理などの業務も行います。こうした【業務の内容と責任の程度】の違いを考慮し、Aさんの給与水準を定めています。

○ 労働者の理解を深めるために

上記の方法のほか、個々の待遇ごとに違いの有無とその内容及び理由を説明することは、無期転換後の労働条件に対する理解を深めることにつながります。

▶ 具体的な説明例

（上記「具体的な説明例」に加えて）Aさんの無期転換後の給与額は、正社員の方と異なっています。給与制度が、功労報償、正社員の職務を遂行しうる人材確保を図る目的のためにあるからです。

▶ 具体的な説明内容などを確認したい場合は、

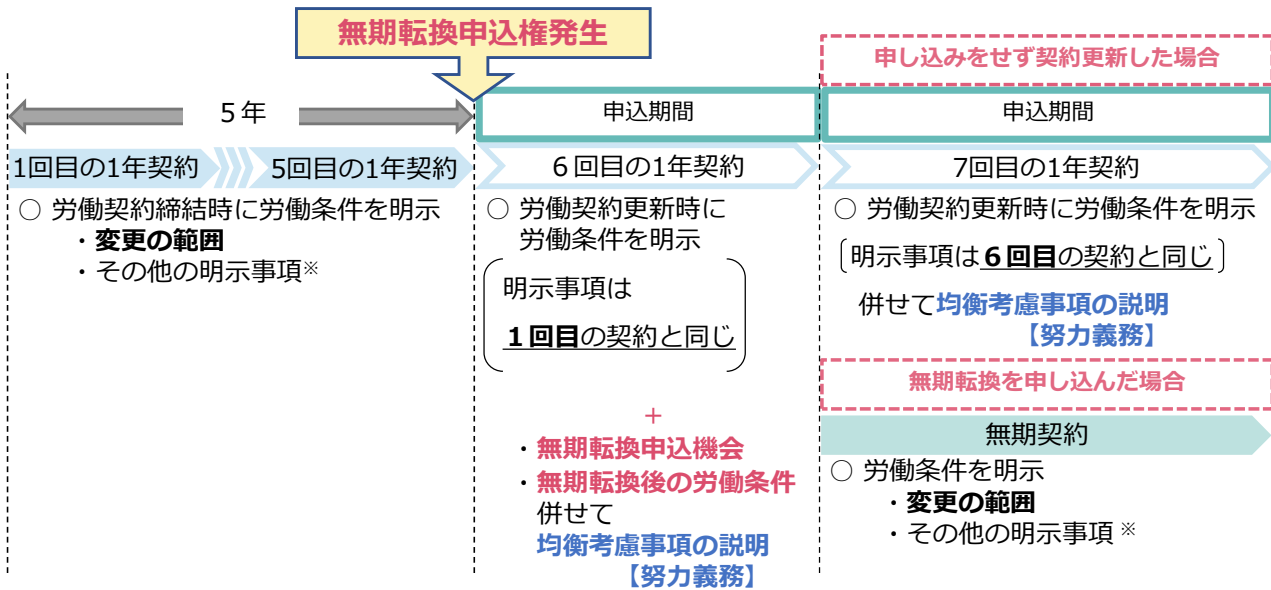
🔍 多様な働き方の実現応援サイト / 🔍 同一労働同一賃金特集ページ

で検索

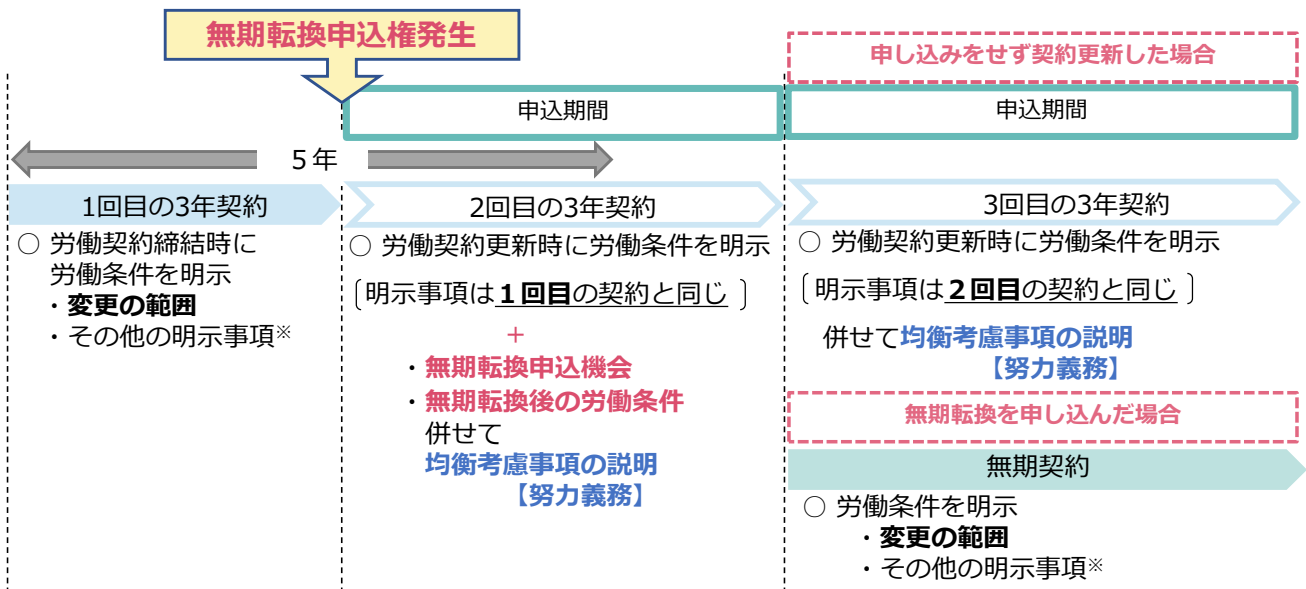


無期転換に関する明示のタイミングと記載例

事例1：契約期間1年の有期労働契約で、更新上限がない場合



事例2：契約期間3年の有期労働契約で、更新上限がない場合



▶ 記載例

- ・ **無期転換申込機会** 「本契約期間中に無期労働契約締結の申込みをした時は、本契約期間満了の翌日から無期雇用に転換することができる。」
- ・ **無期転換後の労働条件** 「無期転換後の労働条件は本契約と同じ」又は「無期転換後は、労働時間を〇〇、賃金を〇〇に変更する。」

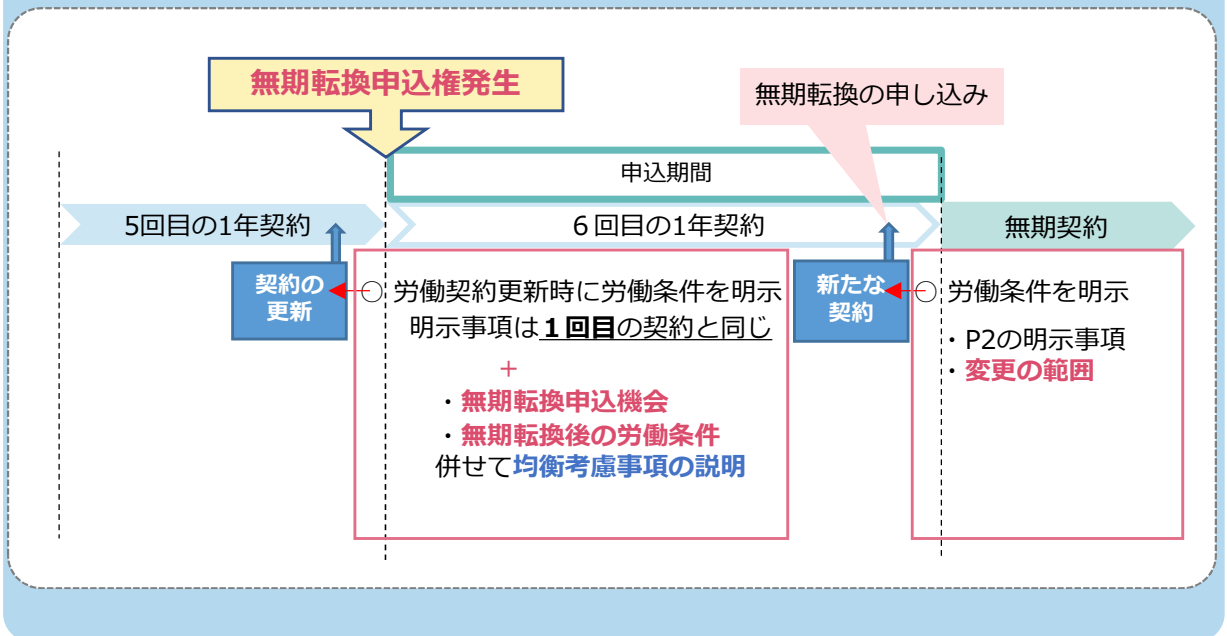
※ P2をご参照ください。



Q 1 普段から当社では、有期労働契約の終了1か月前に、次回の有期労働締結の手続き（契約更新）をしています。
無期転換申込権が初めて発生する5回目の契約更新時も、同じように事前に契約更新の手続きを行い、その時に無期転換申込機会等の明示や、均衡を考慮した事項の説明をすれば、法令に定める措置を行ったことになるのでしょうか？



A 1 法令に定める措置を行ったこととなります。
無期転換申込機会等の明示や均衡考慮事項の説明は、無期転換申込権が発生する有期契約更新時に行っていただくものであり、有期労働契約の終了1か月前に更新の手続きを行う運用をされているのであれば、その1か月前の契約更新の際に無期転換申込機会等の明示などを行うことが必要となります。



Q 2 法定の無期転換ルールとは別に、通算契約期間が3年になれば、試験によって無期転換が可能な企業独自の無期転換制度を設けています。何か注意すべきことはありますか？



A 2 企業独自の無期転換試験で不合格となった労働者であっても、通算5年を超えて有期労働契約を更新した際には、労働契約法に基づき、当該労働者に無期転換申込権が発生します。
なお、企業独自の無期転換制度については、法令に基づく無期転換申込機会や転換後の労働条件の明示等の対象ではありませんが、トラブル防止のために、書面等での明示等についても検討してください。

4

その他の留意事項

1. 就業規則について

対応のポイント

▶ 就業規則とは

就業規則とは、事業場における労働者の労働条件や働く上でのルールを定めたものです。常時10人以上の労働者を使用する使用者は、就業規則を作成し、労働基準監督署に届け出なければなりません【労働基準法第89、90条】。また、常時各作業場の見やすい場所に掲示し、又は備え付けること、書面を交付すること等によって、働く方に周知しなければなりません【同法第106条】。

具体的には、就業規則を備え付けている場所等を労働条件通知書や社内メールなどで働く方に示すことなどにより、就業規則を必要なときに容易に確認できるようにする必要があります。

実質的な周知がなされていないと、就業規則の定めが労働契約の内容にならないことがありますので、就業規則を作成・変更する場合は、労働者に作成・変更の内容を周知しましょう。

労働者は、就業規則を使用者から受け取った場合、後日内容を確認する必要性が生じる可能性がありますので、大切に保管しておきましょう。

就業規則を変更して労働条件を変更する場合、個別の労働契約で、就業規則の変更によって変更されない労働条件として労働者と使用者が合意していた部分については、その合意の内容が就業規則で定める基準に達しない場合を除いて、合意の内容が優先されます。就業規則の変更によって、労働条件のすべてを変えられるわけではない点に注意しましょう。

▶ 留意点:短時間労働者などからの意見聴取

就業規則を作成するためには、その事業場の労働者の過半数で組織された労働組合があればその労働組合、ない場合は事業場の全労働者の過半数を代表する者の意見を聞く必要があります【労働基準法第90条】。

無期転換申込みに関する事項を就業規則に定める場合は、当該事業所において雇用する有期雇用労働者の過半数を代表すると認められるものの意見を聴くように努めることとされています【パート・有期労働法第7条】。

無期転換者に関する就業規則を作成する場合は、関係する労働者（無期転換者・有期契約労働者）の意見を聴き、その意見が適切に反映されるように対応しましょう。

▶ モデル労働条件通知書における就業規則の周知の記載については

🔍モデル労働条件通知書 厚生労働省

で検索



※本パンフレットのP20に就業規則の備え付け場所等を明示する例を掲載しています。

2. 無期転換申込みに関する不利益取扱い

対応のポイント

▶ 無期転換申込みに係る不利益取扱い

働く方が無期転換の申し込みをしたこと、その他無期転換の申し込みに関する行為を行ったことを理由として、無期転換申込権の行使を抑制し、無期転換申込権を保障した趣旨を実質的に失わせることとなる解雇その他不利益な取り扱いをすることは許されず、そうした解雇や不利益な取り扱いは、その内容に応じて労働契約法、民法の一般条項、判例法理等による司法（裁判など）での救済の対象となります。

