

HR ニュースレター



◆最新・行政の動き

カスハラ対策 今年10月に措置義務施行 厚労省が日程案示す

厚生労働省は、職場におけるカスタマーハラスマント対策の義務化の施行日を今年10月1日とする案を明らかにした。指針の素案ではカスハラに対する方針の明確化と周知・啓発などを事業主に求めたほか、カスハラがあった場合の対処内容の例を示している。企業は接客担当者の心理的負担の軽減に向け、対処内容の周知に力を入れたい。

対処内容決め社内周知を

昨年6月に改正された労働施策総合推進法ではカスハラに関し、雇用管理上必要な措置を講じることを事業主に義務付けた。社会通念上許容される範囲を超える顧客等の言動によって労働者の就労環境が害されることがないよう、労働者からの相談に応じ、適切に対応するための体制整備などの対策を講じなければならない。施行日は公布から1年6ヶ月以内の政令で定める日とされている。

厚労省は、措置義務の施行日を今年10月1日とする案とともに、雇用管理上講すべき措置に関する指針の素案を労働政策審議会の分科会で示している。企業においては、顧客のどのような言動が対処しなければならないカスハラに該当するのかについて確認し、施行日までに準備を進めたい。

2026

2



トピックス

- 最新・行政の動き
- ニュース
- 監督指導動向
- 送検
- 調査
- 実務に役立つQ & A
- 身近な労働法の解説
—女性活躍推進法①概要—
- 助成金情報
- 今月の実務チェック
ポイント

-発行-

社会保険労務士事務所
上田 HR コンサルティング
上田 智之
・特定社会保険労務士
・1級 DC ブランナー
・(一社)日本職務分析・評価研究センター
人事コンサルタント
〒819-0367
福岡市西区西都 1-8-5-804
電話: 092-233-5178
e-mail: tueda@ueda-hrc.com
URL: <https://ueda-hr.com>

素案では、事業主が対策を講じなければならない「職場におけるカスタマーハラスメント」について、顧客等の言動であって、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る言動の典型例を、言動の内容が許容範囲を超えるもの、言動の手段・態様が許容範囲を超えるものに分けて示した。

言動の内容が問題となるものには、「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」、「対応が著しく困難または対応が不可能な要求」、「不当な損害賠償要求」を挙げた。

一方、言動の手段・態様が問題となる例として、「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）」があるとした。

そのうえで、雇用管理上講じなければならない措置として、以下の3点を求めている。

①事業主の方針等の明確化および周知・啓発

②相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

③事後の迅速かつ適切な対応

さらに、国会審議で法案に追加された「カスハラへの対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置」などを盛り込んだ。①の方針等の明確化および周知・啓発の取組みの1つとして、カスハラが発生した際の対処の内容をあらかじめ定め、労働者に周知しなければならないとしている。

対処の内容の例には、「労働者から管理監督者等にただちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐ」、「可能な限り労働者を一人で対応させない。必要に応じて管理監督者等が対応する」、「顧客等とのやり取りを録音・録画する」を挙げている。「労働者から十分な説明を行い、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退店を求めたり、電話を切ったりする」、「現場対応が困難な場合には本社・本部等へ情報共有を行い、指示を仰ぐ」なども例示した。

企業においては、顧客に対応した担当者がカスハラ行為を受け続けて心身ともに疲弊してしまわぬよう、組織としての対処方法を可能な限り詳細に定め、職場の隅々にまで浸透させたい。



◆ニュース

管理職へ安衛教育を 高齢者労災防止で指針案 厚労省

厚生労働省の有識者検討会は、労働安全衛生法に基づく高年齢者の労働災害防止のための指針（仮称）の案を取りまとめました。事業者が講すべき措置として、安全衛生管理体制の確立や、職場環境の改善、健康・体力の状況の把握とそれに応じた対応、高年齢者と管理監督者などへの安全衛生教育を盛り込みました。

指針は、改正安衛法により、今年4月から高年齢者の労災防止措置が事業者の努力義務となることを受けて定めるものです。指針案では、職場環境改善の取組みとして、身体機能の低下を補う設備・装置の導入や、高年齢者の特性を考慮した作業管理を行なうとしました。

