

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！

資料 1

1

事業主の皆さまは、改正法や指針の内容に沿った対策を行う準備を進めてください。

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から③までの要素を全て満たすもの。

※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。

※顧客等からの苦情の全てがカスハラに該当するわけではありません。また、障害者から不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスハラには当たりません。

【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（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む）

（例）事業主が販売する商品の購入やサービスの利用をする者、事業主の行う事業に関する内容等に関し問い合わせをする者、取引先の担当者、企業間での契約締結に向けた交渉を行う際の担当者、施設・サービスの利用者及びその家族、施設の近隣住民

【②社会通念上許容される範囲を超えた言動とは】

社会通念に照らし、当該顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものを指し、典型的な例としては以下のものがあります。

【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）

この判断に当たっては、様々な要素（当該言動の目的、当該言動を受けた労働者の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、労働者の属性や心身の状況、行為者との関係性等）を総合的に考慮することが適当です。

「言動の内容」、「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもこれに該当し得ることに留意が必要です。

【③労働者の就業環境が害されるとは】

当該言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じること。

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カスハラには**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カスハラの内容及び**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で対応させない、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適正に行う
- 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ハラの抑止のための措置

- ⑧特に悪質と考えられるカスハラへの**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。

以下の事項に努めることが、事業主・労働者の責務です

【事業主の責務】

- カスハラを行ってはならないことその他カスハラに起因する問題（以下「カスハラ問題」という。）に対する労働者の関心と理解を深めること
- 労働者が他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をすること
- 事業主自身がカスハラ問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うこと

【労働者の責務】

- カスハラ問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うこと
- 事業主の講ずる雇用管理上の措置に協力すること

事業主は、カスハラに関し、他の事業主から、事実関係の確認等の雇用管理上の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるよう努めなければなりません。

- ◆ 協力を求められたことを理由として、他の事業主に対し、契約を解除する等の不利益な取扱いを行うことは望ましくありません。
- ◆ 事実関係の確認等に協力した労働者に対して、解雇その他不利益な取扱いを行わない旨を定め、労働者に周知・啓発することが望ましいです。
- ◆ 事実が確認できた場合は、事業主は、就業規則等に基づき、行為者に対して必要な懲戒その他の措置を講ずることが望ましいです。

カスハラを防止するための望ましい取組

事業主は、カスハラを防止するため、次の取組を行うことが望ましいです。

- ◆ カスハラの原因や背景となる要因を解消するための取組
 - ・労働者が自社の商品やサービスをよく理解し、顧客等への対応力の向上を図るための研修等
 - ・労働者が顧客等への理解を深めるための必要な取組
- ◆ 労働者や労働組合等の参画を得つつ、雇用管理上の措置の運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努めること
- ◆ 業種・業態等の状況に応じた必要な取組を進めること
- ◆ 他の事業主が雇用する労働者に対してカスハラを行ってはならない旨の方針を示すこと

自らの雇用する労働者以外の者に対する顧客等の言動に関し行うことが望ましい取組

- ◆ カスハラ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の明確化等を行う際に、職場における当該事業主が雇用する労働者以外の者（他の事業主が雇用する労働者、個人事業主等）に対する顧客等の言動についても、同様の方針を併せて示すこと
- ◆ これらの者からカスハラに類すると考えられる相談があった場合には、雇用管理上の措置も参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めること

※例えば、小売店において、商品のメーカーに雇用されている労働者（当該小売店に雇用されている労働者ではない）が商品販売のために勤務している場合などが該当します。

求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策の義務化

【改正男女雇用機会均等法・指針の内容】

求職者等に対するセクシュアルハラスメントとは、事業主が雇用する労働者による「性的な言動」により**求職者等による求職活動等**が阻害されるものをいいます。

【求職者等とは】

- 求職者（企業の求人に応募する者）
- 求職者以外の者であって、
 - ・ 事業主の実施する労働者の採用に資する活動に参加する者や、
 - ・ 教育実習、看護実習その他の実習を受ける者

【求職活動等とは】

求職者が行う求職活動や求職者に類する者が行う職業の選択に資する活動を指し、例えば以下のものが含まれます。なお、**SNS等のオンラインを介したものやオンライン上で行われるもの**も含まれます。