無期労働契約への転換に当たり、「別段の定め」※で、待遇の引き上げとそれに見合った職務の範囲や責任の程度などの変更を行うことは、一般的に司法（裁判など）での救済の対象となるものとは解されません。

そのほか、使用者が有期労働契約の更新を拒否した場合（雇止めをした場合）、労働契約法第19条の「雇止め法理」により雇止めが認められないことがあります。

※ 詳細はP10もご参照ください。

▶ 雇止めについて

雇止めが認められるかは、労働契約法第19条の「雇止め法理」に基づき判断され、有期労働契約が下記の①、②のいずれかに該当する場合に、使用者が雇止めをすることが、「客観的に合理的な理由を欠き、社会通念上相当であると認められないとき」は、使用者は従前と同一の労働条件で、労働者の有期労働契約の更新または締結の申し込みを承諾したとみなされ、同一の労働条件の有期労働契約が成立します。

- ① 過去に反復更新された有期労働契約で、その雇止めが無期労働契約の解雇と社会通念上同視できると認められるもの
- ② 労働者において、有期労働契約の契約期間満了時にその有期労働契約が更新されるものと期待することについて合理的な理由があると認められるもの

この①、②に該当するか否かは、当該雇用の臨時性・常用性、更新の回数、雇用の通算期間、契約期間管理の状況、雇用継続の期待を持たせる使用者の言動の有無などを総合考慮して個別事案ごとに判断されます。

▶ 不利益取扱いや雇止めでお困りの際は、

🔍 無期転換ルール特別相談窓口 厚生労働省



で検索

※都道府県労働局雇用環境・均等部（室）に設置されている相談窓口です。

※雇止めに関するトラブルは、都道府県労働局や労働基準監督署の総合労働相談コーナーでもご相談を受け付けています。相談の内容やご希望に応じ、助言・指導やあっせんを行うこともできます。

その他の留意事項

3. 無期転換ルールにおける通算契約期間のリセット（クーリング）

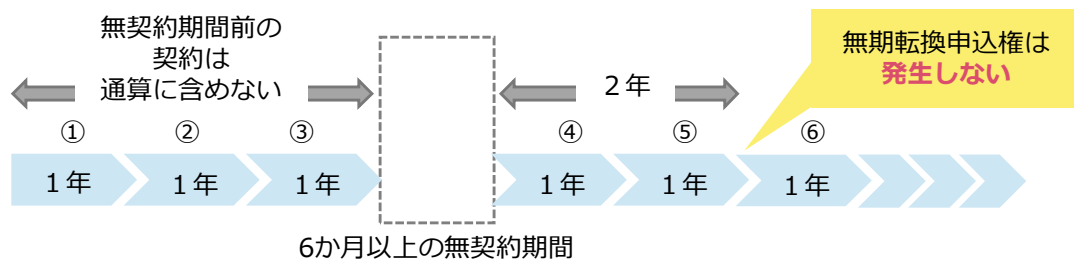
対応のポイント

▶ 通算契約期間のリセット（クーリング）とは

同一の使用者との間で、有期労働契約を締結していない期間（有期労働契約の存在しない期間＝「無契約期間」）が一定以上続いた場合、それ以前の契約期間は通算対象から除外されることを、クーリングといいます。

具体的にどのような場合にクーリングされることになるかは、無契約期間の前の通算契約期間と無契約期間の長さによって異なります。

▶ 無契約期間以前の契約期間が通算されないケース



無契約期間が6か月以上であれば、それ以前の契約期間①～③は通算の対象から除外されます。

▶ クーリングが可能となる無契約期間前の通算契約期間と無契約期間

無契約期間の前の通算契約期間	契約がない期間（無契約期間）
2か月以下	1か月以上
2か月超～4か月以下	2か月以上
4か月超～6か月以下	3か月以上
6か月超～8か月以下	4か月以上
8か月超～10か月以下	5か月以上
10か月超	6か月以上

▶ 更新上限とクーリング

契約更新上限を設けた上でクーリング期間を設定し、クーリング期間経過後に再雇用することを約束して雇止めを行うことは、「有期労働契約の濫用的な利用を抑制し労働者の雇用の安定を図る」という労働契約法第18条の趣旨に照らし、望ましいものではありません。

4. 無期転換ルールの対象者と特例

対応のポイント

▶ 対象と特例

無期転換ルールは、原則として、契約期間に定めがある「有期労働契約」が同一の企業で通算5年を超えるすべての方が対象です。契約社員やパートタイマー、アルバイト、派遣社員などの名称は問いません。

ただし、以下の特例があります。

- ① 高度な専門知識等を有する有期雇用労働者及び定年後引き続いて雇用される有期雇用労働者に関する無期転換ルールの特例【有期雇用特別措置法※1】
- ② 大学等及び研究開発法人等の研究者、教員等については、無期転換申込権発生までの期間を5年から10年とする特例【科技イノベ活性化法※2、任期法※3及び福島復興再生特別措置法】

※1 専門的知識等を有する有期雇用労働者等に関する特別措置法

※2 科学技術・イノベーション創出の活性化に関する法律

※3 大学の教員等の任期に関する法律

▶ 具体的な申請方法や、特例の対象者などの詳細は

🔍 無期転換ルール 特例 厚生労働省

で検索



① 高度な専門知識等を有する有期雇用労働者及び定年後引き続いて雇用される有期雇用労働者の特例

無期転換ルールの特例の適用を希望する事業主は、特例の対象労働者に関して、その能力が有効に発揮できるよう、その特性に応じた適切な雇用管理に関する措置についての計画を作成し、本社・本店の所在地を管轄する都道府県労働局に申請し、当該申請が認定されれば、特例の対象労働者（i 高度専門職と ii 継続雇用の高齢者）について、無期転換ルールに関する特例が適用される仕組みです。

i 高度専門職

- ・適切な雇用管理に関する計画を作成し、都道府県労働局長の認定を受けた事業主に雇用され、
- ・高収入で、かつ高度の専門的知識等を有し、
- ・その高度の専門的知識等を必要とし、5年を超える一定の期間内に完了する業務（特定有期業務。以下「プロジェクト」といいます。）に従事する

有期雇用労働者（高度専門職）については、そのプロジェクトに従事している期間は、無期転換申込権が発生しません。ただし、無期転換申込権が発生しない期間の上限は、10年です。

ii 継続雇用の高齢者

- ・適切な雇用管理に関する計画を作成し、都道府県労働局長の認定を受けた事業主（特殊関係事業主※含む）の下で、
- ・定年に達した後、引き続いて雇用される

有期雇用労働者（継続雇用の高齢者）については、その事業主に定年後引き続いて雇用される期間は、無期転換申込権が発生しません。

一方、特殊関係事業主（いわゆるグループ会社）以外の他の事業主で継続雇用される場合には、特例の対象にならず、無期転換申込権が発生することにご留意ください。

※ 高齢者等の雇用の安定等に関する法律第9条第2項参照

その他の留意事項

4. 無期転換ルールの対象者と特例(続き)

② 大学等及び研究開発法人等の研究者、教員等の特例

研究者等であって大学等を設置する者又は研究開発法人との間で有期労働契約を締結したものや大学の教員等の任期に関する法律(任期法)に基づく任期の定めがある労働契約を締結した教員等などが特例の対象です。

特例の対象者と有期労働契約を締結する場合には、相手方が特例の対象となる旨等を、原則として書面により明示し、その内容を説明すること等により、相手方がその旨を予め適切に知ることができるようにするなど、適切な運用が必要です。

また、大学等有期労働契約を締結した教員等であることをもって一律に特例の対象となるものではないことに留意する必要があります。特例の対象者等の詳細は厚生労働省ウェブサイトやパンフレットをご確認ください。

第4章

5. 労使間の意思疎通(労使コミュニケーション)

対応のポイント

無期転換や多様な正社員の制度については、雇用形態間の待遇の納得感が得られるようにするため、法律上明示が義務づけられる労働条件に当たらないものも含め、適切に労使間の意思疎通(労使コミュニケーション)を図りながら制度の設計や運用を行いましょう。

その際は、労働組合がある場合には労働組合との間での協議を行い、労働組合がない場合であっても、労使委員会をはじめとした労使協議組織や過半数代表者と協議することなど、各企業の実情に応じて、様々な労働者の利益が広く代表される形での労使コミュニケーションを行うことが重要です。また、労働者間の納得感を高めるため、雇用形態の異なる労働者間の情報共有やコミュニケーションも重要になってきます※1~3。

有期労働契約から無期労働契約への転換時には、勤務地の限定性がなくなったり、時間外労働が発生したりするなど、働き方に変化が生じる場合があります。このとき、労働者側から不満や反発が出ることをないよう、自社の制度について丁寧な説明を心がけるとともに、円滑に転換が行われているか把握し、必要に応じて改善を行うことを検討しましょう。

- ※1 労働組合は、随時、使用者と労働者のニーズや諸問題に関する情報共有や議論を行うこと、無期転換や多様な正社員等の多様な働き方の選択肢を労働者自らが適切に選択できるような支援を行うことが考えられます。
- ※2 労働組合・過半数代表者いずれにしても、その役割を果たすに当たっては、無期転換者や多様な正社員を含むすべての労働者の利益を代表することが期待されます。
- ※3 労基則第6条の2に基づき、過半数代表者については、公正性を担保するため、適正な手続で選任されることが必要であり、使用者は、過半数代表者に不利益な取り扱いをしないようにしなければなりません。また、使用者は、過半数代表者が労働基準法に規定する協定等に関する事務を円滑に遂行することができるよう必要な配慮を行わなければなりません。



コラム

多様な正社員

- 多様な正社員とは、従来型のいわゆる正社員※と比べ、職務内容、勤務地、労働時間などを限定している正社員をいいます。
※いわゆる正社員とは、勤務地、職務、勤務時間がいずれも限定されていない正社員を指します。
- いわゆる正社員と非正規雇用の労働者との働き方の二極化を緩和し、労働者一人ひとりのワーク・ライフ・バランスと、企業による優秀な人材の確保や定着を同時に可能とするような、働く方と事業者双方にとって望ましい多面的な働き方の実現が求められています。そうした働き方や雇用の在り方の一つとして、職務、勤務地、労働時間などを限定した「多様な正社員」が考えられます。
- 労働契約法第3条第2項の「就業の実態に応じた均衡の考慮」には、いわゆる正社員と多様な正社員間の均衡処遇も含まれます。

多様な正社員の種類

- 職務限定正社員 : 担当する職務内容や仕事の範囲が他の業務と明確に区別され、限定されている正社員をいいます。
- 勤務地限定正社員 : 転勤範囲が限定されていたり、転居を伴う転勤がないまたは転勤が一切ない正社員をいいます。
- 勤務時間限定正社員 : 所定労働時間がフルタイムではない、あるいは残業が免除されている正社員をいいます。

▶ 「多様な正社員制度」にご関心がある場合は

🔍 厚生労働省 多様な正社員

で検索



コラム

人材の定着・育成に向けて(事業者へ)

- フルタイムの無期転換者について、パート・有期労働法第13条の適用はありませんが、正社員化を支援する助成措置を活用する等により、希望する者の正社員への転換を推進するための措置を併せて講ずるなど、キャリアアップを支援することは、人材の定着、育成に資すると考えられます。
- 無期転換者のキャリアアップに関する様々な支援を国は行っています。あなたの事業場で円滑に制度導入を進める上で、ぜひ積極的にご活用ください。無期転換後のキャリアプランについては、無期転換ポータルサイトの事例などを参考にしてお検討ください。

▶ 助成金措置や無期転換後のキャリアプランにご関心がある場合は

🔍 厚生労働省 キャリアアップ助成金

で検索

🔍 無期転換ポータルサイト 導入企業事例



モデル労働条件通知書

電子媒体
はこちら



1枚目

(一般労働者用；常用、有期雇用型)

労働条件通知書

年 月 日

殿

事業場名称・所在地
使用者職氏名

契約期間 期間の定めなし、期間の定めあり（ 年 月 日～ 年 月 日）
※以下は、「契約期間」について「期間の定めあり」とした場合に記入

1 契約の更新の有無

[自動的に更新する・更新する場合があります・契約の更新はしない・その他（ ）]

2 契約の更新は次により判断する。

・契約期間満了時の業務量 ・勤務成績、態度 ・能
・会社の経営状況 ・従事している業務の進捗状況

有期契約労働者
に関する項目

3 更新上限の有無（無・有（更新 回まで/通算契約期間 年まで））

【労働契約法に定める同一の企業との間での通算契約期間が5年を超える有期労働契約の締結の場合】

本契約期間中に会社に対して期間の定めのない労働契約（無期労働契約）の締結の申込みをすることにより、本契約期間の末日の翌日（ 年 月 日）から、無期労働契約での雇用に転換することができる。この場合の本契約からの労働条件の変更の有無（ 無 ・ 有（別紙のとおり））

