

資料Ⅰ（各サービス共通）

11. 介護労働者の労働環境改善について

介護労働者の労働条件の確保・改善のポイント



はじめに

介護関係業務に従事する労働者や、これら介護労働者を使用する社会福祉施設は、いずれも大幅に増加しています。これらの事業場の中には、事業開始後間もないため、労働基準関係法令や雇用管理に関する理解が必ずしも十分でないものもみられるところ です。

このパンフレットは、介護労働者の労働条件の確保・改善に関する主要なポイントをわかりやすく解説したものです。

介護労働者を使用される事業者の方々を始めとして介護事業に携わる皆様には、このパンフレットをご活用いただき、介護労働者の労働条件の確保・改善に取り組んでいただきますようお願いいたします。

このパンフレットの対象

このパンフレットでいう「介護労働者」とは、専ら介護関係業務に従事するすべての労働者を指します。したがって、老人福祉・介護事業のほか、それ以外の障害者福祉事業、児童福祉事業等において介護関係業務に従事する者も含みます。

また、これら介護労働者を使用する事業場におかれては、介護労働者以外の労働者についても、同様に労働条件の確保・改善を図っていただくようお願いいたします。



厚生労働省 都道府県労働局 労働基準監督署

(1) 労働条件の明示について (参考 1 改正)

Point 1 労働条件は書面で明示しましょう

労働基準法第15条

労働者を選い入れた際には、賃金、労働時間等の労働条件を書面の交付により明示しなければなりません。(労働者が希望した場合には、①ファクシミリ、②電子メール等の送信(当該労働者が当該電子メール等の記録を出力することにより書面を作成することができるものに限る。))により明示することがあります。)

明示すべき労働条件の内容

- 労働契約の期間(期間の定めのある無期、定めのある場合はその期間)
- 更新の基準(Point 2 参照)
- 就業の場所・従事する業務の内容
- 労働時間に関する事項(始業・終業時刻、時間外労働の有無、休憩、休日、休暇等)
- 賃金の決定・計算・支払の方法、賃金の額、支払の時期に関する事項
- 退職に関する事項(解雇の事由を含む。)

その他明示すべき労働条件の内容

- 昇給に関する事項
- 退職手当、慰労金、退職金、賞与、労働者に負わせる義務、作業用品、安全衛生、職業別補償、災害補償、表彰・奨励、休暇等に関する事項...これらについては、あらかじめ規定

パートタイム労働者及び有期雇用労働者に対し明示すべき労働条件の内容(パートタイム・有期雇用労働法)

- 昇給の有無、退職手当の有無、賞与の有無、相談窓口

労働日(労働すべき日)や始業・終業時刻など下記①～③が月ごと等の勤務表により特定される場合の明示方法

勤務表により特定される労働条件

- 就業の場所及び従事すべき業務
- 労働日並びにその始業及び終業の時刻
- 休憩時間

- 勤務の曜日ごとの①～③に関する考え方
- 適用される就業規則上の関係条項
- 契約締結時の勤務表

について、書面の交付により明示しましょう

6か月契約、1年契約などの期間の定めのある契約(有期労働契約)を締結する場合には、契約更新の都度、労働条件の明示(書面の交付)が必要です。

上記以外の場面においても、労働契約の内容について、できる限り書面で確認しましょう。(労働契約法第4条第2項)

パート・有期労働者(令和2年4月施行(中小企業は令和3年4月から適用))については、パート・有期労働ポータルサイト (<https://part-tanjikan.mhlw.go.jp/>) を確認してください。

Point 2 契約の更新に関する事項も明示しましょう

労働基準法施行規則第5条

労働者と有期労働契約を締結する場合には、「期間の定めのある労働契約を更新する場合の基準」についても書面の交付によって明示しなければなりません。

(1)更新の有無の明示
(具体的内容) ・ 自動的に更新する
・ 更新する場合があり得る
・ 契約の変更はしない
など

(2)更新の基準の明示
(具体的内容) ・ 契約期間満了時の業務量により判断する
・ 労働者の能力により判断する
・ 労働者の勤務成績、態度により判断する
・ 会社の経営状況により判断する
従事している業務の進捗状況により判断する
など

※ 有期労働契約の更新をしないことが明かな場合は、更新の基準の明示義務はありません。

有期労働契約について、3つのルールがあります。(労働契約法)