（例）企業の採用面接への参加、企業の就職説明会への参加、企業の雇用する労働者への訪問、インターンシップへの参加、教育実習、看護実習等の実習の受講

性的な言動とは

性的な内容の発言及び性的な行動を指し、それぞれ以下が含まれます。

「性的な内容の発言」

- ・ 性的な事実関係を尋ねること
 - ・ 性的な内容の情報を意図的に流布すること
- 等

「性的な行動」

- ・ 性的な関係を強要すること
 - ・ 必要なく身体に触ること
 - ・ わいせつな図画を配布すること
- 等

求職者等に対するセクシュアルハラスメントの例

- ・ インターンシップにおいて、労働者が求職者等に対して性的な冗談やからかいを意図的かつ継続的に行ったため、当該求職者等が苦痛に感じてインターンシップ中の活動が手につかないこと
- ・ 求職者等が労働者への訪問を行った際、当該労働者に性的な関係を求められ、当該求職者等が苦痛に感じてその求職活動等の意欲が低下していること
- ・ インターンシップ中に労働者が求職者等を執拗に私的な食事に誘い、当該求職者等が苦痛に感じてその求職活動等の意欲が低下していること

- 求職者等セクハラは、男性も女性も、加害者にも被害者にもなり得る問題です。異性に対するものだけではなく、同性に対するものも該当します。
- また、求職者等セクハラは、相手の性的指向（※1）又はジェンダーアイデンティティ（※2）にかかわらず、該当することがあり得ます。
（※1）恋愛又は性愛がいずれの性別を対象とするか／（※2）自己の性別についての認識

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求職者等セクハラを行ってはならない旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発する
- ②求職者等セクハラを行った者については、厳正に対処する旨の方針及び対処の内容を、労働者に周知・啓発する
- ③**求職活動等に関するルール(※)をあらかじめ明確化**し、労働者及び**求職者等**に周知・啓発する

※ 例えば、面談時間及び場所の指定、実施体制、やり取りに用いるSNSの種類指定等、面談等を行う際の規則など

◆相談体制の整備

- ④相談窓口をあらかじめ定め、**求職者**に周知する
 - ⑤相談窓口担当者(※)が、適切に対応できるようにする
- ※ 人事担当者以外を相談窓口担当者とすることも考えられる。

◆事後の迅速かつ適切な対応

- ⑥事実関係を迅速かつ正確に確認する
- ⑦被害者に対する配慮のための措置を行う
- ⑧行為者に対する措置を適正に行う
- ⑨再発防止に向けた措置を講ずる

◆そのほか併せて講ずべき措置

- ⑩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、労働者及び求職者等に周知する
- ⑪労働者が事実関係の確認等に協力したこと等を理由として、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

以下の事項に努めることが、事業主・労働者の責務です

【事業主の責務】

- 求職者等セクハラを行ってはならないことその他求職者等セクハラに起因する問題(以下「求職者等セクハラ問題」という。)に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めること
- その雇用する労働者が求職者等に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をすること
- 事業主自身が求職者等セクハラ問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うこと

【労働者の責務】

- 求職者等セクハラ問題に対する関心と理解を深め、求職者等に対する言動に必要な注意を払うこと
- 事業主の講ずる雇用管理上の措置に協力すること

事業主は、求職者等セクハラを防止するため、次の取組を行うことが**望ましい**です。

- ◆ 大学等のキャリアセンター等の求職者等の関係者から求職者等セクハラに係る相談に関する情報提供があった場合に、連携し、適切な対応を行うこと
- ◆ 求職者等から、インターンシップの際など、顧客等による求職者等セクハラに類すると考えられる相談があった場合には、その内容を踏まえて、求職者等セクハラの防止措置も参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めること