【有期雇用特別措置法による特例の対象者の場合】

無期転換申込権が発生しない期間： I（高度専門）・II（定年後の高齢者）

I 特定有期業務の開始から完了までの期間（ 年 か月（上限10

II 定年後引き続き雇用されている期間

労働者全般に
に関する項目

就業の場所 (雇入れ直後) (変更の範囲)

従事すべき業務の内容 (雇入れ直後) (変更の範囲)

【有期雇用特別措置法による特例の対象者（高度専門）の場合】

・特定有期業務（ 開始日： 完了日： ）

始業、終業の時刻、休憩時間、就業時転換(1)～(5)のうち該当するもの一つに○を付けること。)、所定時間外労働の有無に関する事項

1 始業・終業の時刻等

(1) 始業（ 時 分） 終業（ 時 分）

【以下のような制度が労働者に適用される場合】

(2) 変形労働時間制等；（ ）単位の変形労働時間制・交替制として、次の勤務時間の組み合わせによる。

始業（ 時 分） 終業（ 時 分）（適用日 日）

始業（ 時 分） 終業（ 時 分）（適用日 日）

始業（ 時 分） 終業（ 時 分）（適用日 日）

(3) フレックスタイム制；始業及び終業の時刻は労働者の決定に委ねる。

（ただし、フレックスタイム（始業） 時 分から 時 分、

（終業） 時 分から 時 分、

コアタイム 時 分から 時 分）

(4) 事業場外みなし労働時間制；始業（ 時 分） 終業（ 時 分）

(5) 裁量労働制；始業（ 時 分） 終業（ 時 分）を基本とし、労働者の決定に委ねる。

○詳細は、就業規則第 条～第 条、第 条～第 条、第 条～第 条

2 休憩時間（ ）分

3 所定時間外労働の有無（ 有 ， 無 ）

休日 ・定例日；毎週 曜日、国民の祝日、その他（ ）

・非定例日；週・月当たり 日、その他（ ）

・1年単位の変形労働時間制の場合一年間 日

○詳細は、就業規則第 条～第 条、第 条～第 条

休暇 1 年次有給休暇 6か月継続勤務した場合→ 日

継続勤務6か月以内の年次有給休暇（有・無）

→ か月経過で 日

時間単位年休（有・無）

2 代替休暇（有・無）

3 その他の休暇 有給（ ）

無給（ ）

○詳細は、就業規則第 条～第 条、第 条～第 条

(次頁に続く)

労働者全般に
に関する項目

以上のほかは、当社就業規則による。就業規則を確認できる場所や方法（ ）

※ 労働条件通知書については、方便間の紛争の未然防止のため、保存しておくことをお勧めします。

< 関係法令等(改正後) >

○労働基準法(昭和二十二年法律第四十九号)

(労働条件の明示)

第十五条 使用者は、労働契約の締結に際し、労働者に対して賃金、労働時間その他の労働条件を明示しなければならない。この場合において、賃金及び労働時間に関する事項その他の厚生労働省令で定める事項については、厚生労働省令で定める方法により明示しなければならない。

② 前項の規定によつて明示された労働条件が事実と相違する場合においては、労働者は、即時に労働契約を解除することができる。

③ 前項の場合、就業のために住居を変更した労働者が、契約解除の日から十四日以内に帰郷する場合においては、使用者は、必要な旅費を負担しなければならない。

○労働基準法施行規則(昭和二十二年厚生省令第二十三号)

第五条 使用者が法第十五条第一項前段の規定により労働者に対して明示しなければならない労働条件は、次に掲げるものとする。ただし、第一号の二に掲げる事項については期間の定めのある労働契約(以下この条において「**有期労働契約**」という。)であつて当該労働契約の期間の満了後に当該労働契約を更新する場合があるものの締結の場合に限り、第四号の二から第十一号までに掲げる事項については使用者がこれらに関する定めをしない場合においては、この限りでない。

一 労働契約の期間に関する事項

一の二 有期労働契約を更新する場合の基準に関する事項(通算契約期間(労働契約法(平成十九年法律第二百二十八号)第十八条第一項に規定する通算契約期間をいう。)又は有期労働契約の更新回数に上限の定めがある場合には当該上限を含む。)

一の三 就業の場所及び従事すべき業務に関する事項(就業の場所及び従事すべき業務の変更の範囲を含む。)

二~十一 (略)

2~4 略

5 その契約期間内に労働者が労働契約法第十八条第一項の適用を受ける期間の定めのない労働契約の締結の申込み(以下「**労働契約法第十八条第一項の無期転換申込み**」という。)をすることができることとなる有期労働契約の締結の場合においては、使用者が法第十五条第一項前段の規定により労働者に対して明示しなければならない労働条件は、第一項に規定するもののほか、労働契約法第十八条第一項の無期転換申込みに関する事項並びに当該申込みに係る期間の定めのない労働契約の内容である労働条件のうち第一項第一号及び第一号の三から第十一号までに掲げる事項とする。ただし、当該申込みに係る期間の定めのない労働契約の内容である労働条件のうち同項第四号の二から第十一号までに掲げる事項については、使用者がこれらに関する定めをしない場合においては、この限りでない。

6 その契約期間内に労働者が労働契約法第十八条第一項の無期転換申込みをすることができることとなる有期労働契約の締結の場合においては、法第十五条第一項後段の厚生労働省令で定める事項は、第三項に規定するもののほか、労働契約法第十八条第一項の無期転換申込みに関する事項並びに当該申込みに係る期間の定めのない労働契約の内容である労働条件のうち第一項第一号及び第一号の三から第四号までに掲げる事項(昇給に関する事項を除く。)とする。

○有期労働契約の締結、更新、雇止め等に関する基準(平成十五年厚生労働省告示第三百五十七号)

(有期労働契約の変更等に際して更新上限を定める場合等の理由の説明)

第一条 使用者は、期間の定めのある労働契約(以下「**有期労働契約**」という。)の締結後、当該有期労働契約の変更又は更新に際して、通算契約期間(労働契約法(平成十九年法律第二百二十八号)第十八条第一項に規定する通算契約期間をいう。)又は有期労働契約の更新回数について、上限を定め、又はこれを引き下げようとするときは、あらかじめ、その理由を労働者に説明しなければならない。

第二~四条 (略)

(無期転換後の労働条件に関する説明)

第五条 使用者は、労働基準法(昭和二十二年法律第四十九号)第十五条第一項の規定により、労働者に対して労働基準法施行規則(昭和二十二年厚生省令第二十三号)第五条第五項に規定する事項を明示する場合においては、当該事項(同条第一項各号に掲げるものを除く。)に関する定めをするに当たつて労働契約法第三条第二項の規定の趣旨を踏まえて就業の実態に応じて均衡を考慮した事項について、当該労働者に説明するよう努めなければならない。

○労働契約法(平成十九年法律第二百二十八号)

(有期労働契約の期間の定めのない労働契約への転換)

第十八条 同一の使用者との間で締結された二以上の有期労働契約(契約期間の始期の到来前のものを除く。以下この条において同じ。)の契約期間を通算した期間(次項において「**通算契約期間**」という。)が五年を超える労働者が、当該使用者に対し、現に締結している有期労働契約の契約期間が満了する日までの間に、当該満了する日の翌日から労働者が提供される期間の定めのない労働契約の締結の申込みをしたときは、使用者は当該申込みを承諾したものとみなす。この場合において、当該申込みに係る期間の定めのない労働契約の内容である労働条件は、現に締結している有期労働契約の内容である労働条件(契約期間を除く。)と同一の労働条件(当該労働条件(契約期間を除く。))について別段の定めがある部分を除く。)とする。

2 当該使用者との間で締結された一の有期労働契約の契約期間が満了した日と当該使用者との間で締結されたその次の有期労働契約の契約期間の初日との間にこれらの契約期間のいずれにも含まれない期間(これらの契約期間が連続すると認められるものとして厚生労働省令で定める基準に該当する場合の当該いずれにも含まれない期間を除く。以下この項において「**空白期間**」という。)があり、当該空白期間が六月(当該空白期間の直前に満了した一の有期労働契約の契約期間(当該一の有期労働契約を含む二以上の有期労働契約の契約期間の間に空白期間がないときは、当該二以上の有期労働契約の契約期間を通算した期間。以下この項において同じ。))が一年に満たない場合にあつては、当該一の有期労働契約の契約期間に二分の一を乗じて得た期間を基礎として厚生労働省令で定める期間)以上であるときは、当該空白期間前に満了した有期労働契約の契約期間は、通算契約期間に算入しない。

制度改革等について知りたい・困ったときの相談先



- ▶ 働くための色々なルールを知りたい、厚生労働省の最新の情報を集めたい
→**厚生労働省ウェブサイト**
- ▶ 無期転換の取組事例を知りたい、改正に関する就業規則のモデル例を見たい
→**無期転換ポータルサイト**
- ▶ パートやアルバイトなどの有期雇用労働者に必要な措置について知りたい、
多様な正社員の導入方法を知りたい →**多様な働き方の実現応援サイト**
- ▶ 職業安定法に基づき、募集時等で明示しなければならない労働条件も改正されることについて知りたい
→**厚生労働省ウェブサイト**



- ▶ 今回の制度改革の内容や労働条件明示がされないなど労働基準法違反と
思われる場合の相談先 →**都道府県労働局／監督課、全国の労働基準監督署**
- ▶ 無期転換ルールに関する事項や労働契約に関する民事上の紛争についての
相談先 →**都道府県労働局／雇用環境・均等部（室）**



労働局	雇用環境・均等部（室）	監督課
北海道労働局	011-709-2715	011-709-2057
青森労働局	017-734-4211	017-734-4112
岩手労働局	019-604-3010	019-604-3006
宮城労働局	022-299-8844	022-299-8838
秋田労働局	018-862-6684	018-862-6682
山形労働局	023-624-8228	023-624-8222
福島労働局	024-536-2777	024-536-4602
茨城労働局	029-277-8294	029-224-6214
栃木労働局	028-633-2795	028-634-9115
群馬労働局	027-896-4739	027-896-4735
埼玉労働局	048-600-6269	048-600-6204
千葉労働局	043-221-2307	043-221-2304
東京労働局	03-3512-1611	03-3512-1612
神奈川労働局	045-211-7380	045-211-7351
新潟労働局	025-288-3511	025-288-3503
富山労働局	076-432-2740	076-432-2730
石川労働局	076-265-4429	076-265-4423
福井労働局	0776-22-3947	0776-22-2652
山梨労働局	055-225-2851	055-225-2853
長野労働局	026-227-0125	026-223-0553
岐阜労働局	058-245-1550	058-245-8102
静岡労働局	054-252-5310	054-254-6352
愛知労働局	052-857-0312	052-972-0253
三重労働局	059-226-2318	059-226-2106

労働局	雇用環境・均等部（室）	監督課
滋賀労働局	077-523-1190	077-522-6649
京都労働局	075-241-3212	075-241-3214
大阪労働局	06-6949-6494	06-6949-6490
兵庫労働局	078-367-0820	078-367-9151
奈良労働局	0742-32-0210	0742-32-0204
和歌山労働局	073-488-1170	073-488-1150
鳥取労働局	0857-29-1709	0857-29-1703
島根労働局	0852-31-1161	0852-31-1156
岡山労働局	086-224-7639	086-225-2015
広島労働局	082-221-9247	082-221-9242
山口労働局	083-995-0390	083-995-0370
徳島労働局	088-652-2718	088-652-9163
香川労働局	087-811-8924	087-811-8918
愛媛労働局	089-935-5222	089-935-5203
高知労働局	088-885-6041	088-885-6022
福岡労働局	092-411-4894	092-411-4862
佐賀労働局	0952-32-7218	0952-32-7169
長崎労働局	095-801-0050	095-801-0030
熊本労働局	096-352-3865	096-355-3181
大分労働局	097-532-4025	097-536-3212
宮崎労働局	0985-38-8821	0985-38-8834
鹿児島労働局	099-223-8239	099-223-8277
沖縄労働局	098-868-4403	098-868-4303

パートタイム・有期雇用労働法で 正社員と非正規雇用労働者間の不合理な待遇差は禁止されています

その待遇の違い、説明できますか？

正社員と同じ仕事をしているのに、同じように手当はもらえないの？



短時間労働者や有期雇用労働者から、正社員との待遇差の内容や理由などを問われた場合、事業主は当該労働者に説明しなければなりません。

- ・「パートだから」「契約社員だから」という理由では、説明として認められません。
- ・待遇ごとの性質・目的に照らして、職務内容や転勤・異動の範囲の違いなどから、具体的に理由を説明できることが必要です。

