

宿泊業の方に向けた

# 「働き方改革」セミナー

- 働き方改革のポイント
- 働き方改革関連助成金
- カスタマーハラスメント対策

2026年3月3日

働き方改革サポートオフィス鳥取

## ● 法定労働時間

労働時間は、1週間について40時間、1日について8時間を超えてはなりません



法定労働時間は  
1日8時間

労働基準法第32条（労働時間）

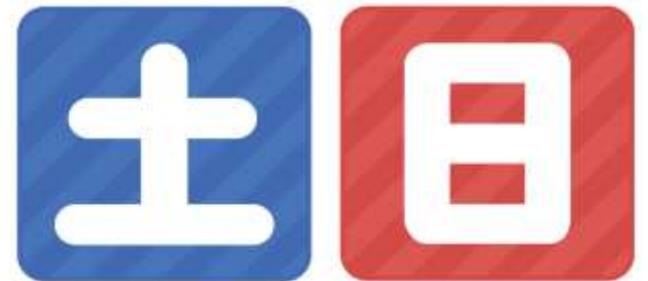
- ① 使用者は、労働者に、休憩時間を除き1週間について40時間を超えて、労働させてはならない。
  - ② 使用者は、1週間の各日については、労働者に、休憩時間を除き1日について8時間を超えて、労働させてはならない。
- \* 特例措置：商業、映画・演劇業、保健衛生業、接客娯楽業のうち10人未満の労働者を使用するものは週44時間とされる。

## 「労働基準法」 休日

使用者(企業)は労働者に、毎週少なくとも  
1回の休日を与えなければなりません。  
(労働基準法第35条第1項)

休日とは、労働者が労働義務を負わない日をいいます。※土日祝日とは限りません。

休日を与える単位となる「週」とは日曜から土曜の一週間（暦週）に限らず、  
継続した7日間であれば足ります。



土日が休めるとは  
限らない

## 「労働基準法」 割増賃金④ まとめ

割増賃金の種類	割増率	
時間外労働	時間外月60時間以下	25%以上
	時間外月60時間超	50%以上
休日労働		35%以上
深夜業		25%以上
時間外＋深夜	時間外月60時間以下	50%以上
	時間外月60時間超	75%以上
休日労働＋深夜		60%以上

# 年次有給休暇について

6か月間継続雇用され、その間のすべての労働日（労働義務のある日）の8割以上を出勤した場合は、**10日間の年次有給休暇**を得られます。

以後1年ごとに、その間の労働日の8割以上出勤した場合は、毎年、勤続年数に応じた年次有給休暇を得ることができます。（労働基準法第39条）

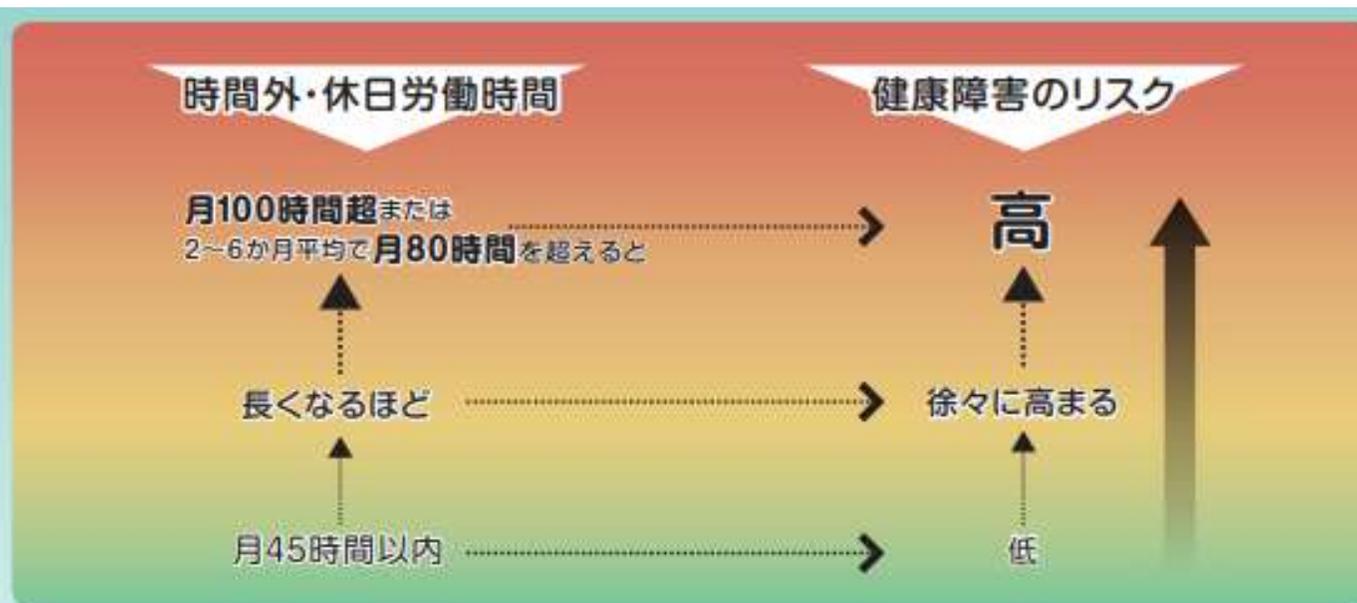
## 【年次有給休暇の付与日数】

勤続年数	6か月	1年6か月	2年6か月	3年6か月	4年6か月	5年6か月	6年6か月
付与日数	10日	11日	12日	14日	16日	18日	20日

## 【労働時間が短い者（週30時間未満）の付与日数】

週所定労働日数	年間所定労働日数	勤続年数						
		6か月	1年6か月	2年6か月	3年6か月	4年6か月	5年6か月	6年6か月
4日	169日～216日	7日	8日	9日	10日	12日	13日	15日
3日	121日～168日	5日	6日	6日	8日	9日	10日	11日
2日	73日～120日	3日	4日	4日	5日	6日	6日	7日
1日	48日～72日	1日	2日	2日	2日	3日	3日	3日

# 時間外・休日労働時間と健康障害リスクの関係



厚生労働省では、「過重労働による健康障害防止のための総合対策」（平成18年3月17日付け基発第0317008号、令和2年4月1日付基発0401第11号雇均発0401第4号改正）を策定し、時間外・休日労働時間の削減、労働者の健康管理の徹底等を推進しています。

- ① 上の図は、労災補償に係る脳・心臓疾患の労災認定基準の考え方の基礎となった医学的検討結果を踏まえたものです。
- ② 業務の過重性は、労働時間のみによって評価されるのではなく、就労態様の諸要因も含めて総合的に評価されるべきものです。
- ③ 「時間外・休日労働時間」とは、休憩時間を除き1週間当たり40時間を超えて労働させた場合におけるその超えた時間のことです。
- ④ 2～6か月平均で月80時間を超える時間外・休日労働時間とは、過去2か月間、3か月間、4か月間、5か月間、6か月間のいずれかの月平均の時間外・休日労働時間が80時間を超えるという意味です。

出典：厚生労働省パンフレット『過重労働による健康障害を防ぐために』1ページ  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_07041.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_07041.html)

## 働き方改革の基本的な考え方

「働き方改革」は、働く方々が、**個々の事情に応じた多様で柔軟な働き方を、自分で「選択」できるようにする**ための改革です。

日本が直面する「少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少」、「働く方々のニーズの多様化」などの課題に対応するためには、投資やイノベーションによる生産性向上とともに、就業機会の拡大や意欲・能力を存分に発揮できる環境をつくる必要があります。



働く方の置かれた個々の事情に応じ、多様な働き方を選択できる社会を実現することで、成長と分配の好循環を構築し、働く人一人ひとりがより良い将来の展望を持てるようにすることを目指します。

### 中小企業・小規模事業者の「働き方改革」

「働き方改革」は、我が国雇用の7割を担う中小企業・小規模事業者において、着実に実施することが必要です。

魅力ある職場とすることで、人手不足解消にもつながります。

職場環境の改善などの「魅力ある職場づくり」が人手不足解消につながることから、人手不足感が強い中小企業・小規模事業者においては、生産性向上に加え、「働き方改革」による魅力ある職場づくりが重要です。