求職者等パワハラに類する行為等に関し行うことが望ましい取組

求職者等パワハラに類する行為等に関する望ましい取組

- ◆ 事業主及び労働者の責務の趣旨に関連し、求職活動等パワハラに類する行為等（※）について、労働者による求職者等に対する言動についても必要な注意を払うよう配慮するとともに、事業主自らと労働者も、求職者等に対する言動について必要な注意を払うよう努めること
（※）求職活動等におけるパワーハラスメントに類する行為、求職活動等における妊娠、出産等に関するハラスメントに類する行為、求職活動等における育児休業等に関するハラスメントに類する行為
- ◆ 求職者等セクハラを行ってはならない旨の方針の明確化等を行う際に、求職者等パワハラに類する行為等についても、同様の方針を併せて示すこと
- ◆ 求職者等から、求職者等パワハラに類する行為等に関すると考えられる相談があった場合には、その内容を踏まえて、求職者等セクハラの防止措置も参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めること

求職者等カスハラに類する行為に関する望ましい取組

- ◆ 求職者等から、顧客等による求職活動等におけるカスタマーハラスメントに類すると考えられる相談があった場合には、その内容を踏まえて、求職者等セクハラの防止措置も参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めること

改正労働施策総合推進法及び改正男女雇用機会均等法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

受付時間 8時30分～17時15分（土・日・祝日・年末年始を除く）

都道府県	電話番号	都道府県	電話番号	都道府県	電話番号	都道府県	電話番号
北海道	011-709-2715	東京	03-3512-1611	滋賀	077-523-1190	香川	087-811-8924
青森	017-734-4211	神奈川	045-211-7380	京都	075-241-3212	愛媛	089-935-5222
岩手	019-604-3010	新潟	025-288-3511	大阪	06-6941-8940	高知	088-885-6041
宮城	022-299-8844	富山	076-432-2740	兵庫	078-367-0820	福岡	092-411-4894
秋田	018-862-6684	石川	076-265-4429	奈良	0742-32-0210	佐賀	0952-32-7218
山形	023-624-8228	福井	0776-22-3947	和歌山	073-488-1170	長崎	095-801-0050
福島	024-536-4609	山梨	055-225-2851	鳥取	0857-29-1709	熊本	096-352-3865
茨城	029-277-8295	長野	026-227-0125	島根	0852-31-1161	大分	097-532-4025
栃木	028-633-2795	岐阜	058-245-1550	岡山	086-225-2017	宮崎	0985-38-8821
群馬	027-896-4739	静岡	054-252-5310	広島	082-221-9247	鹿児島	099-223-8239
埼玉	048-600-6269	愛知	052-857-0312	山口	083-995-0390	沖縄	098-868-4380
千葉	043-221-2307	三重	059-226-2318	徳島	088-652-2718		

テーマ別に探す

報道・広報

政策について

厚生労働省について

統計情報・白書

所管の法令等

申請・募集・情報公開

ホーム > 政策について > 分野別の政策一覧 > 健康・医療 > 医療 > 看護職員確保対策 > 医療現場及び訪問看護における暴力・ハラスメント対策について

健康・医療

医療現場及び訪問看護における暴力・ハラスメント対策について

- 医療現場における暴力・ハラスメント対策
- 訪問看護における暴力・ハラスメント対策
- 地域医療介護総合確保基金（医療分）の対象事業に係る主な通知

医療現場における暴力・ハラスメント対策

医療従事者が患者やその家族からの暴力・ハラスメント対策について学習することができる教材を作成しました。スタッフ、管理者双方の視点から、基本的な考え方についてコンパクトに学ぶことができます（1コンテンツにつき、約20分）。

[医師の働き方改革・医療従事者の勤務環境の改善について](#)

ページの先頭へ戻る

訪問看護における暴力・ハラスメント対策

訪問看護師のセキュリティ確保に必要な防犯機器（位置検索機能・緊急呼び出し機能付き防犯ブザーや防犯ボタン付き携帯電話など）の整備にあたり、地域医療介護総合確保基金による補助が活用できる場合がありますので、事業所所在の都道府県までご相談ください。

PDF [地域医療介護総合確保基金（医療分）に係る標準事業例の取扱いについて（令和6年3月8日）](#) [120KB]