■待遇の違いについて再点検してみませんか？

基本給

賞与
(ボーナス)

食堂・休憩
室等の利用

各種
手当

教育訓練

など

[問題となりうる具体的なケース]

●通勤手当が問題となった事業主の例

支給目的：通勤費用の補填

現在の待遇：正社員には実費を支給、
パート従業員は1日あたり定額を支給

待遇差の理由：

パート従業員は近隣からの通勤者が多く、
通勤費用があまりかからないため

→ 実際は…遠方からも採用しており、
自己負担している者がいる



労働契約に期間の定めがあるか否かによつて通勤に要する費用が異なるものではなく、実際に費用負担が生じていることから**正社員と同一の基準での支給が必要**

●慶弔休暇が問題となった事業主の例

支給目的：仕事から離れて慶弔行事に参加するため

現在の待遇：正社員のみが付与、有期雇用の
契約社員には付与されていない

待遇差の理由：

職務内容が異なるため
(正社員：非定型、契約社員：定型業務)

→ 実際は…正社員と同じ週所定労働日数
であり勤務日振替は難しい



付与目的に照らせば、職務内容によつて慶弔行事に参加するために労働から離れる機会を設ける趣旨や時間が変わるものではないことから、**正社員と同一の基準での付与が必要**

うちの事業所は大丈夫…？何をすればいいの…？そんな事業主の方を
「働き方改革推進支援センター」がサポートします！

※詳細は裏面をご確認ください。



働き方改革推進支援センターを 利用してみませんか？

全国47都道府県にあるセンターで、社会保険労務士などの専門家が無料で相談に応じています



来所・電話相談

来所・電話によりご相談を承ります。
(受付時間：原則 平日9:00~17:00)



メール相談

メールでの相談も承ります。



企業へのコンサルティング

専門家が、会社への訪問もしくはオンラインによるコンサルティングを実施しています。



セミナー開催

企業向けのセミナーを随時開催しています。



助成金の活用相談

働き方改革推進支援助成金やキャリアアップ助成金※など、働き方改革に関連する助成金の相談を承ります。



働き方改革推進支援センター

※コンサルティングの申し込みやセミナーの開催情報などは事業所の所在地の都道府県名をクリックしてご覧ください。

相談事例紹介



事業主

基本給以外にさまざまな手当を支給しているが、明確な基準はない。支給基準を明確にすれば働く意欲がもっと向上すると思うが、何をすればいいかわからない…

その問題一緒に解決しましょう！

各種手当を全て正社員と非正規雇用労働者で同一にする必要はありません。各手当の性質・目的を確認していくことで、その支給基準を明確にし、規定に定め、「見える化」しましょう。



社会保険労務士

取り組んだ感想

法的知識がないまま、各種手当の見直しに取り組んできたが、間違っていたことも多々あり、どのように見直していけばよいか分からなかった。
今回の支援で法令を遵守しながら待遇の改善ができ、大変心強く、ありがたく思っている。

※キャリアアップ助成金とは

有期雇用労働者、短時間労働者、派遣労働者といった非正規雇用の労働者の企業内でのキャリアアップを促進するため、正社員化、処遇改善の取組を実施した事業主に対して助成する制度です。

例1：賃金規定等改定コース

有期雇用労働者等※1の基本給の賃金規定等※2を3%以上増額改定し、その規定を適用させた場合に助成。

- ※1 正社員以外のいわゆる「非正規雇用労働者」のこと。
- ※2 基本給の額を定めた規定や賃金テーブル、賃金一覧表のこと。

例2：正社員化コース

就業規則または労働協約等に規定した制度に基づき、有期雇用労働者等を正社員化※3した場合に助成。

- ※3 正社員への転換または直接雇用（派遣労働者の場合）のこと。多様な正社員（勤務地限定・職務限定・短時間正社員）への転換、直接雇用も「正社員化」に含まれます。

■助成額（労働者1人あたり）

企業規模	賃金上げ率	
	3%以上 5%未満	5%以上
中小企業	5万円	6万5,000円
大企業	3万3,000円	4万3,000円

■助成額（労働者1人あたり）

企業規模	正社員化前 雇用形態	
	有期雇用労働者	無期雇用労働者
中小企業	80万円	40万円
大企業	60万円	30万円

※令和6年3月時点

詳しくは

キャリアアップ助成金

検索

正社員とパート・有期雇用社員との**同一労働同一賃金**に取り組んでいることを **ハローワーク求人票**でアピールしませんか？



まずは、自社の同一労働同一賃金の取り組み状況について確認しましょう！

自社の正社員とパート・有期雇用社員との待遇差が適切なものとなっているか確認するには、

- 「**同一労働同一賃金ガイドライン**」や「**不合理な待遇差解消のための点検・検討マニュアル**」に基づきチェックすることや、
- 働き方改革推進支援センター**で**専門家に相談（無料）**すること（詳しくは裏面参照）ができます。



同一労働同一賃金
特集ページはこちら▶

取り組み例

①基本給

- 例) パート・有期雇用社員にも、正社員と同じ基準（計算式・金額）で基本給を支払っている。
- 例) 職務分析・職務評価を実施し、職務内容等に応じて均衡のとれた賃金制度を導入している。

②賞与

- 例) パート・有期雇用社員にも、正社員と同じく貢献度を加味して年2回賞与を支給している。

③通勤手当

- 例) パート・有期雇用社員にも、正社員と同じく上限なく実費で通勤手当を支給している。

④慶弔休暇

- 例) パート・有期雇用社員にも、正社員と同じく入社日数・時間に応じて有給の慶弔休暇を付与している。

⑤待遇についての説明状況

- 例) パート・有期雇用社員から、正社員との待遇差の内容及びその理由について問われた場合、説明している。
- 例) パート・有期雇用社員の雇入れ時に、正社員との待遇差の内容及びその理由について説明している。



同一労働同一賃金の取り組みについて、求人票の「求人に関する特記事項」に記載しましょう！

求人に関する特記事項

記載例①

基本給や賞与の算定方法は、正社員と同様の基準に基づいています。正社員との待遇差の内容及びその理由について申出があれば、いつでもご説明できるよう準備しています。

求人に関する特記事項

記載例②

各種手当や休暇は、パート・有期雇用社員に対しても、正社員と同じ基準で支給・付与することとしています。

求人に関する特記事項

記載例③

正社員とパート・有期雇用社員との待遇差の内容及びその理由について、雇入れ時に書面で説明しています。



同一労働同一賃金について、専門家に相談した成果をアピールしませんか？

求人に関する特記事項

記載例④

働き方改革推進支援センターを利用し、専門家の支援を受けて、職務分析・職務評価を実施し、正社員とパート・有期雇用社員の間で均衡のとれた賃金制度を導入しました。

求人に関する特記事項

記載例⑤

賃金の決定方法や賞与の支給等の待遇について、顧問社会保険労務士に点検を依頼し、雇用している正社員とパート・有期雇用社員との間に不合理な待遇差がないよう取り組んでいます。

**パートタイム・有期雇用労働法において、
正社員とパート・有期雇用社員との不合理な待遇差は禁止されています。
また、待遇差の内容及び理由について、労働者の求めに応じて説明する義務があります。**

法の内容や取り組みに関するお悩みについて、

働き方改革推進支援センターの専門家による無料相談・支援が受けられます。

また、**取り組みに当たって活用できる助成金**もあります。詳しくは裏面をご参照ください。▶

全国47都道府県にあるセンターでは、社会保険労務士などの専門家が無料で相談に応じています。



来所・電話相談

来所・電話によりご相談を承ります。
(受付時間：原則 平日9:00~17:00)



メール相談

メールでの相談も承ります。



企業へのコンサルティング

専門家が、会社への訪問もしくはオンラインによるコンサルティングを実施しています。



セミナー開催

企業向けのセミナーを随時開催しています。



助成金の活用相談

働き方改革推進支援助成金やキャリアアップ助成金など、働き方改革に関連する助成金の相談を承ります。



働き方改革推進支援センターのご案内

(コンサルティングの申込みやセミナーの開催情報などは事業所の所在地の都道府県名をクリックしていただけますとご覧になれます。)

キャリアアップ助成金

有期雇用労働者、短時間労働者、派遣労働者といった、いわゆる非正規雇用労働者の企業内でのキャリアアップを促進するため、**正社員化、処遇改善の取り組みを実施した事業主に対して助成**を行っています。
詳しくは管轄の都道府県労働局又はハローワークへお問い合わせください。



厚生労働省HP
最新情報はこちらから
ご確認ください。▶

※ () 内の金額は大企業の場合の助成額。 ※令和6年3月1日時点。

正社員化コース

就業規則または労働協約その他これに準ずるものに規定した制度に基づき、有期雇用労働者等を正社員化した場合に助成します。

要件	1人当たり助成額
有期雇用労働者⇒正社員	80万円(60万円)
無期雇用労働者⇒正社員	40万円(30万円)

※1年度1事業所当たりの支給申請上限人数は20名。
※2期に分けて支給。

賃金規定等改定コース

有期雇用労働者等の基本給の賃金規定等を3%以上増額改定し、その規定を適用させた場合に助成します。

要件	1人当たり助成額
3%以上5%未満	5万円(3万3,000円)
5%以上	6万5,000円(4万3,000円)

※1年度1事業所当たりの支給申請上限人数は100名。

社会保険適用時処遇改善コース

令和5年10月1日から令和8年3月31日までの間に、短時間労働者を新たに社会保険に加入させるとともに、収入を増加させる取り組みを行った事業主に助成します。

(1) 手当等支給メニュー

要件	1人当たり助成額
1年目 ①賃金(標準報酬月額・標準賞与額)の15%以上分を労働者に追加支給すること(社会保険適用促進手当など)	6か月ごとに 10万円×2回 (7万5,000円×2回)
2年目 ②賃金の15%以上分を労働者に追加支給する(社会保険適用促進手当など)とともに、3年目以降、以下③の取組が行われること	6か月ごとに 10万円×2回 (7万5,000円×2回)
3年目 ③賃金(基本給)の18%以上を増額させていること(労働時間の延長との組み合わせも可能)	6か月で 10万円 (7万5,000円)

(2) 労働時間延長メニュー

週所定労働時間の延長	賃金の増額	1人当たり助成額
4時間以上	-	6か月で 30万円 (22万5,000円)
3時間以上4時間未満	5%以上	
2時間以上3時間未満	10%以上	
1時間以上2時間未満	15%以上	



事例3 株式会社サイバーエージェント (情報通信業 / 大企業 / 東京都)

社員のやる気を引き出す若手の抜てき・全社表彰

導入の経緯

・上場直後 (2000~2003年)、組織が急拡大しつつも離職率が30%を超えていた。そのため実力主義・成果主義から、社員を大事にして中長期的に人材を育成する方針に変更してきた。
その結果、会社の風通しの良さにつながり、離職率は2022年時点で8.4%となっている。

特徴的な取組の内容、効果

- ・個人の思いや各部署の状況を把握するため、毎月3問のアンケートを実施している。寄せられたコメントには人事部門が全て返信し、「打てば響く」と感じられる状況を作るようにしている。推移と比較で検証し、気になる社員がいれば声かけを行い、必要に応じて人事異動を行うこともある。
- ・人材育成のため、また社員のやる気を引き出すために社員に期待をかけて任せる「抜てき」を重視し、若手に責任ある立場を任せている。また、毎年全社表彰で頑張った社員を盛大に表彰。表彰された社員の誇りやさらなるやる気につながり、かつ、全社員の目指すべき姿を示す機会となっている。



先月のあなたの成果やパフォーマンスはいかがでしたか? 天気でお答えください。
成果やパフォーマンスとは、仕事のアウトプットや業績などを指します。(休養期ではありません)



全社員が毎月回答するアンケート GEPP0 (出所) 同社より提供

事例4 ソフィアメディ株式会社 (医療福祉業 / 大企業 / 東京都)

調査結果を活かした、働きがいや定着率の高い組織づくり

導入の経緯

・事業規模拡大に伴い採用数が増加した一方、離職率の上昇・定着率の低下が課題に。専門職として、知的好奇心や成長意欲を持ちつつ、自分自身を大切にしながら長期間働けるよう、働きがいと働きやすさの双方の向上を目指している。

特徴的な取組の内容、効果

- ・毎月実施する4問のアンケートで体調、働きがい等について簡単に調査。回答の「変化」に着目して、仕事の負担感やコンディションの変化をいち早く察知し対策を講じることで、働きがいと定着率の向上を目指している。また別途、組織診断のための調査を年に一度実施している。
- ・調査の中で多く寄せられた意見を人事制度や研修に反映している。また、調査結果を現場へフィードバックすることで、意見やアイデア表明等の双方向コミュニケーションが実現しつつある。