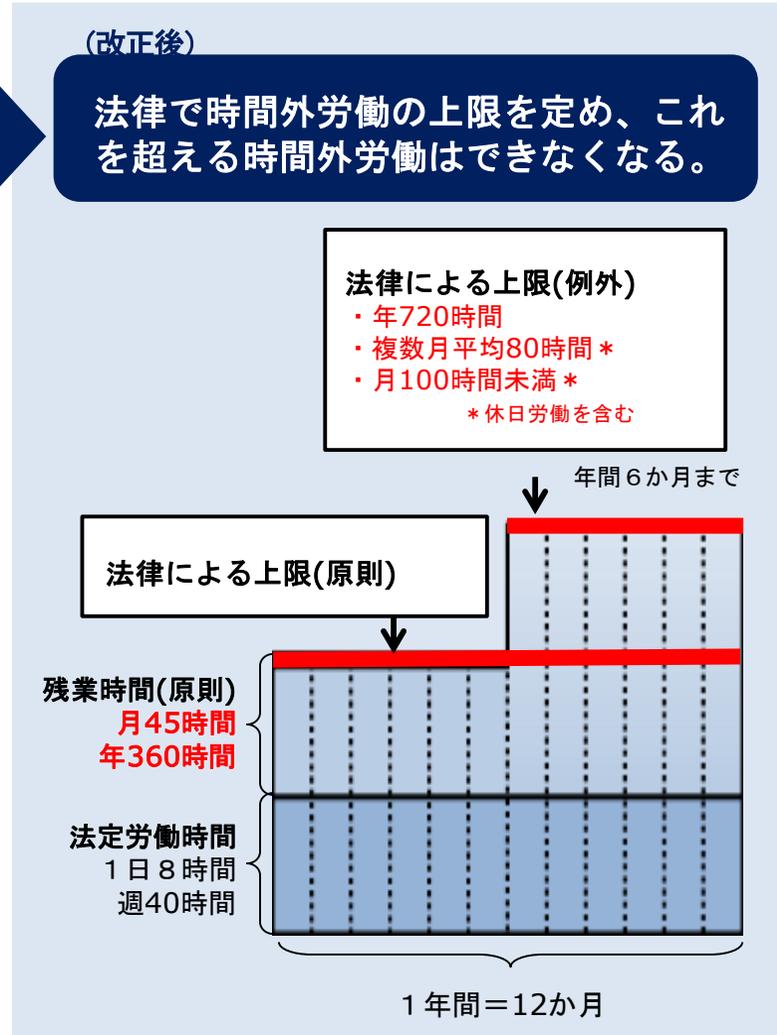
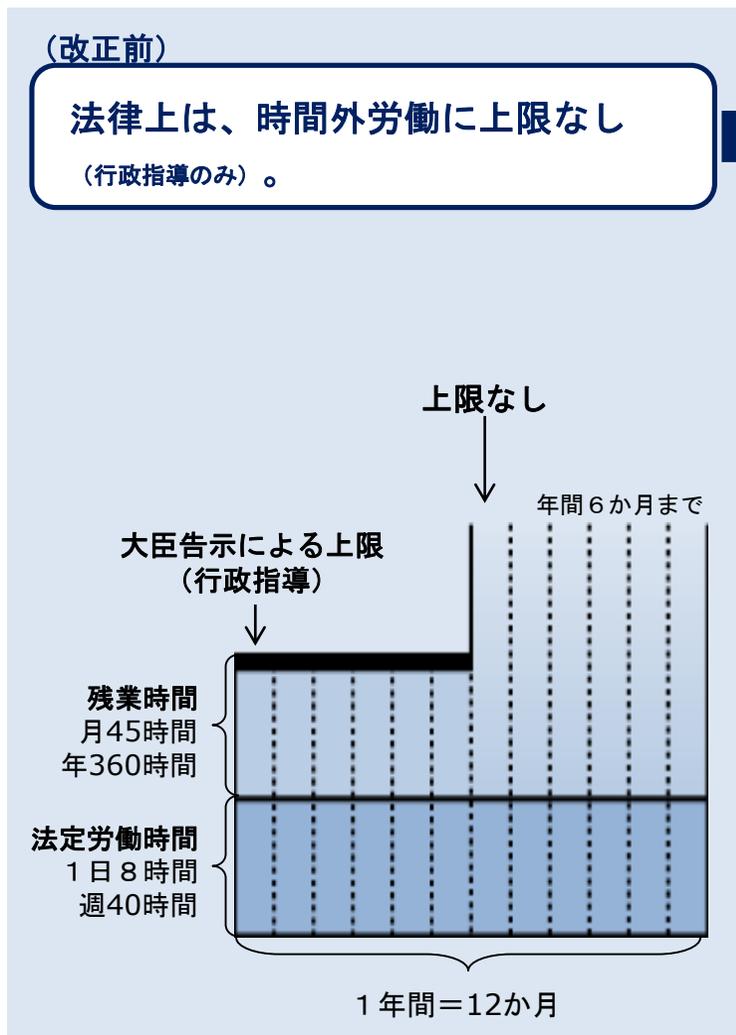
取組に当たっては、「意識の共有がされやすい」など、中小企業・小規模事業者だからこそその強みもあります。

「魅力ある職場づくり」→「人材の確保」→「業績の向上」→「利益増」の好循環をつくるため、「働き方改革」により魅力ある職場をつくりましょう。

# ◆ 時間外労働の上限規制

## 時間外労働の上限を法律で罰則付きで規制

時間外労働の上限を法律で規制することは、1947年に制定された労働基準法において初めての大改革。



## ポイント

- 時間外労働・休日労働は必要最小限にとどめる。
- 使用者は、3 6 協定の範囲内であっても労働者に対する安全配慮義務を負うこと。  
労働時間が長くなるほど過労死との関連性が強まることに留意。
- 時間外労働・休日労働を行う業務の区分を細分化し、業務の範囲を明確にすること。
- 臨時的な特別の事情がなければ限度時間（月45時間・年360時間）を超えられないこと。  
限度時間を超える必要がある場合は、できる限り具体的に定めること。  
限度時間にできる限り近づけること。



特別条項で延長する場合、月末2週間と翌月初2週間の4週間に160時間の時間外労働を行わせるといったような、短期に集中して過重な労働となることは望ましくないことに留意してください。

# 【現行制度】年次有給休暇の時季指定義務について

年次有給休暇が年10日以上付与される労働者（管理監督者を含む）に対して、そのうちの年5日について使用者が時季を指定して取得させることを義務づけ。



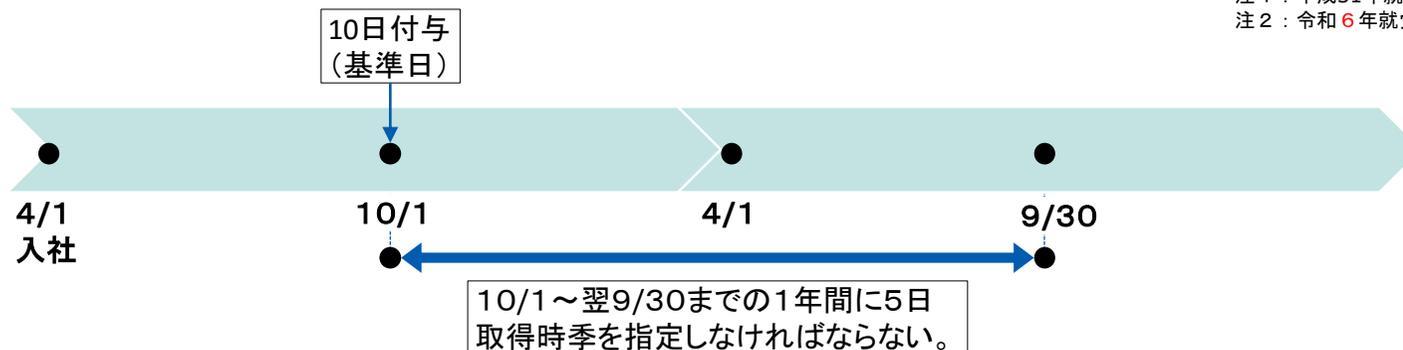
そもそも、労働者の申出による取得がしにくいという状況がありました。

→ 我が国の年休取得率：52.4%（平成30年における取得率）<sup>注1</sup>

※平成31年4月1日施行  
 （令和5年における取得率は65.3%）<sup>注2</sup>

注1：平成31年就労条件総合調査より  
 注2：令和6年就労条件総合調査より

（例）4/1入社の場合





# 勤務間インターバル制度

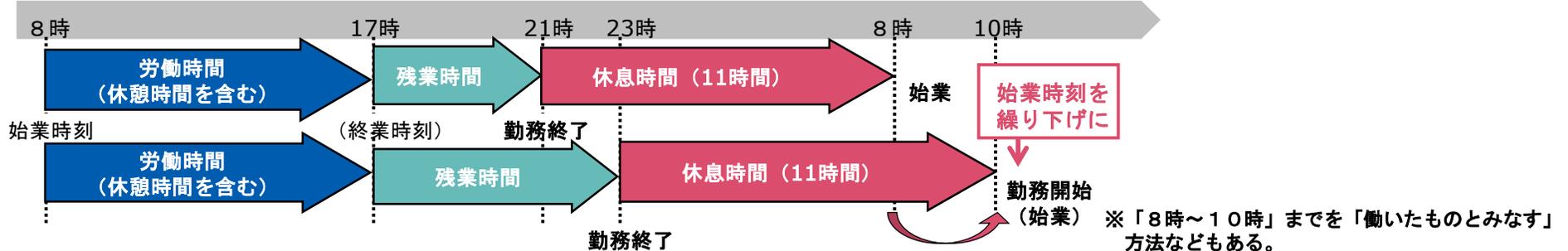
労働時間等設定改善法（労働時間等の設定の改善に関する特別措置法）が改正され、**勤務間インターバル制度を導入することが、事業主の努力義務**となっている。（施行日：平成31年4月1日）