政策について

分野別の政策一覧

健康・医療

健康

食品

医療

医療保険

医薬品・医療機器

生活衛生

水道

福祉・介護

雇用・労働

年金

福祉政策の推進

組織別の政策一覧

各種助成金・奨励金等の制度

審議会・研究会等

国会会議録

予算および決算・税制の概要

政策評価・独法評価

安心・安全のために

訪問看護師と
訪問看護ステーション管理者の方へ

防犯機器※の使用を ご検討ください。

（※）位置検索機能・緊急呼び出し機能付き防犯ブザー、防犯ボタン付き携帯電話 等

心身の危険を感じる状況（例）



訪問看護師が防犯機器を携帯すると…

- 訪問先で、利用者や家族からのハラスメント等によって、心身の危険を感じる状況が発生した時に、防犯機器を使って速やかに警備会社に通報・出動要請することができます。
- 防犯機器を携帯することで、不安なく業務に臨めます。

防犯機器を携帯する訪問看護師の声

- 防犯機器を携帯していると示すことが、一定の抑止の効果を持っていると感じています。
- 一人で密室である個人宅に伺うことが多いので、いざという時に簡便で速やかに対応してもらえる防犯機器の携帯は、「お守り」のような安心感があります。

防犯機器の導入にあたっては、地域医療介護総合確保基金による補助が活用できる場合があります。事業所所在の都道府県までご相談ください。

カスタマーハラスメント

CUSTOMER

対策

HARASSMENT

企業マニュアル

カスハラ対策
企業マニュアル
(全体版)



職場におけるハラスメント
対策パンフレット

↓ 規定例などはこちら



ハラスメント対策 Q&A



**カスタマーハラスメント
対策企業マニュアル作成事業検討委員会**

令和3年度厚生労働省委託事業、東京海上ディーアール株式会社受託

2.3 | カスタマーハラスメントの判断基準

顧客等の行為への対応方法は、企業ごとに違いがあります。一定のレベルを超えた場合に悪質であるとして毅然と対応している企業もあれば、顧客第一主義の中で「お客様が納得いくまで対応する」との基準を設けている企業もあります。

業種や業態、企業文化などの違いから、カスタマーハラスメントの判断基準は企業ごとに違いが出てくる可能性があることから、各社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と考えられます。

企業、業界において様々な判断基準がありますが、一つの尺度としては、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

顧客等の主張に関して、まずは事実関係、因果関係を確認し、自社に過失がないか、または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であるかどうか判断します。

例えば、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。逆に、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。

例えば、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ない場合はもとより、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。

一方、顧客等の要求内容に妥当性がないと考えられる場合であっても、企業が顧客等の要求を拒否した際にすぐに顧客等が要求を取り下げた等の場合は、従業員の就業環境が害されたと言えず、カスタマーハラスメントには該当しない可能性があります。

なお、殴る・蹴るといった暴力行為は、直ちにカスタマーハラスメントに該当すると判断できることはもとより、犯罪に該当するものです。

また、カスタマーハラスメントとして取り扱う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害され、就業に支障が生じるようであれば、企業として従業員からの相談に応じる、複数名で対応する等の措置が必要となります。