- 無期労働契約への転換: 有期労働契約が満了し更新労働契約(無期労働契約)に転換できます。
- 「雇止め処理」の法定化: 一定の場合には、使用者が雇止めをしようとする場合に、労働者が雇止めを拒否し、一定の期間を要する期間で雇止めを拒否した場合は、労働者の申込みにより、期間の定めのない労働契約(無期労働契約)が成立します。
- 不合理的労働条件の禁止: 有期労働契約と無期労働契約との間で、期間の定めがあることにより、不合理に労働条件を相違させることは禁止されています。

2024年4月から

労働条件明示のルール

が変わりました

詳しくは裏面や
厚生労働省ホームページ
をご覧ください！

労働契約の締結・更新のタイミングの労働条件明示事項が追加されます

明示のタイミング

全ての労働契約の締結時と
有期労働契約の更新時

新しく追加される明示事項

1. 就業場所・業務の変更の範囲
2. 更新上限 (更新回数または更新回数の上限)の有無と内容
併せて、最初の労働契約の締結より後に更新上限を超過するに当たって、就業の実態に応じて、正社員等とのバランスを考慮した事項について、労働者に説明するよう努めなければならないこととなります。
3. 無期転換申込機会
4. 無期転換後の労働条件
併せて、無期転換後の労働条件を成立するに当たって、就業の実態に応じて、正社員等とのバランスを考慮した事項について、労働者に説明するよう努めなければならないこととなります。

無期転換ルールに基づく
無期転換申込権が発生する
契約の更新時

※ 同一の雇用者との間で、有期労働契約が連続5年を超えるときは、労働者の申込みにより、期間の定めのない労働契約(無期労働契約)に転換する制度です。

労働条件明示の制度改正のポイント

全ての労働者に対する明示事項

就業場所・業務の変更の範囲の明示 【労働基準法施行規則第55条の改正】
全ての労働契約の締結と有期労働契約の更新のタイミングごとに、「雇入れ直後」の就業場所・業務の内容に加え、これらの「変更の範囲」^{※1} についても明示が必要になります。

有期労働契約に対する明示事項等

更新上限の明示 【労働基準法施行規則第55条の改正】
有期労働契約の締結と契約更新のタイミングごとに、更新上限(有期労働契約の通算契約期間または更新回数)の有無と内容の明示が必要になります。

更新上限を新設・短縮する場合の説明 【雇止め告示^{※2}の改正】
下記の場合は、更新上限を新たに設ける、または短縮する理由を有期労働契約書にあらかじめ(更新上限の新設・短縮をする際のタイミングで)説明することが必要になります。

- 1. 最初の契約締結より後に更新上限を新たに設ける場合
- 2. 最初の契約締結の際に設けていた更新上限を短縮する場合

無期転換申込機会の明示 【労働基準法施行規則第55条の改正】
「無期転換申込権」が発生する更新のタイミングごと^{※3}に、無期転換を申し込むことができる旨(無期転換申込機会)の明示が必要になります。

無期転換後の労働条件の明示 【労働基準法施行規則第55条の改正】
「無期転換申込権」が発生する更新のタイミングごと^{※3}に、無期転換後の労働条件の明示が必要になります。

均衡を考慮した事項の説明

【雇止め告示^{※2}の改正】
「無期転換申込権」が発生する更新のタイミングごとに、無期転換後の賃金等の労働条件を決定するに当たって、他の通常の労働者(正社員等のいわゆる正規型の労働者及び無期雇用フルタイム労働者)とのバランスを考慮した事項^{※4}(例：業務の内容、責任の程度、昇進の昇降・範囲など)について、有期労働契約労働者に説明するよう努めなければならないこととなります。

※1 「変更の範囲」とは、将来の配置転換などによって変わり得る就業場所・業務の範囲を指します。
※2 有期労働契約の雇止めや契約期間について定めた厚生労働大臣告示(有期労働契約の締結、更新及び雇止めに関する基準)

※3 初めて無期転換申込権が発生する有期労働契約が満了した後も有期労働契約を更新する場合は、更新のたびに、今回の改正による無期転換申込機会と無期転換後の労働条件の明示が必要になります。
※4 労働契約法第2項において、労働契約は労働者と使用者が職業の適度に就いて均衡を考慮しつつ締結又は変更すべきものとされています。