設備・装置の導入に当たり、重量物の取扱いへの対応や、暑熱環境への対応の例も示しました。一般に、暑さや水分不足に対する感覚機能や、身体の調節機能が低下するため、涼しい休憩場所を整備し、利用を奨励するとしています。

作業管理面では、筋力や敏捷性のほか、バランス能力や全身持久力、感覚機能、認知機能の低下といった特性を考慮し、作業内容の見直しを検討・実施するよう求めています。

「おい、こら」で団交中止 不当労働行為を認定 熊本県労委

熊本県労働委員会は、団体交渉中に組合側が「おい、ちゃんと聞かんかい、こら」などの発言を繰り返したことを契機に、学校法人が団交を打ち切った事案について、不当労働行為と認定しました。発言は暴力行為を示唆するものではなく、「安全を確保できない」という法人側の主張は認め難いとしています。正当な理由のない団交拒否と支配介入に該当すると判断し、ポストノーティスを命じました。

組合は、同法人が運営する短大の廃止をきっかけに結成しました。短大が募集停止に至った理由などを議題として、団交を重ねていました。

第5回団交で、組合の執行委員長が、「おい、ちゃんと聞かんかい」、「ちゃんと顔見んかい」などの不適当な発言をした際、法人の代理人弁護士は、法人側出席者の安全を確保できないことを理由に、すぐに団交を打ち切りました。組合側の一連の発言後、法人側は十数秒で終了を宣言し、団交は約9分で終了しました。

同労委は、組合側の発言は交渉態度として必ずしも是認されるものではないとしたうえで、法人側出席者に対して暴力を示唆するものではないと認定しました。実際に殴る、物を投げつけるなどの有形力の行使もされておらず、「法人側出席者の安全等を確保できないと認識させるには十分なものとは認め難い」と判断しています。さらに、発言後も、組合と法人の発言は聞き取れる状況にあり、団交が継続できないような喧嘩状態にもなったとしています。

弁護士が発言を受けて十数秒で団交を終わらせたことについては、「団交を緊急的に終了しなければならないほどの危険性が迫ったものとはいえない」と指摘しました。

県内企業と学生 AIが“マッチ” 埼玉県

埼玉県は、AIを活用した県内企業と大学生のマッチング支援事業を始めました。昨年11月から企業の登録申請が開始しており、1月中旬にサイトを立ち上げます。登録は無料です。

登録企業には「望ましくない人物像」を明確にするためのアンケートを受けてもらい、学生には行動心理学に基づいた適職診断を実施し、結果に基づきAIが両者をマッチングします。マッチングが成立した場合、学生には「おすすめの企業」として採用情報などが通知されます。

登録は県内に事業所を構える企業が対象で、すでに500社が登録済みです。学生は最低1000人を目標に、首都圏の学生へ登録を呼び掛けられています。



介護休業最長2年に ジャパネット・離職防止

(株)ジャパネットホールディングスは、グループ 16 社を対象に、介護休業の最長期間を通算 2 年(分割回数に制限なし)まで延長しました。介護を理由とした時短勤務や残業・深夜業の免除も、分割制限なく通算 10 年まで利用可能にするなど、法定基準を超えて大幅に拡充しています。

休業期間中は無給とします。法定基準である 93 日間は介護休業給付金を受け取れますが、その後は収入がない状態になることが予想されます。同社広報課は「従業員の経済的困窮や孤立を防ぐ観点からも、人事担当者が定期的に連絡を取り、ケアの状況や復職のタイミングについてきめ細かく確認を行う」と話しています。

休業期間が長期にわたる場合、休業前と同じポストへの復帰は保障できないものの、復職前に本人の希望をヒアリングしたうえで、休業前と同等レベルの職責・待遇が果たせるようなポストへの配置を検討するとしています。

