

カスタマーハラスメント 対策リーフレット

あなたがつくる
ハラスメントのない
あかるい社会



カスタマーハラスメント対策に取り組みましょう！

カスタマーハラスメントとは

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(繰り返し)、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)



重要

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対策について

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、以下のようにカスタマー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。

- (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の判断基準

現場で迷わないように、カスハラ判断基準を共有しておこう！

社内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。その際、

- 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。

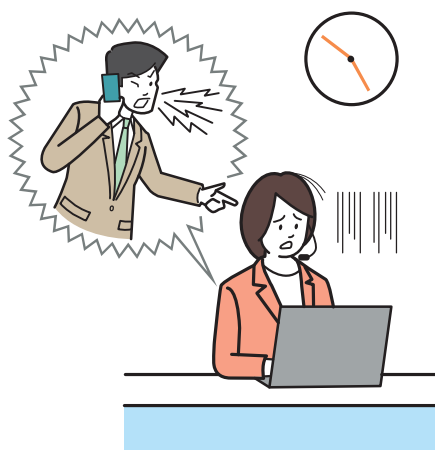
(例) 顧客が購入した商品に瑕疵がある場合、謝罪とともに商品の交換・返金に応じることは妥当ですが、自社の過失、商品の瑕疵などがなければ、顧客の要求には正当な理由がないと考えられます。



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) 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ます。



- 殴る・蹴るといった暴力行為は、カスハラであることはもちろん、犯罪に該当します。
- カスハラ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、企業として対策を講じましょう。

カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み

従業員・顧客への周知と、事実・証拠にもとづいた対応がカギ!

カスタマーハラスメントを想定した事前の準備

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

- トップが**基本方針・基本姿勢**を明確に示す。
 - 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。
- **基本方針**を店内にポスターとして貼り出し、顧客へ周知することも有効!

従業員(被害者)のための相談対応体制の整備

- **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。

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。

社内対応ルールの従業員等への教育・研修

- 具体的な社内対応ルールについて、**従業員研修等を実施**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

事実関係の正確な確認と事案への対応

- 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。
- 過失がある場合は謝罪し、交換・返金に応じる。ない場合は要求等に応じない。

従業員(被害者)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(組織的な対応やメンタル不調への対応等)**を適正に行う。

再発防止のための取組

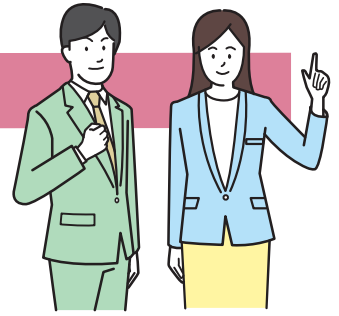
- **定期的な取組の見直しや改善**を行い、継続的に取組を行う。

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

初期段階での適切な対応が、カスハラを防ぐ!



発展させないためのステップ

対象を明確にして謝罪する

STEP
1

- 対象を明確にした上で(例:不快感を抱かせたことに対して)限定的に謝罪する。
- 正確に状況が把握できていない段階では、非を認めた発言はせず、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する。

状況を正確に把握する

STEP
2

- 顧客等が主張する内容を正確に把握する。反論はせずまずはひと通り事情を確認する。
- 不明確な点や不足情報があれば追加で確認し、勘違いがあれば正しい情報を提供する。

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

STEP
3

- 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する。
- 正確かつ迅速に状況を把握するため、現場対応者はできるだけ事実関係を時系列で整理して報告する。

発展させないための対応

現場 での対応

- 場所を変え、複数で対応する。
- 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する。
- 詳細に情報を確認し、メモを取って要点を確認する。
- 議論は避け、問題を解決しようとする前向きな姿勢を見せる。
- その場しのぎの回答はしない。
- 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

- 苦情専用電話を設置し、録音が出来るようにしておく。
- 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。
- 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。

顧客訪問 による対応

- 冷静になりにくい夜間や早朝の訪問は避ける。
- 喫茶店など周囲から話を聞かれる場所や決められた場所以外には行かない。
- あらかじめ問い合わせ内容への対応方針を決めておく。
- できるだけ二人で訪問する。



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

カスハラ対策が、職場環境の向上につながる!

取組を進める企業からの「声」

- 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り、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。



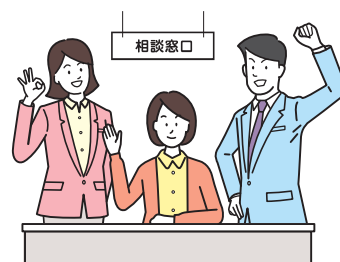
従業員を守ることを行動で示し、職場環境が向上!

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被害者を減らすことにつながるといった声も寄せられています。

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。



こちらの資料もご覧ください



「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」

https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/pdf/cusuhara_manual.pdf

カスタマーハラスメントにお悩みの方
メール・SNSでご相談を!