注）「労働時間等設定改善法」は、事業主等に労働時間等の設定の改善に向けた自主的な努力を促すことで、労働者がその有する能力を有効に発揮することや、健康で充実した生活を実現することを目指した法律。

## 制度概要

勤務間インターバル制度とは、終業時刻から次の始業時刻の間に一定時間以上の休息時間（インターバル時間）を確保する仕組み。この仕組みの導入を事業主の努力義務とすることで、労働者の十分な生活時間や睡眠時間を確保しようとするもの。

【例：11時間の休息時間を確保するために、始業時刻を繰り下げたもの】



## 勤務間インターバル制度の導入促進

- 業種別導入マニュアル、周知リーフレットの作成・周知
  - ・都道府県、労使団体（220以上）に対する周知依頼
  - ・業種別導入マニュアル
    - 全業種版、IT業種版、建設業版、
    - 高齢者福祉・介護事業種版、食料品製造業版
  - ・周知リーフレット
- 勤務間インターバル制度の導入に向けたシンポジウムの開催

働き方・休み方改善ポータルサイト

検索

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



導入マニュアル（全業種版）



リーフレット

# 「勤務間インターバル制度普及促進のための有識者検討会報告書」 概要

## ～勤務間インターバル制度導入に向けたポイントをとりとまとめ～

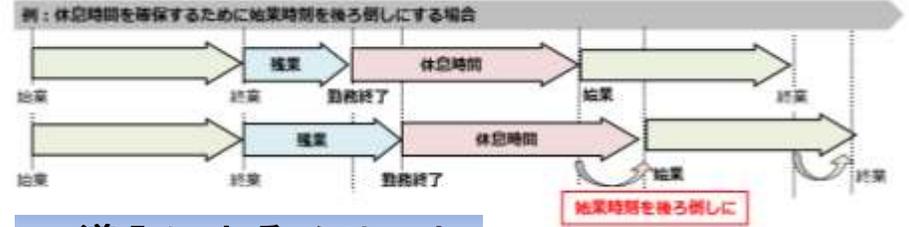
### ➤ 検討に当たっての背景等

勤務間インターバル制度は、終業時刻から次の始業時刻の間に、一定時間の休息を設定するもの

- ・ 勤務間インターバルは、十分な睡眠時間や生活時間の確保に資するもの
- ・ 睡眠時間の多寡が健康状況や作業能力に影響を及ぼすとの研究報告
- ・ 法令等の整備（制度導入を事業主の努力義務として規定）

➔ 制度導入の企業割合は1.8%と低調（「平成30年就労条件総合調査」（厚生労働省））

「働き方改革実行計画」（平成29年3月28日働き方改革実現会議決定）において、勤務間インターバル制度の普及促進に向けて、労使関係者を含む有識者検討会を立ち上げることとされた。



### ➤ 導入によるメリット

- ・ 健康維持に向けた睡眠時間の確保につながる
- ・ 生活時間の確保によりワーク・ライフ・バランスの実現に資する
- ・ 魅力ある職場づくりにより人材確保・定着につながる
- ・ 企業の利益率や生産性を高める可能性が考えられる

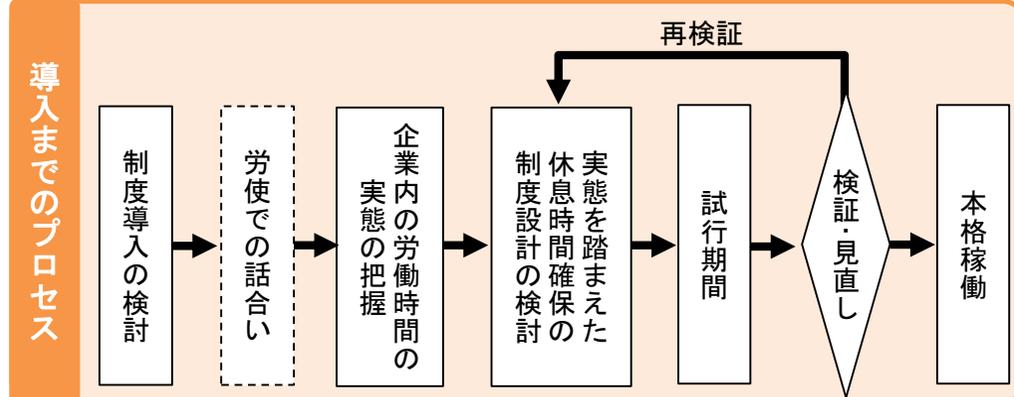
### ➤ 普及に向けた課題

- ・ 制度の認知度が低い
- ・ 制度導入の手順が分からない
- ・ 就業規則の整備等に係る経費負担
- ・ 突発的な業務が発生した際の代替要員の確保

### ➤ 普及に向けた取組

- ・ 導入事例集を活用し、行政機関はもとより地域の関係団体等と連携して制度の周知を行う
- ・ 制度導入の手順をまとめた「導入に向けたポイント」を参考に、更なる導入促進を図る
- ・ 助成金による導入支援を引き続き行うとともに、労務管理の専門家による相談支援を実施する
- ・ 関係省庁が連携を図りながら、取引環境の改善に向けた取組を一層推進する

### ➤ 導入に向けたポイント



制度導入に当たっては、導入事例（20の導入企業例を掲載）等を参考にしつつ、事業場ごとの事情を踏まえて検討してみましょう。  
労使での話し合いは検討の各ステップで重要です。

#### 【各ステップにおける主な検討項目と留意事項】

- ・ 制度導入の検討・・・導入の目的、労使間の話し合いの機会の整備
- ・ 制度設計の検討・・・対象者、休息時間数、休息時間が次の勤務時間に及ぶ場合の勤務時間の取扱い、適用除外、時間管理の方法
- ・ 試行期間・・・制度の効果を検証
- ・ 検証・見直し・・・問題の洗い出し、必要な見直し
- ・ 本格稼働・・・就業規則等の整備、一定期間後の見直し

## 副業・兼業における労働時間の通算について (労働時間通算の原則的な方法)

企業も労働者も安心して副業・兼業を行えるようにするためには、副業・兼業を行うことで、長時間労働にならないようにする必要があります。

そのためには、企業は自社の労働時間を、副業・兼業先の労働時間と通算するなど適切な労務管理を行うことが大切です。

# 基本的な事項

## 労働基準法の原則

- 労働基準法で、労働時間は原則として1週40時間、1日8時間を超えて労働させてはならないと定められています（法定労働時間）。これを超えて労働者を働かせる場合には、36協定を締結し、労働基準監督署に届出を行う必要があります。
- 法定労働時間を超えて労働させた場合（法定外労働）には、割増賃金を支払う必要があります。

## 所定労働時間と法定労働時間の違い

- 所定労働時間とは事業場において定められた労働時間のことです。1週、または1日について、法定労働時間の1週40時間、1日8時間を下回る時間が定められることもあります。
- 所定労働時間を超えて労働させた場合（所定外労働）でも、1週、1日の労働時間数が、法定労働時間以下であれば、法律上、36協定の締結、届出、割増賃金の支払いの義務は発生しません。

## 副業・兼業時における労働時間の通算

- 労働者が行う副業・兼業には、正社員、パート・アルバイトなどの企業に雇用される形で行うものと、フリーランス※など自ら事業者として行うものがあります。
- 労働基準法において、労働者が企業に雇用される形での副業・兼業を行った場合、労働時間を通算します。副業・兼業先の労働時間を自社の労働時間と合わせて、自社での労働が、1週40時間または1日8時間を超える労働（法定外労働）に該当する場合には、36協定の締結、届出、時間外労働に対する割増賃金の支払いが必要になります。

※ フリーランスとして副業・兼業を実施する場合や、フリーランスとして副業・兼業者を受け入れる場合には、「フリーランスとして安心して働ける環境を整備するためのガイドライン」にもご留意ください。

# 原則的な労働時間通算の考え方①

- 使用者は、副業・兼業に伴う労務管理を適切に行うため、副業・兼業の有無・内容を確認するための仕組みを設けておくことが望まれます。（例：届出制など）

## 労働時間通算の原則的な方法

- 使用者は、自らの事業場における労働時間制度を基に、**自らの事業場における労働時間と、労働者からの申告等により把握した他の使用者の事業場における労働時間とを通算します。**
- 労働時間の通算は、原則的には以下の手順で行います。  
手順①：所定労働時間の通算 ⇒ **先に契約をした方から、後に契約をした方の順**に通算  
手順②：所定外労働時間の通算 ⇒ **実際に所定外労働が行われる順**に通算
- **通算の結果、1週40時間、1日8時間を超える労働（法定外労働）に該当する場合、36協定による労働時間の延長や、割増賃金の支払いが必要です。**