その他、以下のような基準で判断するという企業もあります。

【企業のカスタマーハラスメント判断事例】

- 説明責任を十分果たした上で、それでも納得いただけないかで判断している。
- 商品に瑕疵がないか、サービス提供側で非がある対応をしていないかで判断している。

以上のように、業種や業態、企業文化の違いを踏まえ、あらかじめ各社でカスタマーハラスメントの判断基準を定めておくことが求められます。

カスタマーハラスメント対策チェックシート

企業のチェックシート

①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

☐組織のトップが、カスタマーハラスメント対策への取組の基本方針・基本姿勢を示しているか。

☐企業としての基本方針・基本姿勢について、従業員に周知・啓発、教育を行っているか。

②実態の把握

☐顧客等からのハラスメント発生状況の実態について、把握しているか。

☐顧客等からのハラスメントについて、従業員が企業に求める対応、取組について、把握しているか。

③必要な体制の整備、対応マニュアル等の作成

☐顧客等からのハラスメントについて、対応策の検討を行う部署・委員会はあるか。

☐どのような行為を顧客等からのハラスメントとして整理するのか、その基準を示し、従業員に周知・啓発、教育を行っているか。

☐監視カメラの設置、警備担当者の配置等、保安体制は整備されているか。

☐最寄りの警察等の連絡先は周知されているか。

☐顧客等からのハラスメント対応マニュアルを作成しているか。

☐顧客等からのハラスメント対応マニュアルに沿った従業員の教育訓練を行っているか。

☐事案発生時の社内報告・連絡・相談システムが確立され、周知しているか。

④相談体制の整備

☐相談窓口の設置、相談対応者・担当部署を明示し、周知しているか。

☐相談対応者が相談対応における留意点等を記載したマニュアルを作成しているか。

☐被害にあった従業員に対するメンタルケアの体制は整っているか。

⑤顧客等からのハラスメントが生じた場合の対応

☐顧客等からのハラスメントを停止させる措置を講じたか。

☐事案に係る事実関係について、従業員、顧客等から迅速かつ正確に確認したか。

☐顧客等からのハラスメントが生じた事実が確認できた場合、一人に対応させない、上司が代わって対応する、メンタルヘルス不調への相談に対応するなど、必要な措置を講じているか。

☐同様の問題が発生することを防ぐ再発防止策を講じたか。

☐マニュアルに基づき対応した事案が適切であったか事後的に検証したか。また、定期的に見直す仕組みがあるか。

⑥プライバシーの保護、不利益取扱いの禁止

☐相談者等のプライバシーを守るための必要な措置を講じ、従業員に周知しているか。

☐相談したことを理由とする解雇その他の不利益取扱いをされない旨を定め、従業員に周知しているか。

⑦その他環境面に関すること

☐顧客等からのハラスメントの予兆となるような情報、雰囲気の日頃から把握しているか。

☐従業員の接客は適切か、接客についての必要な教育訓練を行っているか。

☐過度に「お客様第一主義」に偏り、顧客等からのハラスメントを容認する風土はないか。

従業員のチェックシート

- ☐ 顧客等からのハラスメントに関する企業の基本方針・基本姿勢を認識しているか。
- ☐ 顧客等からのハラスメント対応マニュアルを認識しているか。マニュアルに基づき対応しているか。
- ☐ 顧客等からのハラスメントの発生原因となるような言動はないか。
- ☐ 顧客等が快適に商品やサービスを受けられるような対応(商品やサービスに関する知識を含む)ができているか。
- ☐ 自社の顧客等からのハラスメント相談窓口を知っているか。
- ☐ 顧客等からのハラスメントが発生した際の報告・連絡・相談システムを知っているか。
- ☐ 顧客等からのハラスメントに係る同僚・部下からの相談に応じているか。受けた相談について上司や人事労務担当部署に報告・相談しているか。
- ☐ 同僚が顧客等からのハラスメントを受けている状況を黙認していないか。
- ☐ 自身が顧客等からのハラスメントを受けた場合、一人で抱え込むことなく上司や人事労務担当部署に報告・相談しているか。

パートタイム・有期雇用労働者に関する ルールが変わります (令和8年10月1日施行)



パートタイム・有期雇用労働者の待遇改善を進めるため、
「同一労働同一賃金」に関する施行規則と告示が改正されました。

- ① 雇い入れ時の労働条件明示事項が追加されます！ 【パート・有期法施行規則】
- ② 「同一労働同一賃金ガイドライン」が改正されます！ 【告示】
- ③ 雇用管理の改善等に関する措置の内容が変わります！ 【告示(雇用管理指針)】

1 雇い入れ時の労働条件明示事項が追加されます！【パート・有期法施行規則】

パートタイム・有期雇用労働者を雇い入れた時の労働条件明示事項として、現行の明示事項に加え、新たに「**待遇の相違の内容・理由等に関する説明を求めることができる**」旨の明示が必要となります(違反した者は10万円以下の過料に処されます)。

- | | | |
|--|---|-------------|
| ☐ 昇給の有無 | } | 現行の
明示事項 |
| ☐ 退職手当の有無 | | |
| ☐ 賞与の有無 | | |
| ☐ 相談窓口 | | |
| ☐ 待遇の相違等に関する説明を
求めることができる旨 | } | 新たな
明示事項 |