厚生労働省委託事業 **ハラスメント悩み相談室**

<https://harasu-soudan.mhlw.go.jp/>



カスタマーハラスメントに関するお問い合わせは
都道府県労働局雇用環境・均等部(室)へ

<https://www.mhlw.go.jp/content/000177581.pdf>

開庁時間 8時30分～17時15分(土・日・祝日・年末年始を除く)



(令和6年11月作成)

職場のハラスメント 対策リーフレット

あなたがつくる
ハラスメントのない
あかるい社会

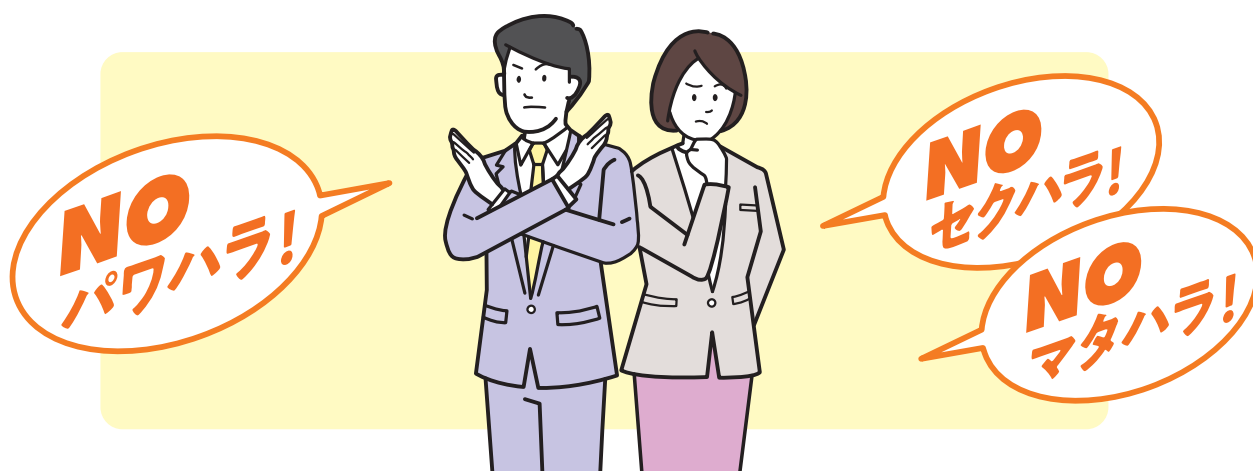


職場のハラスメント防止は、企業の義務です！

パワーハラスメント防止対策は事業主の義務に！ セクシュアルハラスメント等の防止対策も強化！

令和元年に改正された労働施策総合推進法において、職場におけるパワーハラスメントについて防止措置を講じることが事業主に義務付けられました。併せて、男女雇用機会均等法及び育児・介護休業法も、セクシュアルハラスメントや妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメントに係る規定が一部改正され、防止対策の強化が図られました。

事業主の方は、実効性のあるハラスメント防止対策を講じてください。また、働く人自身も、上司・同僚・部下をはじめ取引先等仕事をしていく中で関わる人たちをお互いに尊重することで、皆でハラスメントのない職場にしていけることを心がけましょう。



1. パワーハラスメント防止対策の法制化(労働施策総合推進法)

- ①事業主に、パワーハラスメント防止のため、相談体制の整備等の雇用管理上必要な措置を講じることが義務付け
- ②事業主に相談等をした労働者に対する不利益取扱いの禁止
- ③パワーハラスメントの具体的な定義や事業主が講じる雇用管理上の措置の具体的な内容を定めるため、厚生労働大臣が「指針」を策定(指針に定められている具体的な措置の内容は、5ページ参照)

職場における「パワーハラスメント」とは

職場において行われる、①～③の要素**全てを満たす**行為をいいます。

- ① 優越的な関係を背景とした言動であって、
- ② 業務上必要かつ相当な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

※客観的に見て、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導は、職場におけるパワーハラスメントには該当しません。

2. セクシュアルハラスメント等の防止対策の強化

- ①セクシュアルハラスメント等に関する国、事業主及び労働者の責務の明確化
- ②事業主に相談等をした労働者に対する不利益取扱いの禁止
- ③自社の労働者等が他社の労働者にセクシュアルハラスメントを行った場合の協力対応 等

これがハラスメント!



いざというときに備えて、ハラスメントを知ろう!

法律により、ハラスメント防止措置が義務付けられている「職場のハラスメント」には、パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメントがあります。

パワーハラスメントは大きく分けて6つの類型があります

身体的な攻撃

暴行・傷害



(例)

- 殴打、足蹴りを行う
- 相手に物を投げつける

精神的な攻撃

脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言



(例)

- 人格を否定するような言動を行う
- 長時間にわたって、業務に関する厳しい叱責を繰り返す

人間関係からの切り離し

隔離・仲間外し・無視



(例)

- 一人の労働者に対して同僚が集団で無視をし、職場で孤立させる

過大な要求

業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制・仕事の妨害



(例)

- 労働者に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

過小な要求

業務上の合理性なく能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと



(例)

- 管理職である労働者を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせる

個の侵害

私的なことに過度に立ち入ること



(例)