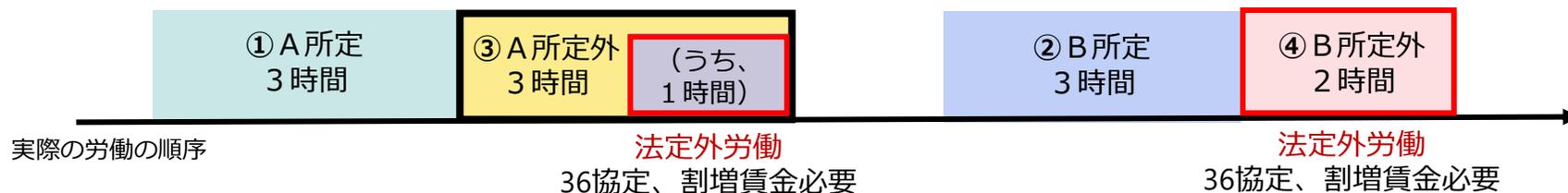
### [イメージ図] 副業・兼業時における原則的な労働時間通算の考え方

使用者A（先契約・先労働）：①所定労働時間3時間、③所定外労働3時間

使用者B（後契約・後労働）：②所定労働時間3時間、④所定外労働2時間 とした場合

原則どおりに①～④の順で足し合わせると（合計11時間）

- ・ ③のうちの1時間と④の2時間の合計3時間が法定外労働（1日8時間を超える労働）に該当
- ・ AとBはそれぞれ、36協定の締結、届出、割増賃金の支払いを行う必要あり



- 他の事業場での労働時間について、労働者からの申告等がなかった場合には労働時間の通算は不要ですが、適切な労務管理のため、労働者が自己申告等をしやすい環境づくりに努めてください。

## 原則的な労働時間通算の考え方②

- 使用者A⇒先契約・先労働、使用者B（副業・兼業先）⇒後契約・後労働とした場合の、労働時間通算について、具体的事例を踏まえながら説明します。
- ※ いずれの事例でも、使用者A、Bともに法定労働時間を1週40時間とします。

**事例①**：使用者Aの所定労働時間が法定労働時間（1週40時間または1日8時間）の場合

⇒労働時間の通算の結果、使用者B（副業・兼業先）での労働は**全て1週40時間、1日8時間を超える法定外労働に該当**します。

具体例	所定労働時間	月曜	火曜	水曜	木曜	金曜	土曜
通算順①：使用者A		8時間	8時間	8時間	8時間	8時間	
通算順②：使用者B							4時間

1週40時間を超える労働に該当します。

**事例②**：使用者Aの所定労働時間が法定労働時間（1週40時間または1日8時間）に満たない場合

⇒いずれの労働が法定外労働に該当するか、日々の労働時間を通算して判断します。

**具体例**：労働者が使用者A、使用者Bで以下のとおり働いたとした場合を、次ページで解説します。

所定労働時間 (契約の先後順に通算)	月曜	火曜	水曜	木曜	金曜	土曜
通算順①：使用者A	5時間	5時間		5時間	5時間	
通算順②：使用者B	4時間	2時間	4時間	2時間	4時間	4時間
所定労働時間の通算 (㉗)	9時間	7時間	4時間	7時間	9時間	4時間
所定外労働時間 (実際の労働順に通算)	月曜	火曜	水曜	木曜	金曜	土曜
通算順③：使用者A		1時間		2時間		2時間
通算順④：使用者B		1時間				
1日の労働時間の通算結果 (㉗+③+④)	9時間	9時間	4時間	9時間	9時間	6時間

※ 使用者A、使用者Bともに1週所定労働時間は20時間

## ステップ①：所定労働時間の通算

所定労働時間	月曜	火曜	水曜	木曜	金曜	土曜
通算順①：使用者 A	5 時間	5 時間		5 時間	5 時間	
通算順②：使用者 B	4 時間	2 時間	4 時間	2 時間	4 時間	4 時間
所定労働時間の通算	9 時間	7 時間	4 時間	7 時間	9 時間	4 時間

⇒月曜、金曜で、使用者 B の所定労働時間のうち 1 時間が、1 日の法定労働時間である 8 時間を超え※、法定外労働に該当します。

※ 所定労働時間の通算では 1 週 40 時間を超える法定外労働は発生していません。

## ステップ②：所定外労働時間の通算

所定労働時間	月曜	火曜	水曜	木曜	金曜	土曜
通算後の所定労働時間 (㉗)	9 時間	7 時間	4 時間	7 時間	9 時間	4 時間
所定外労働時間	月曜	火曜	水曜	木曜	金曜	土曜
通算順③：使用者 A		1 時間		2 時間		2 時間
通算順④：使用者 B		1 時間				
1 日の労働時間の通算 (㉗+③+④)	9 時間	9 時間	4 時間	9 時間	9 時間	6 時間
法定外労働時間	1 時間	1 時間		1 時間	1 時間	2 時間

### 確認 1：1 日の法定外労働時間

⇒火曜と木曜の労働時間が、1 日の法定労働時間である 8 時間を超え、火曜では使用者 B の 1 時間の所定外労働が、木曜では使用者 A の 2 時間の所定外労働のうちの 1 時間が、法定外労働に該当します。

### 確認 2：1 週の法定外労働時間

⇒1 日の法定外労働時間を確認した後、1 日の法定外労働として計算した時間を除いて※、1 週の法定外労働時間を確認します。  
土曜の労働時間は 6 時間で、1 日の法定労働時間を超えませんが、使用者 A の 2 時間の所定外労働は、1 週の法定労働時間である 40 時間を超過しているため、法定外労働に該当します。

※ ステップ①とステップ②の確認 1 で計算した「1 日の法定外労働」に該当する時間 (計 4 時間) を除くと、金曜までの労働時間は、36 時間 (月曜・火曜・木曜・金曜各 8 時間 (計 32 時間) + 水曜 4 時間) となります。そのため、土曜の所定労働時間 4 時間の労働を合わせると、36 時間 + 4 時間で、40 時間となります。

# 管理モデル（簡便な労働時間管理の方法）について①

## 管理モデルの基本的な考え方①

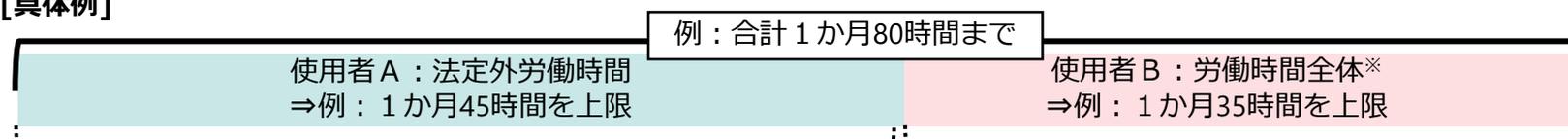
- 労働者が使用者A（先契約）の事業場と使用者B（後契約）の事業場で、副業・兼業を行う場合、使用者Aでの「法定外労働時間」（1週40時間、1日8時間を超える労働時間）と、使用者Bでの「労働時間」を合計して、**単月100時間未満、複数月平均80時間以内となるように、各々の使用者の事業場における労働時間の上限をそれぞれ設定します。**

### ■労働時間の上限設定

上限設定の手順①：使用者Aの法定外労働時間と使用者Bの労働時間の合計の範囲を決めます

手順②：手順①の合計の範囲内かつ、それぞれの事業場の36協定の範囲内で、それぞれの労働時間の上限を決めます

#### [具体例]



※ 使用者Bは労働時間全体を法定外労働として取り扱います

- 管理モデルの導入後、使用者Bは、使用者Aでの実際の労働時間にかかわらず、自らの事業場の「**労働時間全体**」を「**法定外労働時間**」として、**割増賃金を支払います。**
- これにより、使用者Aおよび使用者Bは副業・兼業の開始後、**それぞれあらかじめ設定した労働時間の上限の範囲内で労働させる限り、他の使用者の事業場での実労働時間の把握を要することなく※**、労働基準法を守ることができます。

※ 管理モデルにおいては、原則的な労働時間通算の考え方とは異なる順序で通算を行う（詳細は次ページ参照）ことから、使用者Bにおいて労働時間全体に割増賃金を支払えば、使用者Bは使用者Aでの実労働時間を把握する必要がありません。

- なお、管理モデルで設定した労働時間の上限を超えて労働させたことで、時間外労働の上限規制（単月100時間未満、複数月平均80時間以内）を超えるなどの労働基準法違反が発生した場合、**管理モデルで設定した労働時間の上限を超えて労働させた方の使用者が、労働時間通算に関する法違反の責任を問われます。**

# 管理モデル（簡便な労働時間管理の方法）について②

## 管理モデルの基本的な考え方②

### 副業・兼業時の「原則的な労働時間通算」と「管理モデル」の違い

例 使用者 A（先契約・先労働）：①所定労働時間 3 時間、③所定外労働 3 時間  
 使用者 B（後契約・後労働）：②所定労働時間 3 時間、④所定外労働 2 時間      の場合

所定労働時間	
通算順①：使用者 A	3 時間
通算順②：使用者 B	3 時間
所定労働時間の通算	6 時間
所定外労働時間	
通算順③：使用者 A	3 時間
通算順④：使用者 B	2 時間
所定外労働時間の通算	11 時間

#### ■ 原則的な労働時間通算の考え方（イメージ図 1）

原則どおり、①～④の順で足し合わせると（合計11時間）、③のうちの1時間と④の2時間の合計3時間が法定外労働に該当し、AとBはそれぞれ割増賃金を支払うことが必要です。