ステーションでのコミュニケーションの様子 (出所) 同社より提供

5. 参考情報

厚生労働省「ワークエンゲージメント」ページ (働き方・休み方改善ポータルサイト内)

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

エンゲージメント向上の取組事例として、本リーフレットに掲載した企業における詳しい取組内容や、その他企業における取組内容に関する情報を紹介しています。



本リーフレットは、令和5年度厚生労働省委託事業「働く人のワークエンゲージメントの向上に向けた支援事業」において、令和6年1月に株式会社三菱総合研究所が作成しました。

働きがいのある 職場づくりのために

従業員の定着

生産性の向上

本冊子は、働きがいのある職場づくりのヒントとしていただくために作成したものです。働きがいに関する概念として近年注目度が増しているエンゲージメントについて、その概要や、企業がエンゲージメント向上に取り組む意義に加え、具体的な取組事例などを紹介しています。企業の皆様が自社にあった取組を検討する一助となれば幸いです。

1. エンゲージメントとは

「エンゲージメント」には、代表的なものとして「ワークエンゲージメント」と「従業員エンゲージメント」の2種類があります。
ワークエンゲージメントは、仕事にやりがい(誇り)を感じ、熱心に取り組み、仕事から活力を得ている状態を指し、個人と仕事との関係に着目しています。

一方で、従業員エンゲージメントは企業などの所属組織への貢献意欲を指し、個人と組織との関係に着目しています。組織が目指す方向性を理解し、それが自身の目指す方向性と重なることで組織に貢献しようと思えることは、仕事そのものへの誇りと同様に大切です。

■ ワークエンゲージメント ■

- 仕事のやりがい(誇り)
- 仕事への熱意
- 仕事から得る活力

個人と仕事との関係に着目



■ 従業員エンゲージメント ■

- 組織が目指す方向性への理解
- 個人と組織の方向性の重なり
- 組織への貢献意欲

個人と組織との関係に着目



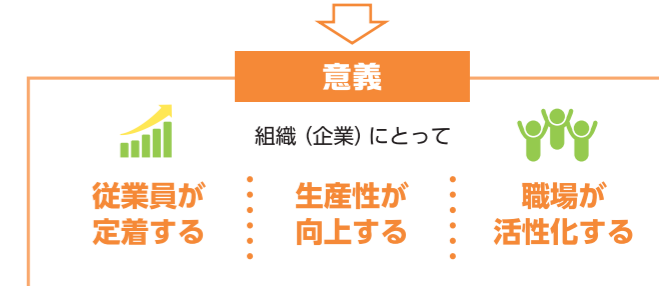
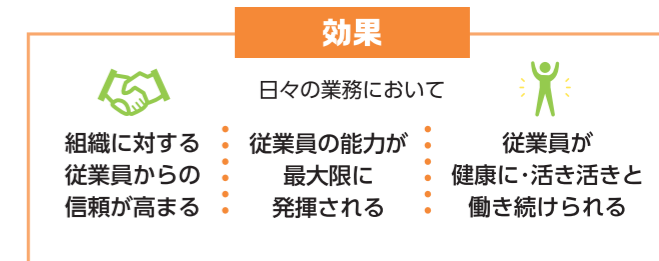
2. なぜエンゲージメント向上に取り組むのか

エンゲージメント向上によって、主に以下3つの効果が期待できます。

- ✓ 組織に対する従業員からの信頼が高まる
- ✓ 従業員の能力が最大限に発揮される
- ✓ 従業員が健康に・活き活きと働き続けられる

これにより、従業員の定着や、生産性の向上などが期待できます。

なお、エンゲージメント向上は、企業規模の大小を問わず重要な取組です。



次のページでは、どのようにエンゲージメント向上に取り組むのかを紹介します!

3. どのようにエンゲージメント向上に取り組むのか

必要な取組

エンゲージメント向上に取り組むにあたり、まずは①働きがいの現状を確認してみましょう。

その後、日々の仕事について、②柔軟かつ多様、そして快適な労働環境の整備と、③仕事の意味や面白さを見出せるような働きかけによって、従業員の能力発揮を促しましょう。また、④従業員と組織が同じ方向を向いて努力する状態を作り、従業員の頑張りに⑤納得感ある形で報いることで、やる気や信頼関係が向上していきます。さらに、⑥従業員の能力・キャリア開発を充実させることで、従業員のできること・やりたいことが広がっていきます。②～⑥は一度取り組んで終わりではなく、面談やサーベイ等を通して定期的に①現状を確認することで、取組の進捗状況や新たな課題を把握しましょう。なお、サーベイやアンケートは、企業と社員のコミュニケーション手段として活用することが大切です。実施そのものや数値を上げること自体が目的にならないよう注意しましょう。

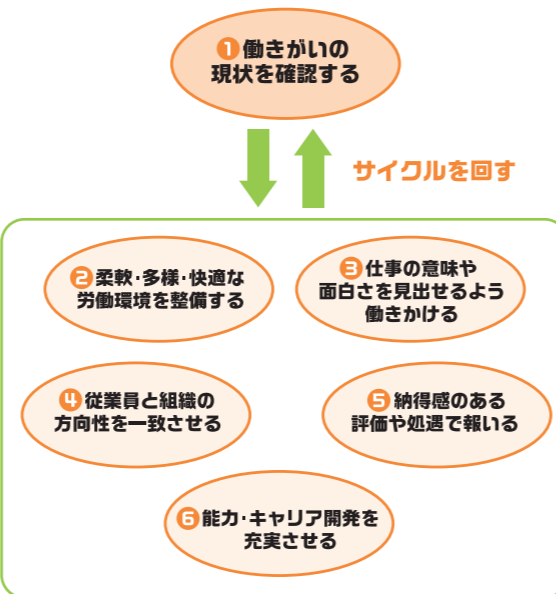
体制づくり

また、実際に社内で行き届くにあたっては、土台となる体制づくりが重要です。取組の推進役となる人を育成・支援するだけでなく、協力者の巻き込みを行いましょう。全員が「自分も取組の主役である」と感じられるほど、取組が効果的になりやすいです。

できることから始める

先ほど挙げた必要な取組①～⑥について、以下の表では具体例を挙げています。「期待される変化」の列に、①～⑥それぞれについて取り組むことによるメリットを記載しています。特に伸ばしたいところ、課題だと感じているところに応じて、できることから始めていきましょう。

必要な取組	期待される変化	具体例	
① 働きがいの現状を確認する	継続して確認することで、働きがい向上の進捗や、新たな課題・新たに取り組むべきことがわかる。	<ul style="list-style-type: none"> 定期面談等でやる気の変化を確認する。 改善状況について職場で話し合う。 エンゲージメントサーベイで取組の効果を検証する。 	事例 1,2,3,4
② 柔軟・多様・快適な労働環境を整備する	従業員が、心身ともに健康な状態で、自身の力を最大限発揮できる。	<ul style="list-style-type: none"> 業務効率化により労働時間を削減する。 時差出勤やテレワークなど、時間や場所にとらわれない働き方を導入する。 オフィス環境を改善する。 社員交流の促進など、社内コミュニケーションを活性化させる。 	事例 1,2,4
③ 仕事の意味や面白さを見出せるよう働きかける	従業員が、仕事そのものに意欲的になり、楽しみが増す。	<ul style="list-style-type: none"> 現在の業務が何につながっていくか、上司から部下へ伝えるよう心がける。 個人が自ら工夫したことについて、互いに認め、褒めあう。 日々の業務で工夫していること、嬉しかったことなどを互いに紹介しあう会を開催する。 	事例 4
④ 従業員と組織の方向性を一致させる	従業員自身のやりたいことを実現しようとするのと、従業員が組織に貢献しようと思うことが両立する。	<ul style="list-style-type: none"> 社長メッセージを発信したり、組織の目指す姿について職場で話し合いを実施したりすることで、企業理念やビジョンを浸透させる。 手あげ制等によって、従業員のやりたいことを業務につなげる。 	事例 1,3
⑤ 納得感のある評価や処遇で報いる	従業員がこれまでの仕事を誇りに思うとともに、組織への信頼が高まる。その結果、今後のさらなるやる気や努力につながる。	<ul style="list-style-type: none"> 組織のビジョンや戦略を体現する行動を評価項目に盛り込んだり、全社イベントで表彰したりする。 年功にとらわれずに意欲や能力のある人を配置（抜てき）する。 公正性・透明性・納得性のある評価制度を用いる。 	事例 3
⑥ 能力・キャリア開発を充実させる	従業員のできること・やりたいことが広がる・深まる。	<ul style="list-style-type: none"> 日々の業務指導（OJT）や研修（Off-JT）を通じてスキルアップを支援する。 キャリア相談など、今後のキャリアを考えるための支援を行う。 	事例 3



4. エンゲージメント向上に取り組む企業の事例

エンゲージメントの向上に関する各企業の取組概要をこちらで紹介しています。さらに詳しい取組内容は[厚生労働省「ワークエンゲージメント」ページ](#)（働き方・休み方改善ポータルサイト内）に掲載していますので、そちらもあわせてご覧ください。

事例1 株式会社福井（金物製造卸売業 / 中小企業 / 大阪府）

調査をきっかけに社員との対話機会を創出、社風の変化・人材獲得を実現



導入の経緯

- 創業110年超の老舗企業である同社では、離職者が減らず、採用しても社員数の増加につながらなかった。職場を変えるため、社長自らエンゲージメント調査や社員との定期面談を導入した。



1on1の様子（出所）同社より提供

特徴的な取組の内容、効果

- 調査を始めてすぐの頃は労働環境に対する改善を求めるコメントが多かった。コメントを受けて設備投資や人事制度・運用を変更する等、調査から得た意見には経営層が必ず対応している。提案に対して経営層が対応することから信頼関係が生まれ、企業と社員とがコミュニケーションをとる手段の1つとなった。
- 社員との対話の機会の不足が離職につながると考え、社員と管理職との定期面談（1on1）を実施している。「デスクで出来ない話をする」「社員のための時間」「腹を割って話す」が大原則。管理職と社員の間で互いの理解が深まり、社員の主体性も高まりつつある。
- 上記の取組を通じて人材の定着、管理職同士の一体感、会社の雰囲気改善（社員が教え合う雰囲気）といった効果が出た。採用活動でもエンゲージメントの高さをアピールし、多様な社員の採用につながっている。

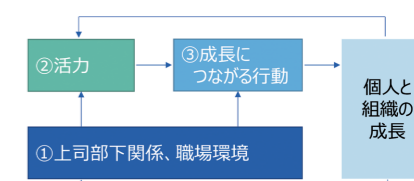
事例2 旭化成株式会社（製造業 / 大企業 / 東京都）

社員と組織の活力向上・成長を見据えた調査・対話のサイクル



導入の経緯

- 社員と組織の活力向上・成長のために、それまで実施していた意識調査に代えて2020年から活力と成長アセスメント（KSA）という独自の調査を開発・実施している。
- 調査の実施から結果に基づく対話や取組を一連のサイクルとして実施することがポイントである。



KSAの仕組み（出所）同社より提供

特徴的な取組の内容、効果

- KSAは(1)上司部下関係・職場環境、(2)個人の活力の状態（前向きさ、ワークエンゲージメント）、(3)成長につながる行動（経験からの学習、仕事の意味を捉え直す等）の状況に関する調査項目で構成。年に一度社員に対して調査を実施している。調査結果を各部署に伝えた上で、部署単位で結果に基づき対話・改善に向けた取組を実施するよう人事部が促す。調査結果を活用して対話や取組を丁寧に行うこと、各社員が主体的にKSAに関与することがポイントである。また、各部署の管理職の役割が非常に重要であるため、KSAの活用方法や取組事例の共有等、管理職向けの講座を開催している。
- 対話を実施する部署は年々増加しており、前向きに取り組む社員も多い。また対話をしっかり実施している部署では次のKSAの平均値が高くなるなどの効果が出ている。