- 労働者を職場外で継続的に監視したり、私物の写真撮影をしたりする

セクシュアルハラスメント

職場において行われる、労働者の意に反する「性的な言動」に対する労働者の対応によりその労働者が労働条件について不利益を受けたり、「性的な言動」により就業環境が害される行為です。



2つの類型があります

対価型

労働者の労働条件が不利益を受ける

(例) 事業主から性的な関係を要求されたが拒否したら、解雇された。



環境型

労働者の就業環境が害される

(例) 上司が労働者の腰、胸などに度々触ったため、その労働者が苦痛を感じて就業意欲が低下。

妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメント

妊娠・出産した「女性労働者」や、育児・介護休業等を申出・取得した「男女労働者」の就業環境が害される行為です。



2つの類型があります

制度等の利用への嫌がらせ型

制度又は措置の利用に関する言動により就業環境が害されるもの。

(例) 育児休業の取得について上司に相談したところ、「男のくせに育児休業を取るなんてあり得ない」と言われ、取得をあきらめざるを得ない状況になっている。



状態への嫌がらせ型

女性労働者が妊娠したこと、出産したこと等に関する言動により就業環境が害されるもの。

ハラスメントを受けているのでは？と思ったら…



相談窓口

一人で悩まず、上司や同僚、 あるいは社内外の窓口にご相談しましょう！

上司や同僚に相談しましょう

ハラスメントは我慢していても解決しません。それどころかエスカレートする可能性があります。ハラスメントと思われる行為をされた場合は、いつどこで誰が何を何のためにどのように(5w1h)したのかを記録しておく、後々の事実確認などで有効です。

一人で悩まず、上司や同僚に相談しましょう。

社内相談窓口へ相談しましょう

全ての事業主は、パワーハラスメントやセクシュアルハラスメント、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメントの相談窓口を設置し、適切に対応するために必要な体制の整備をすることが義務付けられています。

一人で悩まず、社内相談窓口へ、ハラスメントについて相談しましょう。

それでも解決しないときや、社内で相談ができないときは…

都道府県労働局雇用環境・均等部(室)及び総合労働相談コーナーへ

都道府県労働局雇用環境・均等部(室)及び全国の労働基準監督署内などに設置されている総合労働相談コーナーでは、パワーハラスメントやセクシュアルハラスメント、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメント等のハラスメントでお困りの方からの相談を受け付けています。また、職場トラブルの解決のため、行政指導の他、労働局長による紛争解決援助や調停といった行政サービスを行っています。

〈労働者からの相談事例〉

妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメント
妊娠・出産等を理由とする不利益取扱い

妊娠を上司に報告したところ、「他の人を雇うので早めに辞めてもらうしかない」と言われ、退職届を書くように強要されました。事業主に相談しましたが、対応してくれません。働き続けたいのですが、どうしたらいいでしょうか。

妊娠したことを理由として女性労働者に対して解雇や不利益な取扱いをすることは男女雇用機会均等法で禁止されています。また、上司の言動は、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメントに該当する可能性があり、事業主は、職場におけるハラスメント防止措置を講じる義務があります。

都道府県労働局雇用環境・均等部(室)では、ご相談者の意向を確認した上で、ご相談者にとって適切な解決方法を助言します。まずは、都道府県労働局雇用環境・均等部(室)にご相談ください。

〈労働者からの相談事例〉

パワーハラスメント

上司から同僚の前で大声で繰り返し叱責される日々に耐えられず、会社の相談窓口にご相談したところ、上司からの叱責がさらに激しくなり、精神的に就業継続が困難となり辞めざるをえなくなりました。会社に対して慰謝料を請求しているのですが、対応してくれません。どうしたらいいでしょうか。

ご相談者が、ご自身の問題解決を希望される場合、「労働局長による紛争解決援助」や「調停」の制度を無料でご利用いただけます。これらの制度は、労働局又は調停委員が公平な第三者として紛争の当事者の間に立ち、労働施策総合推進法の趣旨に沿って、紛争の解決を図ることを目的とした行政サービスです。

ご相談のケースについては、事業主がハラスメント防止措置義務を実効あるものとして講じていたかを確認しつつ、双方の主張の折り合いがつかよう解決を図っていきます。

企業はどう対応すればいい？



日頃のコミュニケーションと、 相談を受けやすい環境整備がカギ！

ハラスメント防止対策として事業主が必ず講じなければならない具体的な措置の内容は以下のとおりです。

事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

- ①職場におけるハラスメントの内容・ハラスメントを行ってはならない旨の方針等を明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること
- ②行為者については、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等の文書に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること

相談(苦情を含む)に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- ③相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること
- ④相談窓口担当者が、相談の内容や状況に応じ、適切に対応できるようにすること

職場における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こと
- ⑥事実関係の確認ができた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと
- ⑦事実関係の確認ができた場合には、行為者に対する措置を適正に行うこと
- ⑧再発防止に向けた措置を講ずること(事実確認ができなかった場合も含む)