改正後の
モデル労働条件
通知書はこちら



[https://www.mhlw.go.jp/
content/
11650000/000815925.pdf](https://www.mhlw.go.jp/content/11650000/000815925.pdf)

2 「同一労働同一賃金ガイドライン」が改正されます！

【告示】

パートタイム・有期雇用労働法では、同一企業内の正社員とパートタイム・有期雇用労働者との間で、待遇(基本給や各種手当、福利厚生など)について不合理な差を設けることを禁止しています(いわゆる「同一労働同一賃金」)。

「同一労働同一賃金ガイドライン」は、どのような待遇差が不合理なのかについて、考え方や具体例などを示したものです。

今般、ガイドラインに新たに追加された内容は、裏面のとおりです。

改正後の
ガイドラインについて
詳しくはこちら



〈新たに追加された内容〉

- ・賞与(記載の充実)
- ・退職手当(新規追加)
- ・無事故手当(新規追加)
- ・家族手当(新規追加)
- ・住宅手当(新規追加)
- ・福利厚生施設(記載の充実)
- ・病気休職(記載の充実)
- ・夏季冬季休暇(新規追加)
- ・褒賞(新規追加)



PICK UP!

自社の状況が
ガイドライン等の
内容に沿ったもの
になっているか確認
してみましょう。

〈賞与・退職手当〉

- 賞与・退職手当の目的には、労務の対価の後払い、功労報償等の様々な目的が含まれます。
- これらの目的が妥当するにもかかわらず、パートタイム・有期雇用労働者に対し、正社員との間の職務の内容等の違いに応じた均衡のとれた内容を支給しない場合、不合理と認められる可能性があります。

〈住宅手当〉

- 住宅手当が「転居を伴う配置の変更の有無に応じて支給されるもの」である場合、正社員と同一の転居を伴う配置の変更があるパートタイム・有期雇用労働者には、正社員と同一の住宅手当を支給しなければなりません。

〈夏季冬季休暇〉

- パートタイム・有期雇用労働者にも、正社員と同一の夏季冬季休暇を付与しなければなりません。

3 雇用管理の改善等に関する措置の内容が変わります！

【告示(雇用管理指針)】

パートタイム・有期雇用労働法では、正社員とパート・有期雇用労働者との間で待遇差がある場合、事業主は、パートタイム・有期雇用労働者から求めがあれば、①待遇差の内容や理由、②法第6条から第13条までの措置を講じるに当たって考慮した事項を説明しなければなりません。説明に当たっては、次の点に留意しましょう。



- 「資料を活用し、口頭により説明する方法」または「説明すべき事項を全て記載した分かりやすい内容の資料を交付する等の方法」のいずれかにより説明しましょう。
- 「資料を活用し、口頭により説明する方法」による場合には、説明に活用した資料等を交付することが望ましいです。
- 資料を交付することが困難な場合であっても、事後に求めがあったときは当該資料を閲覧させる等の工夫をするよう努めましょう。



その他の改正内容や上記の内容の詳細については同一労働同一賃金特集ページへ



就業規則の整備等の労務管理に関するお問い合わせは
働き方改革推進支援センターへ



同一労働同一賃金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

受付時間 8:30-17:15(土日・祝日・年末年始を除く)





令和8年度「働き方改革推進支援助成金」 業種別課題対応コース（病院等）のご案内

このコースは、生産性を向上させ、労働時間の削減や医師の働き方改革の推進等に向けた環境整備に取り組む、**医療に従事する医師を雇用する中小企業事業主**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

企業の
課題

X線検査に関する業務を効率化し、
労働時間を削減したい！

助成金
による
取組

デジタル画像診断システムを導入

改善の
結果



検査の準備や、フィルムの運搬・保管に要する時間が削減されたことにより、労働時間が削減された。

内視鏡の洗浄作業を効率化し、
労働時間を削減したい！

内視鏡自動洗浄機を導入



新人でも1人で作業が可能になったことや、洗浄に要する時間が削減されたことにより、労働時間が削減された。

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

都道府県労働局 雇用環境・均等部（室）に「交付申請書」を提出

申請期限：令和8年11月30日(月)