現在、同ホールディングス内で介護に従事する従業員は 15 人ほどです。今後の増加が見込まれるため、介護離職の防止策を強化しました。

◆監督指導動向

毛染め剤や洗浄剤の災害 三次産業に事例周知 東京労働局

東京労働局は、2 月の化学物質管理強調月間に向け、化学物質管理の経験が少ない理美容業や飲食業など第三次産業に働き掛けを強めています。ヘアカラー剤や洗浄剤が化学物質に該当するという認識が薄いことから、過去に発生した災害事例をまとめたリーフレットを作成します。令和 6 年に発生した休業 4 日以上の労働災害のうち、化学物質との関連が強い型である「有害物等との接触」は 65 件発生。うち、美容業や小売を含む「商業」と「飲食業」は計 24.6%を占めています。

第三次産業では、掃除に使う洗浄剤や、美容院でのカラー剤による手荒れや化学熱傷などの災害が目立っています。薬品を分けるときに跳ねて目に入った、薬品を飲み物と間違えて飲んでしまった——などの災害も起きています。

同労働局健康課は「第三次産業では化学物質を扱っている意識が薄く、手荒れの原因がカラー剤ではないと思い込み、放置する例もある」と話しています。手荒れが重症化した結果、数ヶ月の休業を要したケースもあるといいます。

リーフでは、災害事例と併せ、適切な化学物質管理の方法も紹介します。たとえば、薬品に貼られているラベルから危険有害性を確認することなどを呼び掛ける予定です。



◆送検

数ヶ月衛生管理者足りず 後任の選出なく送検 京都南労基署

京都南労働基準監督署は、適切な人数の衛生管理者を選任していなかったとして、学校法人と同法人事務局長を労働安全衛生法第 12 条（衛生管理者の選任）違反の疑いで京都地検に書類送検しました。衛生管理者を務めていた労働者が退職した後の数ヶ月間、後任を選出していませんでした。

同法は衛生管理者について、事業場で使用する労働者の人数に応じて、法定の有資格者の中から既定の人数を選任しなければならないとしています。

同法人が運営する大学では常時 200 人超 500 人以下の労働者を使用しており、2 人を選任する必要がありました。同法人には有資格者が 2 人いましたが、1 人が令和 6 年 3 月末で退職し、労働安全衛生規則で定める 14 日以内に後任を選任することができませんでした。欠員が生じていた期間は半年未満だったことです。

◆調査

価格交渉促進月間（2025年9月）フォローアップ調査（中小企業庁）

中小企業庁は、今年4～9月末までの期間における、発注企業との間の価格交渉や価格転嫁の状況を調査しました。

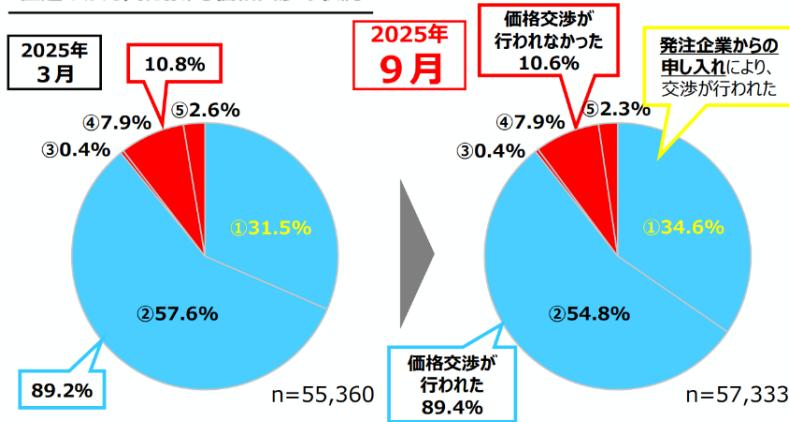
価格交渉について、「発注企業から申入れがあり、価格交渉が行われた」割合は34.6%でした。前回調査（今年3月実施）から3.1ポイント増加しています。「受注企業から交渉を申し出、交渉が行われた」割合は54.8%で、2.8ポイント低下しました。

価格転嫁の状況をみると「全額転嫁ができた」とする割合は1.6ポイント上昇し、27.3%でした。一方、「転嫁できなかった」と「マイナスになった」を合計した割合は16.8%で、横ばいで推移しました。