併せて講ずべき措置

- ⑨相談者・行為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、その旨労働者に周知すること
- ⑩事業主に相談したこと、事実関係の確認に協力したこと、都道府県労働局の援助制度の利用等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、労働者に周知・啓発すること

職場における妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する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措置

- ⑪業務体制の整備など、事業主や妊娠等した労働者その他の労働者の実情に応じ、必要な措置を講ずること

さらに、以下の望ましい取組についても、積極的な対応をお願いします

- パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメントは、単独ではなく複合的に生じることも想定されることから、一元的に相談に応じることのできる体制を整備すること
- 職場における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を行うこと(コミュニケーションの活性化のための研修や適正な業務目標の設定等)
- 職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針の明確化等を行う際に、自ら雇用する労働者以外に、以下の対象者に対しても同様の方針を併せて示すこと
 - 取引先等の他の事業主が雇用する労働者
 - 就職活動中の学生等の求職者
 - 労働者以外の者(個人事業主等のフリーランス、インターンシップを行う者等)
- カスタマーハラスメントに関し以下の取組を行うこと
 - 相談体制の整備・被害者への配慮のための取組(メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等)
 - 被害防止のための取組(マニュアルの作成や研修の実施等)



ハラスメントに関するお悩みは都道府県労働局にぜひご相談を

職場におけるセクシュアルハラスメント

妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメントに関するご相談はお近くの

都道府県労働局雇用環境・均等部(室)へ

開庁時間 8時30分～17時15分(土・日・祝日・年末年始を除く)

パワーハラスメントに関するご相談はお近くの

総合労働相談コーナーへ

※総合労働相談コーナーは下記以外にも都道府県内に数カ所設置しています。最寄りの施設は厚生労働省ホームページで検索してください。

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

※受付時間は労働局によって異なります。



北海道労働局	雇用環境・均等部 (総合労働相談コーナー)	011-709-2715 011-707-2700	滋賀労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	077-523-1190 077-522-6648
青森労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	017-734-4211 017-734-4212	京都労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	075-241-3212 075-241-3221
岩手労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	019-604-3010 019-604-3002	大阪労働局	雇用環境・均等部 (総合労働相談コーナー)	06-6941-8940 06-7660-0072
宮城労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	022-299-8844 022-299-8834	兵庫労働局	雇用環境・均等部 (総合労働相談コーナー)	078-367-0820 078-367-0850
秋田労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	018-862-6684 018-862-6684	奈良労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	0742-32-0210 0742-32-0202
山形労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	023-624-8228 023-624-8226	和歌山労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	073-488-1170 073-488-1020
福島労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	024-536-4609 024-536-4600	鳥取労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	0857-29-1709 0857-22-7000
茨城労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	029-277-8294 029-277-8201	島根労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	0852-31-1161 0852-20-7009
栃木労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	028-633-2795 028-633-2795	岡山労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	086-224-7639 086-225-2017
群馬労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	027-896-4739 027-896-4677	広島労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	082-221-9247 082-221-9296
埼玉労働局	雇用環境・均等部 (総合労働相談コーナー)	048-600-6269 048-600-6262	山口労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	083-995-0390 083-995-0398
千葉労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	043-221-2307 043-221-2303	徳島労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	088-652-2718 088-652-9142
東京労働局	雇用環境・均等部 (総合労働相談コーナー)	03-3512-1611 03-3512-1608	香川労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	087-811-8924 087-811-8916
神奈川労働局	雇用環境・均等部 (総合労働相談コーナー)	045-211-7380 045-211-7358	愛媛労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	089-935-5222 089-935-5224
新潟労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	025-288-3511 025-288-3501	高知労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	088-885-6041 088-885-6027
富山労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	076-432-2740 076-432-2740	福岡労働局	雇用環境・均等部 (総合労働相談コーナー)	092-411-4894 092-411-4764
石川労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	076-265-4429 076-265-4432	佐賀労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	0952-32-7218 0952-32-7218
福井労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	0776-22-3947 0776-22-3363	長崎労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	095-801-0050 095-801-0023
山梨労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	055-225-2851 055-225-2851	熊本労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	096-352-3865 096-312-3877
長野労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	026-227-0125 026-223-0551	大分労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	097-532-4025 097-536-0110
岐阜労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	058-245-1550 058-245-8124	宮崎労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	0985-38-8821 0985-38-8821
静岡労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	054-252-5310 054-252-1212	鹿児島労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	099-223-8239 099-223-8239
愛知労働局	雇用環境・均等部 (総合労働相談コーナー)	052-857-0312 052-972-0266	沖縄労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	098-868-4380 098-868-6060
三重労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	059-226-2318 059-226-2110			



ハラスメント裁判事例・他社の取組など
ハラスメント対策の総合情報サイト

あかるい職場応援団

ポータルサイト「あかるい職場応援団」では、ハラスメント対策の際に参考となる情報を掲載しています。

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



(令和6年11月作成)

育児・介護休業法 改正ポイントのご案内

令和7(2025)年4月1日から段階的に施行

男女とも仕事と育児・介護を両立できるように、育児期の柔軟な働き方を実現するための措置の拡充や介護離職防止のための雇用環境整備、個別周知・意向確認の義務化などの改正を行いました。