交付決定後、提出した計画に沿って改善事業を実施

事業実施：

令和9年1月31日(日)まで

雇用環境・均等部（室）に支給申請

申請期限：事業実施予定期間が終了した日から起算して30日後の日 または 令和9年2月5日(金)のいずれか早い日

（注意）本助成金は国の予算額に制約されるため、**11月30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、裏面をご覧ください。

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働き方改革推進支援センター または 都道府県労働局 雇用環境・均等部（室）にお尋ねください。電子申請システムによる申請も可能です。（<https://www.jgrants-portal.go.jp/>）



働き方改革推進支援センター



都道府県労働局



申請様式など



電子申請システム「J」グランツ

業種別課題対応コース（病院等）の助成内容

対象事業主

1. 労働者災害補償保険の適用を受ける医業に従事する医師が勤務する病院、診療所、介護老人保健施設又は介護医療院を営む中小企業事業主であること。
2. 年5日の年次有給休暇の取得に向けて、年休管理簿や就業規則等を整備していること。

など

改善事業（助成対象となる取組）

- ① 労務管理担当者に対する研修(※1)
 - ② 労働者に対する研修(※1)、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
 - ⑦ 労働能率の増進に資する設備・機器等の導入・更新
- (※1) 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。

成果目標

「成果目標」を1つ以上選択の上、その達成を目指して「改善事業」を実施してください。

- ① 月60時間を超える36協定の時間外・休日労働時間数の削減
 - ② 所定外労働時間数の削減
 - ③ 年次有給休暇の計画的付与制度の新規導入
 - ④ 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
 - ⑤ 9時間以上の勤務間インターバルを導入
 - ⑥ 「医師の働き方改革の推進」の実施 (※2)
- (※2) 以下アとイを全て実施する必要があります。
詳しくは支給要領等をご確認ください。
- ア (ア) 労務管理責任者の設置と、責任の所在とその役割の明確化
- (イ) 医師の副業・兼業先との労働時間の通算や医師の休息時間確保、長時間労働の医師に対する面接指導の実施に係る協力体制の整備(副業・兼業を行う医師がいる場合)
- (ウ) 研修等によって労働時間管理の理解を深める取組の実施
- イ 医師の労働時間の実態把握を行うこと。

助成上限額と助成額

上記「成果目標」の達成状況に応じて、上記「改善事業」の実施に要した経費の一部を助成します。

上限額	選択した上記「成果目標」に設定された、右記1から6までの助成上限額に、右記の加算制度における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(※3)を乗じた額のいずれか低い金額を助成します。

(※3) 常時使用する労働者数が30人以下かつ、「改善事業」の⑥・⑦を実施する場合で、その所要額が30万円を超える場合は、補助率4／5。

成果目標①の上限額

		事業実施後の設定時間数	
		月60時間以下	月60時間を超え月80時間以下
事業実施前の設定時間数	月60時間を超え月80時間以下	200万円	—
	月80時間超	250万円	150万円

成果目標②の上限額 (※4)

削減した労働者1人あたりの所定外労働時間数	助成上限額
5時間以上10時間未満	50万円
10時間以上	100万円

(※4) 成果目標①及び②は同時に選択できない。

成果目標③、④の上限額：各25万円

成果目標⑤の上限額

休息時間数(※5)	1企業当たりの上限額(※6)
9時間以上10時間未満(※7)	120万円
10時間以上11時間未満	150万円
11時間以上	170万円

- (※5) 事業実施計画で指定した事業場を導入する勤務間インターバルの休息時間数のうち、最も短いものを指します。
- (※6) 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。
- (※7) 指定病院等については、10時間以上の休息時間数とする必要があります。

成果目標⑥の上限額：50万円

加算制度

成果目標「賃金の引上げ」の上限額の加算 (※8)

(常時使用する労働者が30人を超える場合)

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)

- (※8) 常時使用する労働者数が10人以上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5%及び7%以上の引上げについて2倍の上限額が加算されます。
- また、常時使用する労働者数が10人未満の場合は、上記の表の5%及び7%以上の引上げについて2.5倍の上限額が加算されます。