(注) 無期転換ルールの高用を免れる措置をもって、無期転換申込権が発生する前の雇止めや契約期間中の解雇等を行うことは、「有期労働契約の雇用約款を適用し労働者の雇用の安定を図る」という労働契約法第18条の趣旨に照らして望ましいものではありません。

詳しい情報や相談先はこちら

- 改正事項の詳細を知りたい → 厚生労働省ウェブサイト⁽¹⁾
- 無期転換の申請手続や参考となる資料がほしい → 無期転換ポータルサイト⁽²⁾
- 今回の制度改正や労働条件提示、労働契約に関する法律上の紛争について → 労働局労働関係課/監修課、雇用職課、雇用職課・均等部(監)、全国の労働基準監督署⁽³⁾



(2) 就業規則について

Point 1 就業規則を作成し、届け出ましょう

- ・ 常時 10人以上の労働者を使用する使用者は、就業規則を作成し、労働基準監督署長に届け出なければなりません。
- ・ また、就業規則を変更した場合にも、労働基準監督署長に届け出てください。
- ・ 「10人以上の労働者」には、介護労働者ももちろん、次の労働者の方も含まれます。
 - 事務職員、管理栄養士等、介護労働者以外の労働者
 - 短時間労働者、有期契約労働者等のいわゆる非正規労働者



就業規則に規定すべき事項

- 全労働者に共通の就業規則を作成する
 - 正社員の就業規則とパートタイム労働者用の就業規則を作成する
- などにより、すべての労働者についての就業規則を作成してください。

必ず規定すべき事項

- ・ 労働時間に関する事項(始業・終業時刻、休憩、休日、休暇等)
- ・ 雇金の決定・計算・支払の方法、賃金の締切・支払の時期、昇給に関する事項
- ・ 退職に関する事項(解雇の事由を含む。)

- ・ 定めた場合に規定すべき事項
- ・ 通勤手当、通勤の資金等、労働者に負担せらるる食費・作業用品、安全衛生、職業訓練、災害補償、表彰・制裁等に関する事項

Point 2 適正な内容の就業規則を作成しましょう

- ・ 就業規則の内容は、法令等に反してはなりません。
- ・ また、就業規則を作成しているのに、その内容が実際の就労実態と合致していない例がみられます。このような状況にあつては、労働条件が不明確になり、労働条件をめぐるとらぶれにもつながりかねません。労働者の就労実態に即した内容の就業規則を作成してください。

使用者が、就業規則の変更によって労働条件を変更する場合には、次のことが必要です。(労働契約法第10条)

- ① その変更が、次の事情などに照らして合理的であること。
労働者の受ける不利益の程度、労働条件の変更の必要性、変更後の就業規則の内容の相当性、労働組合等との交渉の状況
- ② 労働者に変更後の就業規則を周知させること。

Point 3 就業規則を労働者に周知しましょう

- ・ 作成した就業規則は、以下の方法により労働者に周知しなければなりません。
 - 常時事業場内の各作業場に掲示し、又は備え付けること
 - 書面を労働者に交付すること
 - 電子的データとして記録し、かつ、各作業場に労働者がその記録の内容を常時確認できるパソコン等の機器を設置すること
- ・ 労働者からの請求があつた場合に就業規則を見せるなど、就業規則を労働者が必要ときに容易に確認できない方法では、「周知」になりませんので注意してください。

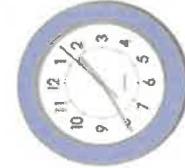


(3) 労働時間について

Point 1 労働時間の適正な取扱いを徹底しましょう

- ・ 労働時間とは、使用者の指揮監督の下にある時間をいい、介護サービスを提供している時間に限るものではありません。
- ・ 特に、次のような例について、労働時間として取り扱っていない例がみられますが、労働時間として適正に把握、管理する必要がありますので留意してください。
 - 交替制勤務における引継ぎ時間
 - 業務報告等の作成時間
 - 利用者へのサービスに係る打ち合わせ、会議等の時間
 - 使用者の指揮命令に基づく施設行事等の時間とその準備時間
 - 研修時間

- 研修時間については、使用者の形式的な指示に基づいて行われる場合は、労働時間に該当します。
- また、使用者の形式的な指示がない場合であっても、研修を受講しないことに対する就業規則上の罰則等の不利益を及ぼしがあるときや、研修内容と業務との関連性が強く、それに参加しないことにより本人の業務に身体的に支障が生ずるなど実質的に使用者から出席の強制があると認められるときは、労働時間に該当します。