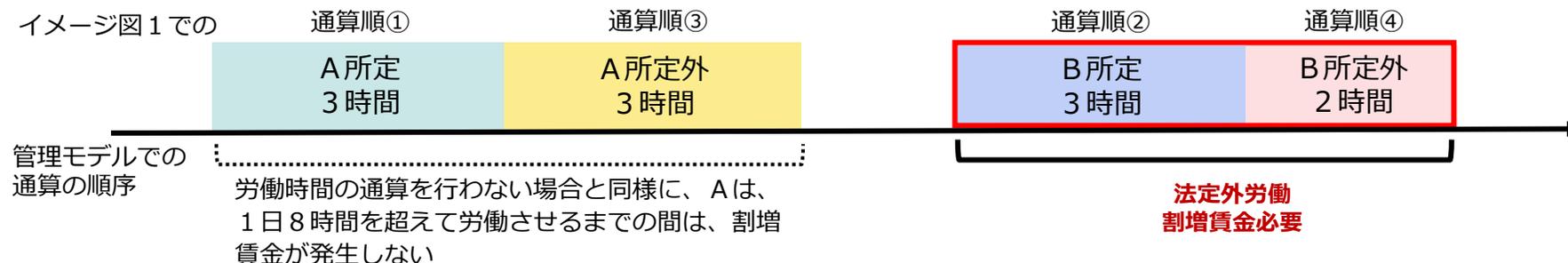


#### ■ 管理モデルの考え方（イメージ図 2）

イメージ図 1 の事例に管理モデルを当てはめると、原則的な労働時間通算の考え方とは異なる順序で通算が行われます。その結果、以下のような対応が必要になります。

**A：1日8時間を超える労働に対して割増賃金を支払うことが必要です。**

**B：労働時間全体を法定外労働時間として取り扱い、合計5時間の割増賃金を支払うことが必要です。**

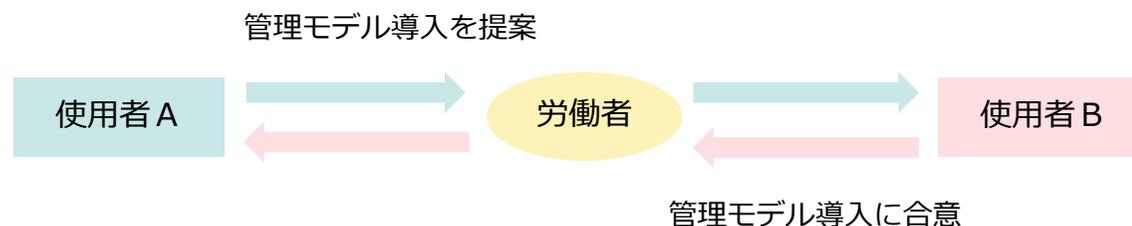


## 管理モデル（簡便な労働時間管理の方法）について③

### 管理モデルの導入方法

- 労働者が副業・兼業を希望する場合、**使用者A（先契約）が、副業・兼業先の使用者B（後契約）に管理モデルの導入を提案すること**を想定しています。
- **使用者Aから使用者Bに直接連絡する必要はなく、労働者を通じて導入を提案することもできます。**

#### [イメージ図]

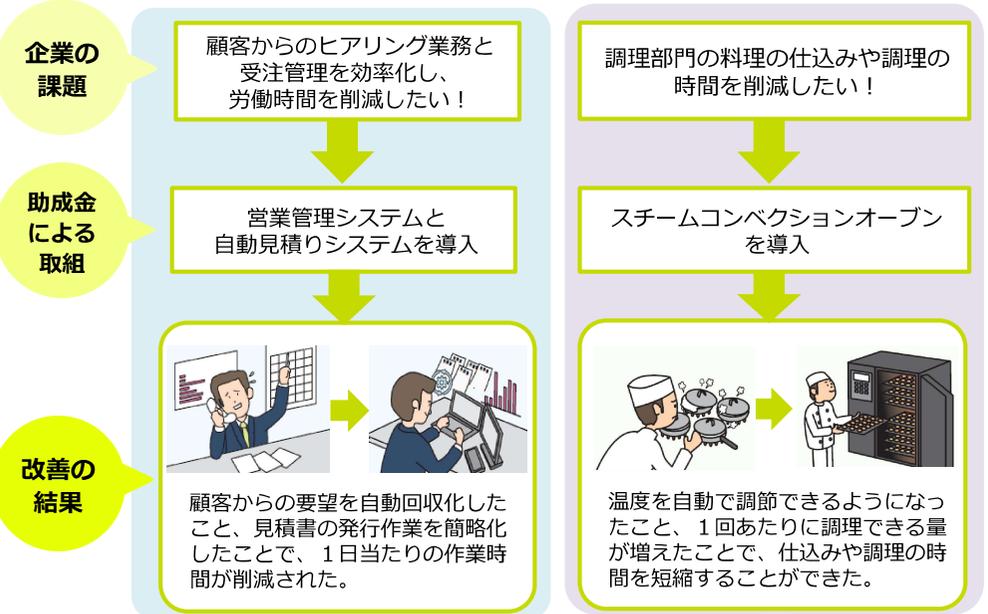


- **事業場のルールとして、管理モデルによる副業・兼業を原則とすることもできます。**ただし、副業・兼業先の使用者が管理モデルに応じないなど、管理モデルによる副業・兼業が難しい場合でも、使用者と労働者との間で十分にコミュニケーションをとり、双方納得のいく形で副業・兼業を進めることが重要です。
- 副業・兼業の開始後のトラブルを防止するため、管理モデルの実施に必要な情報については、各使用者と労働者の3者間で別添様式例（P.5参照）等を用いて共有しましょう。

# 令和7年度「働き方改革推進支援助成金」 業種別課題対応コース（情報通信業、宿泊業）のご案内

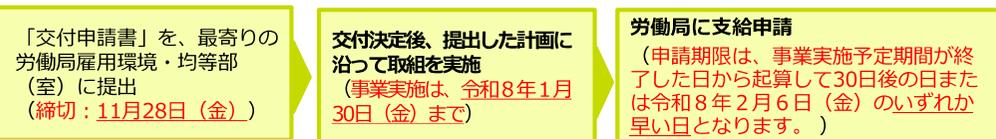
このコースは、生産性を向上させ、労働時間の削減や勤務間インターバルの導入等に向けた環境整備に取り組む、**情報通信業、宿泊業の中小企業事業主の皆さまを支援します。**ぜひご活用ください。

## 課題別にみる助成金の活用事例



**生産性の向上を図ることで、働きやすい職場づくりが可能に!!**

## ご利用の流れ



**(注意) 本助成金は国の予算額に制約されるため、11月28日以前に、予告なく受付を締め切る場合があります。**

助成内容について詳しくは、裏面をご参照ください。

ご不明な点やご質問がございましたら、企業の所在地を管轄する都道府県労働局 雇用環境・均等部 または 雇用環境・均等室にお尋ねください。

申請書の記載例を掲載している「申請マニュアル」や「申請様式」は、こちらからダウンロードできます。



電子申請システムによる申請も可能です。詳しくはこちら  
[\(https://www.jgrants-portal.go.jp/\)](https://www.jgrants-portal.go.jp/)



(2025.4)

# 業種別課題対応コース（情報通信業、宿泊業）の助成内容

対象事業主	助成額
以下のいずれにも該当する事業主が対象です。 なお、選択する成果目標に応じて、下記1～3以外にも要件が設定されています。 詳しくは「働き方改革推進支援助成金（業種別課題対応コース）申請マニュアル」をご参照ください。 【対象事業主の要件】 1. 主たる事業が日本標準産業分類に規定される「G 情報通信業」（大分類）又は「M 宿泊業、飲食サービス業」（大分類）のうち「75 宿泊業」（中分類）に該当する中小企業事業主(※1)であること。 2. 年5日の年次有給休暇の取得に向けて就業規則等を整備していること。 3. 交付申請時点で、36協定を締結していること。	左記「成果目標」の達成状況に応じて、左記「助成対象となる取組」の実施に要した経費の一部を助成します。
上限額	選択した左記「成果目標」に設定された、下記1から4までの助成上限額に、下記5の上限額への加算額を合計した金額
助成額	上限額又は対象経費の合計額に補助率3/4(※5)を乗じた額のいずれか低い金額を助成します。

(※5) 常時使用する労働者数が30人以下かつ、支給対象の取組⑥からの実施する場合で、その所要額が30万円を超える場合は、補助率4/5。

## 1. 成果目標①の上限額(※6)

事業実施後に設定する時間外労働と休日労働の合計時間数	事業実施前の設定時間数	
	現に有効な36協定において、時間外労働と休日労働の合計時間数を月80時間を超えて設定している事業場	現に有効な36協定において、時間外労働と休日労働の合計時間数を月60時間を超えて設定している事業場
時間外労働と休日労働の合計時間数を月60時間以下に設定	250万円	200万円
時間外労働と休日労働の合計時間数を月60時間を超え、月80時間以下に設定	150万円	—