フリーランスの取引に関する 新しい法律ができました

「フリーランス・事業者間取引適正化等法」が2023年5月12日に
公布されました。2024年秋頃までに施行される予定です。

法律の目的

この法律は、フリーランスの方が安心して働ける環境を整備するため、

①フリーランスの方と企業などの発注事業者の間の取引の適正化 と

②フリーランスの方の就業環境の整備

を図ることを目的としています。

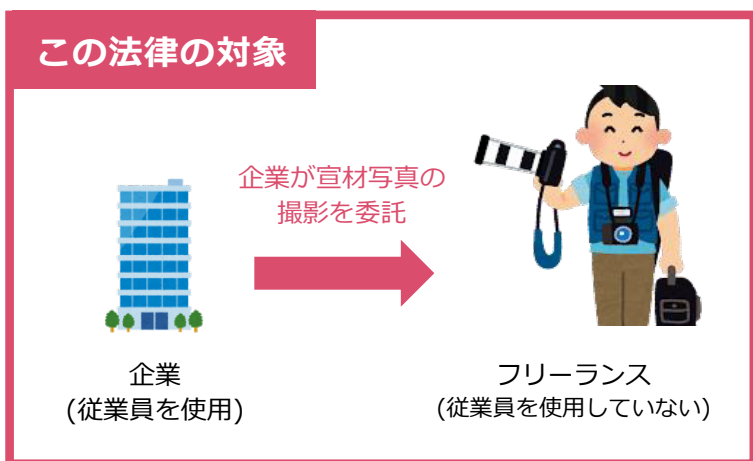
法律の適用対象

発注事業者とフリーランスの間の「業務委託」に係る事業者間取引

フリーランス	業務委託の相手方である事業者で、従業員を使用しないもの
発注事業者	フリーランスに業務委託する事業者で、従業員を使用するもの

※ 一般的にフリーランスと呼ばれる方には、「従業員を使用している」「消費者を相手に取引をしている」といった方も含まれますが、この法律における「フリーランス」には該当しません。

例：フリーランスとして働くカメラマンの場合



この法律の対象外

消費者が家族写真の撮影を委託
(事業者からの委託ではない)



消費者

自作の写真集をネットで販売
(売買であって委託ではない)



消費者・企業
(不特定多数)

- この法律上は、フリーランスは「特定受託事業者」、発注事業者は「特定業務委託事業者」とされていますが、このリーフレットでは伝わりやすさを優先し、それぞれ「フリーランス」、「発注事業者」と表現しています。
- 「従業員」には、短時間・短期間等の一時的に雇用される者は含まないこととしており、具体的には、「週労働20時間以上かつ31日以上雇用が見込まれる者」を「従業員」とすることを想定しています。
- なお、契約名称が「業務委託」であっても、働き方の実態として労働者である場合は、この法律は適用されず、労働基準法等の労働関係法令が適用されます。

法律の内容

発注事業者が満たす要件に応じてフリーランスに対しての義務の内容が異なります。

発注事業者

義務項目

フリーランス

- フリーランスに業務委託する事業者
- 従業員を使用していない

※フリーランスに業務委託するフリーランスも含まれます。

- フリーランスに業務委託する事業者
- 従業員を使用している

- フリーランスに業務委託する事業者
- 従業員を使用している
- 継続的業務委託をする

※継続的業務委託：一定の期間以上行う業務委託のこと。

具体的な期間については、今後、政令で定められる予定です。



- ・ 業務委託の相手方である事業者
- ・ 従業員を使用していない



義務項目	具体的な内容
① 書面等による取引条件の明示	業務委託をした場合の、書面等による「委託する業務の内容」「報酬の額」「支払期日」等の取引条件を明示すること
② 報酬支払期日の設定・期日内の支払	発注した物品等を受け取った日から数えて60日以内の報酬支払期日を設定し、期日内に報酬を支払うこと
③ 禁止事項	フリーランスに対し、継続的業務委託をした場合に法律に定める行為をしてはならないこと 例えば、フリーランスに責任がないにもかかわらず、「発注した物品等を受け取らないこと」、「発注時に決めた報酬額を後で減額すること」、「発注した物品等を受け取った後に返品すること」などが禁止されます。
④ 募集情報の的確表示	広告などにフリーランスの募集に関する情報を掲載する際に、 ・ 虚偽の表示や誤解を与える表示をしてはならないこと ・ 内容を正確かつ最新のものに保たなければならないこと
⑤ 育児介護等と業務の両立に対する配慮	継続的業務委託について、フリーランスが育児や介護などと業務を両立できるよう、フリーランスの申出に応じて必要な配慮をしなければならないこと 例えば、「フリーランスが妊婦検診を受診するための時間を確保できるようにしたり、就業時間を短縮する」、「育児や介護等と両立可能な就業日・時間としたり、オンラインで業務を行うことができるようにする」といった対応が想定されます。
⑥ ハラスメント対策に係る体制整備	フリーランスに対するハラスメント行為に関する相談対応のための体制整備などの措置を講じること 例えば、「従業員に対してハラスメント防止のための研修を行う」、「ハラスメントに関する相談の担当者を定める」、「ハラスメントが発生した場合には、迅速に事実関係を把握する」などの対応が想定されます。
⑦ 中途解除等の事前予告・理由開示	継続的業務委託を中途解除したり、更新しないこととしたりする場合は、原則として30日前までに予告しなければならないこと

● この法律は、2024（令和6）年秋ごろまでの施行を予定しており、従業員の範囲や継続的業務委託の具体的な期間、発注事業者の義務の具体的な内容などは、施行までの間に、政省令・告示などで定められる予定です。

● 詳細な法律の内容や最新の情報については、関係省庁のホームページをご覧ください。

● 項目①～③については、公正取引委員会・中小企業庁、
項目④～⑦については、厚生労働省
までお問合せください。



内閣官房



公正取引委員会



中小企業庁



厚生労働省

[家政婦・家政夫(家事使用人)を雇用するご家庭の皆さまへ]

概要版

家事使用人の雇用ガイドライン

厚生労働省では、家事使用人の就業環境の改善に向けて、雇用主であるご家庭が、家事使用人と労働契約を結ぶ際や、就業中に留意すべき事項を示したガイドラインを作成しました。

※タイトルの家政婦・家政夫とは、労働基準法が適用除外とされている家事使用人を指し、このガイドラインでは家事使用人という表現を用います。

① 作成趣旨・目的

家事使用人の労働契約の条件の明確化・適正化、適正な就業環境の確保などについて必要な事項を示すガイドラインを作成しました。

家事使用人を雇用する方や、これから雇用しようとする方は、労働契約を結ぶ際や、家事一般に従事させる際には、家事使用人と十分話し合った上で労働契約の内容を決定しましょう。詳しい内容は、『家事使用人の雇用ガイドライン』をご確認ください。

対象者



雇用主(ご家庭)

家事使用人を雇用する方やこれから雇用しようとする方。



家事使用人

ご家庭と直接労働契約を結び、ご家庭との雇用関係の下において、家事一般に従事する方。



家政婦(夫)紹介所

事業者として、家事使用人と雇用主(ご家庭)との間の労働契約成立をあっせんする機関。

※このガイドラインは、ご家庭と直接労働契約を結び、労働基準法が適用除外とされている家事使用人を対象者としています。

② 労働契約の条件の明確化

雇用主は、家事使用人と話し合った上で、以下のような労働契約の条件(主なもの)を明確にしましょう。

口頭で伝えるだけでなく、きちんと書面もしくは電子メールなどで明示することで、雇用主と家事使用人の間のトラブルを未然に防ぐことにつながります。労働契約書に記載された内容はお互いによく確認し、労働契約の条件に反することがないようにしましょう。

雇用主の情報

就業場所

労働契約の期間

試用期間

業務の内容

就業時間・休憩時間

報酬等

退職に関する事項

休日・休暇

また、あらかじめ業務で求める水準を示して家事使用人と認識を合わせておくと、労働契約をめぐるトラブルを未然に防ぐことができ、より良好な雇用関係につながります。



③ 労働契約の条件の適正化

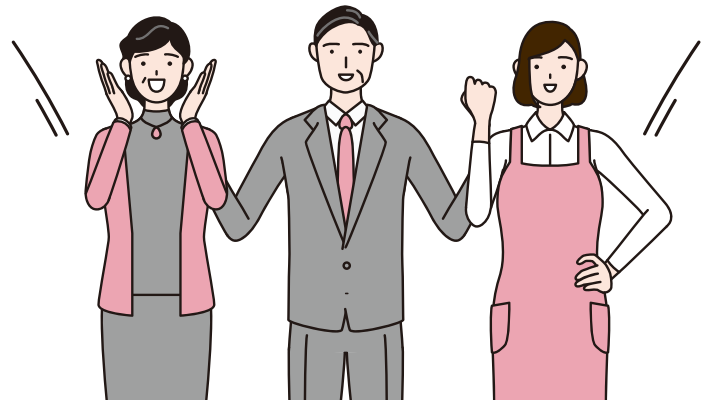
雇用主が、報酬や就業時間、労働契約の期間などを適正な水準に設定することで、家事使用人が働きやすい環境の確保につながります。

- **報酬**: 仕事の難易度や家事使用人の能力などを考慮し、最低賃金を下回るような低い水準となっていないかを確認し、家事使用人と話し合った上で、適切な水準となるようにしましょう。
- **就業時間**: 1日当たり8時間、1週当たり40時間を上限とすることが望ましいです。過重労働とならないよう配慮してください。
- **労働契約の期間**: 労働契約の期間を定める場合には、長くとも3年以内(満60歳以上の家事使用人の場合は5年以内)とすることが望ましいです。
- **労働契約の条件の変更**: 家事使用人との合意が必要です。変更する内容と変更の必要性を説明し、十分話し合うことが重要です。
- **家事使用人が行うことができる業務**: 家事使用人に行ってもらおう仕事やその水準についてお互いに確認し、仕事で求める水準について合意した上で、仕事の範囲を明確にしましょう。法令上資格がないとできない業務は、有資格者である場合を除いて依頼しないでください。また、高度な家事業務や危険を伴う作業などについて、一律に要求することは適切ではありません。

④ 適正な就業環境の確保

雇用主は、家事使用人が業務を行う上で不安に感じることがないように、就業環境について労働契約を結ぶ前も結んだ後も話し合いの場を設けるとよいでしょう。

- **就業時間の管理**：家事使用人の就業日ごとの始業・終業時刻を確認して、記録し、お互いに確かめ、就業時間を適正に管理することが望ましいです。
- **就業場所の管理**：高所での作業など明らかに危険な作業はさせないように注意しましょう。空調の温度・湿度は適切な設定にするなどして、就業中のケガが発生しないよう注意を呼びかけましょう。いつでもトイレを利用できるようにしておきましょう。泊まり込みや住み込みの場合は、寝具などを提供した上で、十分な広さの就寝場所を確保し、プライバシーに配慮しつつ、更衣室・浴室・シャワーなどの設備を家事使用人が使うことができるようにしましょう。
- **適切な業務内容と業務量**：業務を依頼する際は、あらかじめ決めた業務内容の範囲を超えないように気をつけましょう。新たに行ってほしい業務が発生した場合は、家事使用人と十分話し合った上で対応してもらうことが適切です。
- **介護保険サービスとしての訪問介護と組み合わせて利用する場合**：介護保険サービスと介護保険給付の対象ではないサービス（保険外サービス）を組み合わせて利用しているご家庭もあると思いますが、その場合に、介護保険サービスとしての時間と、家事使用人として行ってもらった業務を含む保険外サービスとしての時間とを明確に区分しつつ、全体の就業時間を踏まえた適切な就業・休憩時間の設定や休憩・休息時間の確保をするなど、過重労働とならないよう必要な配慮をしてください。
- **家事使用人からの相談や苦情を受ける担当者の明確化と解決**：雇用主は、家事使用人が働く上で困ったことを相談するためにふさわしい家庭内の相談者を事前に労働契約書に記載するなどして共有しておくとい良いでしょう。なお、家政婦（夫）紹介所が家事使用人から相談や苦情を受けることもあるので、家政婦（夫）紹介所から連絡があった場合は協力して解決を図るよう努めてください。
- **その他、就業環境に関する留意事項**：家事使用人に対するパワハラ、セクハラなどのハラスメントは絶対に許されません。また、トラブルを避けるためにも、金品や貴重品など、触れてはいけないものについては、雇用主自身で管理しましょう。雇用主は、家事使用人が就業場所などでケガなどをした場合、家事使用人とその原因及び補償について十分話し合しましょう。



⑤ 保険の加入状況の確認

雇用主は、家事使用人または家政婦（夫）紹介所に対して、どのような保険に加入しているのかを事前に確認し、万が一の場合に備えておきましょう。

家事使用人に関する保険は、大きく分けて以下の2種類です。

① 損害保険加入の有無

就業先であるご家庭または第三者に対して、業務に関連して損害を与えた場合に備えるための保険。

② 災害補償保険（労災保険の特別加入を含む）加入の有無

業務が原因となって、自身がケガや病気をした場合に備えるための保険。

これらの労働契約の内容については、家事使用人と雇用主の間で互いにしっかり書面や電子メールなどで確認しましょう。

その他、労働契約の更新と労働契約の終了についてなど、家事使用人を雇用する上で留意すべき事項がありますので、

詳しい内容は、『家事使用人の雇用ガイドライン』をご確認ください。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_00454.html



Refresh!

