



# 三重の労働



LABOR OF MIE PREFECTURE VOL.303 2026年10・11月号

## CONTENTS

### 1. 三重県からのお知らせ

- ① 障がい者雇用企業見学会のご案内
- ② 外国人雇用に関する企業向け相談窓口設置のご案内

### 2. 三重県労働委員会からのお知らせ

- ① 個別労働関係紛争のあっせんのご案内 ～労使トラブルの解決をお手伝いします～

### 3. 三重労働局からのお知らせ

- ① 三重県内の最低賃金について（令和8年10月1日発効）
- ② 「最低賃金・賃金引き上げの支援策」のご案内について
- ③ 第77回全国労働衛生週間（令和8年10月1日～7日）について
- ④ 令和8年度（第77回）労働衛生週間メッセージ（三重労働局長）について
- ⑤ （令和10年4月1日スタート）労働者数50人未満の事業者もストレスチェックが義務になります！
- ⑥ （個人事業者等の皆さまへ）令和9年4月から安全装置を具備しない機械等の使用は禁止です
- ⑦ 過労死等防止対策推進シンポジウムの開催について（11月16日開催）
- ⑧ 「令和8年度働き方・休み方改革シンポジウム」の開催について（10月28日開催）
- ⑨ パートタイム・有期雇用労働者に関するルールが変わりました（令和8年10月1日施行）
- ⑩ 令和8年10月1日からハラスメント対策が強化されました！
- ⑪ カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（令和8年度改訂版）について
- ⑫ シニア世代のための就職相談窓口「生涯現役支援窓口」のご案内について
- ⑬ （事業主のみなさま）労働保険の成立手続はおすすめですか？

### 4. 三重産業保健総合支援センターからのお知らせ

- ① 三重産業保健総合支援センターからのお知らせ

※「三重の労働2026年10・11月号」全ページを一括ダウンロードする

企業向け

三重県委託事業

# 障がい者雇用 企業見学会

参加費  
無料



人事担当の皆様

こんな **お悩み** ありませんか？

- ☒ 障がい者雇用の具体的なイメージが湧かない
- ☒ 現場でどう配慮し、接すればいいのかわからない
- ☒ 他社がどうやっているのか、お手本を見たい

**先進企業へ行って、見て、聞いて。障がい者雇用を学ぶ。**

座学では得られないリアルな雇用イメージを自社に持ち帰れます。



## 先進企業を見学できる

障がい者雇用を実施している企業を訪問。  
現場で職場定着に向けた工夫、  
声かけ等を見学できます。



## 先進企業の人事担当者と 直接意見交換できる

企業によっては人事担当者だけでなく、  
障がいのある従業員との意見交換が可能。  
「どんな配慮があると働きやすいか」  
が分かります。



## 障がい者雇用の アドバイザーが同行・解説

見学だけで終わりません。  
専門アドバイザーが同行し、自社で  
活かせるポイントをその場で解説します。

9/28

月

10:00~11:30

株式会社  
グリーンズ様

場所：四日市市  
業種：宿泊  
職種：清掃・庶務  
集合場所：近鉄四日市駅 西口  
集合時間：9:45  
駐車場：近隣のコインパーキング  
をご利用ください

申込 締切：9/13 (日)

10/20

火

10:00~11:30

株式会社  
柿安本店様

場所：桑名市  
業種：食品  
職種：製造  
集合場所：桑名駅 西口  
集合時間：9:30  
駐車場：利用可 ※事前相談ください

申込 締切：10/5 (月)

10/29

木

10:00~11:30

株式会社ヒラマツ  
虹の夢 津様

場所：津市  
業種：介護  
職種：清掃・庶務  
集合場所：津駅 西口  
集合時間：9:30  
駐車場：利用可 ※事前相談ください

申込 締切：10/14 (水)

11/19

木

13:30~15:00

中京陸運  
株式会社様  
(ワクスぺみえ)

場所：四日市市  
業種：運輸  
職種：デザイン・事務  
(テレワーク)  
集合場所：近鉄四日市駅 西口  
集合時間：13:15  
駐車場：近隣のコインパーキング  
をご利用ください

申込 締切：11/4 (水)

主催

三重県雇用経済部 障がい者雇用・就労促進課

運営

Alpha Planning  
株式会社アルファプランニング  
三重県四日市市安島 2-3-19 南川ビル 4F

お申し込みは、  
特設 HP もしくは  
裏面二次元コードから

特設 HP はこちら



お問い合わせ



059-390-2005

mie.s-koyo@a-sta.jp



障がい者の法定雇用率が、令和8年7月より2.7%に引き上げられました

## 見学会後の流れ

※後日、専門家派遣によるフォローアップ（業務切り出し・受入れ環境整備）も実施できます。



## 「障がい者雇用企業見学会」参加申込書

※各日 定員： **10名**（1社2名まで）

※応募多数の場合、参加人数の調整をお願いする場合がございます。

**FAX.052-583-5504**

↓ 申込フォームはこちら



こちらの応募フォーム  
からお申込みいた  
できます。

### 参加企業記入欄

|               |                                                                                                                                                   |               |  |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--|
| (ふりがな)<br>法人名 |                                                                                                                                                   |               |  |
| 参加者           | 部署・役職                                                                                                                                             | (ふりがな)<br>お名前 |  |
| 参加企業          | <input type="checkbox"/> 9/28：グリーンズ様 <input type="checkbox"/> 10/20：柿安様 <input type="checkbox"/> 10/29：ヒラマツ様 <input type="checkbox"/> 11/19：中京陸運様 |               |  |
| 所在地           | 〒                                                                                                                                                 |               |  |
| 電話番号          |                                                                                                                                                   | FAX           |  |
| E-mail        |                                                                                                                                                   |               |  |
| 備考            |                                                                                                                                                   |               |  |

※ご記入いただいた個人情報は、本事業の運営およびご連絡の目的以外には使用いたしません。

# 三重県労働相談室

相談  
無料

労働者や事業主からの

労働問題に関する困りごとに  
相談員がお答えします。

まずはお電話を



突然、解雇を言い渡された



賃金、残業代を  
支払ってもらえない



労働災害が発生した



## 相談時間

### 労働相談

月・水・金曜日

午前9:00～午後5:00

火・木曜日

午前9:00～午後7:00

### 弁護士相談

毎月第2金曜日

午後1:00～午後4:00

※2営業日前までに予約が必要です

059-213-8290

または

059-224-3110

へお電話下さい

※祝日、年末年始は除きます。

※Eメールでの相談は、

[info@mie-kinfukukyo.or.jp](mailto:info@mie-kinfukukyo.or.jp)

宛に必要な事項を記入して  
送信してください。

事業主からの

外国人雇用に関する困りごとに  
行政書士がお答えします。

令和8年9月開設!



外国人を雇用し  
たいけど、何か  
ら始めたらいい  
かわからない



雇用した外国人  
の在留資格の申  
請などについて  
聞きたい

## 相談時間

毎週月・木曜日

午前9:00～午後4:00

※3営業日前までに予約が必要です。

※祝日、年末年始は除きます。

## 外国人雇用相談予約フォーム

<https://logoform.jp/f/DQs6F>



..... または .....

☎お電話

059-213-8290

によりお申し込みください



三重県労働相談室  
ホームページ  
二次元コード



三重県津市栄町1丁目 891 三重県勤労者福祉会館 1F

# 県内の主な労働相談・職業相談・職業紹介 窓口一覧

| 名称・相談内容                                                                                                                                                                                       | 相談時間・機関名・電話番号等<br>* 原則、休祝日及び年末年始は休みです。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>【名称】</b><br>総合労働相談コーナー<br>(三重労働局、四日市、津、松阪、伊勢、伊賀、熊野)<br>※電話相談可<br><br><b>【相談内容】</b><br>労働相談全般                                                                                               | 相談時間：月曜～金曜 9:30～16:30<br>電話番号・所在地<br>三重労働局 Tel 059-226-2110 津市島崎町 327-2 (三重労働局雇用環境・均等室内)<br>四日市 Tel 059-351-1662 四日市市新正 2-5-23 (四日市労働基準監督署内)<br>津 Tel 059-291-6788 津市島崎町 327-2 (津労働基準監督署内)<br>松阪 Tel 0598-51-0015 松阪市高町 493-6 (松阪労働基準監督署内)<br>伊勢 Tel 0596-28-2164 伊勢市船江 1-12-16 (伊勢労働基準監督署内)<br>伊賀 Tel 0595-21-0802 伊賀市緑ヶ丘本町 1507-3 (伊賀労働基準監督署内)<br>熊野 Tel 0597-85-2277 熊野市井戸町 672-3 (熊野労働基準監督署内)                                                                                                                                                                                                               |
| <b>【名称】</b><br>ハローワーク<br>(桑名、四日市、鈴鹿、津、松阪、伊勢、伊賀、尾鷲、熊野)<br><br><b>【相談内容】</b><br>職業相談・職業紹介<br>《対象：一般、障がい者、高齢者など全般》                                                                               | 相談時間：月曜～金曜 8:30～17:15<br><br>電話番号・住所<br>ハローワーク桑名 Tel 0594-22-5141 桑名市桑栄町 1-2 サンファール北館 1 階<br>ハローワーク四日市 Tel 059-353-5566 四日市市本町 3-95<br>ハローワーク鈴鹿 Tel 059-382-8609 鈴鹿市神戸 9-13-3<br>ハローワーク津 Tel 059-228-9161 津市島崎町 327-1<br>ハローワーク松阪 Tel 0598-51-0860 松阪市高町 493-6 松阪合同庁舎 1 階<br>ハローワーク伊勢 Tel 0596-27-8609 伊勢市宮後 1-1-35 MiralSE8 階<br>ハローワーク伊賀 Tel 0595-21-3221 伊賀市四十九町 3074-2<br>ハローワーク尾鷲 Tel 0597-22-0327 尾鷲市林町 2-35<br>ハローワーク熊野 Tel 0597-89-5351 熊野市井戸町赤坂 739-3<br><br>* ハローワーク四日市では、在職中の方を対象とした職業紹介・職業相談を以下の時間で追加実施しています。<br>毎火・木曜日 17:15～18:30 (休祝日、年末年始は除く)<br>第2・4土曜日 10:00～17:00 (休祝日、年末年始は除く) ※原則予約制となります。 |
| <b>【名称】</b><br>日本司法支援センター三重地方事務所<br>(法テラス三重)<br><br><b>【相談内容】</b><br>・情報提供 (法的紛争解決のための法制度や相談機関・団体等の相談窓口のご紹介)<br>・民事法律扶助制度 (資力要件あり) による無料法律相談                                                  | <b>【法テラスサポートダイヤル】</b><br>相談時間 (情報提供)：月曜～金曜 9:00～21:00<br>土曜日 9:00～17:00<br>電話番号：0570-078374<br><br><b>【法テラス三重地方事務所】</b><br>相談時間 (情報提供)：月曜～金曜 10:00～12:00 13:00～16:00<br>電話番号：0570-078344 (IP電話をご利用の方：050-3383-5470)<br>相談時間 (民事法律扶助相談) ※お問い合わせください (事前予約制)<br>予約受付時間：月曜～金曜 9:00～17:00<br>所在地：津市丸之内 34-5 津中央ビル 6 階                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>【名称】</b><br>みえ新卒応援ハローワーク<br><br><b>【相談内容】</b><br>就職相談・職業紹介<br>《対象：大学院、大学、短期大学、高等専門学校の学生及び卒業後3年以内の方が中心》                                                                                     | 相談時間：月曜～金曜 9:00～18:00<br>電話番号：059-229-9591<br>所在地：津市羽所町 700 アスト津 3 階 (おしごと広場みえ内)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>【名称】</b><br>おしごと広場みえ<br><br><b>【相談内容】</b><br>就職情報提供・適職診断・就職に役立つセミナー等の開催・キャリアカウンセリング・模擬面接 (オンライン (Zoom) による対応も可能)<br>《対象：大学・短大・専門学校等在学者、34歳以下の若年者の方、安定した就職を目指す方、働きたい女性の方、就職氷河期世代等の方およびその家族》 | 相談時間：月曜～金曜 9:00～18:00<br>第1・第3土曜日 10:00～17:00<br>電話番号：059-222-3309<br>所在地：津市羽所町 700 アスト津 3 階<br><br>※就職氷河期世代等相談窓口「マイチャレ三重」も開設しています。<br>相談時間：月曜～金曜 9:00～18:00<br>第1・第3土曜日 10:00～17:00<br>電話番号：059-222-3309                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>【名称】</b><br>みえ外国人相談サポートセンター (MieCo)<br><br><b>【相談内容】</b><br>在留手続、仕事、医療、福祉、出産・子育て、教育など、日常生活についての相談に、11言語 (日本語、英語、フィリピン語、ポルトガル語、スペイン語、中国語、韓国語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タイ語) で対応します。               | 相談時間：月曜～金曜 9:00～16:00<br>電話番号：080-3300-8077<br>所在地：津市羽所町 700 アスト津 3 階 ((公財) 三重県国際交流財団事務所内)<br>相談方法：電話、面談等                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

※相談は原則面談となります。

令和8年4月1日現在

労働者個人と使用者の間の

トラブルで困ったら

あっせん制度

を

利用してみませんか？

無料・  
秘密厳守

例えば…

突然、  
解雇された

事前に説明もなく  
シフトを  
減らされた

パワハラや  
セクハラを受けたが、  
会社が適切に  
対応しない

雇止めの  
撤回を求められ、  
トラブルに  
なっている

話し合った  
けれども、  
解決しない！

話し合いに  
応じて  
くれない！

当事者間で解決が困難なとき

三重県労働相談室で  
あっせんの相談、申請を  
受け付けています。

詳細は  
裏面を  
ご覧ください

まずはこちらへお電話を！

相談内容など個人の秘密は守られますのでご安心ください。

☎059-213-8290

または

☎059-224-3110

メールでの相談: info@mie-kinfukukyo.or.jp



三重県労働相談室  
ホームページ

三重県労働相談室 (津市栄町1丁目 891 三重県勤労者福祉会館1階)

電話  
面談

月・水・金曜日 午前9:00～午後5:00

火・木曜日 午前9:00～午後7:00

※祝日・年末年始  
を除きます。

労働に関する相談にお答えします。1人で悩まずお気軽にご相談ください。



An illustration of three people sitting at a long table. On the left is a man with short brown hair, wearing a grey suit jacket, white shirt, and green tie. In the middle is a woman with short dark hair, wearing a blue blazer over a white shirt. On the right is a woman with short dark hair and glasses, wearing a green blazer over a white shirt. Each person has their hands clasped on the table in front of them. There are three white rectangular boxes on the table, one in front of each person, likely for names or titles. The background is a solid light blue.

の経験豊富な3つの立場のあっせん員が、丁寧に主張や事情をお聞きして、あっせんを進めます。



津駅

アスト津

国道 23 ROUTE

津駅前

栄町2

津駅から徒歩約10分

三重県労働委員会  
(三重県栄町庁舎5階)

県庁前

JA三重ビル

水産会館

三重県庁

県議会議事堂

県庁駐車場

合同ビル

勤労者福祉会館



三重県労働委員会  
ホームページ

# 三重県内の最低賃金

三 重 労 働 局  
労 働 基 準 監 督 署

## 三重県最低賃金

時 間 額 **1,143** 円

**(令和8年10月1日発効)**

「三重県最低賃金」は、県内の事業場で働くすべての労働者に適用されます。

臨時・パート・アルバイトなど雇用形態や年齢を問いません。

また、派遣労働者については、派遣先の地域別最低賃金又は特定（産業別）最低賃金が適用されます。

### ※1 最低賃金の対象となる賃金

最低賃金の対象となる賃金は、通常の労働時間、労働日に対応する賃金に限られます。

具体的には、実際に支払われる賃金から次の賃金を除外したものが最低賃金の対象になります。

① 精皆勤手当、通勤手当及び家族手当 ② 時間外、休日及び深夜割増賃金 ③ 臨時に支払われる賃金 ④ 1か月を超える期間ごとに支払われる賃金

### ※2 最低賃金の減額特例

次に掲げる労働者については、使用者が三重労働局長の許可を受けた時は、減額された額により最低賃金の効力についての規定が適用されます。

① 精神又は身体の障害により著しく労働能力の低い者 ② 試の使用期間中の者 ③ 認定職業訓練を受ける者のうち一定のもの ④ 軽易な業務に従事する者  
⑤ 断続的労働に従事する者

※3 「三重県鋳鉄鋳物、可鍛鋳鉄、鋳鉄管製造業最低賃金」、「三重県一般機械器具製造業最低賃金」、「三重県洋食器・刃物・手道具・金物類製造業最低賃金」、「三重県ガラス・同製品製造業最低賃金」、「三重県電線・ケーブル製造業最低賃金」、「三重県電子部品・デバイス・電子回路、電気機械器具、情報通信機械器具製造業最低賃金」、「三重県建設機械・鉱山機械製造業、自動車・同附属品製造業、船舶製造・修理業、船用機関製造業、産業用運搬車両・同部分品・附属品製造業、その他の輸送用機械器具製造業最低賃金」の取り扱いについて

「三重県最低賃金」と「特定（産業別）最低賃金」の両方の最低賃金が同時に適用される場合には、高い方の最低賃金額以上の賃金を支払わなければなりません。

従って、「三重県鋳鉄鋳物、可鍛鋳鉄、鋳鉄管製造業最低賃金（時間額739円、日額5,907円 平成10年12月15日発効）」、「三重県一般機械器具製造業最低賃金（時間額762円 平成15年12月15日発効）」、「三重県洋食器・刃物・手道具・金物類製造業最低賃金（時間額843円、平成27年12月20日発効）」、「三重県ガラス・同製品製造業最低賃金（時間額923円、令和3年12月21日発効）」、「三重県電線・ケーブル製造業最低賃金（時間額1,097円、令和7年12月21日発効）」、「三重県電子部品・デバイス・電子回路、電気機械器具、情報通信機械器具製造業最低賃金（時間額1,031円、令和6年12月21日発効）」、「三重県建設機械・鉱山機械製造業、自動車・同附属品製造業、船舶製造・修理業、船用機関製造業、産業用運搬車両・同部分品・附属品製造業、その他の輸送用機械器具製造業最低賃金（時間額1,111円、令和7年12月21日発効）」が適用される労働者については、三重県最低賃金（時間額1,143円）の金額以上の賃金を支払わなければなりません。



# 最低賃金・賃金引上げの支援策



## キャリアアップ助成金 (賃金規定等改定コース)

非正規雇用労働者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。

パートタイム労働者など非正規雇用労働者の賃金引上げが対象です。

|                  |          |
|------------------|----------|
| 3%以上4%未満増額改定した場合 | 4万円      |
| 4%以上5%未満増額改定した場合 | 5万円      |
| 5%以上6%未満増額改定した場合 | 6万5,000円 |
| 6%以上増額改定した場合     | 7万円      |

1人当たりの助成額(大企業の場合は2/3)

1年度1事業所あたりの支給申請上限は100人

### 活用例

中小企業が賃金規定等を4%増額改定し、10名の有期雇用労働者の賃上げを実施した場合、50万円支給されます。

### 活用のポイント 賃上げ

- ・賃金規定等の改定キャリアアップ計画を作成
- ・中小企業と大企業が利用できる
- ・助成額は、1人当たり定額
- ・最低賃金の改定に伴う賃金規定等の改定をした場合も助成対象

※最低賃金引上げに合わせて改定する場合、新最低金発効日の前日までに取り組む必要があります。

このほかの賃金引上げ支援策はこちら



## キャリアアップ助成金 (正社員化コース)

就業規則又は労働協約その他これに準ずるものに規定した転換制度に基づき、有期雇用労働者等を正社員転換し、正社員転換後の賃金を、正社員転換前の賃金より**3%以上増額**させた場合に助成します。

| 転換前雇用形態<br>対象者・企業規模 |      | 有期雇用労働者           | 無期雇用労働者           |
|---------------------|------|-------------------|-------------------|
| 重点支援対象者             | 中小企業 | 80万円<br>(40万円×2期) | 40万円<br>(20万円×2期) |
|                     | 大企業  | 60万円<br>(30万円×2期) | 30万円<br>(15万円×2期) |
| 上記以外                | 中小企業 | 40万円<br>(40万円×1期) | 20万円<br>(20万円×1期) |
|                     | 大企業  | 30万円<br>(30万円×1期) | 15万円<br>(15万円×2期) |