※ 訪問介護労働者特有の移動時間等については、I Point 3 (P.114) 参照

Point 1により労働時間の判断を適正に行い、Point 2によりこれらを適正に把握してください。

Point 2 労働時間を適正に把握しましょう

「労働時間の適正な把握のために使用者が講ずべき措置に関するガイドライン」

- ・ 「労働時間の適正な把握のために使用者が講ずべき措置に関するガイドライン」に基づき、適正に労働時間を把握してください。

「労働時間の適正な把握のために使用者が講ずべき措置に関するガイドライン」

(平成29年1月20日付け基発0120第3号)の主な内容

- ・ 使用者は、労働時間を適正に管理するため、労働者の労働日ごとの始業・終業時刻を確認し、これを記録すること

始業・終業時刻の確認・記録に当たっては、原則として

- ① 使用者が、自ら確認して、
 - ② タイムカード等の客観的な記録を基礎として、
- 確認・記録すること

自己申告制によりこれを行わざるを得ない場合には、

- ① 適正な自己申告等について労働者に十分説明する、
 - ② 自己申告と実際の労働時間とが合致しているか必要に応じて実態調査を実施し、
- 所要の労働時間の補正をすること 等



(4) 休憩・休日について

Point 1 休憩は確実に取得できるようにしましょう

労働基準法第34条

- 労働時間が6時間を超える場合には少なくとも45分、8時間を超える場合には少なくとも1時間の休憩が、労働時間の途中に必要です。
- 休憩は、労働者の自由を利用して利用させなければなりません。
- 特に、次のような例がみられることから、夜間時間帯や利用者の食事時間帯においても、休憩が確実に取得できるよう徹底していただきたい。
 - 代替要員の不足等から夜間時間帯の休憩が確保されていない例
 - 正午～午後1時などの所定の休憩時間に利用者の食事介助等を行う必要が生じ、休憩が確保されていない例

Point 2 夜間勤務者等の法定休日確保しましょう

労働基準法第35条

- 使用者は、労働者に対して、毎週少なくとも1回の休日を与えなければなりません。(4週間を通じ4日の休日を与えらることも認められます。)
- この「休日」とは、単に連続24時間の休業を指すのではなく、原則として曜日(午前0時から午後12時まで)の休業をいいます。したがって、いわゆる「夜勤明け」の日は、法定休日には該当しませんので注意してください。



● シフト表の例と法定休日の考え方

例) 早出 6:00～15:00 遅出 14:00～23:00 夜勤 22:00～翌 7:00 (休憩各1時間)

氏名	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
Aさん	早	早	早	遅	早	遅	遅	遅	早	遅	遅	遅	夜	夜	夜	夜	夜	夜	夜	早	早	早	早	早	早	遅	遅	遅
Bさん	遅	遅	夜	夜	早	早	夜	夜	早	遅	夜	夜	早	早	早	早	早	早	早	早	早	早	早	早	早	早	早	早

青色の日については、曜日(午前0時から午後12時まで)としての休業が確保され、「法定休日」と評価することができます。

赤色の日については、午前7時まで勤務しているため曜日としての休業が確保されておらず、「法定休日」と評価することができません。

- AさんとBさんのシフトは、月28日に対してどちらも20日出勤であり、週40時間はクリアしていますが…
- Aさんのシフトは、法定休日も4日以上あり、労働基準法上の規定はありませんが、
- Bさんのシフトは、法定休日と評価できる日が4週に2日しかなく、法定の日数を下回っています。

→ Bさんのシフトについては、改善が必要です。

Point 3 変形労働時間制等は正しく運用しましょう

労働基準法第32条の2、第32条の4 ほか



- 1年単位の変形労働時間制※1を採用する場合には、労使協定を適切に締結し、労働基準監督署長に届け出ましょう。 ※2 また、就業規則等により、適切に枠組みを定めましょう。
 - ※1 1年以内の期間を平均して週40時間を達成する方法です。
 - ※2 対象期間ごとに労使協定の締結、届出が必要です。
- 1か月単位の変形労働時間制※3を採用する場合には、労使協定※4、就業規則等により、適切に枠組みを定めましょう。
 - ※3 1か月以内の期間を平均して週40時間を達成する方法です。
 - ※4 この労使協定は労働基準監督署長への届出が必要です。
- その他の労働時間制度を採用する場合にも、法定の要件に基づき正しく運用していただきたい。

