



群馬労働局の取組 トピックス

①カスタマーハラスメント対策の義務化について ②無期転換ルールについて



発信者 雇用環境・均等室

- 群馬労働局の取組をトピックスで紹介します。お役立ち情報を載せていますので、ぜひ貴法人・機関、会員の皆様にもご活用いただけるようお願いいたします。この情報は群馬労働局HP（新着情報）にも掲載しています。
- ご不明な点は、雇用環境・均等室までお問い合わせください。（027-896-4739）

① カスタマーハラスメント対策

令和8年10月1日からハラスメント対策が強化されます！

カスタマーハラスメント対策の義務化【改正労働施策総合推進法・指針の内容】

職場における「カスタマーハラスメント」とは、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、①～③の要素を全て満たすものをいいます。
※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。

- ①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ます。
（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も含みます。）
- ②社会通念上許容される範囲を超えた言動の例

【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
- ・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又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）

カスタマーハラスメントの防止のために講ずべき措置

事業主は、以下の措置を必ず講じなければなりません。
（太字は、他のハラスメントで講ずべき措置とは異なる内容のものです。）

◆事業主の方針等の明確化及びその周知・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
- ②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、労働者に周知する
（※）管理監督者に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に対処させない、犯罪に該当し得る言動は警察へ通報する、本社・本部等へ情報共有を行い指示を仰ぐ 等

◆相談体制の整備

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

◆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
- ⑥被害者に対する配慮のための措置を行う
- ⑦再発防止に向けた措置を講ずる

◆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**

◆そのほか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
- 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

※対策を講ずる際には、消費者の権利や、障害者差別解消法における、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に留意する必要があります。
※その他、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から事実確認等の措置の実施に関して必要な協力を求められた際は、これに応じるよう努めなければなりません。

・ ハラスメント対策のお役立ち情報

● 「明るい職場応援団」

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

厚生労働省が運営するハラスメント総合対策サイトです。事業主や人事労務担当の方に向けたお役立ち情報のほか、研修動画、参考様式等を掲載しています。



● 「群馬労働局」

<https://jsite.mhlw.go.jp/gunma-roudoukyoku/home.html>

群馬労働局のホームページです。

右上の「カスタム検索」のところに「雇用環境」と入力！



サイト内検索結果

2

「雇用環境・均等関係」をクリック

約 2,090 件 (0.23 秒)

[雇用環境・均等関係 | 群馬労働局](#)

[jsite.mhlw.go.jp > 群馬労働局 > 各種法令・制度・手続き](#)

パンフレット（雇用環境・均等関係）・男女雇用機会均等法・女性活躍推進法・育児・介護休業法・次世代育成支援対策推進法関係・パートタイム・有期雇用労働法・紛争...

[雇用環境・均等室 | 群馬労働局](#)