1年度1事業所あたりの支給申請上限人数20名  
(同一対象者の2回目の申請を除く)

### 活用例

中小企業が有期雇用労働者3人を正社員に転換し、転換後の賃金を増額させた場合、120万円支給されます。

### 活用のポイント

#### 正社員転換＋賃上げ

- ・正社員転換前にキャリアアップ計画を作成
- ・多様な正社員(勤務地限定、職務限定、短時間正社員)へ転換した場合や派遣労働者を直接雇用した場合も助成対象

※賃金とは基本給および定額で支給されている諸手当を含む賃金の総額であり、実費弁償的なものや毎月の勤務状況により変動することが見込まれる手当は賃金増額の対象外です。

三重労働局労働基準部  
賃金室

TEL 059-226-2108



三重労働局職業安定部  
職業対策課

TEL 059-226-2111

# 第77回 全国労働衛生週間

2026（令和8）年10月1日～7日【準備期間：9月1日～30日】

## 全国労働衛生週間スローガン

ひとりひとりが貴重な人材 心も体も健やかに  
みんな生き生き健康職場

**誰もが安心して健康に働ける職場づくりへのご協力をお願いします！**

「全国労働衛生週間」は、労働者の健康管理や職場環境の改善など『労働衛生』に関する国民の意識を高め、職場の自主的な活動を促して労働者の健康を確保することを目的として毎年実施しています。

## 準備期間（9月1日～30日）に実施する事項

重点事項をはじめとして、日常の労働衛生活動の総点検を行いましょう

- 労働者の健康の保持増進を図るための取組
- 女性の健康課題への取組
- 治療と就業の両立支援対策
- 職場におけるメンタルヘルス対策
- 過重労働による健康障害防止対策
- 職場の熱中症予防対策の推進
- 小規模事業場における産業保健活動の充実
- 個人事業者等の安全衛生の確保に関する取組
- 化学物質による労働災害に関する取組
- 労働衛生3管理の推進等
- 作業内容や働き方に応じた取組
- 作業環境の特性に応じた取組

## 全国労働衛生週間（10月1日～7日）に実施する事項

- 事業者または総括安全衛生管理者による職場巡視
- 労働衛生旗の掲揚およびスローガンなどの掲示
- 労働衛生に関する優良職場、功績者などの表彰
- 有害物の漏えい事故、酸素欠乏症などによる事故など緊急時の災害を想定した実地訓練などの実施
- 労働衛生に関する講習会・見学会などの開催、作文・写真・標語などの掲示
- その他労働衛生の意識高揚のための行事などの実施

主 唱 厚生労働省、中央労働災害防止協会

協 賛 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

取り組みには、以下の情報や支援をご活用ください。

## 産業保健活動総合支援

産業保健総合支援センターは、産業保健活動を支援するため、企業への訪問指導や相談対応、研修などを実施しています。

地域産業保健センター（地産保）では、小規模事業場を対象に、医師による健康相談などを実施しています。

また、事業主団体等を通じて、中小企業等の産業保健活動の支援を行う「団体経由産業保健活動推進助成金」による支援も実施しています。

■ 産業保健総合支援センター（さんぽセンター）

<https://www.johas.go.jp/shisetsu/tabid/578/Default.aspx>



## メンタルヘルス対策

職場でのメンタルヘルス対策に関する法令・通達・マニュアル、「ストレスチェック実施プログラム（無料）」を掲載しています。

<https://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/anzenisei12/>



メール・電話・SNS相談窓口を設置し、メンタルヘルス対策の取組事例などを紹介しています。

■ 働く人のメンタルヘルスポータルサイト「こころの耳」

<https://kokoro.mhlw.go.jp/>



## 治療と就業の両立支援

治療と就業の両立支援指針や企業の取り組み事例、シンポジウムなどの総合的な情報を紹介しています。

■ 治療と仕事の両立支援ナビ

<https://chiryoutoshigoto.mhlw.go.jp>



## 化学物質管理

職場の化学物質管理の総合サイト「ケミサポ」や化学物質管理に関する無料相談窓口のご案内などを掲載しています。

■ 職場の化学物質管理の道しるべ「ケミガイド」

<https://chemiguide.mhlw.go.jp/>



## 転倒・腰痛予防対策

転倒・腰痛予防対策の参考資料を紹介しています。

■ 「いきいき健康体操」（監修：松平浩）

<https://www.mhlw.go.jp/content/000895038.mp4>



■ 腰痛を防ぐ職場の好事例集

<https://www.mhlw.go.jp/content/11300000/001465336.pdf>



## SAFEコンソーシアム

「従業員の幸せのためのSAFEコンソーシアム」

※ に加盟し安全衛生の取り組みを社内外にPRしましょう！



※ 増加傾向にある転倒・腰痛などの労働災害について、顧客や消費者も含めたステークホルダー全員で解決を図る活動体です。趣旨に賛同した企業、団体でコンソーシアムを構成し、労働災害問題の協議や、加盟者間の取り組みの共有、マッチング、労働安全衛生に取り組む加盟メンバーの認知度向上などをサポートします。

■ SAFEコンソーシアムポータルサイトはこちら  
（サイト内から加盟申請もできます）

<https://safeconsortium.mhlw.go.jp/>



## 高齢労働者の健康づくり

高齢者が安心して安全に働ける職場環境の実現に向けた取り組みを進めましょう。

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/roudoukijun/anzen/newpage\\_00007.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudoukijun/anzen/newpage_00007.html)



## 働き方改革

時間外労働の削減や年次有給休暇取得促進など働き方改革の推進に役立つ情報を紹介しています。

■ 働き方の現状が把握できる「自己診断」等  
（働き方・休み方改善ポータルサイト）

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



■ 各種助成金や無料相談窓口の紹介等  
（働き方改革特設サイト）

<https://hatarakikatakaikaku.mhlw.go.jp/top>



## 労働安全衛生調査

事業所が行っている安全衛生管理や、そこで働く労働者の不安やストレスなど心身の健康状態についての調査結果を公表しています。

安全衛生管理の参考資料として活用するとともに、調査対象となった際のご協力をお願いします。

[https://www.mhlw.go.jp/toukei/list/list46-50\\_an-ji.html](https://www.mhlw.go.jp/toukei/list/list46-50_an-ji.html)



## その他

■ 職場における熱中症予防情報

<https://neccyusho.mhlw.go.jp/>



■ 職場における受動喫煙防止対策

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/roudoukijun/anzen/kitsuen/index.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudoukijun/anzen/kitsuen/index.html)



■ 労働基準監督署等への届出は電子申請が便利です！

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/roudoukijun/denshishinsei.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudoukijun/denshishinsei.html)



令和8年度（第77回）

# 全国労働衛生週間メッセージ

三重労働局長 渡辺 聡

全国労働衛生週間は、労働者の健康管理や職場環境の改善など「労働衛生」に関する国民の意識を高め、職場の自主的な活動を促して労働者の健康を確保することを目的として、毎年実施しています。77回目を迎える本年度は、

「ひとりひとりが貴重な人材 心も体も健やかに みんな生き生き健康職場」  
をスローガンとして展開します。

三重県内の労働衛生を取り巻く状況をみると、労働者の作業行動に起因する腰痛が職業性疾病の5割を超えています。

また、三重県内で働く労働者の年間総実労働時間は、中長期的には減少傾向にあるものの、長時間労働による健康障害の発生は後を絶たず、令和7年度の過重な仕事が原因で発症した脳・心臓疾患による労災認定件数は5件でした。

さらに、仕事による強いストレスが原因で精神障害を発病し労災認定される件数は増加傾向にあり、令和7年度は24件でした。令和10年4月1日からは、労働者数50人未満の事業場にもストレスチェックが義務化され、ストレスチェックを実施することにより、本人の気付き・セルフケアを促すとともに、検査結果の集団ごとの集計・分析を通じて、職場のストレス要因の改善につなげることで、メンタルヘルス不調の未然防止が図れます。

このような状況を踏まえ、令和5年度からスタートした「三重労働局第14次労働災害防止計画（計画期間：令和5年度～令和9年度）」において労働衛生に関する取組重点を策定するとともに、死亡災害ゼロ・アンダー2,000みえ推進運動の標語として「**あせるな いそぐな おこたるな**」を定めて労働災害防止対策を進めています。

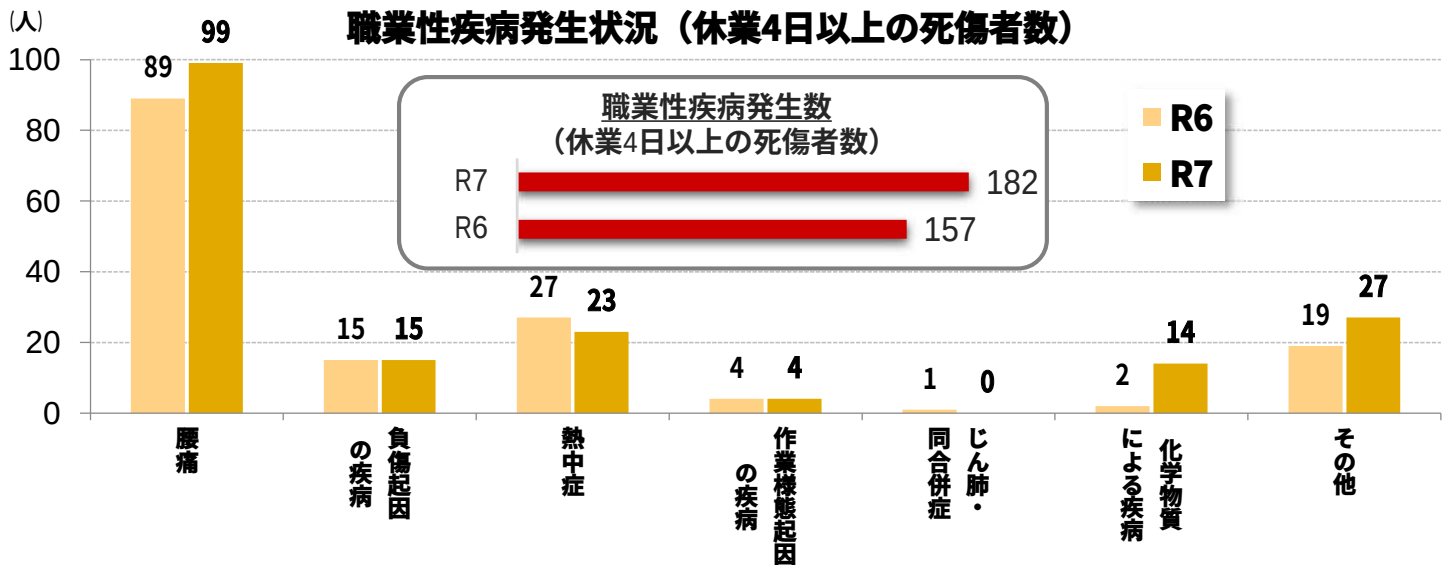
皆様方におかれましては、経営トップの強い決意のもと、労使協力により自主的な労働衛生活動を展開し、全ての働く人々が心身ともに健康で安心して働き続けることができる職場環境を構築していただくことを祈念いたします。



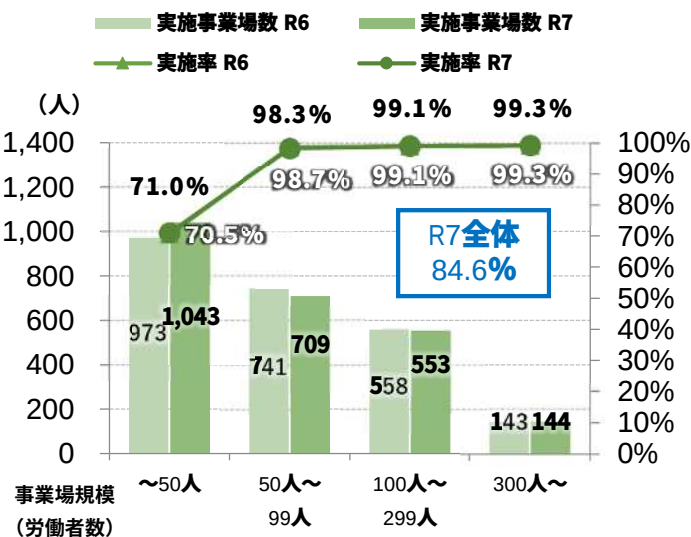
令和8年度（第77回）全国労働衛生週間  
期 間 令和8年10月1日～10月7日  
準備期間 令和8年9月1日～9月30日



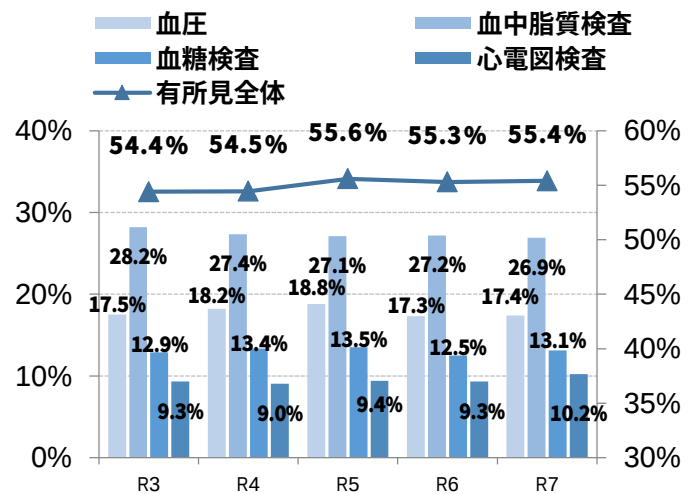
# 【三重県内における労働者の健康を取り巻く状況】



## メンタルヘルス対策取組状況



## 定期健康診断結果（有所見率）



## 労働衛生に関するお知らせ

### ◆ 9月は「職場の健康診断実施強化月間」です

労働安全衛生法に基づく健康診断の実施及び健康診断結果についての事後措置（医師の意見聴取及び意見に基づく就労上の措置）を必ず実施してください。

### ◆ 産業医による労働者の健康管理等の徹底

産業医を選任したとき、または**辞任等があったとき**は、遅滞なく、電子申請により、所轄労働基準監督署長に報告する必要があります。

※**辞任等の報告は令和8年8月1日から義務付け**られました。

### ◆ 治療と就業の両立支援

改正労働施策総合推進法により、令和8年4月1日から職場における治療と就業の両立支援の取組が、事業主の努力義務になりました。

改正労働安全衛生法等に係る特設ページ

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/roudoukijun/anken/an-eihou/index00001.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudoukijun/anken/an-eihou/index00001.html)



労働者数50人未満の事業者も

# ストレスチェック が義務になります！

令和10年  
4月1日  
スタート

ストレスチェックは、2015年から、労働安全衛生法において実施が義務付けられています。

2025年の労働安全衛生法の改正により、これまで努力義務とされていた労働者数50人未満の事業者にもストレスチェックの実施が義務化されました。

ストレスは見えませんが、  
チェックしましょう。

## ストレスチェックって何ですか？

事業者による職場のメンタルヘルス対策の取組です。労働者にストレスの状況についての検査（ストレスチェック）を実施し、本人のストレスへの気付き・セルフケアを促すとともに、検査結果の集団ごとの集計・分析を通じて、職場のストレス要因の改善につなげることで、メンタルヘルス不調の未然防止を図る仕組みです。



ひと、くらし、みらいのために

厚生労働省

Ministry of Health, Labour and Welfare

# ストレスチェック制度に取り組む意義

労働者のメンタルヘルス不調の未然防止が重要です。ひとたびメンタルヘルス不調にさせると、その病休期間は平均で約3か月、復職後に再び病休になる割合も約半数と、特に小規模事業場にとっては、**大きな人材の損失**となるほか、**経営上のリスク**につながってしまいます。

また、ストレスチェック制度をはじめとした職場のメンタルヘルス対策に取り組むことで、働きやすい職場の実現を通じて、**生産性の向上や人材の確保・定着、企業価値の向上**といった持続的な経営につながります。特に、人材不足が課題となっている小規模事業場においてメリットも大きいと思います。

こうした視点も踏まえて、事業者は、**職場のメンタルヘルス対策を経営課題として位置付け**、ストレスチェック制度にしっかり取り組んでいくことが重要です。



## 小規模事業場向けマニュアルに沿って、ストレスチェック制度を始めましょう

厚労省の「**小規模事業場ストレスチェック制度実施マニュアル**」は、50人未満の事業場に即した、労働者のプライバシーが保護され、現実的で実効性のある実施体制・実施方法を示したマニュアルです。（令和8年2月公表）

まずは、厚労省ホームページをチェックしましょう。  
※**マニュアルの概要版(スタートガイド)**もあります



厚労省HP  
(ストレスチェック)

### 専門スタッフの支援

厚労省が設置する都道府県の**産業保健総合支援センター**では、メンタルヘルス対策の専門スタッフ（社労士、心理職、保健師等）による、研修、相談、**事業場への訪問による制度導入支援**等の支援メニューが無料で受けられます。



都道府県  
さんぽセンター



### サポートダイヤル

**ストレスチェック制度サポートダイヤル**では、ストレスチェック制度の導入・実施についてのご相談に専門スタッフがお答えします。

電話番号：（全国統一ナビダイヤル）

**0570-031050**

受付時間：平日10:00～17:00  
（土日祝日、年末年始は除く）

※運営は厚労省所管の  
独立行政法人労働者健康安全機構

### 「こころの耳」

厚労省が運営するメンタルヘルスポータルサイト「**こころの耳**」では、ストレスチェック制度の実施に役立つ情報（メンタルヘルス対策の学習動画や、**中小企業における取組事例**など）を広く掲載しています。

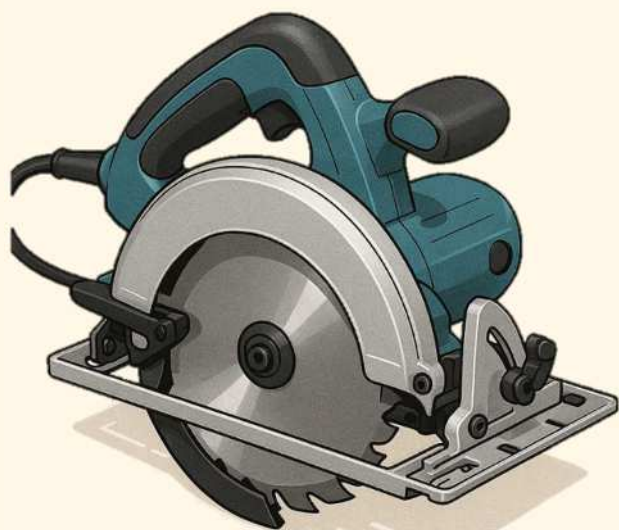


ポータルサイト  
「こころの耳」



# 令和9年4月から、 労働者と同一の場所で作業を行う場合、 安全装置を具備しない機械 等の使用は禁止です。

(構造規格や安全装置を具備しない機械などの使用禁止等)



例えば、  
携帯用丸のこ盤については、  
歯の接触予防装置の覆いは、  
歯の切断に必要な部分以外の  
部分を覆うことのできる構造の  
ものでなければならないと  
定められています。

(違反した場合、労働安全衛生法に基づく罰則が適用される場合があります。)

労働安全衛生法では、事業者には以下のような措置が義務付けられていますが、  
個人事業者等 (注) (労働者と同一の場所で作業を行う場合に限る) に対しても、  
同様の措置が義務付けられます。(注) 個人事業者のほか中小事業者の代表者又は役員

## ポイント

### ☐ 構造規格又は安全装置を具備しない機械等の使用の禁止 (労働安全衛生法第42条)

個人事業者等が自ら機械等を持ち込む場合や他の事業者から一時的に貸与を受けて機械等を使用する場合に、その機械等が構造規格や安全装置を具備していることを自ら確認して使用しましょう。

対象機械：(労働安全衛生法施行令第13条第3項)

- ・木材加工用丸のこ盤の刃の接触予防装置
- ・手押しかんな盤及びその刃の接触予防装置
- ・交流アーク溶接機用自動電撃防止装置
- ・研削盤 など

### ☐ 特定の機械等に対する定期自主検査の実施 (労働安全衛生法第45条)

対象機械：クレーン、トラクターショベルなど (労働安全衛生法施行令第15条)

### ☐ 危険・有害な業務に就く際の安全衛生教育の受講 (労働安全衛生法第59条及び第60条)

対象業務：フォークリフトの運転業務など (労働安全衛生規則第36条)

労働災害防止のための基本ルールを守り、「安全衛生行動」を確実に実行しましょう。



三重  
会場



ひと、くらし、みらいのために

厚生労働省

Ministry of Health, Labour and Welfare

毎年11月は「過労死等防止啓発月間」です。

# 過労死等 防止対策推進 シンポジウム

過労死をゼロにし、健康で充実して  
働き続けることのできる社会へ

近年、働き過ぎやパワーハラスメント等の労働問題によって多くの方の尊い命が失われ、  
また心身の健康が損なわれ深刻な社会問題となっています。

本シンポジウムでは有識者や過労死で亡くなられた方のご遺族等にも  
ご登壇をいただき、過労死等の現状や課題、防止対策について考えます。

日時 2026.