Point 4 36協定を締結・届出しましょう (参考2)

労働基準法第36条

- 時間外労働・休日労働を行わせる場合には、時間外労働・休日労働に関する労使協定(36協定)を締結し、労働基準監督署長に届け出る必要があります。

時間外労働及び休日労働の上限について

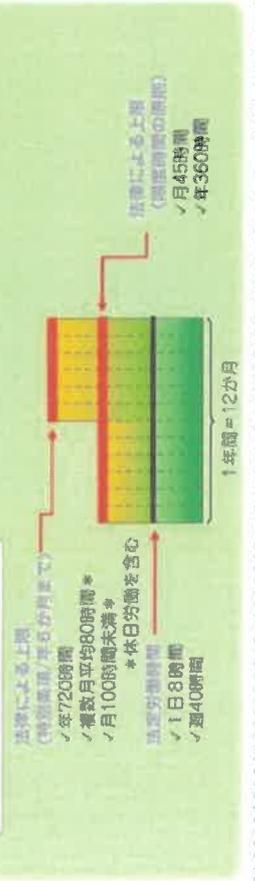
36協定で定めることのできる時間外労働の上限は、原則として月45時間・年360時間(対象期間が3か月を超える1年単位の変形労働時間制の対象労働者は、月42時間・年320時間)です。臨時の特別な事情があって労使が合意する場合は(特別条項)には、年6か月まで月46時間を超えることができますが、その場合でも

- ・時間外労働が年720時間以内
- ・時間外労働と休日労働の合計が月100時間未満

としなければなりません。

- なお、いずれの場合においても、以下を守らなければなりません。
- ・時間外労働と休日労働の合計が月100時間未満
- ・時間外労働と休日労働の合計について、「2か月平均」「3か月平均」「4か月平均」「5か月平均」「6か月平均」がすべて1月当たり80時間以内

時間外労働の上限規制のイメージ



Point 5 時間外労働等は、36協定の範囲内に行いましょう

労働基準法第32条、第36条

- 時間外労働・休日労働を行わせる場合には、Point4で締結した36協定の範囲内で行わなければなりません。

「シフト制」労働者の雇用管理を適切に行うための留意事項

このリーフレットは、いわゆる「シフト制」で労働者を就労させる際に、使用者に留意していただきたい内容をまとめています。労働者も納得した上でルールを定め、労働関係法令を守り、トラブルを予防しましょう。

「シフト制」とは

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

1 シフト制労働契約の締結に当たっての留意事項

(1) 労働条件の明示

(「留意事項」2頁)

- 労働契約の締結時には、労働者に対して以下の労働条件を明示しなければなりません（労基法第15条第1項、労基則第5条）。

必ず明示しなければならない事項	定めをした場合に明示しなければならない事項
<p>書面※で交付しなければならない事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 契約期間 ● 期間の定めがある契約を更新する場合の基準 ● 就業場所、従事する業務 ● 始業・終業時刻、休憩、休日など ● 賃金の決定方法、支払い時期など ● 退職(解雇の事由を含む) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 退職手当 ● 賞与など ● 食費、作業用品などの負担 ● 安全衛生 ● 職業訓練 ● 災害補償など ● 表彰や制裁 ● 休職
<ul style="list-style-type: none"> ● 昇給 	

※労働者が希望した場合は、電子的な方法で明示することができます。

- 特にシフト制労働契約では、以下の点に留意しましょう。

「始業・終業時刻」

労働契約の締結時点で、すでに始業と終業の時刻が確定している日については、労働条件通知書などに単に「シフトによる」と記載するだけでは不足であり、労働日ごとの始業・終業時刻を明記するか、原則的な始業・終業時刻を記載した上で、労働契約の締結と同時に定める一定期間分のシフト表等を併せて労働者に交付する必要があります。

「休日」

具体的な曜日等が確定していない場合でも、休日の設定にかかる基本的な考え方などを明記する必要があります。

(2) シフト制労働契約で定めることが考えられる事項 (「留意事項」3頁)

- 前頁の明示事項に加えて、トラブルを防止する観点から、シフト制労働契約では、シフトの作成・変更・設定などについても労使で話し合って以下のようなルールを定めておくことが考えられます(作成・変更のルールは、就業規則等で一律に定めることも考えられます)。