①～⑨▶令和7(2025)年4月1日から施行

1 子の看護休暇の見直し 義務 就業規則等の見直し

改正内容	施行前	施行後
対象となる子の範囲の拡大	小学校就学の始期に達するまで	小学校3年生修了まで
取得事由の拡大 (③④を追加)	①病気・けが ②予防接種・健康診断	①病気・けが ②予防接種・健康診断 ③感染症に伴う学級閉鎖等 ④入園(入学)式、卒園式
労使協定による継続 雇用期間6か月未満 除外規定の廃止	〈除外できる労働者〉 ①週の所定労働日数が2日以下 ②継続雇用期間6か月未満	〈除外できる労働者〉 ①週の所定労働日数が2日以下 ※②を撤廃
名称変更	子の看護休暇	子の看護等休暇

※ 取得可能日数は、現行日数(1年間に5日、子が2人以上の場合は10日)から変更ありません。

2 所定外労働の制限(残業免除)の対象拡大 義務 就業規則等の見直し

改正内容	施行前	施行後
請求可能となる労働者の 範囲の拡大	3歳未満の子を養育する労働者	小学校就学前の子を養育する労働者

3 短時間勤務制度(3歳未満)の代替措置にテレワーク追加 選択する場合は就業規則等の見直し

改正内容	施行前	施行後
代替措置(※)の メニューを追加	〈代替措置〉 ①育児休業に関する制度に準ずる措置 ②始業時刻の変更等	〈代替措置〉 ①育児休業に関する制度に準ずる措置 ②始業時刻の変更等 ③テレワーク

※ 短時間勤務制度を講ずることが困難と認められる具体的な業務があり、その業務に従事する労働者がいる場合にのみ、労使協定を締結し除外規定を設けた上で、代替措置を講ずることとなります。

4 育児のためのテレワーク導入

努力義務 就業規則等の見直し

3歳未満の子を養育する労働者がテレワークを選択できるように措置を講ずることが、事業主に努力義務化されます。

5 育児休業取得状況の公表義務適用拡大

義務

改正内容	施行前	施行後
公表義務の対象となる企業の拡大	従業員数1,000人超の企業	従業員数 300人超 の企業

- ・ 公表内容は、男性の「育児休業等の取得率」または「育児休業等と育児目的休暇の取得率」です。
- ・ 年1回、公表前事業年度の終了後おおむね3か月以内に、インターネットなど、一般の方が閲覧できる方法で公表してください。
- ・ より具体的な公表内容や算出方法はこちらをご確認ください。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/000103533_00006.html



両立支援のひろば(厚生労働省運営のウェブサイト)

男性の育児休業等の取得率等の公表に当たっては、自社ホームページ等のほか、「両立支援のひろば」で公表することもお勧めします。仕事と育児・介護の両立支援に取り組む企業の事例検索や自社の両立支援の取り組み状況の診断等を行うことができます。

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



6 介護休暇を取得できる労働者の要件緩和

労使協定を締結している場合は就業規則等の見直し

改正内容	施行前	施行後
労使協定による継続雇用期間6か月未満除外規定の廃止	〈除外できる労働者〉 ①週の所定労働日数が2日以下 ②継続雇用期間6か月未満	〈除外できる労働者〉 ①週の所定労働日数が2日以下 ※②を撤廃

7 介護離職防止のための雇用環境整備

義務

介護休業や介護両立支援制度等(※)の申出が円滑に行われるようにするため、事業主は以下①～④のいずれかの措置を講じなければなりません。

- ① 介護休業・介護両立支援制度等に関する**研修の実施**
- ② 介護休業・介護両立支援制度等に関する相談体制の整備(相談窓口設置)
- ③ 自社の労働者の介護休業取得・介護両立支援制度等の利用の**事例の収集・提供**
- ④ 自社の労働者へ介護休業・介護両立支援制度等の**利用促進に関する方針の周知**

※ i 介護休暇に関する制度、ii 所定外労働の制限に関する制度、iii 時間外労働の制限に関する制度、iv 深夜業の制限に関する制度、v 介護のための所定労働時間の短縮等の措置

望ましい

*①～④のうち複数の措置を講じること

8 介護離職防止のための個別の周知・意向確認等

義務

(1) 介護に直面した旨の申出をした労働者に対する個別の周知・意向確認

介護に直面した旨の申出をした労働者に対して、事業主は介護休業制度等に関する以下の事項の周知と介護休業の取得・介護両立支援制度等の利用の意向の確認を、個別に行わなければなりません。

※ 取得・利用を控えさせるような個別周知と意向確認は認められません。

周知事項	①介護休業に関する制度、介護両立支援制度等（制度の内容） ②介護休業・介護両立支援制度等の申出先（例：人事部など） ③介護休業給付金に関すること
個別周知・意向確認の方法	①面談 ②書面交付 ③FAX ④電子メール等 のいずれか 注：①はオンライン面談も可能。③④は労働者が希望した場合のみ