3

ハラスメント防止対策

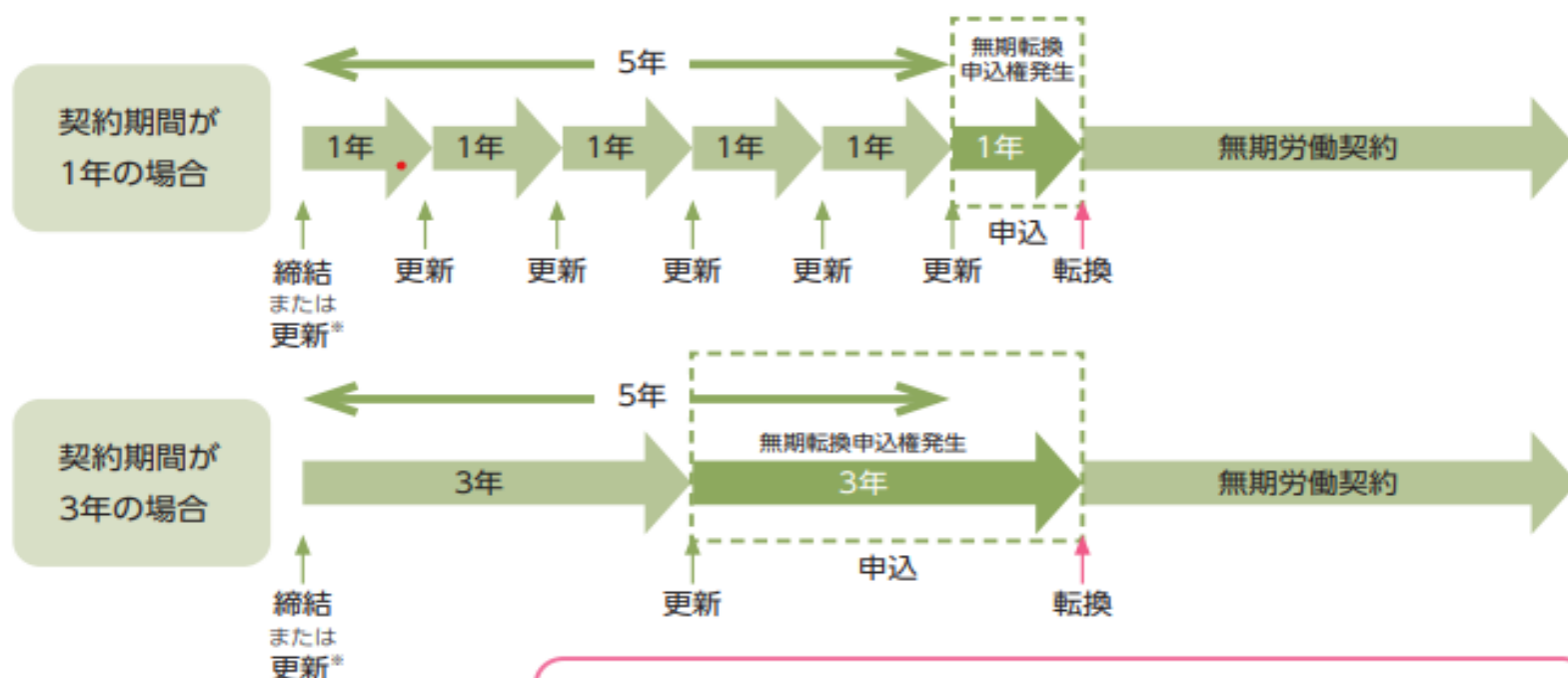
- ▶ [ハラスメント防止対策（周知用リーフレットや、規定例はこちら）](#)
- ▶ [職場におけるハラスメント防止のために（厚生労働省HP）](#)
- ▶ [令和8年10月1日から、カスタマーハラスメント対策、求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策が義務化されます！\(PDF:307KB\)](#)
- ▶ [職場におけるハラスメント対策パンフレット\(PDF: 1MB\)](#)
- ▶ [あかるい職場応援団（動画で学ぶハラスメント）](#)

女性活躍推進法

周知用リーフレット、規定例はこちらをクリック

無期転換ルールとは？

- 無期転換ルールとは、平成24年8月に成立した「改正労働契約法」（平成25年4月1日施行）により、対応が必要になった雇用に関するルールのことです。
- 有期労働契約が同一の使用者との間で通算5年を超えて更新された場合は、有期契約労働者（契約社員やアルバイトなどの名称を問わず、雇用期間が定められた労働者）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）に転換されます。
- 無期転換の申込みがあった場合、申込時の有期労働契約が終了する日の翌日から無期労働契約となります。



※平成25年4月1日以降に開始する有期労働契約が通算の対象

平成25年4月から1年ごとに更新されている有期契約労働者は、平成30年4月から無期転換申込権が発生しています。

なぜ「無期転換ルール」への対応が必要なのでしょう？

- 今日、有期契約労働者の約3割が、通算5年を超えて有期労働契約を更新している実態にあります。
 - つまり、多くの会社にとって、有期契約労働者が戦力として定着しているといえます。
 - 特に長期間雇用されている有期契約労働者は、例えば仮に「1年契約」で働いていたとしても、実質的には会社の事業運営に不可欠で恒常的な労働力であることが多く、ほぼ毎年「自動的に」更新を繰り返しているだけといえます。
- ↓
- このような労働者を期間の定めのない労働契約の労働者として位置付け直すことは、むしろ自然なことであり、実態と形式を合わせる措置といえます。
 - このように、有期契約労働者の長期勤務化が進む中で、労働契約法に定められた「無期転換ルール」は、事業主にとっては雇用を安定させ、有期契約労働者にとっては雇止めの不安を解消することによって、お互いが安心して働くことを可能にするための制度です。

＜群馬労働局の取組 トピックスコーナー＞

https://jsite.mhlw.go.jp/gunma-roudoukyoku/hourei_seido_tetsuzuki/koyou_kintou/topics.html



トピックスのバックナンバーはHPを見てね！