「引き続き、転嫁できない企業と二極分離の状態が継続している」と分析しています。

価格交渉が行われた企業のうち、71.9%で、労務費の交渉が行われました。交渉を希望したが行われなかった割合は5.9%となっています。

直近6か月間における価格交渉の状況



※「価格交渉不要」の回答を除いた分布。

※本調査の回答は、下請法の対象外取引も含まれ得ることに留意。以下同じ。

①	発注企業から、交渉の申し込みがあり、価格交渉が行われた。
②	受注企業から、発注企業に交渉を申し出、価格交渉が行われた。
③	コストが上昇し、発注企業から申し込みがあったが、 発注減少や取引停止を恐れ、発注企業からの申し込みを辞退した。
④	コストが上昇したが、発注企業から申し込みがなく、 発注減少や取引停止を恐れ、交渉を申し出なかった。
⑤	コストが上昇し、発注企業から申し込みがなく、 受注企業から交渉を申し出たが、応じてもらえなかった。

◆実務に役立つQ & A

育介協定を自動更新？ 代表者は管理職に昇進

Q

育児休業等の対象者を限定する労使協定を結んでいて、内容をみると自動更新となっていました。労働者側の締結当事者は、現在、管理職に昇進しています。過半数代表者が管理監督者となった場合においても、協定は有効なのでしょうか。

A

労使協定には有効期間の定めが必要なものと、不要なものがあります。たとえば時間外・休日労働（36）協定など労基法に基づく労使協定の中には、条文ではっきりと有効期間の定めを必要としているものがあります。一方で、育介法の労使協定については、条文上では明らかではありませんが、有効期間の定めをすべきという解釈が示されています（令7・1・20雇均発0120第1号）。有効期間を定めたうえで、労使双方から申出がないときには、有効期間の延長を自動更新とする旨の規定を結ぶことも差し支えなく、厚労省が示す労使協定の例でも採用されています。

過半数代表者は、管理監督者でないことが要件となっています（前掲通達）。自動更新される際に、過半数代表者が管理監督者に昇進していたり、退職していた場合は、協定を締結し直す必要があると解されています（平30・7・30雇均職発0730第1号）。

◆ 身近な労働法の解説 一女性活躍推進法①概要一

女性活躍推進法は、平成 27 年（2015 年）に公布され令和 8 年（2026 年）3 月 31 日までの 10 年間の時限立法でしたが、法改正により令和 18 年（2036 年）3 月 31 日まで延長されています。

1. 女性活躍推進法の目的（1 条）

女性活躍推進法は、働く場面において女性の力が十分に發揮できているとはいえない状況を踏まえ、国・地方公共団体の基本方針等の策定、事業主行動計画の策定等により、働くことを希望する女性がその希望に応じた働き方を実現できるよう、社会全体として取り組んでいくものとして、法 1 条で目的を次のように定めています。



「近年、自らの意思によって職業生活を営み、又は営もうとする女性がその個性と能力を十分に發揮して職業生活において活躍すること（以下『女性の職業生活における活躍』という。）が一層重要なことに鑑み、男女共同参画社会基本法の基本理念にのっとり、女性の職業生活における活躍の推進について、その基本原則を定め、並びに国、地方公共団体及び事業主の責務を明らかにするとともに、基本方針及び事業主の行動計画の策定、女性の職業生活における活躍を推進するための支援措置等について定めることにより、女性の職業生活における活躍を迅速かつ重点的に推進し、もって男女の人権が尊重され、かつ、急速な少子高齢化の進展、国民の需要の多様化その他の社会経済情勢の変化に対応できる豊かで活力ある社会を実現することを目的とする。」