作成	<ul style="list-style-type: none">・シフトの作成時に、事前に労働者の意見を聞くこと・シフトの通知期限 例：毎月〇日・シフトの通知方法 例：電子メール等で通知
変更	<ul style="list-style-type: none">・一旦確定したシフトの労働日、労働時間をシフト期間開始前に変更する場合には、使用者や労働者が申出を行う場合の期限や手続・シフト期間開始後、確定していた労働日、労働時間をキャンセル、変更する場合の期限や手続 <p>※一旦確定した労働日や労働時間等の変更は、基本的に労働条件の変更に該当し、使用者と労働者双方の合意が必要である点に留意してください。</p>
設定	<p>作成・変更のルールに加えて、労働者の希望に応じて以下の内容についてあらかじめ合意することも考えられます。</p> <ul style="list-style-type: none">・一定の期間中に労働日が設定される最大の日数、時間数、時間帯 例：毎週月、水、金曜日から勤務する日をシフトで指定する・一定の期間中の目安となる労働日数、労働時間数 例：1か月〇日程度勤務/1週間あたり平均〇時間勤務・これらに併せて、一定の期間において最低限労働する日数、時間数などを定めることも考えられます。 例：1か月〇日以上勤務/少なくとも毎週月曜日はシフトに入る

(3) 就業規則の作成 (「留意事項」3頁)

- 常時10人以上の労働者を使用する使用者は、「始業及び終業の時刻」や「休日」に関する事項などについて、就業規則を作成し、労働基準監督署に届け出なければなりません(労基法第89条第1号等)。

2 シフト制労働者を就労させる際の注意点

(1) 労働時間、休憩 (「留意事項」5頁)

- 労働時間の上限は原則1日8時間、1週40時間であり、この上限を超えて働かせるには36協定が必要です(労基法第32条、第36条)。
- 1日の労働時間が6時間を超える場合は45分以上、8時間を超える場合は1時間以上の休憩を、勤務時間の途中で与えなければなりません(労基法第34条第1項)。

(2) 年次有給休暇 (「留意事項」6頁)

- 所定労働日数、労働時間数に応じて、労働者には法定の日数の年次有給休暇が発生します(労基法第39条第3項、労基則第24条の3)。使用者は、原則として労働者の請求する時季に年次有給休暇を取得させなければなりません(労基法第39条第5項)。「シフトの調整をして働く日を決めたのだから、その日に年休は使わせない」といった取扱いは認められません。

(3) 休業手当

(「留意事項」 6頁)

- シフト制労働者を、使用者の責に帰すべき事由で休業させた場合は、平均賃金の60%以上の休業手当の支払いが必要です(労基法第26条)。
※なお、使用者自身の故意、過失等により労働者を休業させることになった場合は、賃金の全額を支払う必要があります(民法第536条第2項)。

(4) 安全、健康確保

(「留意事項」 5頁)

- 労働安全衛生法に基づく安全衛生教育(安衛法第59条)や健康診断の実施(安衛法第66条)などの義務は、シフト制労働者に対しても同様に適用されます。

3 シフト制労働者の解雇や雇止め

(1) 解雇

(「留意事項」 7頁)

- シフト制労働者と「期間の定めがある労働契約」(有期労働契約)を締結している場合、期間中はやむを得ない事由がなければ解雇できません。また、期間の定めがない場合でも、客観的に合理的な理由等がなければ解雇できません(労契法第17条第1項、第16条)。
- なお、解雇する場合、①30日以上前の予告、②解雇予告手当の支払い(平均賃金の30日分以上)のどちらかが必要です(労基法第20条第1項)。

(2) 雇止め

(「留意事項」 8頁)

- 一定の場合には、雇止め(労働者からの有期労働契約の更新等の申込みを使用者が拒否すること)ができなくなります(労契法第19条)。
- 契約が3回以上更新されているか、労働者が雇入れ日から1年を超えて継続勤務している場合、雇止めには契約満了日の30日前の予告が必要です(有期労働契約の締結、更新及び雇止めに関する基準第1条)。

4 その他(募集・採用、待遇、保険関係など)

(1) 募集

(「留意事項」 9頁)

- ・労働者を募集する際には、業務内容・賃金・労働時間等の労働条件を明示することが必要です(職業安定法第5条の3第1項、第2項)。なお、募集時に示した労働条件を、労働契約締結までに変更する場合、変更内容の明示が必要です(職業安定法第5条の3第3項)。