11.16日 13:30~15:30  
(受付13:00~)

会場

津市アストプラザ  
4F アストホール (津市羽所町700番地 アスト津)

参加  
無料  
事前申込

基調講演

カスタマーハラスメントの  
現状と課題：法制化の動向  
と企業に求められる対応



関西大学社会学部 教授

池内 裕美氏

●お申込み・特設ホームページはこちら

過労死等防止対策推進シンポジウム



主催：厚生労働省

後援：三重県

協力：過労死等防止対策推進全国センター、全国過労死を考える家族の会、過労死弁護団全国連絡会議

二次元バーコードを  
読み込んで下さい。

# 三重会場

## プログラム

〔三重労働局からの報告〕

〔基調講演〕

## 「カスタマーハラスメントの現状と課題： 法制化の動向と企業に求められる対応」

池内 裕美 氏（関西大学社会学部 教授）

〔過労死遺族の声〕

## 池内 裕美 氏

関西大学社会学部 教授

関西学院大学大学院商学研究科（博士課程前期課程）、同大学院社会学研究科（博士課程前期・後期課程）修了。博士（社会学）。広告デザイン会社勤務、日本学術振興会特別研究員（DC2・PD）を経て、2003年4月関西大学社会学部に専任講師として着任。2011年より現職。専門は社会心理学、消費心理学。現在の主な研究テーマは、過剰なクレームやモノのため込み、買物依存といった「逸脱的消費者行動」（消費者の問題行動）に関する心理的なメカニズムの解明で、メディアからコメントを求められることも多い。主な著書に「新版・暮らしの中の社会心理学」（分担執筆、ナカニシヤ出版、2024年）、「消費者行動の心理学：消費者と企業のよりよい関係性」（分担執筆、北大路書房、2019年）、「消費者心理学」（共編著、勁草書房、2018年）等があるほか、多数の論文を執筆。

## 会場のご案内

### 津市アストプラザ 4F アストホール

（津市羽所町700番地 アスト津）

・近鉄、JR「津駅」下車、東改札口を出て左へ徒歩1分



## 参加申込みについて

- 会場の都合上、事前申し込みをお願いします。
- 申し込みはWebまたはFAXをお願いします。
- 受付番号を発行いたします。当日会場受付にて受付番号をお知らせください。
- 定員になり次第締め切りとさせていただきますのでご了承ください。
- 定員超過の場合は、電話またはメールでご連絡いたします。
- 連絡先のTELかE-mailのどちらかは必ずご記入ください。
- 参加（証明）書の発行はいたしておりません。予めご了承ください。

## ◎Webからのお申し込みはこちら

### 過労死等防止対策推進シンポジウム

検索

<https://www.mhlw.go.jp/karoshi-symposium/>



●以下の参加申込書に必要事項を記載の上、FAXをお願いいたします。FAX番号 052-915-1523

●下記の「個人情報の取扱いについて」に同意の上、ご記入ください。→ ☐ 同意しました。

11月16日(月)開催

## 過労死等防止対策推進シンポジウム 三重会場〔参加申込書〕

●次の該当する□に✓をお願いいたします。

- |                                  |                                    |                              |                                      |                              |                                |                              |
|----------------------------------|------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 経営者     | <input type="checkbox"/> 会社員       | <input type="checkbox"/> 公務員 | <input type="checkbox"/> 団体職員        | <input type="checkbox"/> 教職員 | <input type="checkbox"/> 医療関係者 | <input type="checkbox"/> 弁護士 |
| <input type="checkbox"/> 社会保険労務士 | <input type="checkbox"/> パート・アルバイト | <input type="checkbox"/> 学生  | <input type="checkbox"/> 過労死等の当事者・家族 |                              |                                |                              |
| <input type="checkbox"/> その他 [ ] |                                    |                              |                                      |                              |                                |                              |

|        |             |      |
|--------|-------------|------|
| お名前    | ふりがな        | ふりがな |
|        | ふりがな        | ふりがな |
| 連絡先    | ●TEL: ●FAX: |      |
|        | ●E-mail:    |      |
| 企業・団体名 |             |      |

「個人情報の取扱いについて」 ・ご記入いただいた事項は、過労死等防止対策推進シンポジウムの申込受付業務を目的として使用します。 ・他の目的ではご本人の同意なく第三者に提供をいたしません。 ・委託運営株式会社プロセスユニークの「個人情報保護方針 (<https://www.p-unique.co.jp/hp/privacy.html>)」に従い適切な保護措置を講じ、厳重に管理いたします。

# 働き方改革の “これから”を考える

～残業削減で終わらせない、経営強化と価値創造の視点から～



## ■ 開催にあたって

近年、働き方改革に取り組む企業が増えた一方で、働き方改革に対する疑問の声を聞くことも増えてきました。働き方改革に取り組んでみたものの、取組が形骸化してしまった企業や、次の一手に悩む企業もあるのではないのでしょうか。

本シンポジウムでは、学識経験者による解説や企業の取組事例、パネルディスカッションを通じて、働き方改革のこうした疑問について議論し、働き方改革の“これから”を考えます。

日時

2026 **10/28** 水  
14:00～16:30

参加費無料

🎧 オンライン開催

参加申込はこちらから》

[https://murc-jimukyoku.smartcore.jp/work-holiday\\_seminar](https://murc-jimukyoku.smartcore.jp/work-holiday_seminar)

申込期限 10/27 火 12:00



## 《 働き方改革にこんな疑問を持つ方へ 》

働き方改革って  
まだ必要なの？

働き方改革って  
なぜやるんだっけ？

働き方改革の現在地やこれからの方向性を提示します

第1部 14:05～14:20

〈オープニングトーク〉  
働き方改革はまだ必要か？  
～現在地と次の一手～

働き方改革で  
働きにくくなった

「働きやすさ」だけ  
を追求すること  
でいいの？

人手不足で働き方改革  
なんかできない

働き方改革の見直し方を考えます

第2部 14:25～15:20

中小企業の経営に  
プラスになる働き方改革とは？  
～残業削減をゴールにしない働き方改革～  
企業事例発表 + パネルディスカッション

働き方改革の先には  
何があるのか？

働き方改革は  
一通りやって、  
もうできることがない

働き方改革の「次の一手」を考えます

第3部 15:30～16:25

新たな価値創造に  
つなげる働き方改革とは？  
～働き方改革の先駆企業がいま何を見ているか～  
企業事例発表 + パネルディスカッション

※詳細は裏面をご覧ください。

● 14:00～14:05 開会挨拶

● 14:05～14:20 第1部 〈オープニングトーク〉  
働き方改革はまだ必要か？  
～現在地と次の一手～

こんな方におすすめ  
働き方改革の現在地や  
これからの方向性を  
押さえたい方



法政大学  
キャリアデザイン学部  
教授  
坂爪洋美氏

● 14:20～14:25 休憩(5分間)

● 14:25～15:20 第2部 中小企業の経営に  
プラスになる働き方改革とは？  
～残業削減をゴールにしない働き方改革～

残業削減だけを目的とせずに関心する働き方改革に取り組んだ  
事例を通じ、社員にも経営にもプラスになる働き方  
改革の進め方を考えます。

こんな方におすすめ  
働き方改革に  
疑問や違和感を感じ、  
どのように見直したら  
よいか悩んでいる方

- 1 テーマ解説
- 2 事例紹介 ■ 株式会社マエダハウジング (30～99人、建設業)  
■ 株式会社ユーメディア (100～299人、製造業)
- 3 パネルディスカッション



東京大学  
名誉教授  
佐藤博樹氏



株式会社マエダハウジング  
代表取締役 会長  
前田政登氏



株式会社ユーメディア  
コーポレートデザイン部  
人材・組織開発チーム 課長  
西村聡美氏

● 15:20～15:30 休憩(10分間)

● 15:30～16:25 第3部 新たな価値創造につなげる  
働き方改革とは？  
～働き方改革の先駆企業がいま何を見ているか～

働き方改革にいち早く取り組んできた先駆企業の  
事例を通じ、残業削減から、多様な人材の活躍や価値  
創造への視点の変遷について議論します。

こんな方におすすめ  
残業削減や生産性  
向上の取組が一巡し、  
働き方改革の  
次の一手を模索  
している方

- 1 テーマ解説
- 2 事例紹介 ■ SCSK株式会社  
(1000人以上、情報通信業)
- 3 パネルディスカッション



早稲田大学  
商学大学院 教授  
小倉一哉氏



SCSK株式会社  
人事・総務・法務グループ  
人事本部 勤務部長  
大島航介氏



● 16:25～16:30 総括

※プログラムは予告なく変更となる場合がございます。あらかじめご了承ください。

開催方法・アーカイブ配信について

- Zoomウェビナーを使用いたします。
- 事前に専用アプリのインストール (<https://zoom.us/ja/download>) を推奨します。
- セキュリティ上の理由でアプリのインストールができない場合は、ブラウザでのご参加も可能です。
- 接続が不安な場合は、可能な限り不要なソフトはオフにしてご参加ください。
- シンポジウム開催後、厚生労働省「働き方・休み方改善ポータルサイト」にてアーカイブ配信を行います。

申込方法について

- 下記申込サイトにアクセスのうえ、お申込みください。
- お申込みいただいた方には、お申込みの際に伺ったメールアドレスへ後日参加方法等の詳細をご案内させていただきます。
- 申込期限：2026年10月27日(火) 12:00

お申込みはこちらから

[https://murc-jimukyoku.smartcore.jp/work-holiday\\_seminar](https://murc-jimukyoku.smartcore.jp/work-holiday_seminar)



お問合せ

〈厚生労働省委託事業実施機関〉三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社

働き方・休み方改善シンポジウム事務局 〈受付担当〉天野、北川、長塚

MAIL [murc-osjimukyoku\\_8@murc.jp](mailto:murc-osjimukyoku_8@murc.jp) TEL 03-6733-3438 (平日10:00～17:00)

※電話対応に時間がかかる場合がございます。可能な限りメールにてお問合せ頂けますと幸いです。



# パートタイム・有期雇用労働者に関するルールが変わりました (令和8年10月1日施行)

パートタイム・有期雇用労働者の待遇改善を進めるため、  
「同一労働同一賃金」に関する施行規則と告示が改正されました。

## 1 雇い入れ時の労働条件明示事項が追加されます！【パート・有期法施行規則】

パートタイム・有期雇用労働者を雇い入れた時の労働条件明示事項として、現行の明示事項に加え、新たに「待遇の相違の内容・理由等に関する説明を求めることができる」旨の明示が必要となります(違反した者は10万円以下の過料に処されます)。

- 昇給の有無
- 退職手当の有無
- 賞与の有無
- 相談窓口

□待遇の相違等に関する説明を  
求めることができる旨

現行の  
明示事項

新たな  
明示事項

改正後の  
モデル労働条件  
通知書はこちら

[https://www.mhlw.go.jp/  
content/  
11650000/000815925.pdf](https://www.mhlw.go.jp/content/11650000/000815925.pdf)



## 2 「同一労働同一賃金ガイドライン」が改正されます！

【告示】

パートタイム・有期雇用労働法では、同一企業内の正社員とパートタイム・有期雇用労働者との間で、待遇(基本給や各種手当、福利厚生など)について不合理な差を設けることを禁止しています(いわゆる「同一労働同一賃金」)。「同一労働同一賃金ガイドライン」は、どのような待遇差が不合理なのかについて、考え方や具体例などを示したものです。

今般、ガイドラインに新たに追加された内容は、下記のとおりです。

改正後の  
ガイドラインについて  
詳しくはこちら



### 〈新たに追加された内容〉

- ・賞与(記載の充実)
- ・退職手当(新規追加)
- ・無事故手当(新規追加)
- ・家族手当(新規追加)
- ・住宅手当(新規追加)
- ・福利厚生施設(記載の充実)
- ・病気休職(記載の充実)
- ・夏季冬季休暇(新規追加)
- ・褒賞(新規追加)



**PICK UP!**  
自社の状況が  
ガイドライン等の内容に  
沿ったものになってい  
るか確認してみましょう。

### 〈賞与・退職手当〉

- 賞与・退職手当の目的には、労務の対価の後払い、功労報償等の様々な目的が含まれます。
- これらの目的が妥当するにもかかわらず、パートタイム・有期雇用労働者に対し、正社員との間の職務の内容等の違いに応じた均衡のとれた内容を支給しない場合、不合理と認められる可能性があります。

### 〈住宅手当〉

- 住宅手当が「転居を伴う配置の変更の有無に応じて支給されるもの」である場合、正社員と同一の転居を伴う配置の変更があるパートタイム・有期雇用労働者には、正社員と同一の住宅手当を支給しなければなりません。

### 〈夏季冬季休暇〉

- パートタイム・有期雇用労働者にも、正社員と同一の夏季冬季休暇を付与しなければなりません。

## 3 雇用管理の改善等に関する措置の内容が変わります！

【告示(雇用管理指針)】

パートタイム・有期雇用労働法では、正社員とパート・有期雇用労働者との間で待遇差がある場合、事業主は、パートタイム・有期雇用労働者から求めがあれば、①待遇差の内容や理由、②法第6条から第13条までの措置を講じるに当たって考慮した事項を説明しなければなりません。説明に当たっては、次の点に留意しましょう。



- 「資料を活用し、口頭により説明する方法」または「説明すべき事項を全て記載した分かりやすい内容の資料を交付する等の方法」のいずれかにより説明しましょう。
- 「資料を活用し、口頭により説明する方法」による場合には、説明に活用した資料等を交付することが望ましいです。
- 資料を交付することが困難な場合であっても、事後に求めがあったときは当該資料を閲覧させる等の工夫をするよう努めましょう。



その他の改正内容や上記の内容の詳細については同一労働同一賃金特集ページへ



就業規則の整備等の労務管理に  
関するお問い合わせは  
働き方改革推進支援センターへ



同一労働同一賃金に関するお問い合わせは  
三重労働局雇用環境・均等室 へ  
〒514-8524 津市島崎町327番2 津第2地方合同庁舎2階  
☎059-226-2318  
受付時間 8:30-17:15(土日・祝日・年末年始を除く)

# 令和8年10月1日からハラスメント対策が強化されました！

## ハラスメント対策の強化について

**カスタマーハラスメントや、求職者等に対するセクシュアルハラスメントを防止するために雇用管理上必要な措置を講じることが令和8年10月1日より事業主の義務となります。**

## カスタマーハラスメント対策の義務化（労働施策総合推進法）

- **カスタマーハラスメントとは、以下の3つの要素をすべて満たすもの**です。
    - ①顧客等（顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者など）の言動であって、
    - ②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、
    - ③労働者の就業環境が害されること。
  - 事業主が講ずべき具体的な措置の内容
    - ・事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発（カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し労働者を保護する旨の方針、カスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定めた対処の内容を定め、労働者へ周知）
    - ・相談体制の整備・周知
    - ・発生後の迅速かつ適切な対応
    - ・対応の実効性を確保するために必要なカスタマーハラスメントの抑止のための措置（特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対処の方針を定め労働者へ周知） など
- ※ 自社の労働者が取引先等の他社の労働者に対してカスタマーハラスメントを行った場合、その取引先等の事業主が講じる事実確認等の措置の実施に関して必要な協力が求められた際は、事業主はこれに応じるよう努めるものとされています。
- ※ カスタマーハラスメント対策を講ずる際には、当然ながら、消費者の権利等を阻害しないものでなければならず、また、障害者差別解消法の合理的配慮の提供義務を遵守する必要があります。

## 求職者等に対するセクハラ対策の義務化（男女雇用機会均等法）

- 求職者等（就職活動中の学生やインターンシップ生等）に対するセクシュアルハラスメントとは、**事業主が雇用する労働者による「性的な言動」により求職者等の就職活動等が阻害されるもの**をいいます。
- 事業主が講ずべき具体的な措置の内容
  - ・事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発（求職者等へセクハラを行ってはならない旨の方針、行為者への対処方針と内容、就職活動等に関するルール（面談等を行う際のルール等）をあらかじめ定めて周知すること）
  - ・相談体制の整備・周知
  - ・発生後の迅速かつ適切な対応 など

★ ハラスメント対策について（厚生労働省ホームページ）  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html)



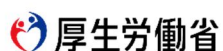
★ 「あかるい職場応援団」では、社内研修用動画など役立つコンテンツを掲載しています

あかるい職場応援団 HP

検索



# **カスタマーハラスメント対策企業マニュアル** **（令和 8 年度改訂版）**



厚生労働省  
カスタマーハラスメント対策企業マニュアル改訂及び  
業種別カスタマーハラスメント対策の取組支援事業  
改訂検討委員会

（令和 8 年度厚生労働省委託事業、東京海上ディール受託）



## はじめに

令和 7 年 6 月に労働施策総合推進法が改正され、カスタマーハラスメントについて、事業主が雇用管理上必要な措置を講じることが義務化され、令和 8 年 10 月 1 日から施行されます。

事業主が講ずべき措置を具体的に示した「事業主が職場における顧客等の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 8 年厚生労働省告示第 51 号）（以下「カスハラ防止指針」）では、事業主が講ずべき措置（義務）として次の事項が明示されました。

- ・ 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- ・ 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- ・ カスタマーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応
- ・ 対応の実効性を確保するために必要なカスタマーハラスメントの抑止のための措置
- ・ そのほか併せて講ずべき措置（プライバシー保護、不利益取扱いの禁止）

注：これらの具体的な内容は、「4. 企業が講じなければならない**具体的な**カスタマーハラスメント対策の内容」（P.18～）に記載されています。事業主が、カスタマーハラスメント対策として何をしなければならないのかを知りたい場合には、まずはそちらをお読みください。

カスタマーハラスメント対策は、もはや企業の努力目標ではなく、すべての事業主に課された法律上の義務となります。なお、カスタマーハラスメントにおける「顧客等」とは、一般消費者に限られるものではなく、取引の相手方等を含みます。したがって、カスタマーハラスメント対策は、一般消費者に対して商品・サービスを提供する企業（BtoC 企業）だけではなく、法人や事業者を相手に取引を行う企業（BtoB 企業）を含め、業種・業態を問わず、すべての事業主が取り組む必要があり、対応が不十分な場合には、都道府県労働局による助言・指導・勧告の対象となり得ます。