(2) 介護に直面する前の早い段階(40歳等)での情報提供

労働者が介護に直面する前の早い段階で、介護休業や介護両立支援制度等の理解と関心を深めるため、事業主は介護休業制度等に関する以下の事項について情報提供しなければなりません。

情報提供期間	①労働者が40歳に達する日（誕生日前日）の属する年度（1年間） ②労働者が40歳に達する日の翌日（誕生日）から1年間 のいずれか
情報提供事項	①介護休業に関する制度、介護両立支援制度等（制度の内容） ②介護休業・介護両立支援制度等の申出先（例：人事部など） ③介護休業給付金に関すること
情報提供の方法	①面談 ②書面交付 ③FAX ④電子メール等 のいずれか 注：①はオンライン面談も可能

望ましい

※ 情報提供に当たって、「介護休業制度」は介護の体制を構築するため一定期間休業する場合に対応するものなど、各種制度の趣旨・目的を踏まえて行うこと

※ 情報提供の際に、併せて介護保険制度について周知すること

9 介護のためのテレワーク導入

努力義務

就業規則等の見直し

要介護状態の対象家族を介護する労働者がテレワークを選択できるように措置を講ずることが、事業主に努力義務化されます。



介護離職防止のための雇用環境整備、個別周知・意向確認、情報提供の例

以下の資料をご用意しています。社内用アレンジ等してご活用ください。

①個別周知・意向確認、情報提供、事例紹介、制度・方針周知ポスター例

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/000103533.html>

②介護保険制度について(40歳の方向けリーフレット)

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_10548.html

両立支援について専門家に相談したい方へ【中小企業育児・介護休業等推進支援事業】

<https://ikuji-kaigo.mhlw.go.jp/>

制度整備や育児・介護休業を取得する社員のサポート、仕事と育児・介護の両立を実現する体制作り等でお悩みの企業に、社会保険労務士等の専門家が無料でアドバイスします。



10 柔軟な働き方を実現するための措置等

義務 就業規則等の見直し

(1) 育児期の柔軟な働き方を実現するための措置

- ・事業主は、3歳から小学校就学前の子を養育する労働者に関して、以下5つの選択して講ずべき措置の中から、2つ以上の措置を選択して講ずる必要があります。
- ・労働者は、事業主が講じた措置の中から1つを選択して利用することができます。
- ・事業主が講ずる措置を選択する際、過半数組合等からの意見聴取の機会を設ける必要があります。

選択して講ずべき措置

- ① 始業時刻等の変更
- ② テレワーク等(10日以上/月)
- ③ 保育施設の設置運営等
- ④ 就業しつつ子を養育することを容易にするための休暇
(養育両立支援休暇)の付与(10日以上/年)
- ⑤ 短時間勤務制度

フルタイムでの柔軟な働き方

注：②と④は、原則時間単位で取得可とする必要があります

(各選択肢の詳細)

- ① 始業時刻等の変更：次のいずれかの措置(一日の所定労働時間を変更しない)
 - ・フレックスタイム制
 - ・始業または終業の時刻を繰り上げまたは繰り下げる制度(時差出勤の制度)
- ② テレワーク等：一日の所定労働時間を変更せず、月に10日以上利用できるもの
- ③ 保育施設の設置運営等：保育施設の設置運営その他これに準ずる便宜の供与をするもの
(ベビーシッターの手配および費用負担など)
- ④ 養育両立支援休暇の付与：一日の所定労働時間を変更せず、年に10日以上取得できるもの
- ⑤ 短時間勤務制度：一日の所定労働時間を原則6時間とする措置を含むもの

(2) 柔軟な働き方を実現するための措置の個別の周知・意向確認

3歳未満の子を養育する労働者に対して、子が3歳になるまでの適切な時期に、事業主は柔軟な働き方を実現するための措置として(1)で選択した制度(対象措置)に関する以下の事項の周知と制度利用の意向の確認を、個別に行わなければなりません。

※ 利用を控えさせるような個別周知と意向確認は認められません。

周知時期	労働者の子が3歳の誕生日の1か月前までの1年間 (1歳11か月に達する日の翌々日から2歳11か月に達する日の翌日まで)
周知事項	① 事業主が(1)で選択した対象措置(2つ以上)の内容 ② 対象措置の申出先(例：人事部など) ③ 所定外労働(残業免除)・時間外労働・深夜業の制限に関する制度
個別周知・意向確認の方法	①面談 ②書面交付 ③FAX ④電子メール等 のいずれか 注：①はオンライン面談も可能。③④は労働者が希望した場合のみ

望ましい

* 家庭や仕事の状況が変化する場合があることを踏まえ、労働者が選択した制度が適切であるか確認すること等を目的として、上記の時期以外(育児休業後の復帰時、短時間勤務や対象措置の利用期間中など)にも定期的に面談を行うこと