(2) 均衡待遇

(「留意事項」 8頁)

- ・シフト制労働者がパートタイム労働者や有期労働契約の労働者である場合には、通勤手当の支給やシフト減に伴う手当の支払いなどで、正社員と比べて不合理な待遇にしないよう留意してください(パートタイム・有期雇用労働法第8条)。
※その際、正社員の待遇を労使合意なく引き下げることは望ましくないことに留意してください。

(3) 社会保険・労働保険

(「留意事項」 9頁)

- ・シフト制労働者も労災保険の適用、給付の対象です。また労働時間などの要件を満たせば、雇用保険や健康保険・厚生年金保険の被保険者にもなります。

5 シフト制労働契約簡易チェックリスト

労働契約を締結する際の留意点		法定事項
1. シフト制労働契約の締結時に、労働者に「始業・終業時刻」や「休日」などの労働条件を書面で伝えていますか。 ⇒1 (1) 労働条件の明示	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
1-2. 労働契約の締結時に、始業と終業の時刻を具体的に決めた日がある場合、どのように明示をしていますか。 a. その日の始業・終業時刻、原則的な始業・終業時刻や休日の設定の考え方を記載したり、最初の期間のシフト表を渡したりして書面などで伝えている。 b. 書面などで伝えているが、始業・終業時刻や休日は「シフトによる」とだけ記載している。		<input type="radio"/>
1-3. シフト制労働契約の締結時に、労働者の希望に応じて以下の内容についても定めていますか。 ⇒1 (2) シフト制労働契約で定めることが考えられる事項 a. シフトが入る可能性のある最大の日数や時間数 b. シフトが入る目安の日数や時間数 c. シフトが入る最低限の日数や時間数		<input type="radio"/>
1-4. シフト制労働契約の締結時に、以下を定めていますか。 ⇒1 (2) シフト制労働契約で定めることが考えられる事項 a. シフトを作成するにあたり事前に労働者の意見を聞くなど作成に関するルール b. 作成したシフトの労働者への通知期限、通知方法 c. 会社や労働者がシフトの内容（日にちや時間帯）の変更を申し出る場合の期限や手続 d. 会社や労働者がシフト上の労働日をキャンセルする場合の期限や手続		<input type="radio"/>
2. いったん確定したシフト上の労働日、労働時間等の変更は、使用者と労働者で合意した上で行っていますか。 ⇒1 (2) シフト制労働契約で定めることが考えられる事項	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
シフト制労働者が就労する際の留意点		法定事項
3. シフト制労働者の労働時間が1日8時間、1週40時間を上回る場合には、36協定を締結・届出していますか。 ⇒2 (1) 労働時間、休憩	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
4. 1日の労働時間が6時間を超える場合には、勤務の途中に一定時間以上の休憩を与えていますか。 ⇒2 (1) 労働時間、休憩	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
5. 要件を満たすシフト制労働者から年次有給休暇の請求があった場合、原則として労働者の請求する時季に年次有給休暇を取得させていますか。 ⇒2 (2) 年次有給休暇	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
6. シフト制労働者を使用者の責に帰すべき事由で休業させた場合は、一定額以上の休業手当を支払っていますか。 ⇒2 (3) 休業手当	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
7. シフト制労働者に、必要な安全衛生教育や健康診断を実施していますか。 ⇒2 (4) 安全、健康確保	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
8. 要件を満たすシフト制労働者を雇用保険、健康保険・厚生年金の被保険者としていますか。 ⇒4 (3) 社会保険・労働保険	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>

6 参考リンク・お問い合わせ先

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

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



ご質問・ご相談窓口

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

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く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つのタイプがあります

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つのタイプがあります

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、その労働者が苦痛に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つのタイプがあります

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…



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!

上司や同僚にご相談しましょう

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、上司や同僚にご相談しましょう。

社内相談窓口へご相談しましょう

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ご相談しましょう。

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ない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/>



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人に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得ます。



- 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、録音ができるようにしておく。
- 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)

【参考サイト URL】

○介護現場におけるハラスメントの防止について（和歌山市介護保険課）

https://www.city.wakayama.wakayama.jp/kurashi/kourei_kaigo/1001248/1060998.html

○介護現場におけるハラスメント対策（厚生労働省）

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html

○ハラスメント悩み相談室（厚生労働省委託事業）

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