(※6) 成果目標①を令和6年度に選択して支給を受けた事業主の場合、さらに下の区分に設定時間数を縮減した場合の上限額は100万円。(更なる削減を目標とした上で、設定時間数を同一区分内に維持した場合の助成上限額は一律25万円)

## 2. 成果目標②の上限額: 25万円

## 3. 成果目標③の上限額: 25万円

## 4. 成果目標④の上限額

勤務間インターバルを新規導入した場合の上限額は、休憩時間数に応じて、下記の表のとおりとなります。

休憩時間数(※7)	1企業当たりの上限額(※8)
9時間以上11時間未満	120万円
11時間以上	150万円

(※7) 事業実施計画で指定した事業場に導入する勤務間インターバルの休憩時間数のうち、最も短いものを指します。

(※8) 勤務間インターバルを適用する労働者の範囲の拡大、勤務間インターバルの時間延長の場合は、上記の表の1/2が上限額となります。

## 5. 成果目標「賃金の引上げ」の上限額の加算

常時使用する労働者数が30人を超える場合は、達成した成果目標の助成上限額に、下記の表の**上限額が加算されます**(※4、9、10)。

引上げ人数	1～3人	4～6人	7～10人	11人～30人
3%以上引上げ	6万円	12万円	20万円	1人当たり2万円(上限60万円)
5%以上引上げ	24万円	48万円	80万円	1人当たり8万円(上限240万円)
7%以上引上げ	36万円	72万円	120万円	1人当たり12万円(上限360万円)

(※9) 常時使用する労働者数が30人以下の場合は、達成した成果目標の助成上限額に、上記の表の2倍の上限額が加算されます。

(※10) 賃上げ額そのものを助成するものではありません。

など  
(※1) 中小企業事業主の範囲  
AまたはBの要件を満たす企業が中小企業になります。

業種	A 資本または出資額	B 常時使用する労働者
サービス業	5,000万円以下	100人以下
その他の業種	3億円以下	300人以下

## 助成対象となる取組 ～いずれか1つ以上を実施～

- ① 労務管理担当者に対する研修(※2)
  - ② 労働者に対する研修(※2)、周知・啓発
  - ③ 外部専門家によるコンサルティング
  - ④ 就業規則・労使協定等の作成・変更
  - ⑤ 人材確保に向けた取組
  - ⑥ 労務管理用ソフトウェア、労務管理用 機器、デジタル式運行記録計の導入・更新(※3)
  - ⑦ 労働能率の増進に資する設備・機器などの導入・更新(※3)
- (※2) 研修には、勤務間インターバル制度に関するもの及び業務研修も含まれます。  
(※3) 長時間労働恒常化要件に該当する場合は、パソコン、タブレット、スマートフォンの購入費用等が対象となります。詳しくは申請マニュアル等をご確認ください。

## 成果目標

以下の「成果目標」から1つ以上を選択の上、目標達成を目指して「助成対象となる取組」を実施してください(※4)。

- ① 月60時間を超える36協定の時間外・休日労働時間数の縮減
  - ② 年次有給休暇の計画的付与制度の新規導入
  - ③ 時間単位の年次有給休暇制度と、交付要綱で規定する特別休暇を1つ以上新規導入
  - ④ 9時間以上の勤務間インターバルの導入
- (※4) 上記①から④の成果目標に加えて、指定する労働者の時間当たりの賃金額を3%以上5%以上または7%以上引き上げること成果目標に加えることができます。

事業主の  
皆さまへ

# 賃金引上げの支援策

厚生労働省は事業主の皆さまの賃上げを支援しています

## 業務改善助成金

事業場内最低賃金を引き上げ、設備投資等を行った中小企業等に、その費用の一部を助成します。  
中小企業で働く労働者の賃金引上げのための生産性向上の取組が支援対象です。

**活用例** 中小企業が最低賃金を45円引上げ、給与ソフトやPOSレジを導入した場合等に、その設備投資等にかかった費用の一部について、最大180万円が助成されます。

賃上げコース区分	助成上限額
30円コース	30~130万円
45円コース	45~180万円
60円コース	60~300万円
90円コース	90~600万円

活用の  
ポイント

### 賃上げ+設備投資

- 賃上げと設備投資等を含む生産性向上に資する計画の作成が必要
- 中小企業が利用可能
- 助成額は、賃金の引上げ額、引上げ労働者数等によって決定
- 交付決定を受けた後に設備投資等を行う

## 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。

**活用例** 中小企業が賃金規定等を5%増額改定し、10人の有期雇用労働者の賃金引上げを実施した場合、65万円が支給されます。

非正規雇用労働者の賃上げ率の区分	助成額(1人当たり <sup>(*)</sup> )
3%以上4%未満の場合	4万円(2.6万円)
4%以上5%未満の場合	5万円(3.3万円)
5%以上6%未満の場合	6.5万円(4.3万円)
6%以上の場合	7万円(4.6万円)

(\*) 括弧内の金額は、大企業の場合の助成額。1年度1事業所あたりの支給申請上限人数は100人。

活用の  
ポイント

### 非正規雇用労働者の賃上げ

- 賃金規定等の増額改定に関するキャリアアップ計画の作成が必要
- 中小企業、大企業どちらも利用可能
- 原則、事業所内全ての非正規雇用労働者の賃金規定等を改定する必要あり
- 改定にあたり職務評価を活用した場合、昇給制度を新たに規定した場合は助成額を加算

## 働き方改革推進支援助成金

労働時間の削減や年次有給休暇の取得促進等に取り組む中小企業事業主に、外部専門家のコンサルティング、労働能率の増進に資する設備・機器の導入等を実施し、成果を上げた場合に助成します。

**活用例** 建設業の事業場が労働能率の増進に資する設備機器を導入して、36協定で設定する時間外・休日労働時間数の上限を引き下げた場合等に、その取組にかかった費用の一部について、最大1,270万円が助成されます。

コース区分	助成上限額	
	基本部分	賃上げ加算
業種別課題対応コース <sup>(*)</sup>	25~550万円	6~360万円 <sup>(**)</sup>
労働時間短縮・年休促進支援コース	25~200万円	
勤務間インターバル導入コース	50~120万円	

(\*) 建設業の場合 (\*\*) 労働者数30人以下の場合は倍額を加算

活用の  
ポイント

### 労働時間削減等の取組(賃上げ)+設備投資等

- 労働時間削減等の取組計画の作成が必要
- 中小企業や中小企業が属する団体が利用可能
- 助成額は、成果目標の達成、賃金の引上げ額、賃金を引き上げた労働者数等により決定
- 交付決定を受けた後に設備投資等を行う

## 人材開発支援助成金

職務に関連した専門的な知識及び技能を習得させるための職業訓練等を実施した場合等に訓練経費や訓練期間中の賃金の一部等を助成します。

**活用例** 中小企業事業主が、正規雇用労働者1人につき、10時間の訓練<sup>(\*)</sup>(訓練経費10万円)を受講させ、訓練終了後、訓練受講者の賃上げ<sup>(\*\*)</sup>を行った場合、7万円が支給されます。

(\*) 人材育成支援コース(人材育成訓練)の場合  
(\*\*) 5%以上の賃上げ又は資格等手当を就業規則等に規定し、訓練受講者に実際に資格等手当を支払う5%以上賃金を上げさせた場合

活用の  
ポイント

### 職業訓練+経費助成等(訓練終了後の賃上げ等加算)

- 職業訓練実施計画を作成し、訓練開始前に労働局への提出が必要。計画に沿って訓練を実施した後、申請
- 10時間以上のOFF-JTによる訓練等が対象
- 中小企業、大企業どちらも利用可能
- 助成額は、訓練内容、企業規模により決定

## 人材確保等支援助成金(雇用管理制度・雇用環境整備助成コース)

人材確保のために雇用管理改善につながる制度等(賃金規定制度、諸手当等制度、人事評価制度、職場活性化制度、健康づくり制度)の導入や雇用環境の整備(従業員の作業負担を軽減する機器等の導入)により、離職率低下を実現した事業主に対して助成します。

**活用例** 複数の雇用管理制度や作業負担を軽減する機器等を導入し、賃上げ(5%以上)を行った場合、最大287.5万円が支給されます。

活用の  
ポイント

### 雇用管理改善の取り組み(賃上げ加算)

- 雇用管理制度又は従業員の作業負担を軽減する機器の導入計画の作成、実施後の離職率の低下が必要
- 原則、中小企業、大企業どちらも利用可能<sup>(\*)</sup>
- 助成額は、雇用管理制度・導入機器に応じて決定
- 対象労働者の賃上げ(5%以上)で、助成額を加算<sup>(\*\*)</sup>

(\*) 賃金規定制度は中小企業のみ利用可能

## より高い処遇への労働移動等への支援

### 早期再就職支援等助成金(雇入れ支援コース、中途採用拡大コース)

● **雇入れ支援コース**  
事業規模の縮小等に伴い離職を余儀なくされる労働者を早期に無期雇用で雇入れ、雇入れ前と比較して5%以上賃上げした場合に助成します。