また、使用者には労働契約法第 5 条に基づき、労働者が生命、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行う安全配慮義務があります。このため、カスタマーハラスメントへの対応を怠った結果、従業員の心身に被害が生じた場合には、安全配慮義務違反を理由として従業員等から損害賠償請求等を受ける可能性があります。さらに、従業員等がカスタマーハラスメントを受けたことにより、怪我を負った場合や精神障害を発病した場合は、労災保険の対象となります。そのような事態は、被害を受けた従業員本人に深刻な影響を及ぼすのみならず、企業にとっても、労務対応等のコスト、労働力確保への影響等多大な追加的コストを生じさせ得る重大な経営上の課題となります。

厚生労働省が実施した「令和 5 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について従業員からの相談があった企業の割合は 27.9%、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 10.8%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（P. 5~参照）。

本来、顧客等からの意見や苦情は、商品・サービス、接客、業務運営等の改善につながる重要な情報であり、それ自体を一律に問題視すべきものではありません。

しかしながら、その内容または手段・態様が社会通念上許容される範囲を超える場合には、従業員の就業環境を害し、企業にも多大な損失を生じさせるおそれがあります。

したがって、企業には、正当な意見・要望には真摯に対応して改善に活かしつつ、カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然と対応し、従業員を守ることが求められます。

カスタマーハラスメント対策は、単に法令違反や紛争のリスクを回避するための取組にとどまりません。カスタマーハラスメント対策は、従業員が安心して働くことのできる職場環境を整備することに寄与し、離職防止、人材確保、サービス品質の維持向上につながり、結果として、適正なサービス提供を通じて多くの善良な顧客を大切にすることにも資するものです。

すなわち、カスタマーハラスメント対策は、従業員と企業を守りつつ、顧客を大切にするための重要な経営課題として位置付けるべきものです。

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、実効性のある取組を行っていただくことを目的に、令和 3 年度に作成された本マニュアルを、この度、法改正等の内容を反映する形で更新・改訂しました。より多くの企業等に本マニュアルを活用いただき、カスタマーハラスメントへの対策を進めていただくことによって、従業員が安心して働くことのできる職場環境の整備および顧客等との健全な関係の構築を目指していただきたいと思います。

今後、令和 8 年度内に、カスタマーハラスメント対策に取り組む企業からヒアリングを行うことを予定しており、本マニュアルについては、それらの内容を追記して、再改訂を行う予定です。

令和 8 年 9 月

カスタマーハラスメント対策企業マニュアル改訂及び  
業種別カスタマーハラスメント対策の取組支援事業  
改訂検討委員会

## 目次

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| はじめに .....                                                                        | 1  |
| 1. カスタマーハラスメントの発生状況 .....                                                         | 5  |
| 2. カスタマーハラスメントとは .....                                                            | 9  |
| 2.1 本マニュアルでのカスタマーハラスメント .....                                                     | 9  |
| 2.2 企業が悩む顧客等からの行為 .....                                                           | 11 |
| 3. カスタマーハラスメント対策の意義 .....                                                         | 14 |
| 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 .....                                          | 14 |
| 3.2 裁判から見るカスタマーハラスメント対策の重要性 .....                                                 | 16 |
| 4. 企業が講じなければならない具体的なカスタマーハラスメント対策の内容 .....                                        | 18 |
| 4.1 カスタマーハラスメント対策の全体像 .....                                                       | 18 |
| 4.2 事業主の方針等の明確化およびその周知・啓発 .....                                                   | 20 |
| 4.2.1 カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を明<br>確化し、労働者に周知・啓発する .....            | 20 |
| 4.2.2 カスタマーハラスメントの内容および対処の内容を、労働者に周知する .....                                      | 22 |
| 4.3 相談対応体制の整備 .....                                                               | 35 |
| 4.3.1 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する .....                                                 | 35 |
| 4.3.2 相談窓口担当者が、適切に対応できるようにする .....                                                | 36 |
| 4.4 カスタマーハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応 .....                                               | 37 |
| 4.4.1 事実関係を迅速かつ正確に確認する .....                                                      | 37 |
| 4.4.2 被害者に対する配慮のための措置を適正に行う .....                                                 | 39 |
| 4.4.3 再発防止に向けた措置を講ずる .....                                                        | 41 |
| 4.5 対応の実効性を確保するために必要なカスタマーハラスメントの抑止のための措置 .....                                   | 43 |
| 4.5.1 特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対処の方針をあらかじめ定め、労働<br>者に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備する ..... | 43 |
| 4.6 その他併せて講ずべき措置 .....                                                            | 44 |
| 4.6.1 相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、労働者に周知する .....                                  | 44 |
| 4.6.2 相談したこと等を理由として不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発<br>する .....                         | 44 |
| 4.7 企業が取り組むことが望ましい取組 .....                                                        | 45 |
| 4.7.1 カスタマーハラスメントの原因や背景となる要因を解消するための取組 .....                                      | 45 |
| 4.7.2 カスタマーハラスメント対策の運用状況の把握や見直しの検討 .....                                          | 45 |
| 4.7.3 業種・業態等の状況に応じた必要な取組 .....                                                    | 45 |
| 4.7.4 自社従業員以外の労働者に対する顧客等の言動に対する取組 .....                                           | 46 |
| 【コラム：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】 .....                                         | 47 |
| 【コラム：顧客等の理解を得るために/意識を変えるために】 .....                                                | 48 |

|                 |    |
|-----------------|----|
| 5 企業等の責務.....   | 49 |
| 5.1 企業の責務.....  | 49 |
| 5.2 従業員の責務..... | 49 |
| おわりに.....       | 50 |
| 付録 1.....       | 51 |
| 付録 2.....       | 53 |

## 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5年12月に全国の企業・団体に対する調査（以下「企業調査」）を、令和6年1月に全国の企業・団体に勤務する労働者に対する調査（以下「労働者等調査」）を実施しました（企業調査、労働者等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やセクシュアルハラスメントのほか、顧客等からの著しい迷惑行為の発生実態についても確認しており、その結果は図1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： 2023年12月1日～12月29日
- ・調査対象： 全国の従業員30人以上の企業・団体
- ・発送件数： 25,000件（※）
- ・回収数： 7,933件（回収率 31.7%）

#### ※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（7,412件）
- 従業員300人以上の企業：全企業を対象（17,588件）

### ■労働者等調査（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： 2024年1月22日～1月29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（※）

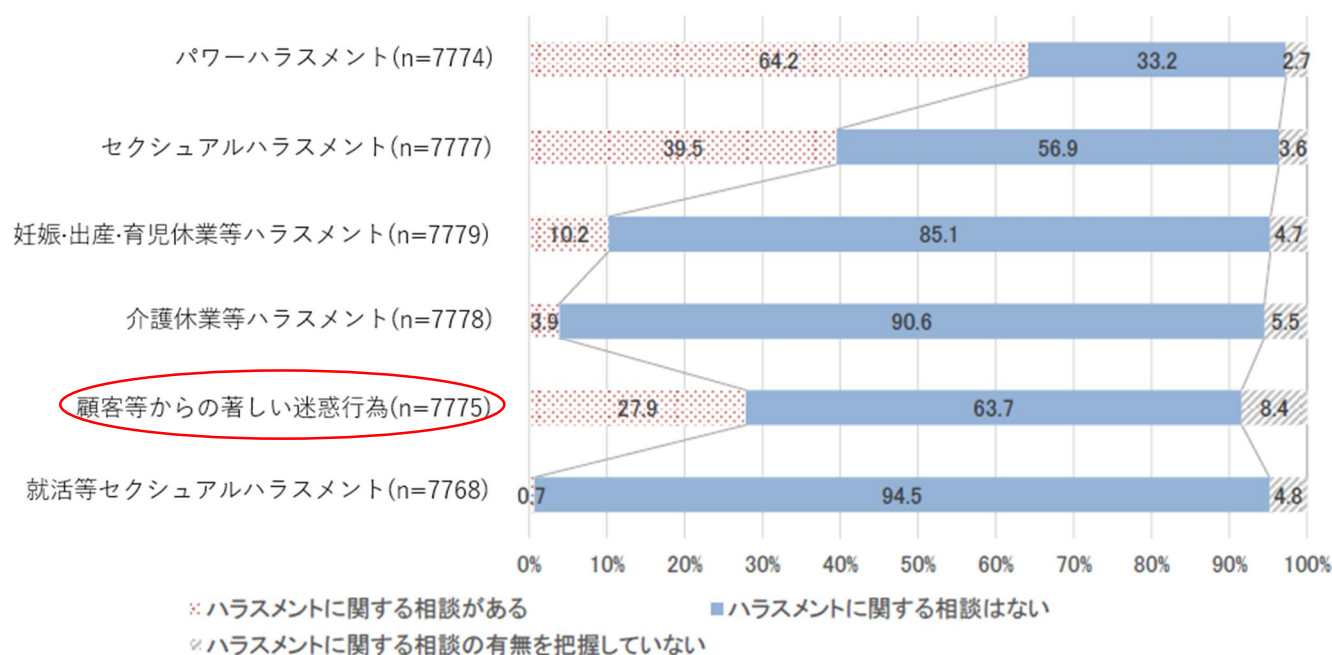
#### ※サンプル数について

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。

過去3年間に各ハラスメントの相談があったと回答した企業の割合をみると、カスタマーハラスメント（顧客等からの著しい迷惑行為）はパワーハラスメント、セクシュアルハラスメントに続いて高く、企業にとって近年大きな課題になっていると考えられます。

具体的な割合をみると、高い順にパワーハラスメント（64.2%）、セクシュアルハラスメント（39.5%）、カスタマーハラスメント（顧客等からの著しい迷惑行為）（27.9%）となっており、令和2年度に実施された職場のハラスメントに関する実態調査（以下「令和2年度調査」）と同様の傾向となっています。

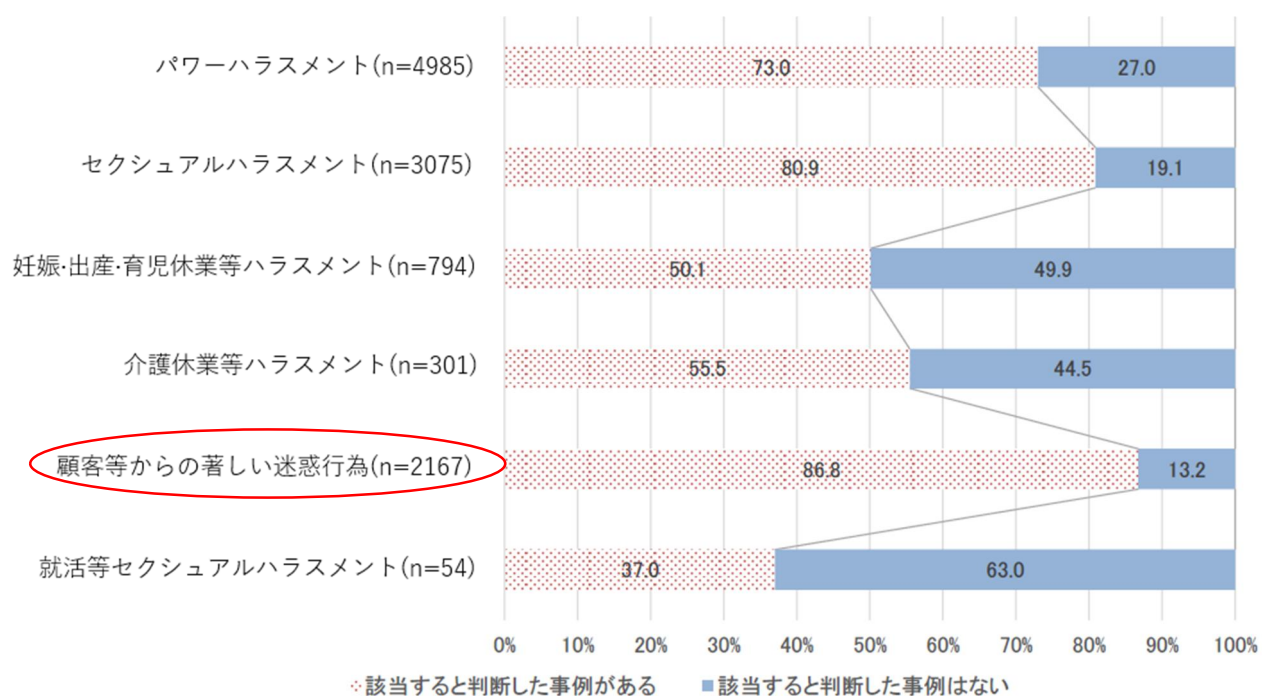
図1：過去3年間のハラスメント相談有無（ハラスメントの種類別）



（調査対象：全国の従業員 30 人以上の企業・団体）

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 86.8%と最も高く、令和 2 年度調査でも同様に最も高かったことから、依然として多くの企業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）に該当する事案が発生していることがわかります。

図 2：過去 3 年間のハラスメント該当事例の有無（ハラスメントの種類別）

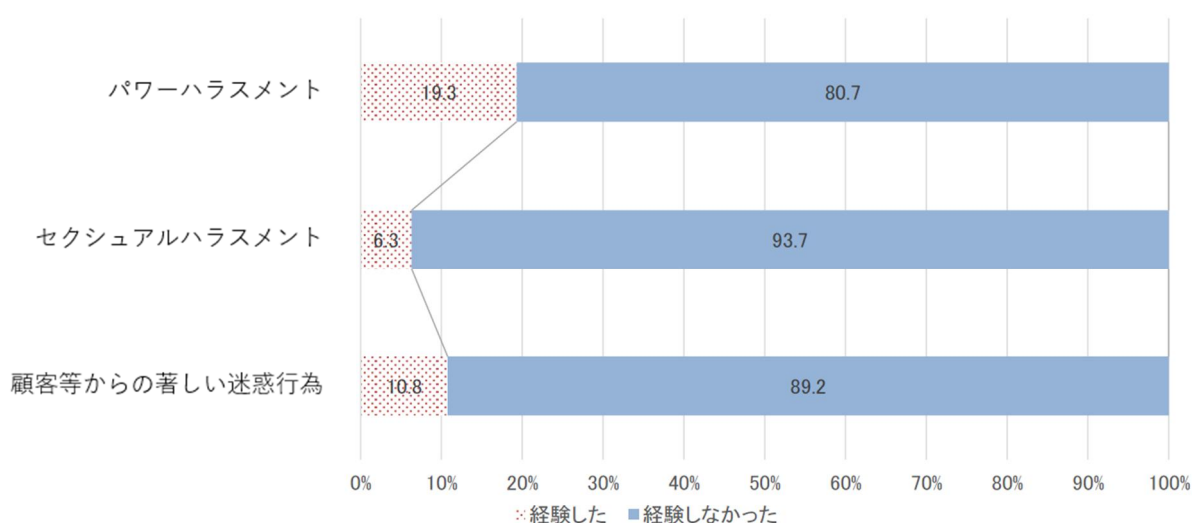


（調査対象：全国の従業員 30 人以上の企業・団体のうち、過去 3 年間に各ハラスメントに関する相談があった企業）

労働者等調査では、全国の企業・団体に勤務する 20～64 歳の労働者のうち、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 10.8%であり、パワーハラスメント（19.3%）よりは割合が低いものの、セクシュアルハラスメント（6.3%）よりも割合が高いという結果が出ています。

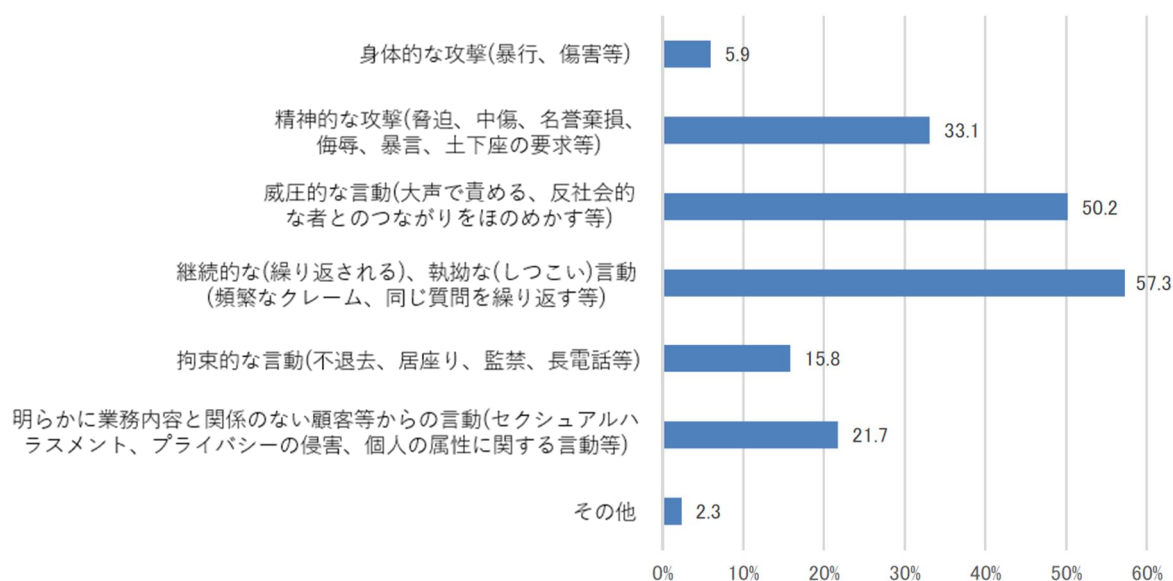
受けた行為の内容としては「継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動(頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等)」（57.3%）の回答が最も多く、「威圧的な言動(大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等)」（50.2%）がそれに続いています。

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))

図 4：顧客等から受けた著しい迷惑行為の内容



(調査対象：顧客等からの著しい迷惑行為を経験した者 (n=861))

## 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

顧客や取引先などからの苦情には、商品やサービス等への改善を求める正当なものがある一方で、対応が著しく困難な要求を行ったり、商品やサービスに理由がない言いがかりをつけたりする悪質なものであり、不当・悪質な苦情から従業員を守る対応が企業には求められます。

カスハラ防止指針では、職場におけるカスタマーハラスメントを以下のとおり定義しています。

**職場において行われる①顧客等の言動であって、②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすもの**

※電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。

※顧客等からの苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われたものは、いわば正当な申入れであり、職場におけるカスタマーハラスメントには当たりません。また、障害者が不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。

- ・「職場」とは、事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所を指し、当該労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、当該労働者が業務を遂行する場所については、「職場」に含まれます。例えば、以下のような場所であっても、当該労働者が業務を遂行する場所であれば「職場」に該当します。

- ✓ 取引先の事務所
- ✓ 取引先と打合せをするための飲食店
- ✓ 顧客の自宅 等

- ・「労働者」とは、正規雇用労働者に加え、パートタイム労働者、契約社員等の非正規雇用労働者を含む事業主が雇用する労働者の全てを指します。また、派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、派遣先事業主も、自社の従業員と同様に、雇用管理上講ずべき措置を講ずる必要があります。

- ・「顧客等」とは、顧客、取引の相手方、施設(駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等)の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者を指し、今後商品の購入やサービスの利用等をする可能性がある者、今後取引をする可能性のある者、今後施設を利用する可能性がある者も含まれます。例えば、以下の者等も含まれます。

- ✓ 事業主が販売する商品の購入やサービスの利用をする者
- ✓ 事業主の行う事業に関する内容等に関し問い合わせをする者

- ✓ 取引先の担当者
- ✓ 企業間での契約締結に向けた交渉を行う際の担当者
- ✓ 施設・サービスの利用者及びその家族（訪問看護や訪問介護等の、顧客等の自宅等に従業員が訪問して実施するサービスも含まれる）
- ✓ 施設の近隣住民 等

・「社会通念上許容される範囲を超えた」言動とは、社会通念に照らし、当該顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、または手段や態様が相当でないものを指し、典型的な例としては以下のものがあります。

**【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの】**

- ・そもそも要求に理由がないまたは商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難なまたは対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求

**【手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの】**

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

なお、判断に当たっては、様々な要素（当該言動の目的、当該言動を受けた労働者の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、労働者の属性や心身の状況、行為者との関係性等）を総合的に考慮することが適当です。また、「言動の内容」、「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でも、「社会通念上許容される範囲を超えた言動」に該当し得ることに留意が必要です。

