

資料提供

滋賀労働局発表
令和7年8月25日

担
当

滋賀労働局 労働基準部 健康安全課
課長 枘谷佳幸
課長補佐 藤木航将
電話:077-522-6650



アヤハディオ・コープしが・平和堂が交流して カスハラ対策をテーマにワークショップをします

滋賀労働局（局長 多和田治彦）では、小売店で働く従業員のメンタルヘルス対策の充実・強化の一環として、管内での波及効果が期待されるリーディングカンパニーが参画した「滋賀県 + Safe retail 協議会」の会合にて、2班（A班5人・B班4人）に分かれ各社のカスハラの現状とその対策の取組事例を共有し、勤務環境改善に向けたワークショップをします。

ポイント

1 「滋賀県 +(プ)Safe retail 協議会」設置要綱（令和4年8月3日から施行）

毎年150件前後と高止まりで推移してきた小売業界の労災発生件数（休業4日以上
の労働者死傷病報告調べ）を着実に減少傾向に転じさせるため、管内での波及効果が期待されるリーディングカンパニーとして、アヤハディオ・コープしが・平和堂が構成員
となって、協働して各種労働災害防止に向けた意見交換や研修を行っています。

2 カスタマーハラスメント対策の必要性

近年、顧客等からひどい暴言や不当な要求など著しい迷惑行為を受ける、いわゆる
「カスタマーハラスメント」（以下「カスハラ」という。）が社会問題となっています。
カスハラは、従業員に過度に精神的ストレスを感じさせるとともに、通常の業務に支障が出るケースもみられる等、企業や組織に金銭、時間、精神的な苦痛等、多大な損失を招くことが想定されます。

このような状況を受け、カスハラを防止するために雇用管理上の措置を講じることを事業主の義務とする、改正労働施策総合推進法が令和7年6月11日に公布されました。

なお、改正法では、事業主が講ずべき具体的な措置の内容等は今後指針で示されることになっていますが、その内容や公表時期は現時点では未定です。

3 ワークショップの狙い

今回の協議会では、改正労働施策総合推進法が公布されたことを契機に、従業員のメンタルヘルス対策の充実・強化の一環として、各社がカスハラで抱えている問題点や課題を共有し、原因や改善策を考え、従業員のメンタルヘルスを維持・向上させるための取組を行うことで、より良い勤務環境を各社が自律的に構築していくことが狙いです。

4 「滋賀県 +(プ)Safe retail 協議会」の開催日時とワークショップの時間帯

日 時：令和7年8月27日（水）14:00～16:00

ワークショップの時間帯は15:00～15:55 **見学可能です！**

場 所：滋賀労働局 6階会議室（大津市打出浜14-15 エレベータで6階）

当日の取材をお願いします

取材いただける場合は、当日午前中までに上記担当あてご連絡をお願いします。

ワークショップの協働作業イメージ

テーマ：勤務環境改善に向けて

グループ名
A 班

現状の問題点

ありたい姿

ワーク：はじめの一步

「改善策」を実現するにはどのようなことから始めればよいでしょうか？

今日のワークショップを通じて
自社でまず最初に取り組むことを考えましょう。

原因

はじめの一步