● **中途採用拡大コース**  
中途採用者の雇用管理制度を整備した上で、中途採用率を一定以上拡大させた場合及び中途採用率を一定以上拡大させ、そのうち45歳以上の者で一定以上拡大させ、かつ当該45歳以上の者全員を雇入れ前と比較して5%以上賃上げた場合に助成します。

### 産業雇用安定助成金(スキルアップ支援コース)

● 在籍型志向により労働者をスキルアップさせ、復帰後の賃金を復帰前と比較して5%以上増加させた場合に助成(上限額8,870円/1人1日あたり(1事業主あたり1,000万円))します。

支援策の詳細はHPをチェック)) 厚生労働省HP「賃上げ」支援助成金パッケージ

# 令和7年度業務改善助成金のご案内

## 業務改善助成金とは？

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

事業場内最低賃金の引き上げ計画

設備投資等の計画  
機械設備導入、コンサルティング、人材育成・教育訓練など

計画の承認と実施

業務改善助成金を支給  
(最大600万円)

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

### <事業場内最低賃金とは？>

事業場で最も低い時間給を指します。（ただし、業務改善助成金では、雇入れ後6か月を経過した労働者の事業場内最低賃金を引き上げていただく必要があります。）  
事業場内最低賃金の計算方法は、地域別最低賃金（国が例年10月以降に改定する都道府県単位の最低賃金額）と同様、最低賃金法第4条及び最低賃金法施行規則第1条又は第2条の規定に基づいて算定されます。  
ご不明点があれば、管轄の労働局雇用環境・均等部室または賃金課室までお尋ねください。

## 対象事業者・申請の単位

- ・ 中小企業・小規模事業者であること（大企業と密接な関係を有する企業（みなし大企業）でないこと）
- ・ 事業場内最低賃金と地域別最低賃金の差額が50円以内であること
- ・ 解雇、賃金引き下げなどの不交付事由がないこと



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

## 申請期限と賃金引き上げの期間

	申請期間	賃金引き上げ期間	事業完了期限
第1期	令和7年4月14日～令和7年6月13日	令和7年5月1日～令和7年6月30日	令和8年1月31日
第2期	令和7年6月14日～申請事業場に適用される地域別最低賃金改定日の前日	令和7年7月1日～申請事業場に適用される地域別最低賃金改定日の前日	令和8年1月31日

※第3期以降の募集を行う場合、別途HPにてお知らせいたします。

申請の流れや注意事項は裏面をチェック！

助成上限額や助成率などの詳細は中面をチェック！

## 助成上限額・助成率

### 助成上限額

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

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

### 助成率

1,000円未満	4/5
1,000円以上	3/4

### 特例事業者

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

① 賃金要件	申請事業場の事業場内最低賃金が1,000円未満である事業者
② 物価高騰等要件	原材料費の高騰など社会的・経済的環境の変化等の外的要因により、申請前3か月間のうち任意の1か月の利益率が前年同月に比べ3%ポイント*以上低下している事業者

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

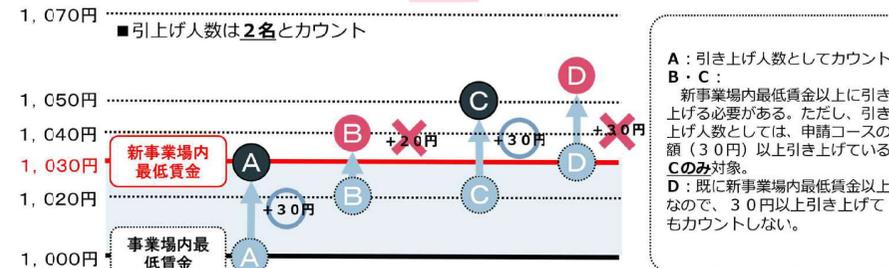
物価高騰等要件に該当する事業者は、一定の自動車の導入やパソコン等の新規導入が認められる場合があります。詳しくはP3の「助成対象経費の特例」をご覧ください。

## 「引き上げる労働者数」の数え方

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

<例：事業場内最低賃金1,000円の事業場で30円コースを申請する場合>

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



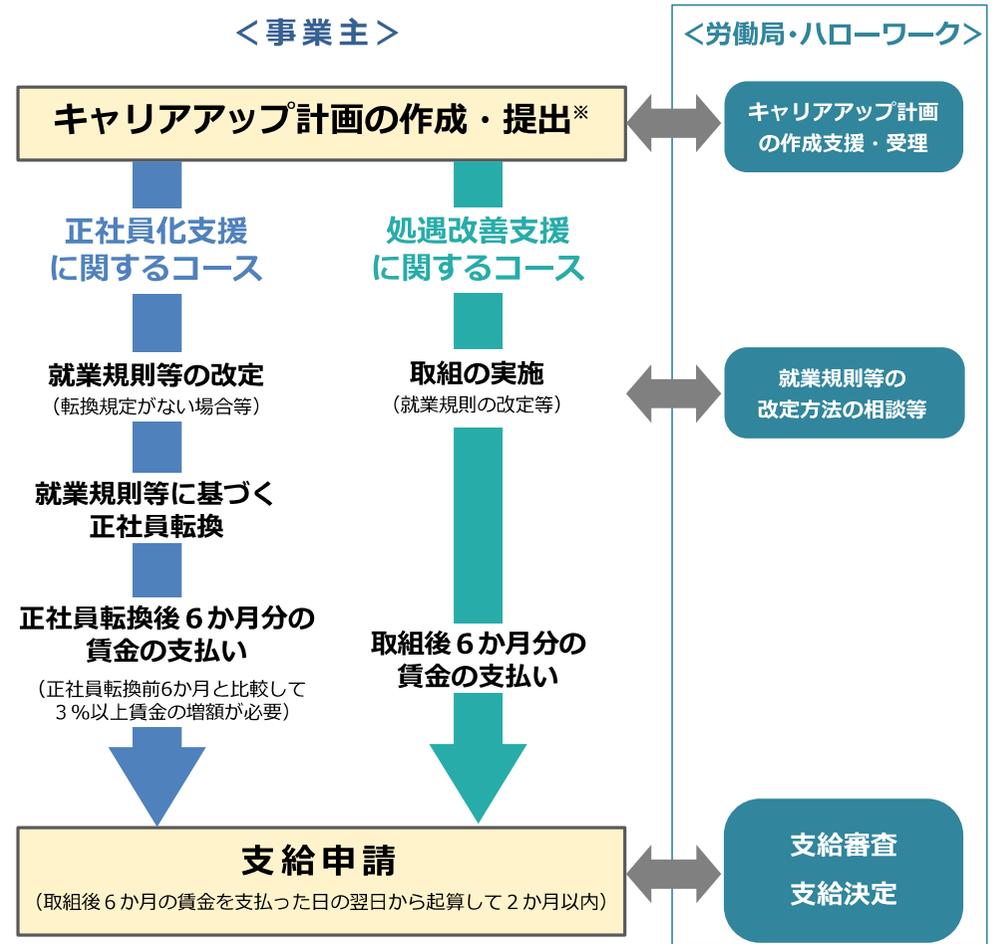
# キャリアアップ助成金のご案内 (令和7年度)

「キャリアアップ助成金」は、有期雇用労働者、短時間労働者、派遣労働者（以下「有期雇用労働者等」といいます。）といった、**非正規雇用労働者の企業内でのキャリアアップを促進するため、正社員化、処遇改善の取組を実施した事業主に対して助成する制度**です。