もっと自分らしい

働き方

休み方

春の連続休暇には、
ココロとカラダ、リフレッシュ。

年次有給休暇 を上手に活用し働き方・休み方を見直しましょう

- 「年次有給休暇の計画的付与制度」を導入しましょう。
- 年次有給休暇付与計画表による個人別付与方式を活用すれば休暇の分散化にもつながります。

 厚生労働省 | 都道府県労働局 | 労働基準監督署

●働き方・休み方改善ポータルサイト <https://work-holiday.mhlw.go.jp/>

年次有給休暇取得促進特設サイト 

年休取得促進
特設サイト▶



Refresh!

もっと自分らしい 働き方 休み方

年次有給休暇 を上手に活用し 働き方・休み方を見直しましょう

年次有給休暇の計画的付与制度を導入しましょう。

「年次有給休暇の計画的付与制度」とは、年次有給休暇の付与日数のうち5日を除いた残りの日数について、労使協定を結べば、計画的に休暇取得日を割り振ることができる制度です。この制度の導入によって、休暇の取得の確実性が高まり、労働者にとっては予定していた活動が行いやすく、事業主にとっては計画的な業務運営に役立ちます。

1) 日数 付与日数から5日を除いた残りの日数を計画的付与の対象にできます。

例1 年次有給休暇の付与日数が10日の労働者

5日	5日
事業主が計画的に付与できる	労働者が自由に取得できる

例2 年次有給休暇の付与日数が20日の労働者

15日	5日
事業主が計画的に付与できる	労働者が自由に取得できる

◎前年度取得されずに次年度に繰り越された日数がある場合には、繰り越し分を含めた付与日数から5日を引いた日数を計画的付与の対象とすることができます。

2) 活用方法 企業、事業場の実態に合わせたさまざまな付与の方法があります。

方式	年次有給休暇の付与の方法	適した事業場、活用事例
一斉付与方式	全従業員に対して同一の日に付与	製造部門など、操業を止めて全従業員を休ませることのできる事業場などで活用
交替制付与方式	班・グループ別に交替で付与	流通・サービス業など、定休日を増やすことが難しい企業、事業場などで活用
個人別付与方式	個人別に付与	年次有給休暇付与計画表により各人の年次有給休暇を指定

年次有給休暇の計画的付与に関する労使協定の例（個人別付与方式の場合）

〇〇株式会社と〇〇労働組合とは、標記に関して次のとおり協定する。

- 当社の従業員が有する〇〇〇〇年度の年次有給休暇(以下「年休」という。)のうち5日を超える部分については、6日を限度として計画的に付与するものとする。
なお、その有する年休の日数から5日を差し引いた日数が6日に満たないものについては、その不足する日数の限度で特別有給休暇を与える。
- 年休の計画的付与の期間及びその日数は、次のとおりとする。
前期=4月～9月の間で3日間 後期=10月～翌年3月の間で3日間
- 各個人別の年休付与計画表は、各期の期間が始まる2週間前までに会社が作成し、従業員に周知する。
- 各従業員は、年休付与計画の希望表を、所定の様式により、各期の計画付与が始まる1か月前までに、所属課長に提出しなければならない。
- 各課長は、前項の希望表に基づき、各従業員の休暇日を調整し、決定する。
- 業務遂行上やむを得ない事由のため指定日に出勤を必要とするときは、会社は組合と協議の上、前項に基づき定められた指定日を変更するものとする。

〇〇〇〇年〇月〇日

〇〇株式会社 代表取締役 〇〇〇

〇〇労働組合 執行委員長 〇〇〇

「一斉付与方式」「交替制付与方式」に関する労使協定の例は『年次有給休暇取得促進特設サイト』をご確認ください ▶



年休取得促進
特設サイト

年5日の年次有給休暇を確実に取得しましょう。

全ての企業において、年10日以上年次有給休暇が付与される労働者に対して、年次有給休暇の日数のうち年5日については、使用者が時季を指定して取得させることが必要です。

労使協定によって時間単位の年次有給休暇の活用もできます。

年次有給休暇の付与は原則1日単位ですが、労使協定を結べば、年5日の範囲内で、時間単位の取得が可能となります。労働者の様々な事情に応じた柔軟な働き方・休み方に役立ちます。

※分単位など時間未満の単位での取得は認められません。また、時間単位の年次有給休暇の取得分については、確実な取得が必要な5日間から差し引くことはできません。

STOP！熱中症

クールワークキャンペーン

職場での熱中症により毎年約20人が亡くなり、約800人が4日以上仕事を休んでいます。



労働災害防止キャラクター

チュウイカン吉



キャンペーン
実施要項

準備

キャンペーン期間

4月

5月

6月

7月

8月

9月

重点取組

準備期間（4月）にすべきこと

きちんと実施されているかを確認し、チェックしましょう

労働衛生管理体制の確立	事業場ごとに熱中症予防管理者を選任し熱中症予防の責任体制を確立
暑さ指数の把握の準備	JIS規格に適合した暑さ指数計を準備し、点検
作業計画の策定	暑さ指数に応じた休憩時間の確保、作業中止に関する事項を含めた作業計画を策定
設備対策の検討	暑さ指数低減のため簡易な屋根、通風または冷房設備、散水設備の設置を検討
休憩場所の確保の検討	冷房を備えた休憩場所や涼しい休憩場所の確保を検討
服装の検討	透湿性と通気性の良い服装を準備、送風や送水により身体を冷却する機能をもつ服の着用も検討
緊急時の対応の事前確認	緊急時の対応を確認し、労働者に周知
教育研修の実施	管理者、労働者に対する教育を実施

【主唱】厚生労働省、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、一般社団法人日本労働安全衛生コンサルタント会、一般社団法人全国警備業協会 【協賛】公益社団法人日本保安用品協会、一般社団法人日本電気計測器工業会 【後援】関係省庁（予定）

キャンペーン期間（5月～9月）にすべきこと

STEP
1

暑さ指数の把握と評価

JIS規格に適合した暑さ指数計で暑さ指数を随時把握
地域を代表する一般的な暑さ指数（環境省）を参考とすることも有効



環境省
熱中症予防情報
サイト

STEP
2

測定した暑さ指数に応じて以下の対策を徹底

暑さ指数の低減	準備期間に検討した設備対策を実施
休憩場所の整備	準備期間に検討した休憩場所を設置
服装	準備期間に検討した服装を着用
作業時間の短縮	作業計画に基づき、暑さ指数に応じた休憩、作業中止
暑熱順化への対応	熱に慣らすため、7日以上かけて作業時間の調整 新規入職者や休み明け労働者は別途調整することに注意
水分・塩分の摂取	水分と塩分を定期的に摂取（水分等を携行させる等を考慮）
プレクーリング	作業開始前や休憩時間中に深部体温を低減
健康診断結果に基づく対応	次の疾病を持った方には医師等の意見を踏まえ配慮 糖尿病、 高血圧症、 心疾患、 腎不全、 精神・神経 関係の疾患、 広範囲の皮膚疾患、 感冒、 下痢
日常の健康管理	当日の朝食の未摂取、睡眠不足、前日の多量の飲酒が熱中症 の発症に影響を与えることを指導し、作業開始前に確認
作業中の労働者の健康状態の確認	巡視を頻繁に行い声をかける、「バディ」を組ませる等労働 者にお互いの健康状態を留意するよう指導
異常時の措置	少しでも本人や周りが異変を感じたら、必ず一旦作業を離れ、 病院に搬送する（症状に応じて救急隊を要請）などを措置 全身を濡らして送風することなどにより体温を低減 一人きりにしない

重点取組期間（7月）にすべきこと

暑さ指数の低減効果を再確認し、必要に応じ対策を追加

暑さ指数に応じた作業の中断等を徹底

水分、塩分を積極的に取らせ、その確認を徹底

作業開始前の健康状態の確認を徹底、巡視頻度を増加

熱中症のリスクが高まっていることを含め教育を実施

体調不良の者に異常を認めたときは、躊躇することなく救急隊を要請

三重産業保健総合支援センターの紹介

使おう！さんぽセンター

独立行政法人 労働者健康安全機構「三重産業保健総合支援センター」と「各 地域産業保健センター」ご利用のお知らせ

さんぽセンター(産業保健総合支援センター)ってどんなところ？

皆様は「産業保健総合支援センター」(通称「さんぽセンター」)をご存じでしょうか？さんぽセンターは全国47か所にあり、三重さんぽセンターは、津市の三重県医師会館5階にございます。さんぽセンターは厚生労働省が所管する「独立行政法人 労働者健康安全機構」の運営する公的な機関です。労働保険料が財源であり、産業保健に関する研修や相談等を無料で実施しています。社員の健康管理に携わる方(事業主・人事労務担当・衛生管理者・産業医・看護職等)ならどなたでもご利用いただけます。また、地域窓口として、概ね労働基準監督署管轄区域毎に地域産業保健センター(通称「地さんぽ」)を設置しています。地さんぽでは労働者50人未満の産業医の選任義務のない小規模事業場を対象として労働安全衛生法で定められた保健指導等の産業保健サービスを提供しています。

さんぽセンターで使える、主なサービス内容は？(事業規模の制限なし)

健康経営を目指して快適職場づくりに取り組みたい

病気になっても、安心して働ける職場づくりの一環として、社内研修をしたいのですが…



セルフケア研修等の社内研修をしたいのですが…

がんなどの病気治療を続けながら働いている社員への配慮について、助言を得たいのですが…

メンタルヘルス対策

(訪問による研修・実地相談)

専門家が訪問し、自社内で研修を実施できるサービスのほか、心の健康づくり計画の作成等の実地相談も行えます。

ご用命が多い研修テーマ等

- 管理監督者教育・若年労働者教育の研修
- メンタル不調者への対応について
- 休職中の労働者の復職支援の流れ
- ストレスチェック導入の留意点 など

社員教育研修や、社内規定の整備の一環としてご利用いただいております。

治療と仕事の両立支援対策

(訪問による研修・実地相談・個別調整支援)

専門家が訪問し、自社内で研修を実施できるサービスのほか、労働者が治療を受けながら仕事を続けるための会社・主治医・労働者との個別調整も行えます。

ご用命が多い研修テーマ等

- がんなど病気治療を続けながら働いている人への具体的な配慮について
- 社内規定の活用や見直しサポート など

現在、対象者がいない事業場からも、社内規定の整備の一環としてご利用いただいております。

専門的研修・相談

さんぽセンター内にて実施する研修・相談サービスです。研修カリキュラムは、ホームページでご確認ください。

産業保健に関する情報提供・広報啓発

メールマガジンを発行しています。ご登録いただくと、話題の産業保健情報をお届けできます。是非ご登録ください。

さんぽセンターのサービスを利用するには、どうしたらいいの？

三重さんぽセンターのホームページからお申込みいただけます。

(例) 訪問による研修のお申し込みの場合



地さんぽで使える、主なサービス内容は？ (50人未満の事業場限定)

健康診断結果に関する 医師からの意見聴取

健康診断で異常があった労働者に関して、具体的な対応策（就業上の措置）について、事業主が産業医から意見を聴くことができます。（労働安全衛生法第66条の4）

長時間労働者や高ストレス者 に対する面接指導

長時間労働者やストレスチェックに係る高ストレス者が直接面接を受け、産業医に必要な指導を受けること等ができます。（労働安全衛生法第66条の8、10等）

個別訪問による 産業保健指導の実施

医師、保健師または労働衛生工学の専門家が事業場を訪問し、作業環境管理、作業管理、メンタルヘルス対策等の健康管理の状況を踏まえ、総合的な助言・指導を行います。

地さんぽのサービスを利用するには、どうしたらいいの？

ご利用には事前の申込みが必要です。申込書類はこちらから入手できます。詳細は事業場所在地の各地さんぽコーディネーターへお問合せください。



センター名	対象地域	住所	TEL / FAX	営業日
桑名	桑名市・いなべ市・桑名郡・員弁郡	桑名市東方尾弓田3038 桑名医師会健康福祉センター2階	TEL. 0594-25-3481 FAX. 同上	(火・水・木)
四日市	四日市市・三重郡	四日市市西新地14-20 四日市医師会館内	TEL. 080-9370-2042 FAX. 059-352-8050	(火・水・木)
鈴鹿・亀山	鈴鹿市・亀山市	鈴鹿市西条5-118-4 鈴鹿市医師会館内	TEL. 059-384-0230 FAX. 同上	(火・水・木)
津	津市	津市島崎町97-1 津地区医師会館内	TEL. 059-227-5252 FAX. 059-227-5263	(月・水・金)
松阪	松阪市・多気郡	松阪市白粉町363 松阪地区医師会館内	TEL. 0598-21-3308 FAX. 同上	(火・木・金)
伊勢	伊勢市・鳥羽市・志摩市・度会郡	伊勢市勢田町613-12 伊勢地区医師会館内	TEL. 0596-26-1020 FAX. 0596-23-6485	(火・木・金)
伊賀	伊賀市・名張市	伊賀市四十九町1929-42 伊賀医師会館内	TEL. 0595-24-3613 FAX. 0595-24-3409	(月・火・水)
東紀州	尾鷲市・熊野市・北牟婁郡・南牟婁郡	熊野市井戸町750-1 熊野市社会福祉センター内	TEL. 0597-89-6039 FAX. 同上	(火・水・金)