個別周知・意向確認の際に用いる「様式」例

社内用アレンジしてご活用いただけます。

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/000103533.html>



11 仕事と育児の両立に関する個別の意向聴取・配慮

義務

(1) 妊娠・出産等の申出時と子が3歳になる前の個別の意向聴取

事業主は、労働者が本人または配偶者の妊娠・出産等を申し出た時と、労働者の子が3歳になるまでの適切な時期に、子や各家庭の事情に応じた仕事と育児の両立に関する以下の事項について、労働者の意向を個別に聴取しなければなりません。

意向聴取の時期	① 労働者が本人または配偶者の妊娠・出産等を申し出たとき ② 労働者の子が3歳の誕生日の1か月前までの1年間 (1歳11か月に達する日の翌々日から2歳11か月に達する日の翌日まで)
聴取内容	① 勤務時間帯(始業および終業の時刻) ② 勤務地(就業の場所) ③ 両立支援制度等の利用期間 ④ 仕事と育児の両立に資する就業の条件(業務量、労働条件の見直し等)
意向聴取の方法	① 面談 ② 書面交付 ③ FAX ④ 電子メール等 のいずれか 注：①はオンライン面談も可能。③④は労働者が希望した場合のみ

望ましい

* 意向聴取の時期は、①、②のほか、
「育児休業後の復帰時」や「労働者から申出があった際」等にも実施すること

(2) 聴取した労働者の意向についての配慮

事業主は、(1)により聴取した労働者の仕事と育児の両立に関する意向について、自社の状況に応じて配慮しなければなりません。

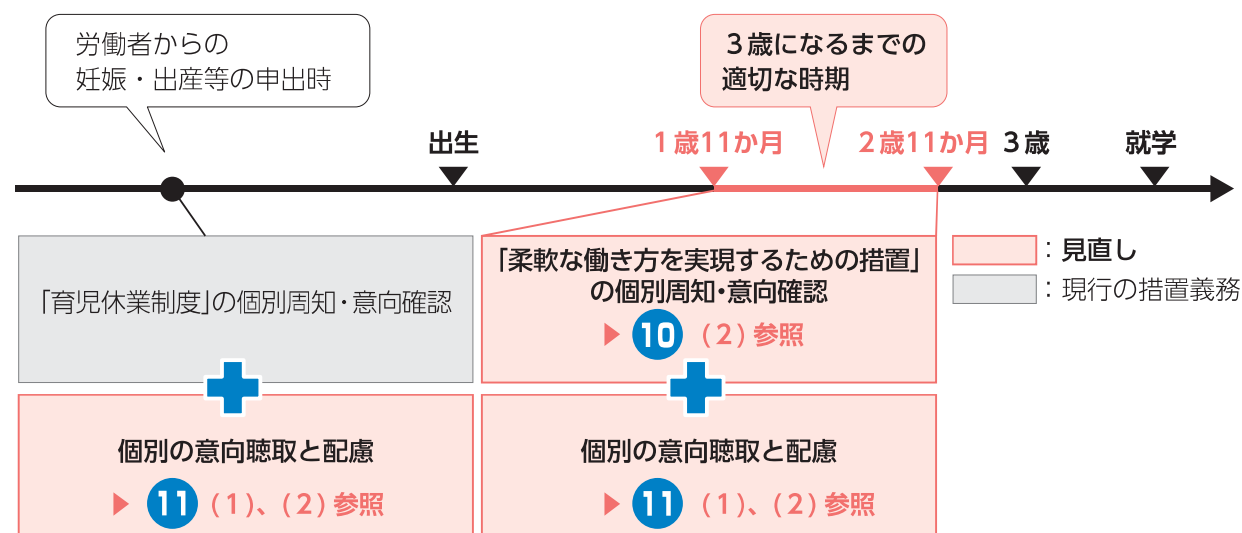
具体的な配慮の例

- ・ 勤務時間帯、勤務地にかかる配置
- ・ 勤務量の調整
- ・ 両立支援制度等の利用期間等の見直し
- ・ 労働条件の見直し
- 等

望ましい

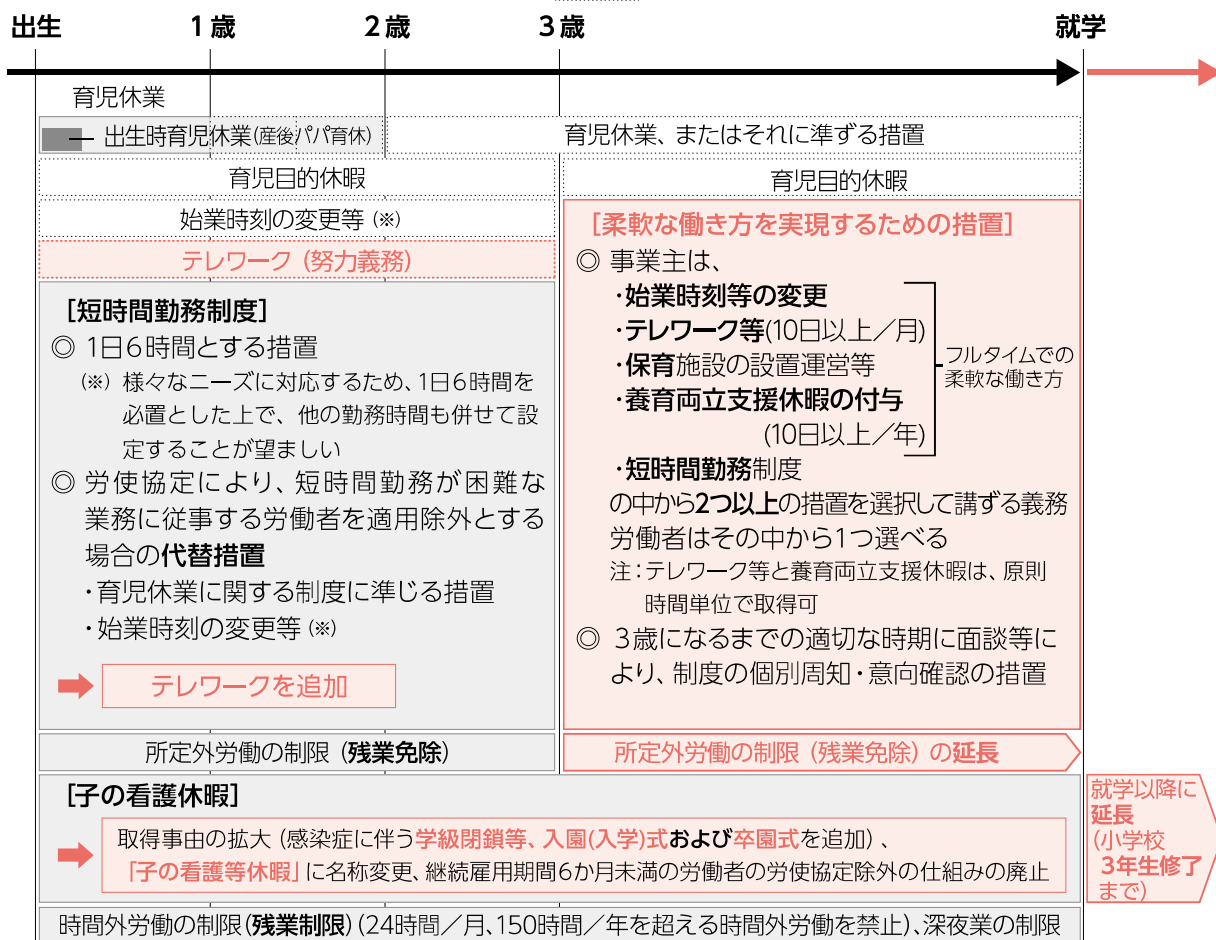
* 子に障害がある場合等で希望するときは、短時間勤務制度や子の看護等休暇等の利用可能期間を延長すること
* ひとり親家庭の場合で希望するときは、子の看護等休暇等の付与日数に配慮すること

〈改正後の個別周知等の義務〉



〈改正後の仕事と育児の両立イメージ〉

見直し
 現行の措置義務
 現行の努力義務



※始業時刻の変更等:フレックスタイム制、時差出勤、保育施設の設置運営その他これに準ずる便宜の供与



両立支援に取り組む事業主への助成金 【両立支援等助成金】