	助成内容	助成額							
		中小企業の場合		大企業の場合					
		重点支援対象者*	左記以外	重点支援対象者*	左記以外				
正社員化コース	有期雇用労働者等を <b>正社員化</b> (※)した場合(1人当たり)  ※ 正規雇用労働者等へ転換または派遣労働者を正規雇用労働者等として直接雇用すること。 正規雇用労働者には「多様な正社員(勤務地限定・職務限定・短時間正社員)」を含みます。  ※ 新規卒卒者で雇入れ日から起算して1年未満の者については支給対象外となります。	①有期 → 正規	80万円	40万円	60万円	30万円			
		②無期 → 正規	40万円	20万円	30万円	15万円			
障害者正社員化コース	障害のある有期雇用労働者等を <b>正規雇用労働者等に転換</b> した場合(1人当たり)  ※ 正規雇用労働者には「多様な正社員(勤務地限定・職務限定・短時間正社員)」を含みます。	* a:雇入れから3年以上の有期雇用労働者 b:雇入れから3年未満で、次の①②いずれにも該当する有期雇用労働者 ①過去5年間に正規雇用労働者であった期間が1年以下 ②過去1年間に正規雇用労働者として雇用されていない c:派遣労働者、母子家庭の母等、人材開発支援助成金の特定訓練修了者							
		※ 正社員転換等制度を新たに規定し、当該区分に転換等した場合に加算 1事業所当たり20万円(大企業の場合、15万円)							
		※ 多様な正社員制度(注)を新たに規定し、当該区分に転換等した場合に加算(注:勤務地限定・職務限定・短時間正社員いずれか1つ以上) 1事業所当たり40万円(大企業の場合、30万円)							
		① 重度身体障害者、重度知的障害者及び精神障害者の場合	有期 → 正規	120万円	90万円	60万円	45万円		
		有期 → 無期	60万円	45万円	無期 → 正規	60万円	45万円		
		② 重度身体障害者、重度知的障害者及び精神障害者以外の場合	有期 → 正規	90万円	67.5万円	有期 → 無期	45万円	33万円	
無期 → 正規	45万円	33万円	無期 → 正規	45万円	33万円				
※ 助成額が支給対象期間における対象労働者に対する賃金の額を超える場合には、当該賃金の総額を上限額として支給します。									
処遇改善コース	有期雇用労働者等の基本給の <b>賃金規定等を3%以上増額</b> 改定し、その規定を適用させた場合(1人当たり)	3%以上4%未満	4万円	2.6万円	4%以上5%未満	5万円	3.3万円		
		5%以上6%未満	6.5万円	4.3万円	6%以上	7万円	4.6万円		
		※ 「職務評価」の手法の活用により増額改定を実施した場合に加算 1事業所当たり20万円(大企業の場合、15万円)							
		※ 有期雇用労働者等の昇給制度を新たに設けた場合に加算 1事業所当たり20万円(大企業の場合、15万円)							
		賃金規定等共通化コース	有期雇用労働者等と <b>共通の賃金規定等</b> を新たに規定・適用した場合	1事業所当たり	60万円	45万円	賞与・退職金制度導入コース	有期雇用労働者等を対象に <b>賞与・退職金制度を導入</b> し、支給または積立を実施した場合	1事業所当たり
社会保険適用時処遇改善コース	短時間労働者に以下のいずれかの取組を行った場合(1人当たり) ①新たに社会保険の被保険者となった際に、 <b>手当支給・賃上げ・労働時間延長</b> を行った場合 ② <b>労働時間を延長して新たに社会保険の被保険者</b> とした場合	手当等支給メニュー	50万円	37.5万円	併用メニュー	50万円	37.5万円		
		労働時間延長メニュー	30万円	22.5万円					

# キャリアアップ助成金の申請までの流れ

「キャリアアップ助成金」の活用にあたっては、各コースの実施日の**前日までに「キャリアアップ計画」の提出が必要**です。



※ 計画の提出(支給申請)は、窓口への持参、郵送、電子申請によって行うことができます。

◆ 支給要件の詳細や助成上限(人数・回数等)については、下記ご案内の厚生労働省ホームページよりご確認ください。  
◆ 正社員化コース、障害者正社員化コース、社会保険適用時処遇改善コースは、各支給対象期の取組を請じた場合の合計金額です。

◆ 詳しくは、最寄りの都道府県労働局またはハローワークにお問い合わせください。

◆ パンフレット、申請様式、Q&Aは厚生労働省ホームページに掲載しています。

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/part\\_haken/jigyounushi/career.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/part_haken/jigyounushi/career.html)

キャリアアップ助成金  検索

## 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

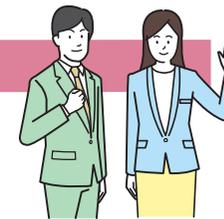
- **定期的な取組の見直しや改善**を行い、継続的に取組を行う。

##### 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。



# ハラスメント対策・女性活躍推進 に関する改正ポイントのご案内

## I：ハラスメント対策強化に向けた改正ポイント

- **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事業主の義務となります！**

（施行日：公布後1年6か月以内の政令で定める日）

### カスタマーハラスメント対策の義務化

- 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、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う、
    - ②社会通念上許容される範囲を超えた言動により、
    - ③労働者の就業環境を害すること。
  - 事業主が講ずべき具体的な措置の内容等は、今後、指針において示す予定です。
    - ・事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
    - ・相談体制の整備・周知
    - ・発生後の迅速かつ適切な対応・抑止のための措置
- ※ 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、被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

いわゆる「就活セクハラ」

- 求職者等（就職活動中の学生やインターンシップ生等）に対しても、セクシュアルハラスメントを防止するための必要な措置を講じることが事業主の義務となります。
- 事業主が講ずべき具体的な措置の内容等は、今後、指針において示す予定です。
  - ・事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発（例：面談等を行う際のルールをあらかじめ定めておくこと等）
  - ・相談体制の整備・周知
  - ・発生後の迅速かつ適切な対応（例：相談への対応、被害者への謝罪等）

★ これらのハラスメントに関する国、事業主、労働者、顧客等（カスタマーハラスメントのみ）の責務も明確化します。

※ 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は行ってはならないものであり、**事業主・労働者・顧客等の責務**として、他の労働者に対する言動に注意を払うよう努めるものとされています。

## ハラスメントのない職場の実現に向けた国の啓発活動を強化します！

改正法では、国の責務として、職場におけるハラスメントを行ってはならないことについて国民の規範意識を醸成するために、国が啓発活動を行う旨が定められました。職場におけるハラスメントについて、情報発信等の取組の充実を図ってまいります。

事例動画など役立つコンテンツを掲載

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動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](https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/pdf/cusuhara_manual.pdf)

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)

# 「働き方改革」の課題は 専門家のサポートで解決!

労務の専門家のサポートで、あなたの会社も「働く方々のニーズの多様化」などの課題に対応して生産性向上や就業機会の拡大、社員の意欲・能力を存分に発揮できる環境づくりに取り組みませんか?



働き方改革の課題解決例 01

時間外労働削減に成功し  
メリハリのある働き方!



働き方改革の課題解決例 02

年次有給休暇の取得で  
ワークライフバランス向上!



働き方改革の取り組み方法をアドバイス!



働き方改革の課題解決例 03

同一労働同一賃金 など  
賃金等の処遇改善で働きがいのある職場へ!



働き方改革の課題解決例 04

ハラスメントを防止して  
働きやすい職場環境に!



働き方改革の課題解決例 05

助成金を活用して  
働き方改革をスピードアップ!

相談支援  
**無料**

相談内容については秘密厳守で  
対応いたします。

【社会保険労務士】が専門家として  
働き方改革をサポートします!

個別相談

個別企業訪問

セミナー開催

電話・メール・オンライン相談も可能です! 専門家が貴社を訪問し課題解決に向けた支援を行います。ご希望に応じたテーマでセミナーを行います。

まずは**ご相談**ください。来所/電話/FAX/WEBなどでご相談いただけます

働き方改革サポートオフィス鳥取  
(厚生労働省委託事業: 働き方改革推進支援センター)

お気軽にフリーダイヤルへお電話ください  
0800-200-3295

ご相談  
方法は?

裏面を  
ご覧ください

「働き方改革や労務管理」の事ならお気軽にご相談ください。

「働き方改革」の必要性について



将来的に予想される人手不足や働く上でのニーズの多様化に対応して、就業機会を拡大し、意欲・能力を十分に発揮できる職場環境づくりが必要です。魅力ある職場とすることで、人手不足の解消にもつながります。  
働き方改革や労務管理の改善に取り組むに当たって、どんな相談が多いかチェックしてみましょう!

ご相談事例

- 1 弊社における適切な労働時間制度の導入について教えてほしい
- 2 年次有給休暇を年5日取得するにあたってアドバイスが欲しい
- 3 パートタイマーや契約社員と正社員の待遇差を見直したい
- 4 生産性を上げて残業を減らしたい
- 5 テレワークの導入方法を知りたい
- 6 助成金の活用について知りたい
- 7 就業規則を見直したい
- 8 労働条件通知書や36協定の記載方法について知りたい など

ご相談はこちらから

まずお気軽にフリーダイヤルへお電話ください!

WEBフォームからのカンタンお申込はこちら!

0800-200-3295

FAX 0857-30-0351 MAIL tottori@workstylereform.net

働き方改革サポートオフィス鳥取

公式サイト <https://hatarakikatakaikaku.mhlw.go.jp/top/consultation/tottori.html>



専門家による個別訪問相談 申込書

働き方改革サポートオフィス鳥取行 FAX申込先: 0857-30-0351		WEBフォームからも 簡単にお申込いただけます	
事業所名			業 種
担当部署			
住 所			
TEL(FAX)	( )		
メールアドレス			従業員数
希望日時	月 日 ( )	午前・午後	時
相談内容	<input type="checkbox"/> 働き方改革関連法全般について <input type="checkbox"/> 年次有給休暇の取得について <input type="checkbox"/> 助成金について <input type="checkbox"/> ハラスメントの防止について <input type="checkbox"/> 就業規則について <input type="checkbox"/> その他 (選択的週休3日制、勤務間インターバル制度、多様な正社員制度ほか)		
	<input type="checkbox"/> 時間外労働の上限規制について <input type="checkbox"/> 同一労働 同一賃金について <input type="checkbox"/> 生産性の向上について <input type="checkbox"/> 育児・介護との両立支援について <input type="checkbox"/> 36協定・労働条件通知書について		

ご相談は  
**無料**

相談内容については秘密厳守で  
対応いたします。

働き方改革サポートオフィス鳥取

〒680-0845 鳥取県鳥取市富安1丁目152番地 SGビル4F 鳥取駅南口を出て徒歩5分  
営業時間: 平日9:00~17:00(土日・祝日を除く) / Mail: tottori@workstylereform.net

厚生労働省 委託事業