※ご利用できる時間は地域産業保健センターにより異なりますので、お問い合わせの上ご利用ください。

参加費
無料

オンライン研修

職場のメンタルヘルス対策 ～管理監督者の役割～

上司になられた方、現在上司のお立場の方、
部下とご自身を守り、良い関係づくりをするためには
どうしたらよいのかについて、お話します！

日時

4/17 **水** 14:00～16:00

講師

河合 加代子

保健師

当センター産業保健相談員(保健指導)

お申込み

下記、申込みフォームに必要事項を入力の上、
研修会前日までにお申込みください。
当センターホームページからもお申込み頂けます。

お申込みはこちらから



お問い合わせ

三重産業保健総合支援センター

〒514-0003 三重県津市桜橋2丁目191番4 三重県医師会館5階

TEL:059-213-0711 FAX:059-213-0712

E-mail:mie-jooohas@mies.johas.go.jp URL:https://www.mies.johas.go.jp



開催日時	研修会テーマ/内容	講師/所属・役職・主な資格等/ 定員/認定研修
4月17日 (水) 14:00～16:00 【オンライン研修】	職場のメンタルヘルス対策 ～管理監督者の役割～ 上司になられた方、現在上司のお立場の方、部下とご自身を守り、良い関係づくりをするためにはどうしたらよいかについて、お話しします。	河合加代子 保健師・産業カウンセラー 当センター産業保健相談員(保健指導) 50名
5月17日 (金) * 13:30～15:30 【オンライン研修】	産業医及び産業保健スタッフ等が知っておきたい⑦～国が支援する7つの最新キーワード&ツール～ 「健康経営優良法人認定制度」、「心理的安全性」、「SNS相談」などのキーワードを最新情報と共に解説いたします。また、法に基づくストレスチェック制度を実施した後、集団分析結果を踏まえた職場環境改善活動時に使える最新ツールや、企業の取り組み事例、工夫のポイントなども紹介します。	石見 忠士 (一社)日本産業カウンセラー協会 こころの耳運営事務局長 50名
5月21日 (火) 14:00～16:00	産業保健スタッフ研修会 職場における腰痛予防対策～事例演習～	寶幸夫 三重県RST会 会長 当センター産業保健相談員(労働衛生工学) 28名
5月28日 (火) 14:00～16:00	チームの効果性に影響を与える「心理的安全性」 「心理的安全性 (Psychological Safety)」とは、組織の中で自分の考えや気持ちを誰に對しても安心して発言できる状態のことです。心理的安全性を高めるチームづくりに必要なアサーティブコミュニケーション、アンコンシャスバイアス、アンガーマネジメントなどを理解し、実践に役立つスキルについて解説します。	猪野 美香 看護師・産業カウンセラー・ASK認定依存症予防教育アドバイザー 当センター産業保健相談員(カウンセリング) 28名
5月31日 (金) 14:00～16:00	健康障害防止のための保護具の適切な選定と使用のポイント 働く人の命と健康を守るために、化学物質からのはばく露防止対策における保護具の役割は大きい。保護具選定の基本的な考え方と使用上の留意点を解説します。	伊能 雅彦 労働衛生コンサルタント・第一種作業環境測定士 化学物質管理専門家 当センター産業保健相談員(労働衛生工学) 28名
6月4日 (火) 14:00～16:00 【オンライン研修】	カウンセラーが行う初回面談 実際はどうやっているの？ 「カウンセリングってどんなことやっているの？」という質問があります。そこで本研修では、産業現場でカウンセラーが実施する1時間の初回面談を紹介します。明日からすぐに活用するための手順と考え方を学んでみましょう。	矢野一郎 産業カウンセラー 当センター産業保健相談員(カウンセリング) 50名
6月6日 (木) 14:00～16:00	職員のアルコール健康障害を巡ってー産業保健スタッフの役割 2023年11月、三重大学医学部臨床講義室で、「職場のアルコール対策」のシンポジウムを行い、産業医、精神科医、産業保健師、健診センターの内科医、臨床心理士がシンポジストとして参加しました。その成果を皆様と共有したいと思います。また、「一般病院内の医師向けアンケート調査」を行った結果、多くの医師がアルコール健康障害患者の酩酊状態、離脱症状で困っていて、「多職種連携」の必要性が明らかになりました。皆様の職場で活用できるエビデンスをお伝えします。	猪野 亜朗 泊ファミリークリニック 副院長 当センター産業保健相談員(メンタルヘルス) 28名
6月24日 (月) 14:00～16:00 【オンライン研修】	職場における腰痛予防と運動療法 腰痛の発生因子と、それぞれの職場での対策について。また簡単にできる運動療法、主に「いつでもどこでもできる」体操の紹介などを予定しています。	中山卓也 (独)労働者健康安全機構 中部労災病院 治療就労両立支援センター 主任理学療法士 50名
7月5日 (金) 14:00～16:00 【オンライン研修】	①改正THP指針(Total Health Promotion Plan)の解説 ②衛生委員会(安全衛生委員会)の活性化に向けて ① 令和3年2月8日に改正されたTHP指針(事業場における労働者の健康保持増進のための指針)について、その概要や好事例を紹介します。 ② 衛生委員会は議題のマンネリ化などにより、形骸化の傾向にあることが指摘されています。衛生委員会の活性化に向けて参考となるよう、「衛生委員会活性化テキスト」に沿って説明します。(事業主セミナー)	上住津恵 当センター 産業保健専門職 50名
8月1日 (木) 14:00～16:00 【オンライン研修】	メンタルヘルス不調による退職者の円滑な職場復帰に向けて ～リワーク支援の紹介～ 三重障害者職業センターのリワーク支援(職場復帰支援)について支援内容や事例等を紹介し、円滑な職場復帰に向けて留意事項等について説明します。	障害者職業カウンセラー (独)高齢・障害・求職者雇用支援機構 三重障害者職業センター 障害者職業カウンセラー 50名
8月23日 (金) 14:00～16:00	会社ぐるみで健康を栄養面から応援 ～特定保健指導からみた食習慣や食行動の改善方法のヒント～ THP指針には、労働者の健康の保持増進のための具体的措置として、栄養指導が挙げられています。栄養の過不足は心身の健康につながるため、自覚することと正しい食習慣を身に付けるための「明日から使えるヒント」について解説します。	櫻井祐子 (社)三重県栄養士会・管理栄養士 当センター産業保健相談員(保健指導) 28名
9月19日 (木) 14:00～16:00 【オンライン研修】	メンタルヘルス対策における職場復帰支援 心の健康問題により休業した労働者の職場復帰支援について、病気休業開始から職場復帰後のフォローアップまで、各ステップにおける対応や一連の進め方について事例を交えてお話しします。	上住津恵 当センター 産業保健専門職 50名
9月20日 (金) 14:00～16:00 【オンライン研修】	高次脳機能障害の理解と対応 三重県における高次脳機能障害の現状と支援方法についてご説明したいと思います。	坂口健一郎 (福)三重県厚生事業団三重県身体障害者総合福祉センター 班長 高次脳機能障害支援コーディネーター 50名

サポートします！治療と仕事の両立支援

① **両立支援とは**、事業場において治療が必要な病気を抱える労働者が、業務によって病気を増悪することがないように、事業場において適切な就業上の措置を行いつつ、治療に対する配慮をすることにより就業の機会を失わせないようにすることです。

治療と仕事の両立を支援することは、事業者にとっても労働者にとってもメリットがあります！

事業者のメリット

- ★ 労働者の「健康確保」の推進
- ★ 継続的な人材の確保
- ★ 労働者のモチベーションの向上による人材の定着・生産性の向上
- ★ 「健康経営」の実現
- ★ 多様な人材の活用による組織や事業の活性化

労働者のメリット

- ☆ 治療に関する配慮が行われることによる病気の増悪の防止
- ☆ 治療を受けながらの仕事の継続
- ☆ 安心感やモチベーションの向上
- ☆ 収入を得ること
- ☆ 働くことによる社会への貢献

誰でも病気になる可能性があります。突然、病気になると治療や仕事についての不安はいろいろです。

治療をしながら働きたい！でも不安・・・
職場の人に負担をかけるので仕事を辞めようか？
病気のことを職場にうまく伝えられない

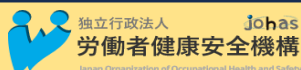
病気になった社員への対応について教えてほしい
治療中なのにこのまま働いてもらっていて大丈夫？
両立支援制度を整えたいが、どのようにすればよいか

② 治療を続けながら、仕事を続けるため、当センターができる支援があります！（無料）



③ 相談窓口はこちら

場 所	開 催 日	予 約 先
三重産業保健総合支援センター	面談：予約制 電話相談：平日 8:30～17:15	TEL:059-213-0711 (電話相談は予約不要)
三重大学医学部附属病院 がん相談支援センター 「リボズハウス」	毎月第4木曜日 13:00～15:00 (休日にあたる場合は日程変更します)	TEL: 059-232-1111(代表) 月曜日～金曜日 9:00～16:00
市立四日市病院 地域連携・医療相談センター 「サルビア」	随時開設 (相談者の希望により日程調整)	TEL: 059-354-1111(代表) 月曜日～金曜日 8:30～17:15
鈴鹿中央総合病院 患者支援センター	随時開設 (相談者の希望により日程調整)	TEL: 059-384-2226 月曜日～金曜日 9:00～16:00
松阪中央総合病院 患者総合支援センター	随時開設 (相談者の希望により日程調整)	TEL: 0598-21-5252(代表) 月曜日～金曜日 9:00～16:00
伊勢赤十字病院 患者支援センター	随時開設 (相談者の希望により日程調整)	TEL: 0596-28-2171(代表) 月曜日～金曜日 9:00～16:00



独立行政法人
労働者健康安全機構
Johas
Japan Organization of Occupational Health and Safety

三重産業保健総合支援センター

TEL:059-213-0711 FAX:059-213-0712

〒514-0003 三重県津市桜橋2丁目191番4 三重県医師会館5階

URL:<https://www.mies.johas.go.jp> E-mail: ryoritsushien@mies.johas.go.jp

治療と仕事の両立支援サービス事例



相談・支援事例

【事案の概要】（相談場所：出張窓口（医療機関） 相談者：労働者）

復職8カ月になるが、現在、有給休暇がなく、体調不良時に困っている。どうしたらよいか。上司には病状について話していない。

【相談・支援結果】

職場の就業規則及び働き方の方法について確認するよう助言。まずは、人事担当者と働き方について相談すること、必要があれば、医師の意見書等は医療機関に依頼できることを併せて助言した。両立支援に関する資料を提供。希望があれば、個別調整支援（当センターの専門職員が企業へ訪問し支援調整するサービス）が利用できる旨説明。

【事案の概要】（相談場所：会社 相談者：人事労務担当者）

40代でがんが原因で死亡した職員がおり、定期健康診断だけでなく、人間ドックを併用できるようにしたり、通院や体調等に合わせた配慮をしてきたが、私傷病なので個人情報取り扱いについて苦慮している。また、病気で治療していても隠したい人が多いと思う。どのように取り組めばよいか。

【相談・支援結果】

両立支援に関する資料を提供。両立支援の申出がしやすい職場環境づくりを助言。当センターの行う労働者への両立支援啓発教育の利用を勧めた。また、ガイドラインに沿って両立支援の進め方について説明するとともに、企業・医療機関連携マニュアルの解説や事例を紹介。両立支援コーディネーター基礎研修について情報提供。

個別調整支援事例



【事案の概要】（相談場所：出張窓口（医療機関） 相談者：派遣労働者）

乳がん術後、職場復帰をしているが、抗がん剤点滴による副作用（手指のしびれ、発熱、吐き気、倦怠感）がある。週1回、抗がん剤治療のため、1日休職せざるを得ないが、経済的に苦しく、何か支援をお願いしたい。また、派遣労働者であるので、派遣先へ就業中の体調不良についても配慮してもらえるよう支援してほしい。

【相談・支援結果】労働者本人の同意が得られたので、派遣元と派遣先に電話にて上記内容を伝達した。

①派遣元会社に電話連絡。

対応した社長は、「派遣先とも仕事の調整をしている。術後であり、即一人前の仕事ができると思っていない。経済面については、傷病手当金を検討中である。」と回答。

②派遣先会社に電話連絡。

対応者は、「就業中の体調不良については、申し入れがあれば、その都度対応可能。他の従業員についても、個別対応しているので、何かあれば申し入れてもらえばよい。」との回答があり、医療機関を通じて労働者本人に伝達。