・「労働者の就業環境が害される」とは、当該言動により労働者が身体的・精神的に苦痛を与えられ、労働者の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、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。

## 2.2 企業が悩む顧客等からの行為

今後、令和 8 年度内に、カスタマーハラスメント対策に取り組む企業からヒアリングを行うことを予定しており、それらの内容を追記する予定です。

### 【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。

#### ■ 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

【不同意わいせつ罪】刑法第 176 条：次に掲げる行為又は事由その他これらに類する行為又は事由により、同意しない意思を形成し、表明し若しくは全うすることが困難な状態にさせ又はその状態にあることに乗じて、わいせつな行為をした者は、婚姻関係の有無にかかわらず、6 月以上 10 年以下の拘禁刑に処する。

#### ■ 身体的な攻撃(暴行、傷害等)

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

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

#### ■ 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)

【脅迫罪】刑法第 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 年以下の拘禁刑又は 30 万円以下の罰金に処する。

【強要罪】刑法第 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 年以下の拘禁刑に処する。

【名誉毀損罪】刑法第 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 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金に処する。

【侮辱罪】刑法第 231 条：事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、1 年以下の拘禁刑若しくは 30 万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

【信用毀損及び業務妨害】刑法第 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 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金に処する。

【恐喝罪】刑法第 249 条 1 項：人を恐喝して財物を交付させた者は、10 年以下の拘禁刑に処する。  
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、同項と同様とする。

【未遂罪】刑法第 250 条：この章（※注：「第 37 章 詐欺及び恐喝の罪」を指し、本ページでは「【恐喝罪】刑法 249 条 1 項」が該当する。）の未遂は、罰する。

■ 威圧的な言動

【威力業務妨害罪】刑法第 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。

■ 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)

【不退去罪】刑法第 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 年以下の拘禁刑又は 10 万円以下の罰金に処する。

【逮捕・監禁罪】刑法第 220 条：不法に人を逮捕し、又は監禁した者は、3 月以上 7 年以下の拘禁刑に処する。

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。

### 3. カスタマーハラスメント対策の意義

#### 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）
- ・現場対応への恐怖や苦痛による従業員の配置転換、休職、退職

##### （企業への影響）

- ・時間の消費（苦情への現場での対応、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（顧客等対応によって他業務が行えない 等）
- ・人員の不足（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）

- ・来店する他の顧客等の利用環境、雰囲気の悪化
- ・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、精神的な負担から、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、休職や退職に繋がるケースもあります。

また、企業としては、顧客等対応に要する時間が必要となり、現場での苦情対応に長時間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関しても、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。

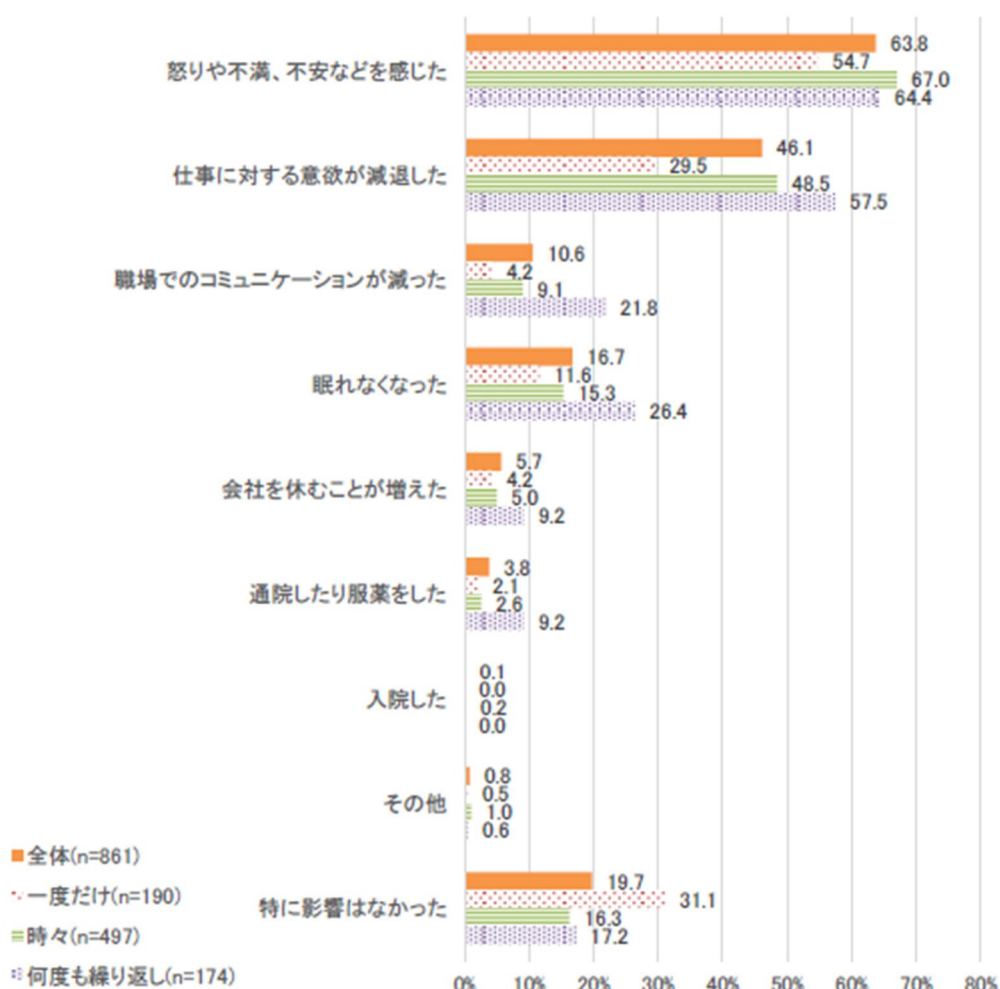
企業は、カスタマーハラスメントへの対策を講じることにより、これらのマイナスの影響を生じさせないだけでなく、「会社としてカスタマーハラスメントに対する姿勢を示したことで従業員の安心感が生まれた」「迷惑行為をする人が少なくなり、職場環境がよくなった」といったプラスの影響を得られることが期待できます。

### （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

令和5年度に厚生労働省が実施したハラスメント実態調査における労働者等調査では、カスタマーハラスメント（顧客等からの著しい迷惑行為）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」（63.8%）、「仕事に対する意欲が減退した」（46.1%）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」（26.4%）、「通院したり服薬をした」（9.2%）の回答も見られ、深刻な影響も確認されています。

図5：顧客等からの著しい迷惑行為を受けたことによる心身への影響（経験頻度別）



（調査対象：顧客等からの著しい迷惑行為を受けたと回答した者）

（出典：令和5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 裁判から見るカスタマーハラスメント対策の重要性

企業には従業員に対する安全配慮義務があり、カスタマーハラスメントへの対応を怠った場合も安全配慮義務違反となります。企業およ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、保護者による保育士に対する心理的負荷を生じさせるような言動があった際に、当該保育士の使用者としての対応が十分でないとして、使用者の安全配慮義務違反が認められた事例です。

#### **裁判例① カスタマーハラスメント対応が不十分であったことで安全配慮義務違反が認められた事例**

保育園に勤務する保育士が、保護者による虐待疑惑の追及等を含む一連の騒動によって業務上強度の心理的負荷を受けてうつ病を発症し自殺するに至ったとして、当該保育士の相続人らが保育園の経営を行う社会福祉法人に対し、安全配慮義務違反の債務不履行または不法行為に基づいて損害賠償を請求しました。

保育士は、虐待騒動によって強い心理的負荷を受け、その後も業務上の心理的負荷が継続していたのであるから、使用者としては、保育士の心身の健康状態に留意し、心理的負荷が過度に蓄積して心身の健康に変調をきたすことがないように注意すべき義務を負っていたところ、使用者の対応が十分でなかったとして、安全配慮義務違反が認められました。

＜長崎地裁令和3年1月19日判決より要約＞

一方、使用者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、使用者の安全配慮義務違反が認められなかった事例もあります。

#### **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<sup>※1</sup>**

放送事業者の放送の普及と番組広報等を行う一般社団法人が運営するコールセンターで、コミュニケーターとして勤務していた従業員が、視聴者からの電話対応の業務でおいせつ発言や暴言等を受けたことにつき、当該従業員は当該法人がそのようなおいせつ発言や暴言等に触れさせないようにする安全配慮義務に違反したと主張し、当該法人に対し債務不履行に基づく損害賠償を請求しました。

この点、当該法人は、コミュニケーターの対応手順（マニュアル）を作成・周知しており、おいせつ電話については、転送指示を待たずに直ちに上司であるスーパーバイザーに転送すること、および、同じ日における同一人物からの2回目以降のおいせつ電話に対しては、コミュニケーターの判断で即切断することが認められていました。また、電話で大声が出されるような場合は、ヘッドセット（電話の受話器）を外したり、転送したりすることが認められていました。

<sup>1</sup> 本訴訟においては、当該従業員の定年後の継続雇用の可否等についても争われるなど、争点は多岐にわたっていますが、本事例ではカスタマーハラスメントに関係する部分に絞って紹介しています。

こうした事実関係を踏まえ、カスタマーハラスメントの被害を受けた当該従業員に対し、雇用主である当該法人は従業員の心身の安全を確保するためのルールを定めて対応を行っていたとし、当該法人に安全配慮義務違反は認められませんでした。

<東京高裁令和4年11月22日判決より要約>

このように、裁判例を通して、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. 企業が講じなければならない具体的なカスタマーハラスメント対策の内容

### 4.1 カスタマーハラスメント対策の全体像

令和 7 年の法改正により、労働施策総合推進法において、カスタマーハラスメント対策について、事業主が雇用管理上必要な措置を講ずることが法的義務として明確に位置付けられました。また、事業主が具体的に講じなければならない措置については、カスハラ防止指針に示されています。

カスタマーハラスメントを防止するために、企業は、カスハラ防止指針に規定された措置（下記①～⑩の全て）を必ず講じなければなりません（法的義務）。本章では、これらの措置の内容と実施例、措置に加えて行うことが望ましい取組について紹介します。

#### ■ 事業主の方針等の明確化およびその周知・啓発

- ①カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発する（P.20～）
- ②カスタマーハラスメントの内容およびあらかじめ定めた対処の内容を、労働者に周知する（P.22～）

#### ■ 相談対応体制の整備

- ③相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する（P.35～）
- ④相談窓口担当者が、適切に対応できるようにする（P.36～）

#### ■ カスタマーハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応

- ⑤事実関係を迅速かつ正確に確認する（P.37～）
- ⑥被害者に対する配慮のための措置を適正に行う（P.39～）
- ⑦再発防止に向けた措置を講ずる（P.41～）

#### ■ 対応の実効性を確保するために必要なカスタマーハラスメントの抑止のための措置

- ⑧特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対処の方針をあらかじめ定め、労働者に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備する（P.43～）

#### ■ その他併せて講ずべき措置

- ⑨相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、労働者に周知する（P.44～）
- ⑩相談したこと等を理由として不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発する（P.44～）

ただし、これらの措置を講ずる際は、消費者法制により定められている消費者の権利や、障害者差別解消法<sup>※2</sup>において、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供義務が定められていることに留意する必要があります。また、障害者差別解消法に基づく「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（令和5年3月14日閣議決定）」に即して主務大臣が各所掌分野ごとに定める事業者が適切に対応するために必要な指針、内閣府がホームページ等に掲載する合理的配慮の提供等に係る障害特性に応じた事例等<sup>※3</sup>（以下「対応指針等」という。）も参考にして、顧客等との建設的対話を重ねるなど、事案に応じて適切に対応する必要があります。

また、各業法等によりサービス提供の義務等が定められている場合やサービスが途絶すると顧客等の生命や心身の健康に重大な影響が及ぶ場合等があることに留意して適切に対応する必要があります<sup>※4</sup>。

---

<sup>2</sup> 正式名称：「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）」

<sup>3</sup> 内閣府「合理的配慮等具体例データ集 合理的配慮サーチ」

(<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/>)

<sup>4</sup> 各業法による規定の趣旨や、行政分野、福祉・医療分野、電気・ガス等のインフラ分野等の性質に留意して適切に対応する必要があります。

## 4.2 事業主の方針等の明確化およびその周知・啓発

4.2.1 カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発する

**企業は、「カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で対応し、従業員を守る」という旨の方針を明確にし、従業員に示さなければなりません（カスハラ防止指針「4(1)イ」）。**

企業は、カスタマーハラスメント対策への取組姿勢や職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針を明確にし、トップ自ら発信することが重要です。管理監督者を含め、全ての従業員に対して、周知しましょう。

企業としての取組姿勢や方針を明確にすることにより、企業が従業員を守ってくれる・従業員を尊重しながら業務を進めてくれる、という安心感が従業員に育まれます。また、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が、上司や相談窓口へ相談しやすくなり、結果として、トラブルの長期化や再発を防ぐことにも繋がります。さらに、企業のトップの署名を添えた方針を発信することで、会社全体として取組を進めていることをより強調した形で従業員に伝えることができます。

取組姿勢や方針を自社のホームページやポスター等で顧客等の外部に向けて発信することや、商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などを解消していく取組を進めることも、カスタマーハラスメント対策として効果的であると考えられます。

### （企業の方針に含める要素例）

- ・ 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
- ・ 顧客等から社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動を受けたら、周囲に相談してほしい
- ・ カスタマーハラスメントには組織として毅然とした態度で対応をする
- ・ 本方針は企業のトップメッセージである

### （企業の方針の例）

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、お客様からの要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、性的な要求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、あってはならない問題です。

わたしたちは、従業員の人権を尊重するため、このようなお客様の要求や言動に対しては、毅然とした態度で対応し、従業員を保護します。

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

〇〇株式会社 代表取締役社長 □□ □□

#### 4.2.2 カスタマーハラスメントの内容および対処の内容を、労働者に周知する

カスタマーハラスメントの疑いのある顧客等に対して、まずは現場の従業員が、適宜上司や同僚と協力しながら対応することになります。もし現場だけではどう対応すべきかの判断が難しい場合は、本社・本部組織と連携することも考えられます。

企業は、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、**カスタマーハラスメントの内容や、現場での初期対応、本社・本部との連携等に関してあらかじめ定めたカスタマーハラスメントへの対処の内容について、従業員に周知する必要があります（カスハラ防止指針「4(1)ロ」）。**

従業員は、周知された内容を踏まえ、自分自身に対するカスタマーハラスメントだけでなく、同僚に対するものについても認知した場合には、改善に向けて動くことが重要です。

##### <カスタマーハラスメントの内容（判断基準）>

業種や業態などの違いから、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ため、自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、業界における業務の性質その他の事情に照らして、①言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるものか、②手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるものか、③従業員の就業環境が害されていないか、という観点で判断することが考えられます。なお、①、②の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でも、カスタマーハラスメントに該当し得ることに留意が必要です。

##### ① 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるものか

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、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、顧客が商品の交換・返金を要求してきたとします。もし顧客が購入した商品に瑕疵があった場合は、謝罪とともに商品の交換・返金に応じることは妥当です。一方、商品の内容と無関係である不当な損害賠償請求をすることについては、社会通念上許容される範囲を超えており、カスタマーハラスメントに該当し得ます。

##### 【社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型例】

- ✓ そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
  - 性的な要求や、労働者のプライバシーに関わる要求をすること
- ✓ 契約等により想定しているサービス等を著しく超える要求
  - 契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること
- ✓ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
  - 契約金額の著しい減額の要求をすること

✓ 不当な損害賠償請求

- 商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること

② 手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるものか

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、長時間に及ぶ苦情により労働者を拘束することは、業務の遂行に支障が生じるという観点から社会通念上許容される範囲を超える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・拘束的である場合は、社会通念上許容される範囲を超えると考えられ、カスタマーハラスメントに該当し得ます。

【社会通念上許容される範囲を超えた手段・態様の典型例】

✓ 身体的な攻撃(暴行、傷害等)

- 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと
- 物を投げつけること
- わざとぶつかること
- つばを吐きかけること

✓ 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)

- 店舗の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって労働者を脅すこと
- SNS等のインターネット上へ労働者のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと
- 労働者の人格を否定するような言動を行うこと(相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む)
- 土下座を強要すること
- 盗撮や無断での撮影を行うこと
- 労働者の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該労働者が開示することを強要する若しくは禁止すること

✓ 威圧的な言動

- 大きな声をあげて労働者や周囲を威圧すること
- 反社会的な言動を行うこと

✓ 継続的、執拗な言動

- 同様の質問を執拗に繰り返すこと
- 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること
- 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること

- ✓ 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)
  - 長時間に渡る居座りや電話で労働者を拘束すること

### ③ 従業員の就業環境が害されていないか

顧客等の言動により従業員が身体的または精神的に苦痛を与えられ、従業員の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じていないかを確認します。

この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の従業員が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかを基準とすることが適当です。

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は言えず、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され、犯罪にも該当し得ます。

言動の頻度や継続性は考慮しますが、強い身体的または精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、1回の言動でも、就業する上で看過できない程度の支障が生じ、就業環境を害する場合もあり得ます。

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おそれがある場合には、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。

このような観点から、業種や業態の違いを踏まえ、あらかじめ自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。

### <カスタマーハラスメントの対処の内容>

各企業において、従業員の状況等の実態に応じた対処の内容を定める必要があります。また、カスタマーハラスメントの対処の内容は、顧客等への対応に関するマニュアル等の中で定めることも考えられます。

以下に、対処の内容の例を示します。なお、これらの内容に限られるものではありません。

#### (1) 現場での初期対応の方法・手順

もともとは単なる苦情であったものが、従業員の初期対応の内容によってカスタマーハラスメントに発展してしまうこともあり得ます。そのため、顧客等からの苦情への現場対応者の初期対応では、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、という手順で丁寧な対応を心がけましょ

う。この手順を踏まず、正当な申入れを即座にカスタマーハラスメントと決めつけることは絶対に避けなければなりません。ただし、顧客等から威圧的な言動など明らかにカスタマーハラスメントであると判断される行為を受けた場合は、すぐに所属部署・職場の管理職等（現場監督者）に相談する等、事案を引き継ぎ、一人に対応しないようにしましょう。また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当する言動については、警察に通報することが重要です。

初期対応においては、以下の手順（1～3）を進めると良いでしょう。

なお、対応の過程で顧客等の言動がカスタマーハラスメントであると疑われる場合は、録音・録画<sup>※5</sup>・対応記録・時間の計測など、第三者が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。

### 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るようにし、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。一度このような発言をしてしまうと、事実確認の中で企業として非が無いことが判明した場合であっても、当該発言を撤回することが難しくなるためです。

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後にしましょう。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、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、ひと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、顧客等を落ち着かせることにも繋がります。

ひと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質問し、顧客等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。なお、今後顧客等と連絡が取れるように、顧客等の名前・住所・連絡先等の情報を取得しておくことも考えられます。

### 3. 現場監督者（一次相談対応者）または相談窓口担当者に情報共有する

現場対応者が顧客等から確認した情報は、現場監督者（一次相談対応者）またはカスタマーハラスメントの相談を従業員から受け付ける相談窓口担当者に共有し、対応方針（顧客等の要望に応じるかどうか、応じる場合はどの程度応じるか等）に関する指示を仰ぎます。

現場監督者や相談窓口担当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、でき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。

---

<sup>5</sup> 録音・録画に当たっては個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱うこと。

なお、小規模な店舗等や営業時間帯によって、情報共有する現場監督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、現場対応者のみでも適切な対応ができるよう、基本的な対応方法を従業員に周知しておくことが必要です。顧客等への対応が不適切な場合、顧客等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。

また、現場監督者や相談窓口担当者に情報を共有し、対応方針を検討する間、顧客等を待たせることも想定されます。その際は「上長に確認いたしますので、大変恐れ入りますが、少々お待ちいただいてもよろしいでしょうか。」といったように、顧客等に丁寧伝えましょう。情報共有・検討に時間を要することが予想される場合は、その分顧客等の待ち時間が長くなってしまうため、一度お引き取り（電話の場合はお切り）いただき、後日電話等で会社としての対応方針を伝える、という対応も考えられます。