2. 基本原則（2 条、令 7・3・27 順均発 0327 第 2 号）

次の内容を基本原則として定めています。

- (1) 女性の職業生活における活躍の推進は、職業生活における活躍に係る男女間の格差の実情を踏まえ、自らの意思によって職業生活を営み、また又は営もうとする女性に対する採用、教育訓練、昇進、職種及び雇用形態の変更その他の職業生活に関する機会の積極的な提供及びその活用を通じ、かつ、性別による固定的な役割分担等を反映した職場における慣行が女性の職業生活における活躍に対して及ぼす影響に配慮し、併せて、女性の健康上の特性に留意して、その個性と能力が十分に發揮できるようにすることを旨として、行われなければならない。
- (2) 女性の職業生活における活躍の推進は、職業生活を営む女性が結婚、妊娠、出産、育児、介護その他の家庭生活に関する事由によりやむを得ず退職することが多いことその他の家庭生活に関する事由が職業生活に与える影響を踏まえ、家族を構成する男女が、男女の別を問わず、相互の協力と社会の支援の下に、育児、介護その他の家庭生活における活動について家族の一員としての役割を円滑に果たしつつ職業生活における活動を行うために必要な環境の整備等により、男女の職業生活と家庭生活との円滑かつ継続的な両立が可能となることを旨として、行われなければならない。
- (3) 女性の職業生活における活躍の推進に当たっては、女性の職業生活と家庭生活との両立に関し、本人の意思が尊重されるべきものであることに留意されなければならない。
- (4) 「家族を構成する男女」とは、必ずしも婚姻関係だけを指すものではなく、婚姻（事実婚含む。）、血縁等を基礎として生活上の関係を有する社会の自然かつ基礎的な集団単位を指す幅広い概念を指しているものであり、一人親世帯や独身者を施策や取組の対象外とする趣旨のものではない。

◆今月の実務チェックポイント

一出生時育児休業給付金（産後パパ育休）一

今回は、男性が出生時育児休業を取得する場合の「出生時育児休業給付金（産後パパ育休）」について確認します。

- 目的：男性の育児参加を促進
育児と仕事の両立を支援し経済的負担を軽減する
- 申請時期：子の出生日（出産予定日前に出生した場合は出産予定日）から、原則として 8 週間経過後の、休業期間を対象とした賃金の支払日以降
- 申請の提出期限：子の出生日（出産予定日前に出生した場合は出産予定日）から 8 週間が経過する日の翌日から 2 カ月を経過する日の属する月の末日まで
休業が早く終了した場合でも、8 週間経過するまでは受理されません。
2 回に分割して取得可能ですが、給付金の申請は 1 回にまとめて提出します。
- 支給要件：
 - ・休業開始前 2 年間に、賃金支払い基礎日数が 11 日以上ある（ない場合は就業時間数が 80 時間以上の）完全月が 12 カ月以上あること。
 - ・休業期間中の就業日数が最大 10 日（10 日を超える場合は 80 時間）以下であること。
 - ・子の出生日から 8 週間経過する日の翌日から 6 カ月経過する日までに、労働契約が満了しないことが明らかであること。

なお、男性が出生時育児休業給付金を申請すると出生後休業支援給付金の申請も同時に実行したことになります。また、男性が出生時育児休業を取得する場合は、主に以下の「配偶者の育児休業を要件としない場合」における 4～6 のいずれかに該当することになり、配偶者である妻が育児休業を取得した否かは問われないことになります。
- 出生後休業支援給付金における配偶者の育児休業を要件としない場合
 1. 配偶者がいない（配偶者が行方不明の場合も含みます。ただし、配偶者が勤務先において 3 カ月以上無断欠勤が続いている場合または災害により行方不明となっている場合に限ります）
 2. 配偶者が被保険者の子と法律上の親子関係がない
 3. 被保険者が配偶者から暴力を受け別居中
 4. 配偶者が無業者
 5. 配偶者が自営業者やフリーランスなど雇用される労働者でない
 6. 配偶者が産後休業中



7. 上記1～6以外の理由で配偶者が育児休業をすることができない（配偶者が日々雇用される者など育児休業をすることができない場合や、育児休業をしても給付金が支給されない場合）

◆DC お役立ち情報

ライフプラン マネープラン ③

キャッシュフロー表

前号では主なライフイベントとそれぞれの必要資金の目安をご紹介しました。今回は、これらを元に将来生活設計や様々なライフイベントのために必要な資金がいつまでにどの程度必要なのかということの参考となる、キャッシュフロー表についてご紹介します。