職業生活と家庭生活が両立できる「職場環境づくり」のために、仕事と育児・介護の両立支援に取り組む事業主に対して、両立支援等助成金を支給しています。
 (令和7年度は改正育児・介護休業法にあわせて助成内容が変更になる予定です)



https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kodomo/shokuba_kosodate/ryouritsu01/index.html

育児・介護休業法に関するお問い合わせは都道府県労働局雇用環境・均等部(室)へ

受付時間 8時30分～17時15分(土日・祝日・年末年始を除く)

都道府県	電話番号	都道府県	電話番号	都道府県	電話番号	都道府県	電話番号	都道府県	電話番号
北海道	011-709-2715	埼玉	048-600-6269	岐阜	058-245-1550	鳥取	0857-29-1709	佐賀	0952-32-7218
青森	017-734-4211	千葉	043-221-2307	静岡	054-252-5310	島根	0852-31-1161	長崎	095-801-0050
岩手	019-604-3010	東京	03-3512-1611	愛知	052-857-0312	岡山	086-225-2017	熊本	096-352-3865
宮城	022-299-8844	神奈川	045-211-7380	三重	059-226-2318	広島	082-221-9247	大分	097-532-4025
秋田	018-862-6684	新潟	025-288-3511	滋賀	077-523-1190	山口	083-995-0390	宮崎	0985-38-8821
山形	023-624-8228	富山	076-432-2740	京都	075-241-3212	徳島	088-652-2718	鹿児島	099-223-8239
福島	024-536-4609	石川	076-265-4429	大阪	06-6941-8940	香川	087-811-8924	沖縄	098-868-4380
茨城	029-277-8295	福井	0776-22-3947	兵庫	078-367-0820	愛媛	089-935-5222		
栃木	028-633-2795	山梨	055-225-2851	奈良	0742-32-0210	高知	088-885-6041		
群馬	027-896-4739	長野	026-227-0125	和歌山	073-488-1170	福岡	092-411-4894		