### 《ポイント！ 現場での苦情初期対応方法》

苦情の初期対応は、現場（対面）での対応か、電話での対応かなどもによっても、そ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るため、それぞれの状況について留意するポイントをまとめておくといよいでしょう。

留意するポイントとしては、以下のことが考えられます。

#### ■各状況における共通の対応

- ・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。
- ・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。
- ・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、「確認して後日回答する」と伝え、その場をクローズさせることで、クールダウンの期間を設ける。
- ・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。
- ・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。

#### ■現場（対面）での対応

- ・店頭で対応せず、時間・人・場所を変えて対応することを検討する。
- ・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ることのないようにする。
- ・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。

### ■電話での対応

- ・通話内容を録音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にしない。
- ・顧客等に顔を見せられない分、丁寧な言葉遣いで、相手が理解できるようにゆっくりと説明する。
- ・途中で電話を中断し、周囲と相談等をするときは、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。

### ■顧客等の自宅等への訪問による対応

- ・冷静になりにくい時間帯（夜間や早朝）の訪問は避ける。
- ・喫茶店など周囲の目がある場所が好ましく、また、あらかじめ訪問先について合意し、合意した場所以外には行かないようにする。
- ・あらかじめ苦情の論点について情報を集め・整理し、顧客等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、顧客等に威圧感を与えるような人数での訪問も控える）。

## (2) ハラスメントの類型別の対応例

一口にカスタマーハラスメントと言っても、その言動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。

業種や業態、顧客等との関係などによって対応方針は異なりうるため、自社の業務内容、業務形態、対応体制・方針等の状況にあわせて、あらかじめ対応例を準備しておくことが重要です。以下にカスタマーハラスメントを受けた場合の対応例を示しますので、準備の際の参考にしてください。

### 1. 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

#### ■そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求

- ・性的な要求や、労働者のプライバシーに関わる要求をする。

(対応例) 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。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。

#### ■契約等により想定しているサービスを著しく超える要求

- ・契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求する。

(対応例) 契約書や約款等を提示し、対応可能な範囲を説明する。要求が繰り返される場合は「これ以上の対応はできない」と明確に意思表示する。

#### ■対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

- ・契約金額の著しい減額の要求をする。

(対応例) 価格設定の根拠を説明しつつ、毅然とした態度で要求を拒否する。不当な要求に安易に応じると常態化することが想定されるため、悪質だと判断した場合は取引解消・契約解除も検討する。

#### ■不当な損害賠償要求

- ・商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をする。

(対応例) 要求の根拠や因果関係を確認し、自社に責任がないことを整理・説明した上で、毅然とした態度で断る。要求が続く場合は弁護士等の外部機関と連携して対応する。

### 2. 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの<sup>※6</sup>

#### ■身体的な攻撃（暴行、傷害等）

- ・殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、わざとぶつかってくる、つばを吐きかける等の行為を行う。

(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。

---

<sup>6</sup> 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

## ■精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

- ・「馬鹿」といった侮辱的発言、従業員の人格の否定や名誉を毀損する発言をする。

（対応例）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。

- ・SNS 等のインターネット上への悪評を投稿することをほのめかす発言によって従業員を脅迫したり、インターネット上で名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

（対応例）名誉毀損等について、投稿者の処罰を望む場合には警察に通報する。投稿者に対して損害賠償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受けた上、損害賠償を請求する。情報の削除を求めたい場合には、法務局等<sup>※7</sup>に相談する。

- ・従業員を待ち伏せする、つきまとう等の行動を行う。

（対応例）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。

## ■威圧的な言動

- ・大きな怒鳴り声をあげて労働者や周囲を威圧する。
- ・反社会的な言動を行う。

（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。また、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。加えて、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。

## ■継続的・執拗な言動

- ・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。
- ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをする。
- ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつける。

（対応例）繰り返し理不尽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、連絡先を取得してリスト化するとともに、通話内容を記録する。また、窓口を一本化した上で、今後同様の問い合わせは受けないことを伝えるなど毅然とした態度で対応する。状況に応じて、弁護士や警察への相談等を検討する。

## ■拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- ・長時間にわたる居座りや電話で労働者を拘束する。

（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（30 分程度）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

---

<sup>7</sup> 総務省「インターネット上の違法・有害情報についてお困りの方へ」

([https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/d\\_syohi/ihoyugai\\_02.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/ihoyugai_02.html))

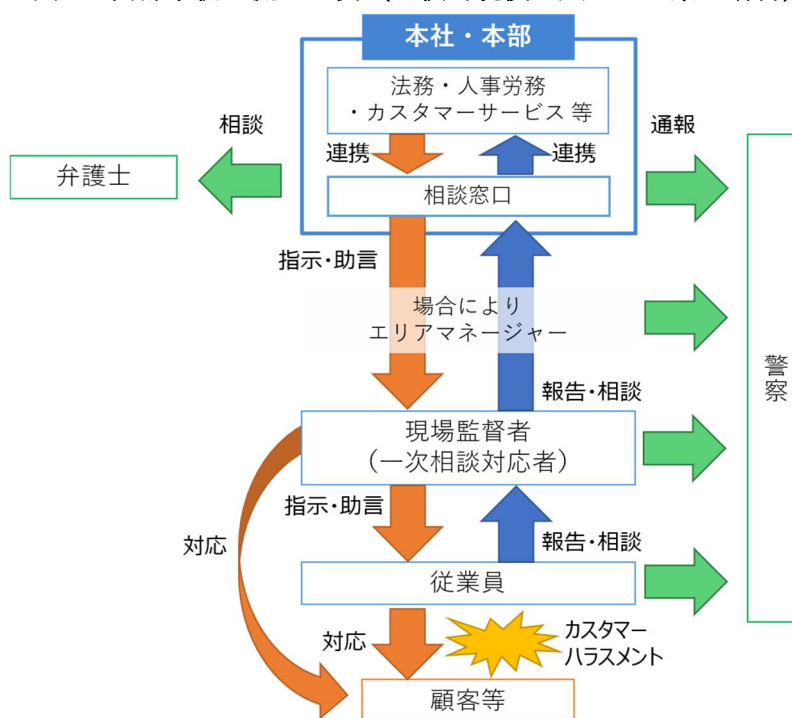
がかかってくる場合には、あらかじめ対応できる時間を伝えて、それ以上に長い対応はしない。現場対応において、お引き取りを願ってもなお30分程度（膠着状態に至ってから計1時間程度）顧客等が帰らない場合には、毅然とした態度で退去を求める。状況に応じて、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。なお、本項に記載の対応時間（30分、1時間）はあくまで一例であり、具体的な対応時間は、業種・業態も踏まえ、各企業で検討の上決定すべきである。また、身の危険を感じた際はためらわず警察への通報や警備員への連絡をすることが重要であり、企業において定めた対応時間に達しないと次のステップに進めないわけではないことに留意が必要である。

### （3）内部手続（報告・相談、指示・助言）の方法、手順

顧客等対応の状況によっては、顧客等からの犯罪行為等により、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、あらかじめ本社・本部への報告が必要な事項や報告する場合の手続を決めておくといでしょう。

図6は、本社・本部への報告の流れの一例です。顧客等対応を行った従業員から相談を受けた現場監督者が、状況に応じて、エリアマネージャー、本社・本部に設置されている相談窓口へ情報共有を行い、指示を仰ぐ形です。

図6：内部手続の流れの例（比較的大規模な企業の場合）



カスタマーハラスメント対応と苦情対応とで切り離して体制を整える必要はなく、苦情対応の延長として、カスタマーハラスメントに係る相談に対応できるようにしておくと、既存の苦情対応の体制を活用できるため、体制構築の際に負担が少ないと考えられます。

【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<sup>※8</sup>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、本社・本部の相談窓口と連携し、法務部門に相談する
  - ・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、本社・本部の相談窓口と連携し、法務部門・人事労務部門とともに、警察や弁護士等に相談、連絡、通報等する
- 等、まずは本社・本部の相談窓口で報告・相談し、各社の組織体制にあわせてエスカレーションを行います。

【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
- －顧客等からの要望の内容
- －顧客等の情報
- －現場監督者の指示
- －対応結果 等

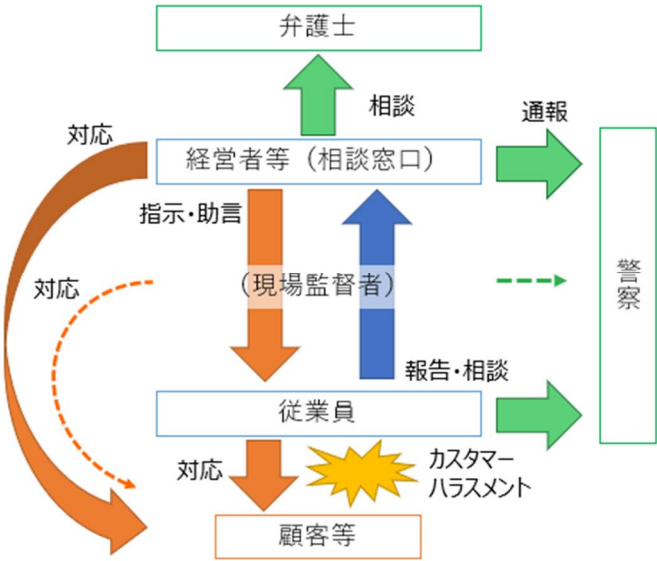
顧客等の情報や要望と併せて、これまで対応者がいつ、どこでどのように対応したか、その結果について時系列で整理しておくと、その後引き継いだ担当者がスムーズに対応しやすくなります。

比較的規模の小さい企業の場合は、図 7 のように経営者等が相談窓口を担い、従業員からの報告・相談を受け、指示・助言をする、あるいは経営者等が直接顧客等に対応することが考えられます。外部機関との連携も経営者等が行います。また、企業規模によっては経営者等とは別に相談窓口を設けることも考えられます

---

<sup>8</sup> 条例にて、特に悪質なカスタマーハラスメント行為者への罰則を定めている地方自治体を想定しています。

図 7：内部手続の流れの例（比較的規模の小さい企業の場合）

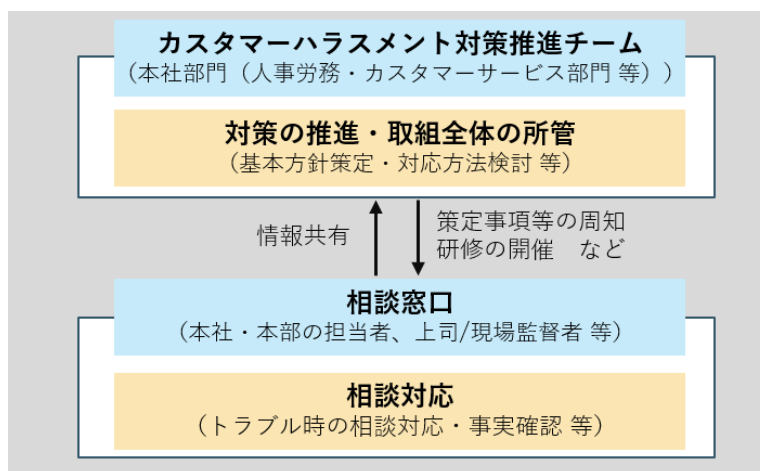


### 《ポイント！ カスタマーハラスメント対策を中心となって進める組織の設置》

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る相談窓口担当者とは別に、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（カスタマーハラスメント対策推進チーム）があるとよいでしょう。

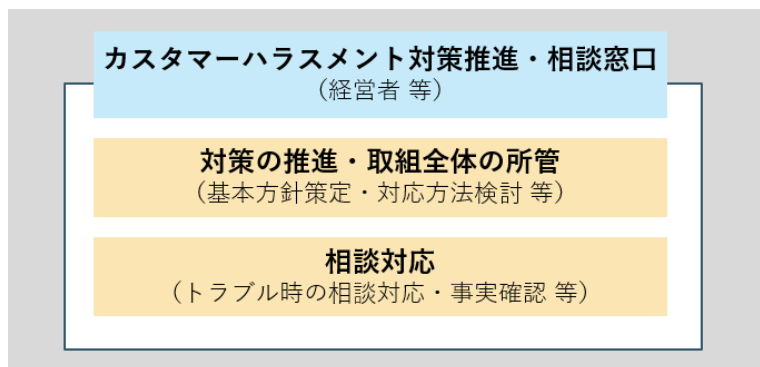
比較的規模の大きい企業の場合は、例えば、本社の部門（人事労務部門、カスタマーサービス部門、法務部門など）が中心となってチームを構成し、カスタマーハラスメントに係る方針や対応方法・手順の作成、研修や周知、再発防止策の検討・実施を取りまとめます。これらの取組を進めるに当たっては、相談窓口担当者より実際に発生した事案等の情報を適宜共有してもらい、参考にすることが考えられます。

図 8：カスタマーハラスメントへの対応体制（比較的規模の大きい企業の場合）



比較的規模の小さい企業の場合は、経営者等にてカスタマーハラスメント対策の推進と相談窓口対応を行います（図 9）。

図 9：カスタマーハラスメントへの対応体制（比較的規模の小さい企業の場合）



## <社内対応ルールについての従業員への教育・研修>

カスタマーハラスメントに対応できるように、カスタマーハラスメントの内容と**策定したカスタマーハラスメントへの対処の内容を、管理監督者を含む従業員に周知しておく必要があります（カスハラ防止指針「4(1)ロ」**）。

周知は、従業員へ研修等の形で行うことが考えられます。研修等については、全員が受講し、かつ定期的に実施することが重要です。中途入社の従業員やパート・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。

研修の内容としては、前述のトップメッセージ（「4.2.1 カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発する」参照）、自社で発生しやすいカスタマーハラスメントの例などカスタマーハラスメントとはどういうものであるかということや、あらかじめ定めた対応方法、手順等を盛り込むことが求められます。

また、初期対応を適正に行うことで、苦情がカスタマーハラスメントに発展することを防ぐことも期待されることから、商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などがカスタマーハラスメントの発生の原因や背景となり得ることを周知するとともに、従業員が自社の商品やサービスをよく理解し、顧客等への対応力の向上を図るための項目や、消費者の心理や障害特性等といった顧客等への理解を深めるための項目を盛り込むことも望まれます。

### 【研修の内容例（コンテンツ）】

- －カスタマーハラスメントとは（定義や該当行為例、正当な苦情との相違）
- －カスタマーハラスメントの判断例（判断基準やその事例）
- －カスタマーハラスメントの類型別の対応方法
- －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）
- －顧客等への理解（消費者の心理や障害特性等）
- －記録の作成方法
- －事例における顧客対応での注意点
- －よくある質問と模範解答（自社の商品やサービスに関するものを含む）
- －ケーススタディ

過去に自社で発生した事案や経験等を踏まえた事例を紹介したり、ケーススタディを設けたりすると、より実践的な内容になり、従業員にとって効果的な研修になると考えられます。

また、階層・役割別に経営層や相談窓口担当者、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。

## 4.3 相談対応体制の整備

### 4.3.1 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する

**企業は、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に相談窓口を設置し、従業員に広く周知する必要があります（カスハラ防止指針「4(2)イ」）。**

#### ■相談窓口

相談窓口は、カスタマーハラスメントのために必ずしも新たに設ける必要はありません。後述のように現場監督者を相談窓口（相談窓口担当者）として設定することや、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の既存の体制を活用することも考えられます。また、外部の機関に相談への対応を委託することも可能です。

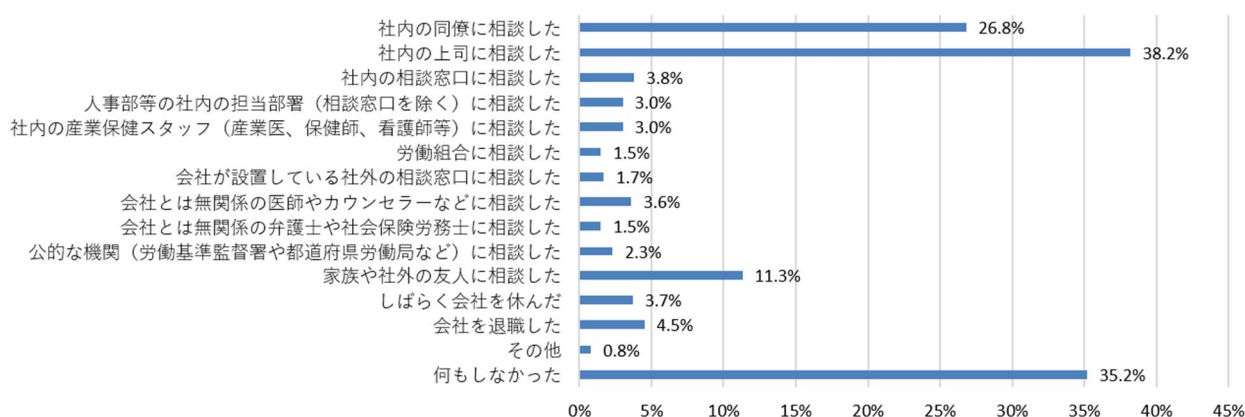
どのように相談窓口を設定した場合でも、社内関係部署（人事労務部門・法務部門等）、外部関係機関と連携が取れる・取りやすい体制とすることが必要です。

#### ■相談窓口担当者

相談窓口担当者として、従業員の上司、現場の管理監督者、比較的規模の小さい企業の場合は経営者等を設定する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。なお、相談に対応する担当者として、従業員の上司や現場の管理監督者等を定める場合、当該管理監督者等が相談できる窓口を別途設けることも考えられます。

実際、令和5年度に厚生労働省が実施したハラスメント実態調査における労働者等調査において、顧客等からの著しい迷惑行為を受けた後の行動として、「社内の上司に相談した」と回答した割合が38.2%と最も高く、行為を受けた従業員はまず上司に報告することが多いと考えられ、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10：カスタマーハラスメントを受けた後の行動



（対象：顧客等からの著しい迷惑行為：n=861）

※「会社を退職した」と回答している者には、その後転職や再就職をした者のみが含まれ、現在無業になっている者は調査対象外である。

#### 4.3.2 相談窓口担当者が、適切に対応できるようにする

**相談窓口担当者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにする必要があります。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なければなりません。また、相談者の心身の状況や受け止め方などの認識にも配慮しながら慎重に相談に応じる必要もあります（カスハラ防止指針「4(2)ロ」）。**

上記対応を実現するためには、相談窓口担当者が、人事労務部門や法務部門、カスタマーサービス部門、外部機関（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等を整備し、相談窓口担当者向けに定期的に研修等を実施すること等が考えられます。

相談窓口担当者は、現場の状況把握や事実確認、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、相談窓口担当者への研修等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等対応を求められることもあるため、相談窓口担当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を想定しておく必要があります。そのため、相談窓口担当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、相談者が会社や上司に対して不信感を抱いたり、問題解決に支障が出たりする可能性がありますので、相談窓口担当者には丁寧な対応が望まれます。

また、相談窓口担当者は、従業員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。

#### 4.4 カスタマーハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応

##### 4.4.1 事実関係を迅速かつ正確に確認する

企業は、カスタマーハラスメントの発生後など、従業員から相談があった場合には、**事実関係を迅速かつ正確に確認する必要があります（カスハラ防止指針「4(3)イ」）。**

##### (1) 事実関係の確認に関する一般的な考え方

企業は、従業員からカスタマーハラスメントに関する相談があった場合には、その事案についての事実関係を迅速かつ正確に確認することが求められます。なお、行為者が取引先である場合には、必要に応じて、取引先の事業主に事実関係の確認への協力を求めることも重要です。

#### ■事実関係の整理・判断（正確に状況を把握し、判断するために）

従業員から相談があった場合、まずは事実関係を整理する必要があります。

事実関係を整理する場合

- ・「4.2.2 カスタマーハラスメントの内容および対処の内容を、労働者に周知する」で定めるカスタマーハラスメントの対処の内容を踏まえ、管理監督者等がその場で事実確認し対応すること
  - ・相談窓口の担当者、関係部門等が相談者から事実確認をすること
- などが考えられます。