皆さんの中には、将来の経済的見通しが立てられないとか、社会保障制度がよくわからない、あるいはお金の運用に関する知識がないという方も多くいると思います。

以下の表はキャッシュフロー表の一例です。

年	2025	2026	2027	2030	2031	2035	2036	2037	2039	2042	2043	2044	2045
経過年数	現在	1年後	2年後	5年後	6年後	10年後	11年後	12年後	14年後	17年後	18年後	19年後	20年後
(私)の年齢	31	32	33	36	37	41	42	43	45	48	49	50	51
(妻)の年齢	28	29	30	33	34	38	39	40	42	45	46	47	48
(長女)の年齢	2	3	4	7	8	12	13	14	16	19	20	21	22
()の年齢													
ライフイベント			車の買換	長女小学校入学 マイホーム購入		車の買換	長女中学 校入学	海外旅行	長女高校 入学 車の買換	長女大学 入学	車の買換 海外旅行		
(私)の収入	420	420	420	490	490	520	520	600	600	600	600	620	620
(妻)の収入	260	260	260	260	260	100	100	100	100	100	100	100	100
一時的な収入				100				200					
収入合計(A)	680	680	680	850	750	620	620	900	700	700	700	720	720
基本生活費	240	260	260	260	260	300	300	300	300	360	360	360	360
住居関連費	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
車両費	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
教育費	24	24	24	40	40	40	150	150	100	280	140	140	140
保険料	22	22	22	22	30	40	40	40	40	40	40	40	40
その他の支出	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
一時的な支出				700				100			100		
支出合計(B)	486	506	506	1222	530	580	690	790	640	880	840	740	740
年間収支(A-B)	194	174	174	-372	220	40	-70	110	60	-180	-140	-20	-20
貯蓄残高	500	674	848	964	1184	1854	1784	1894	1964	1784	1644	1624	1604

※この表は、本人31歳、配偶者28歳、子1人（長女2歳）からスタートし、長女の大学卒業年齢（22歳）までのもので、主なライフイベントのある年を中心に示しています。

※このキャッシュフロー表はひとつのサンプルです。インターネットで検索するといろいろな種類のものがダウンロードできますので、自分に合ったものをお使いください。

キャッシュフロー表のチェックポイント

キャッシュフロー表を作成したら、以下のポイントでチェックしてみましょう！

1. 貯蓄残高がマイナスになっていないか、不足していないか？
2. 貯蓄残高がマイナスあるいは不足になる前に、年間収支のマイナスが発生していないか？
 - ・年間収支から問題の原因を探す
3. 年間収支のマイナスについて考える
 - ・単年度のマイナス・・・ある年だけマイナスになっている
⇒住宅の増改築、車の買換えなど理由が明確な一時的支出によるもので、ほとんどの場合問題ない
 - ・継続的なマイナス・・・継続的にマイナスになっている
⇒家計の破綻につながる大きな問題、支出全般について見直す必要がある
 - ・断続的なマイナス・・・繰り返しマイナスになる
⇒子供の進学などが原因で、単年のマイナスと継続的なマイナスの間の状態である

問題解決のための支出の見直し

キャッシュフロー表を作成し、もしその中で問題が見つかったら以下の視点で解決を図りましょう。

（1）支出の見直し

- ①基本生活費の見直し
 - ・家計における使途不明金は？
- ②住宅ローンの繰上げ返済などを考える
 - ・使用目的のある貯蓄や予備費（生活費の3か月分程度）以外の余裕資金は？
- ③生命保険の見直し
 - ・死亡保障の保障額は適切か？
 - ・医療保険の保障額は適切か？

（2）ライフプランを見直す

ここまで解決策を講じても、計画の実現が難しいときは？

- ①計画の回数を減らす
- ②計画の予算を減らす
- ③別の計画を立てる

（3）金融資産を増やす

（1）、（2）で支出面での見直しを行ったら、つぎは保有する金融資産の検証を行いましょう。

- ①金利の種類
- ②リスクとリターン
- ③分散投資と長期投資
- ④金融資産の使用目的を確認
 - ・生活（予備）資金
 - ・数年先使用予定資金
 - ・5～10年後に使用する資金
 - ・使用が決まっていない資金（余裕資金）

このようキャッシュフロー表を作成することで、将来のライフイベントとそれに対する現状を確認し、問題があれば早期に手を打つことができますので、ぜひ作成してみてはいかがでしょうか。