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顧客等の言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるものでないか検討する。
- ④顧客等の言動の手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるものでないか検討する。

事実関係を確認する際には、周囲の従業員からも事実関係を聴取したり、トラブルの状況について、録音・録画<sup>9</sup>等の客観的な証拠で相談者とともに確認したりすると、より状況を正確に把握することができます。

事実関係の確認を行う場合は、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、相談者や事実関係の確認に協力する従業員の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た上で、対応します。

---

<sup>9</sup> 録音・録画に当たっては個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱うこと。

(2) 取引先との間に起こったカスタマーハラスメントであった場合

自社の従業員が取引先の従業員からカスタマーハラスメントの被害を受けた場合についても、十分な対応を行わないと、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。

自社の従業員から相談を受けた際は、以下のような対応を実施します。

- ①相談者である自社の従業員から事実関係を確認する
- 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、カスタマー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
- ④カスタマーハラスメント行為が事実であったと確認できた場合、取引先に対し、再発防止に向けた措置への協力を求める

また、日頃から取引先との間で良好な関係を築き、カスタマーハラスメントが発生しにくい環境を醸成することも重要です。

《取引先から協力依頼を受けたら（自社の従業員が取引先の従業員に対しカスタマーハラスメント行為を行った場合）》

自社の従業員が、取引先企業の従業員に対するカスタマー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。

取引先からの協力の求めに応じて、従業員への事実関係の確認等を行うに当たっては、協力する従業員が、安心して、当該ハラスメントに関して目撃した情報等を提供できるよう、協力したことによって解雇等の不利益な取扱いを行わない旨を定め、従業員に周知・啓発することが望ましいです。

また、事実関係の確認により、カスタマーハラスメントが生じたことが確認できた場合は、就業規則やその他の服務規律を定めた文書等に基づき、必要な懲戒等の措置を講ずることが望ましいです。

もし、自社の従業員によるカスタマー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ことが望ましいことから、主体的に調査に関与することが重要です。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。また、再発防止策を講じ、取引先に実施状況を報告することも望まれます。

《取引先企業との接し方に関する留意点》

委託事業者等、取引上の地位が相手方に対して優越した立場にある企業が、その地位を利用して、正常な商習慣に照らして不当に不利益を与えること（購入・利用強制、協賛金等の負担の要請など）は、独占禁止法（優越的地位の濫用）や取適法<sup>※10</sup>に違反する可能性があります。

カスタマー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。自社より立場の弱い取引先に無理な要求をしない・させないよう、自社の従業員に対し徹底しましょう。また、「取引先の従業員に対してもカスタマーハラスメントを行ってはならない」といったメッセージを従業員に周知することが望まれます。

（３）事実関係の確認後の事案への対応

確認できた情報をもとに、言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるものかどうか、その手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるものかどうかを検討し、顧客等の要望に関して対応方針を決めていくことになります。あらかじめ定めてあるカスタマーハラスメントに対する対応方針、手順に沿って、対応していくことが必要です（「4.2.2（１）現場での初期対応の方法・手順」参照）。

4.4.2 被害者に対する配慮のための措置を適正に行う

**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ための措置を適正に行う必要があります（カスハラ防止指針「４（３）ロ」）。**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。

「4.2.2 カスタマーハラスメントの内容および対処の内容を、労働者に周知する」で定めた対処の内容を踏まえ、以下のような措置を講じることが必要です。

■従業員の安全の確保

顧客等が従業員に対し、殴る、蹴る、物を投げるといった暴力行為等を行った場合、当該従業員の安全確保を最優先して対応します。

具体的には、

- ・現場監督者が顧客等対応を代わる
  - ・顧客等から当該従業員を引き離す
  - ・担当者変更や、複数人対応を行う
  - ・状況に応じて、警察への通報や、弁護士と連携を取る
- 等の対応があります。

---

<sup>10</sup> 正式名称：「製造委託等に係る中小受託事業者に対する代金の支払の遅延等の防止に関する法律（昭和31年法律第120号）」

#### ■精神面への配慮

上記の「従業員の安全の確保」を行うことにより、従業員の精神面への配慮につながる場合もありますが、それでもなお、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は、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、当該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望まれます。

#### 4.4.3 再発防止に向けた措置を講ずる

**改めてカスタマーハラスメントに関する企業の方針を周知・啓発する必要があります。**併せて、同様の問題が再発することを防ぐための取組を行うことが望めます。**なお、従業員から相談窓口への相談があったものの、カスタマーハラスメントが生じた事実が確認できなかった場合も、同様の措置を講ずる必要があります（カスハラ防止指針「4(3)ハ」）。**

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、同様のことが繰り返し発生する可能性があります。カスタマーハラスメントの再発防止に向けた措置としては、例えば次のような方法が考えられます。

##### ■カスタマーハラスメントに関する方針の再周知・啓発

カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対処し、従業員を保護する方針や、カスタマーハラスメントへの対処の手順等について改めて研修・講習等を実施することが考えられます。現場を預かる現場監督者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。

##### ■事例の共有・活用

事案の内容や対応経緯を記録し、被害を受けた従業員のプライバシーも含め、個人情報の取扱いに留意して、関係部門に共有し、再発防止に活用することも考えられます。また、社内事例ごとに検証し、カスタマーハラスメントの対処の手順等の見直し・改善に役立てることも考えられます。

##### ■職場環境の改善や組織風土の見直し

商品・サービス自体の問題や従業員の接客態度等に起因して苦情がカスタマーハラスメントに発展したようなケースについては、その原因や背景となった商品・サービス・接客等における問題や、顧客等とのコミュニケーションの不足の改善を図るなどの措置を講ずる必要があります。その際、必要に応じて、顧客等を過度に優先するような接客等における慣行の見直しなど、職場環境の改善や組織風土の見直しを行うことも考えられます。

##### ■取引先に再発防止の協力の依頼

取引先の従業員からのカスタマーハラスメントが発生した場合は、「4.4.1（2）取引先との間に起こったカスタマーハラスメントであった場合」にあるとおり、必要に応じて、取引先に再発防止の協力を依頼することも考えられます。

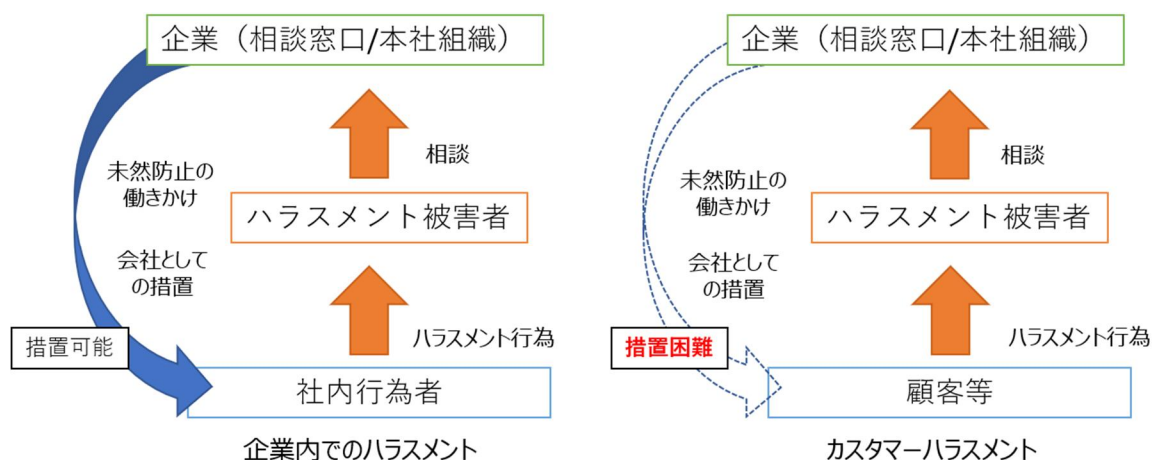
### 《ポイント！ 社内行為者によるハラスメントへの対応との違い》

カスタマーハラスメントへの対応と社内行為者によるハラスメント（パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント等）への対応との大きな違いとして、カスタマーハラスメントの場合、再発・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にくい点があります。

社内行為者によるハラスメントへの対応においては、トップメッセージや社内研修等により、行為者となりうる従業員に対して再発・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、顧客等に対しカスタマーハラスメント行為について再発・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はありません。顧客等による行為が社内でカスタマー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、企業内でのハラスメントのように懲戒等の直接的な措置は取ることができず、必要に応じて警察への通報や法的な手続きなどを行うことになります。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等と連携することや、業種・業界として所管官庁と連携することが重要になります。

図 11：企業内でのハラスメントとカスタマーハラスメントとの違い



#### 4.5 対応の実効性を確保するために必要なカスタマーハラスメントの抑止のための措置

4.5.1 特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対処の方針をあらかじめ定め、労働者に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備する

**企業は、カスタマーハラスメントへの対応の実効性を確保するため、その抑止のための措置として、従業員に対し過度な要求を繰り返すなど特に悪質と考えられるものへの対応の方針をあらかじめ定め、管理監督者を含む従業員に周知する必要があります。併せて、この方針において定めた対応を行うことができる体制を整備しなければなりません（カスハラ防止指針「4(4)」）。**

特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対応方針の例を次に示します。なお、対応方針を検討する際には、各業法等（旅館業法、航空法など）による定めがある場合や、業種・業態等により必要な対応が異なる場合がありますので、自社の状況に応じた方針を定めることが効果的です。検討にあたっては「4.2.2 (2) ハラスメントの類型別の対応例」で示した対応方法もご参考ください。

##### ■特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対応方針

- ・ 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報・警備員と連携して対応する。
- ・ 行為者に対して、内容証明郵便等を活用した警告文を発出する。
- ・ 法令の制限内において行為者に対して商品の販売、サービスの提供等をしない。
- ・ 行為者に対して店舗・施設等への出入りを禁止する。
- ・ 民事保全法に基づく仮処分命令を申し立てる。

また、実際に特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントが生じた場合に、上記の対応方針において定めた対処を行うに当たっての判断をするための体制を整備しておく必要があります。

##### ■対応方針において定めた対処を行うことができる体制の整備

- ・ 人事部門、カスタマーサービス部門、法務部門等の関係部門が適切かつ迅速に連携できる体制を設け、特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントが生じた際には、当該関係部門が連携して、取るべき対処を判断するように定めておくことが考えられます。

上記の対応方針については、「4.2.2 カスタマーハラスメントの内容および対処の内容を、労働者に周知する」に記載する対処の内容を定める際に併せて定めることも考えられます。また、従業員に周知する必要があります。「4.2.2 (4) 社内対応ルールについての従業員等への教育・研修」で示した研修の一つの項目として盛り込むこと等が考えられます。

また、相談窓口体制の整備（「4.3 相談対応体制の整備」参照）の過程で、この対応方針において定めた対応を行うことができるように留意するとよいでしょう。

#### 4.6 その他併せて講ずべき措置

##### 4.6.1 相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、労働者に周知する

カスタマーハラスメントに関する相談者等の情報は、その相談者等のプライバシーに当たるため、相談への対応または当該カスタマーハラスメントに関わる事案の対応に際しては、相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、その旨を従業員に対して周知する必要があります（カスハラ防止指針「4(5)イ」）。なお、相談者等のプライバシーには、性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報も含まれます。

##### ■マニュアルの作成や研修等の従業員への周知の実施

- ・ 相談者等のプライバシーの保護のために必要な事項をあらかじめマニュアルに定め、相談窓口の担当者はそのマニュアルに基づき対応することや、相談窓口の担当者に必要な研修を行うことが考えられます。
- ・ 相談者等のプライバシー保護のために必要な措置を講じていることについて、社内報、パンフレット、社内ホームページ等で周知することも考えられます。

##### 4.6.2 相談したこと等を理由として不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発する

従業員がカスタマーハラスメントに関して相談窓口等に相談をしたこと、もしくは事実関係の確認などの企業が雇用管理上講ずべき措置に協力したことなどを理由として、解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、従業員に周知・啓発しなければなりません（カスハラ防止指針「4(5)ロ」）。

## 4.7 企業が取り組むことが望ましい取組

カスハラ防止指針では、企業は、カスタマーハラスメントを防止するため、4.2～4.6 で紹介した措置に加え、次の取組（4.7.1～4.7.4）を行うことが望ましいとされています。これらの取組は企業の義務ではありませんが、カスタマーハラスメントの未然防止や再発防止、従業員が安心して働くことのできる職場環境の整備、顧客等への対応力の向上にもつながるものです。企業としての信頼を確保する観点からも、ぜひ積極的に取り組むようにしましょう。

### 4.7.1 カスタマーハラスメントの原因や背景となる要因を解消するための取組

従業員が自社の商品やサービスをよく理解し、顧客等への対応力の向上を図ることは、カスタマーハラスメントの被害者になることを防止する上で重要です。

また、顧客等からの社会通念上許容される範囲で行われる正当な申入れについては、カスタマーハラスメントには当たらず、従業員がこうした正当な申入れを踏まえて真摯に業務を遂行する意識を持つことも重要です。

#### ■顧客等への対応力の向上を図るための取組例

接客についての研修、商品やサービスについての研修、顧客等からの苦情への対応についての研修等の実施や資料の配布が考えられます。

#### ■従業員が顧客等への理解を深めるための取組例

消費者の心理や障害特性等についての資料の配布や研修等を行い、従業員が顧客等への理解を深めることが考えられます※<sup>11</sup>。

### 4.7.2 カスタマーハラスメント対策の運用状況の把握や見直しの検討

カスタマーハラスメント対策を講じる際に、必要に応じて、従業員や労働組合等の参画を得つつ、アンケート調査や意見交換等を実施するなどにより、運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努めることが重要です。

### 4.7.3 業種・業態等の状況に応じた必要な取組

カスタマーハラスメントは、業種・業態等によりその被害の実態や必要な取組も異なります。そのため、業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進めることが被害の防止に当たっては重要です。業界ごとにマニュアルやガイドラインを策定している場合もあるので、それらを参考にすることも考えられます。

---

<sup>11</sup> 消費者の心理や障害特性等に係る各種啓発資料については付録2を参照ください。

また、同じ業種・業態等の複数の事業主が一体となって取組を行うことも考えられます。

#### 4.7.4 自社従業員以外の労働者に対する顧客等の言動に対する取組

職場（事業所や店舗等）では必ずしも自社の従業員のみが業務をしているわけではありません。職場において、他社の社員（業務委託者など）や個人事業主の方等が顧客等からハラスメントを受けることもあり得ます。このような場合も想定して、企業は、カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、従業員を保護する旨の方針の明確化等を行う際（「4.2 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発」参照）に、自社従業員以外の者に対する顧客等の言動についても、同様の方針を併せて示すことが望ましいです。

また、これらの方々からカスタマーハラスメントに類すると考えられる相談があった場合には、その内容を踏まえて、必要に応じて適切な対応を行うように努めることが望まれます。

【コラム：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】

カスハラ防止指針を超えた取組として、顧客等とのトラブルが発生した場合などを想定して、あらかじめ従業員からの情報収集の仕組みを整えておくことも考えられます。

従業員からの情報収集の仕組みとしては、①トラブル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 トラブル発生状況の迅速な把握：**

従業員がカスタマーハラスメントの予兆を捉えるため、カスタマーハラスメントに関する相談だけではなく、顧客等とのトラブルの発生を迅速に把握する仕組みを構築します。以下のような対応例があります。

- ・顧客等とのトラブルが起こりそうな場合は、
  - ①緊急事態報告メールを専門部署に送付する
  - ②現場従業員から上長に電話する。または不在時にはエリア担当者に電話する。等の対応をする。
- ・顧客等とのトラブルが生じた場合には、事案発生後すぐに担当部門の部門長に情報共有する。
- ・顧客等とのトラブルが生じた際は、報告書を書く前に、関係部署へメールや電話等で相談して対応方法を検討する。
- ・通話内容を文字化するシステムで、通話内容をテキストでリアルタイムにチェックする。
- ・本社で警察 OB を雇い、現場を巡回させて状況を把握する。
- ・定期的に上長と従業員の間で面談を実施し、顧客等とのトラブルが生じていないかなどを確認する。
- ・グループチャットなどで、悩み事や気づいたこと等は随時共有する。

**② 事案発生後の振り返りのための情報の記録・管理：**

カスタマーハラスメントに至らなかったものも含め、顧客等の申し出内容および対応の経緯、結果を正確に記録し、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。以下のような対応例があります。

- ・従業員が直接、システムに事案の概要等を入力する。
- ・どういった事象・トラブルがあったかについてレポートを上げるよう従業員に指示を出し、起票されたものを担当者が確認する。
- ・事案発生について報告書等に記録する。
- ・営業日誌で共有する。

以上のように、自社の状況にあわせて、情報収集の方法を整えます。

【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、顧客側のカスタマー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、

- ・カスタマーハラスメントに対する基本姿勢を自社 HP に掲載する
- ・「カスタマーハラスメントは絶対許しません」という旨のポスターを取えて顧客等から見える場所に掲示する
- ・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

といった取組を行っています。

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（商品提供までに係る工程や企業努力等）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。

また、行政においても、カスタマーハラスメントに関する啓発資料の発行や、**カスタマーハラスメントの防止対策の推進に係る関係省庁連携会議**<sup>※12</sup>に参加する省庁のロゴが入った啓発ポスターを作成しています。なお、顧客等から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、顧客等自身も、商品やサービスの提供者側の理解を深め、自らの言動に注意を払うよう、意識を変えていく必要があります。



消費者庁カスハラ啓発資料



関係省庁連携会議啓発ポスター

<sup>12</sup> 厚生労働省、業界を所管する省庁、消費者庁、警察庁等の関係省庁が連携し、業種横断的取組の推進や消費者等への啓発等のカスタマーハラスメントの防止対策を総合的かつ効果的に推進するため設置された会議

## 5 企業等の責務

カスハラ防止指針では、企業・従業員の責務についても言及されています。

### 5.1 企業の責務

企業は、カスタマーハラスメントを行ってはならないことやその他のカスタマーハラスメントに起因する問題（カスタマーハラスメント問題）に対する自社の従業員の関心と理解を深めるとともに、自社の従業員に対し、他の企業の従業員への言動に必要な注意を払うよう、研修の実施などの必要な配慮をするほか、国の講ずる広報活動、啓発活動などに協力するように努めなければなりません。なお、カスタマーハラスメントに起因する問題としては、例えば、従業員の意欲の低下などによる職場環境の悪化や職場全体の生産性の低下、従業員の健康状態の悪化、休職や退職などにつながり得ること、これらに伴う経営的な損失等が考えられます。

また、事業主（その者が法人である場合は、その役員）は、自らも、カスタマーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する従業員に対する言動に必要な注意を払うように努めなければなりません。

### 5.2 従業員の責務

従業員は、カスタマーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の企業の従業員に対する言動に必要な注意を払うとともに、「4. 企業が講じなければならない具体的なカスタマーハラスメント対策の内容」の4.2～4.6に示している企業の講ずる措置（法的義務があり、企業が講じなければならない措置）に協力するように努めなければなりません。

## おわりに

近年、カスタマーハラスメントは、従業員の就業環境を害する深刻な問題として、社会的な関心が一層高まっています。カスタマーハラスメントについては、もはや一部の業種や職場に限られた課題ではありません。

顧客等と従業員等の関係であっても、互いに人格と尊厳を有する人間同士であり、従業員等の人格や尊厳を傷つける言動は決して許されるものではありません。カスタマーハラスメントは、従業員等の心身に深刻な影響を及ぼし、就業環境を害するだけでなく、休職や離職、人材流出、生産性の低下、事業活動への支障など、企業にも大きな損失をもたらします。こうした問題を見すごさず、組織として毅然とした態度で、かつ適切に対応することが、働く人を守り、持続可能な事業運営につながります。

カスタマーハラスメント対策は、単なる苦情対応の一環ではなく、従業員の安全と尊厳を守り、持続可能な事業活動を支える経営上の重要課題です。

本マニュアルが、事業主、管理職、従業員をはじめとする関係者の皆さまに、カスタマーハラスメントへの正しい理解を広げ、現場における未然防止と適切な対応の実践につながることを願っています。あわせて、企業だけでなく、顧客等を含む社会全体においても、「働く人と顧客等が対等の立場で相互に尊重し合う」という認識が一層広がり、誰もが安心して働き、利用できる環境づくりが進むことを期待します。

## 付録 1

### ◇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事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ☐ 組織のトップが、カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、従業員を保護する旨の方針を明確化しているか。
- ☐ カスタマーハラスメントへの企業の方針・取組姿勢について、従業員に周知・啓発を行っているか。
- ☐ カスタマーハラスメントの内容を定め、従業員に周知しているか。
- ☐ あらかじめ定めた対処の内容（報告先・上司への引継ぎ、一人に対応させない、必要に応じて管理監督者が代わって対応する、犯罪に該当する場合は警察に通報する 等）を、従業員に周知しているか。
- ☐ 事業所で発生しやすいカスタマーハラスメントの例や、発生の原因・背景となり得る商品・サービス・接客等の問題について、必要に応じて従業員に周知しているか。
- ☐ 自社従業員が他の企業の従業員に対してカスタマーハラスメントを行ってはならない旨を示しているか。

##### ②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、従業員に周知しているか。
- ☐ 相談対応者が適切に対応できるよう、相談対応における留意点等を記載したマニュアル等を作成しているか。
- ☐ 相談窓口担当者と関係部門が、必要に応じて連携して対応できる仕組みがあるか。
- ☐ カスタマーハラスメントが発生した場合だけでなく、おそれがある場合や判断が微妙な場合も相談対象としているか。

##### ③事案発生時の対応

- ☐ 相談や事案発生時に、事実関係を迅速かつ正確に確認する仕組みがあるか。
- ☐ 必要に応じて、相談者本人だけでなく周囲の従業員への聴取や録音・録画等の客観的資料の確認を行うことができるか。
- ☐ 事実確認に当たり、個人情報等を適切に取り扱う運用になっているか。
- ☐ 事実が確認できた場合、被害者に対し、一人に対応させない、管理監督者が代わって対応する、必要な配慮を行うなどの措置が取れるか。
- ☐ 必要に応じて、配置転換、メンタルヘルス不調への相談対応など、被害者支援の措置が取れるか。
- ☐ 事案後に、再発防止のための見直しや再周知を行う仕組みがあるか。

#### ④悪質事案への備え

- ☐ 特に悪質なカスタマーハラスメントへの対応方針をあらかじめ定め、従業員に周知しているか。
- ☐ 定めた方針に基づく対処を行うことができるよう、関係部門間の連携等の体制を整備しているか。
- ☐ 警察通報、法務部門・弁護士への相談等、悪質事案に対応できる体制があるか。

#### ⑤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に必要な措置を講じ、その旨を従業員に周知しているか。
- ☐ 相談したことや事実確認に協力したこと等を理由に、解雇その他の不利益取扱いをしない旨を定め、従業員に周知しているか。

#### 従業員のチェックシート

- ☐ カスタマーハラスメントに関する自社の方針・取組姿勢を認識しているか。
- ☐ 自社が定めるカスタマーハラスメントの対処の内容（報告先・上司への引継ぎ、一人に対応させない、必要に応じて管理監督者が代わって対応する、犯罪に該当する場合は警察に通報する 等）を知っているか。
- ☐ カスタマーハラスメントの発生原因となるような自身の言動はないか。
- ☐ 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。
- ☐ 自社のカスタマーハラスメントの相談窓口を知っているか。
- ☐ カスタマーハラスメントが発生した際の報告・連絡・相談の方法を知っているか。
- ☐ カスタマー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、相談窓口へ報告・相談しているか。
- ☐ 同僚がカスタマーハラスメントを受けている状況を黙認していないか。
- ☐ 自身がカスタマー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。
- ☐ カスタマーハラスメント対策に関し自社が講ずる措置について協力するよう努めているか。
- ☐ 自身が他の企業の従業員等に対する言動に必要な注意を払っているか。

## 付録 2

### ◇参考となる情報源：カスタマーハラスメント防止指針関連

- 厚生労働省「事業主が職場における顧客等の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」

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001662584.pdf>

- 厚生労働省「令和 8 年 10 月 1 日から、カスタマーハラスメント対策、求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策が義務化されます！」

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001662580.pdf>

### ◇参考となる情報源：マニュアル関連

- 厚生労働省「職場におけるハラスメント対策マニュアル」

[https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/assets/pdf/pawahara\\_gimu.pdf](https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/assets/pdf/pawahara_gimu.pdf)

- 厚生労働省「あかるい職場応援団 - 業種別カスタマーハラスメント対策の取組支援」

[https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/countermeasure/customer\\_hara\\_industry/](https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/countermeasure/customer_hara_industry/)

### ◇参考となる情報源：カスタマーハラスメント情報全般

- 厚生労働省「あかるい職場応援団」

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>

- 厚生労働省「職場におけるハラスメントの防止のために」

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html)

- 政府広報オンライン「カスハラとは？法改正により義務化されるカスハラ対策の内容やカスハラ加害者とならないためのポイントをご紹介します」

<https://www.gov-online.go.jp/article/202510/entry-9370.html>

- 消費者庁「カスタマーハラスメント防止のための消費者向け普及・啓発活動」  
[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_education/public\\_awareness/harassment\\_from\\_customers/index.html](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awareness/harassment_from_customers/index.html)

◇参考となる情報源：消費者の心理や障害特性、認知症の症状に係る各種啓発資料

- 消費者庁「ぼのぼのと考えようカスハラってなんのこと？」  
[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_education/public\\_awareness/teaching\\_material/business\\_education/assets/consumer\\_education\\_cms203\\_20250411\\_01.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awareness/teaching_material/business_education/assets/consumer_education_cms203_20250411_01.pdf)
- 事業を所管する府省庁「障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」  
<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioshishin.html>
- 内閣府「障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト」  
<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/>
- 厚生労働省「障害者差別解消法福祉事業者向けガイドライン」  
[https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/R6fukushi\\_guideline.pdf](https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/R6fukushi_guideline.pdf)
- 政府広報オンライン「知っておきたい認知症の基本」  
<https://www.gov-online.go.jp/article/202501/entry-7013.html>
- 日本認知症官民協議会「認知症バリアフリー社会実現のための手引き」  
<https://ninchisho-kanmin.or.jp/guidance.html>

改訂検討委員会委員（五十音順、敬称略）

（令和 8 年度 カスタマーハラスメント対策企業マニュアル改訂及び業種別カスタマーハラスメント対策の取組支援事業）

| 氏 名      | 所 属                        |
|----------|----------------------------|
| 齊木 茂人    | 公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）専務理事 |
| 田上 雄一    | 全国中小企業団体中央会 労働政策部長         |
| 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 代表 特定社会保険労務士 |
| 原 昌登（座長） | 成蹊大学 法学部 教授                |

（令和 8 年 9 月作成）

# 「生涯現役支援窓口」のご案内

65歳以上の方を、  
重点的に支援します！

全国300か所のハローワークに「生涯現役支援窓口」  
を設け、再就職などをを目指す概ね60歳以上の方を  
対象に、各種サービスを行っています。

## 「生涯現役支援窓口」の主な特長

### 特長 1

シニア世代の採用に意欲的な企業の  
求人情報を提供します。

経験豊富なシニア世代の採用に意欲的な企業に対し、  
ご本人のニーズに応じた求人開拓を行います。

### 特長 2

多様な就業ニーズなどに応じた就労支援、  
情報提供をします。

ご本人の就業ニーズなどに応じて、年金制度等を踏まえた職業生活の  
再設計にかかる相談・援助や、シルバー人材センターをはじめとする  
関係機関の相談窓口について情報提供をします。

### 特長 3

シニア世代の方に適した、  
各種ガイダンス・職場見学等を実施します。

履歴書、職務経歴書の書き方や面接の受け方、求職活動の方法などに  
関して、シニア世代の方に適したガイダンスを実施します。  
また、就労のきっかけとなる職場見学、職場体験、各種セミナー等  
を実施します。

- ◆ガイダンス、職場見学等は、事前の予約が必要な場合があります。
- ◆詳しいご利用時間については、最寄りのハローワークにお問い合わせください。



# 生涯現役支援窓口で受講可能なセミナー例

## シニアガイダンス



企業はどんな人を求めている、他の同年代の方はどんな理由で働いているんだろう？

シニアを取り巻く環境や、地域の労働市場の情報(就職状況等)を分かりやすく解説！



## 就労支援セミナー



再就職したいけど、どんな準備を進めれば良いのだろう？

再就職に向けて進めるべきことや、前向きな就職活動へ向けたアドバイスをします！



地域の労働市場の情報や、シニアが活躍している就職先の情報、短日・短時間での働き方などについて、退職後の求職活動初期に教えてもらえて有益でした。



### 利用者の声

中高年齢者の採用に意欲のある企業の求人を紹介いただきました。

セカンドキャリアの準備をしてこなかったため、なにをすればよいのか分からず不安でしたが、スタッフのサポートで自信を持てました。

|           |                       |              |
|-----------|-----------------------|--------------|
| ハローワーク四日市 | 四日市市本町3-95            | 059-353-5566 |
| ハローワーク伊勢  | 伊勢市宮後1-1-35 MiraISE8階 | 0596-27-8609 |
| ハローワーク津   | 津市島崎町327-1            | 059-228-9161 |
| ハローワーク松阪  | 松阪市高町493-6 松阪合同庁舎1階   | 0598-51-0860 |
| ハローワーク桑名  | 桑名市桑栄町1-2 サンファール北館1階  | 0594-22-5141 |
| ハローワーク伊賀  | 伊賀市四十九町3074-2         | 0595-21-3221 |
| ハローワーク鈴鹿  | 鈴鹿市神戸9-13-3           | 059-382-8609 |

ほかにも就職に向けたさまざまな支援を実施！

詳細はお近くの生涯現役支援窓口設置ハローワークへお問い合わせください！

事業主のみなさま

## 労働保険の成立手続はお済みですか？

正社員、パート、アルバイトなどの名称や雇用形態に関わらず、労働者を一人でも雇っている事業場は、**労働保険の成立手続を行う義務**があります。

労働保険の成立手続きがお済みでない場合は、  
**三重労働局又は、最寄りの労働基準監督署へ相談**してください。

## 労働保険とは

労働保険とは、労災保険（労働者災害補償保険）と雇用保険の総称で、国が運営する社会保険制度のひとつです。

## 労災保険

労働者が仕事（業務）や通勤が原因で負傷した場合、また、病気になった場合や亡くなった場合に、被災労働者やご遺族を保護するための給付等を行っています。

## 雇用保険

労働者が失業した場合や働き続けることが困難になった場合、また自ら教育訓練を受けた場合に、給付等を行っています。

**事業主のための助成金**（就職が困難な者の雇い入れや、労働者のキャリアアップや年収の壁対策などに取り組む事業主に助成）を支給しています。

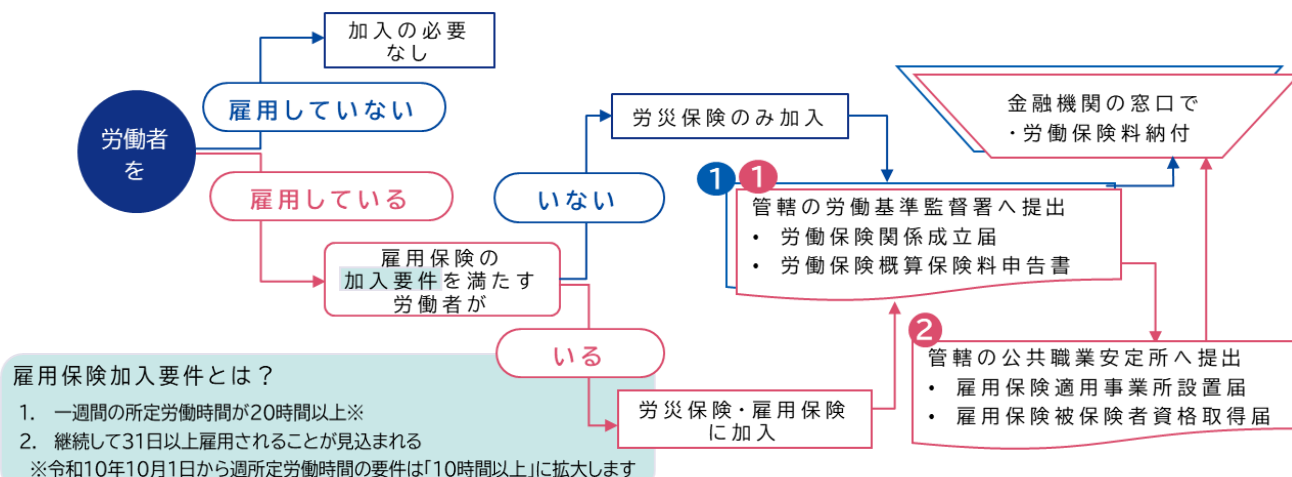
## 労働者とは

労働者とは、正社員、パート、アルバイトなどの雇用形態に関係なく事業に使用される者で、労働の対価としての賃金が支払われる者のことをいいます。

労災保険は、短時間労働者を含む全ての労働者が対象となります。雇用保険は、一定の条件を満たさない短時間労働者は対象とならないことがあります。

※法人の役員、同居の親族等は一定の場合を除き、労災保険・雇用保険の対象となりません。

## 確認しましょう！



お問い合わせ

三重労働局労働保険徴収室 TEL059-226-2100

又は、最寄りの労働基準監督署、公共職業安定所（ハローワーク）へ

# 三重産業保健総合支援センターからのお知らせ

当センターでは、事業者や人事労務担当者、産業医・保健師、看護師、衛生管理者等の産業保健スタッフに対し、専門的な相談対応、専門的研修等の実施、メンタルヘルス対策や治療と就業の両立支援のための個別訪問支援・教育等を実施しています。利用を希望される際はホームページからお申し込み下さい。

## 50人未満の事業場でのストレスチェック 令和10年4月1日から義務化

50人未満の事業場でもストレスチェックが令和10年4月1日から義務となります。小規模事業場については、「**小規模事業場ストレスチェック制度実施マニュアル**」によって取り組みを進めることとなります。**労働者のプライバシー保護の観点から、原則、外部委託による実施が推奨されます。**

当センターではメンタルヘルス対策の専門家が事業場に訪問し、ストレスチェックの進め方などの支援を無料で行っています。導入は先だが話だけでも聞きたいという場合でも利用可能です。

## ストレスチェック後の集団分析と職場環境改善を実施しましょう

ストレスチェックの結果を集団分析し、これを活用して職場環境改善を行うことは、努力義務となっています。**集団分析は、個人が特定されない方法で実施する必要があります。また、集計・分析の単位が10人を下回る場合には、個人が特定されるおそれがあることから、原則として集団分析を実施してはいけません。**10人を下回る場合でも個人が特定されるおそれのない方法により、集団分析を実施することは可能です。

ストレスチェックの結果の集団分析を通じた職場ごとのストレス要因の把握と、職場環境の改善は労働者の心理的ストレスを軽減する効果、生産性を向上させる効果があるという事例や研究成果が報告されています。集団分析を活用した職場環境改善方法のアドバイスについても当センターで可能となっています。

## 高年齢労働者への労働災害防止対策 令和8年4月1日から努力義務化

転倒・腰痛対策の予防のために理学療法士等の専門家を派遣します

### 健康測定・チェック

筋力、柔軟性、バランス能力、姿勢の測定  
職場環境のチェック  
作業状況から見た転倒・腰痛対策

### セミナーの実施・実技指導等

転倒防止のためのバランス運動  
腰痛予防のための運動  
職場でできるストレッチ体操  
作業姿勢の改善や適切な作業管理、作業環境改善等

※労働者の年齢に関わらず利用できます。

## 化学物質のリスクアセスメント等の対象物質拡大 令和8年4月1日から

化学物質のリスクアセスメントの対象物質が令和8年4月1日から779物質追加され2,274物質となりました。令和9年4月1日に約150物質、令和10年4月1日に36物質が対象物質に追加され、今後も国によるGHS分類で危険性・有害性が確認された全ての物質について、リスクアセスメント対象物質に追加されます。

事業主は化学物質の管理をより適正なものとする必要があります。

労働安全衛生法改正により求められる化学物質の自主管理等について、化学物質管理の専門家を事業場に派遣し相談に応じます。

譲渡・提供時に  
おけるSDSの交付

リスクアセスメント

保護具着用管理  
責任者の選任

雇入れ時の化学  
物質に係る教育

化学物質管理者  
の選任

リスクアセスメント結果  
に基づくばく露低減措置

保護具の適切な  
選択と着用

小分け容器への  
表示等

## 相談・支援、講師派遣等の申込方法について

申込は、ホームページからお願いします。以下の申し込みフォームに必要事項を記入して下さい。

[https://www.mies.johas.go.jp/mental\\_form/](https://www.mies.johas.go.jp/mental_form/)



該当する項目のない場合は、「相談内容」欄に希望する詳細を記入して下さい。

個別訪問やセミナーの依頼については、1カ月程度の余裕をもって申し込んで下さい。

出張相談・支援、講師等の派遣は原則としてすべて無料です。



三重産業保健総合支援センター  
TEL:059-213-0711

出張相談・支援、講師等の派遣はすべて無料です。  
お申し込みはWEBからお願いします。

# 地域産業保健センター（ちさんぽ）の利用について

労働者50人未満の小規模事業場に対して、以下のサービスを無料で提供しています。  
ご利用には事前の申し込みが必要です。また、利用回数には制限があります。

健康診断結果についての医師からの意見聴取

面接指導（高ストレス者・長時間労働者）

保健師等による相談・個別訪問

健康相談

メンタルヘルス  
についての相談

保健指導

職場巡視  
環境改善

地域産業保健センター一覧

桑名（火・水・木）  
0594-25-3481

四日市（火・水・木）  
080-9370-2042

鈴鹿亀山（火・水・木）  
059-384-0230

津（月・水・金）  
059-227-5252

松阪（火・木・金）  
0598-21-3308

伊勢（火・木・金）  
0596-26-1020

伊賀（月・火・水）  
0595-24-3613

東紀州（火・水・金）  
0597-89-6039

## 10月以降の研修会（スタッフ向け：単位取得なし）

当センター会議室

10月21日（水）14:00～16:00  
セルフケアのための自律訓練法  
～心と身体のストレスマネジメント～

オンライン

11月10日（火）14:00～16:00  
若年性認知症の就労支援

オンライン

12月8日（火）14:00～16:00  
女性特有の健康課題と男性の更年期  
障害

当センター会議室

10月28日（水）14:00～16:00  
健康経営～健康経営ガイド  
ブックについて～

オンライン

11月12日（木）14:00～16:00  
働く人の身体変化と働き続けるための支援  
～疲労・不調の兆候と職場でできる対応策～

当センター会議室

12月9日（水）14:00～16:00  
事例から考えるメンタルヘルス対応  
～あなたならどうする？～

産業保健総合支援センター・塩野義製薬株式会社共催 対象：産業医、保健師、看護師、心理相談員、衛生管理者、人事担当者等 単位取得なし

## Mental Health Seminarのお知らせ（オンライン）

11月16日（月）14:00-16:00 申込締切：11月9日（月）

神経発達症（発達障害）とメンタルヘルス不調

国立精神・大阪公立大学大学院医学研究科神経精神医学教授 井上 幸紀 先生

※本セミナーでは、テキストおよび講師の講演資料の配布（データ共有を含む）はありません。

## 産業保健研修会の申込方法について

申込は、ホームページからお願いします。 [https://www.mies.johas.go.jp/training\\_info/](https://www.mies.johas.go.jp/training_info/)

・申込締切は、研修会当日の5日前までです。※Mental Health Seminarは7日前まで。

・上記研修はオンライン研修（Zoomミーティング）です。



三重産業保健総合支援センター  
TEL:059-213-0711

研修の参加は無料です。  
お申し込みはWEBからお願いします。