成果目標「割増賃金率の引上げ」の上限額の加算

割増賃金率引上げ加算の成果目標達成に係る要件	加算額
月60時間以内の時間外労働に係る所定割増賃金率を5%以上引き上げること。	25万円
月45時間を超えて月60時間以内の時間外労働時間に係る所定割増賃金率を5割以上とし、かつ、交付申請後から事業実施予定期間の終期までの期間において、いずれか1か月における時間外労働の時間数を、交付申請日の属する月を基準として、労働者1人あたり10時間以上削減すること。	75万円

働き方、見直しませんか？

労働時間の見直しや職場環境の整備、
設備導入などの取組を支援します！

令和8年度 働き方改革推進支援助成金

コース		成果目標		助成上限額
業種別 課題対応 コース	建設業	①～⑥の 何れかを 1つ以上	①36協定の月の時間外・ 休日労働時間数の削減 ②所定労働時間の削減 ③年休の計画的付与制度の 新規導入 ④時間単位年休・特別休暇 の新規導入 ⑤勤務間インターバル制度 の導入 ⑥所定休日の増加 (建設業のみ) ⑦医師の働き方改革の推進 (病院等のみ)	①150～250万円 ②50～100万円 ③25万円 ④25万円 ⑤120～170万円 (↑業種により上限が異なります) ⑥25～100万円 ⑦50万円
	運送業等	①～⑤の 何れかを 1つ以上		
	病院等	①～⑤又は ⑦の何れか を1つ以上		
	情報通信業・ 宿泊業	①～⑤の 何れかを 1つ以上		
労働時間短縮・年休促進支援 コース		①～③の 何れかを 1つ以上	①36協定の月の時間外・休 日労働時間数の削減 ②年休の計画的付与制度の 新規導入 ③時間単位年休及び特別休 暇の新規導入	①50～150万円 ②③25万円
勤務間インターバル導入コース		9時間以上の勤務間インターバル制度を 導入・適用拡大・時間延長すること		50～150万円
取引環境改善コース（R8新設）		荷主団体等(※)が、構成員である運送事業者の荷待 ち・荷役時間の短縮等に効果を上げること (※)荷主又は倉庫事業者並びに運送事業者等から構成される、 別に定める団体のことをいう		100万円

助成対象となる取り組み（取引環境改善コース除く）

- | | |
|-------------------|--------------------------|
| ①労務管理担当者に対する研修 | ⑤人材確保に向けた取組 |
| ②労働者に対する研修、周知・啓発 | ⑥労務管理ソフトウェア等の導入・更新 |
| ③外部専門家によるコンサルティング | ⑦労働能率の増進に資する設備・機器等の導入・更新 |
| ④就業規則・労使協定等の整備 | |

加算制度あり！

働き方改革推進支援助成金のご案内



○賃金引上げ

賃金の引き上げ率に応じて加算 最大360万円加算※労働者数10～30人の場合 最大720万円加算※労働者数10人未満の場合 最大900万円加算

○割増賃金率引き上げ

①月60H以内の割増賃金率を5%以上引き上げ 25万円加算②月45～60Hの割増賃金率を50%とし、10時間
以上の時間外労働の削減 75万円加算

お問い合わせ 鹿児島労働局雇用環境・均等室（099-223-8239）

令和8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50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
の引上げ計画



設備投資等の計画
(機械設備導入やコンサル
ティングなど)

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）
- ・ 事業場内最低賃金が、令和8年度地域別最低賃金未満であること
- ・ 解雇、賃金引き下げなどの不交付事由がないこと



工場A



事務所B

別々に
申請

➡ 以上の要件を満たした事業者は、事業場内最低賃金の引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）**事業所ごとに申請**いただきます。

申請期限と賃金引上げの期間

申請期間	賃金引上げ期間	事業完了期限
令和8年9月1日～ 申請事業所の都道府県において 適用される地域別最低賃金の 発効日の前日又は同年11月30日 のいずれか早い日	令和8年9月1日～ 申請事業所に適用される地域 別最低賃金発効日の前日	交付決定年度の1月31日

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
50円 コース	50円 以上	1人	30万円	40万円
		2～3人	40万円	70万円
		4～5人	70万円	70万円
		6～7人	90万円	90万円
		8人以上	110万円	110万円
		10人以上※	130万円	130万円
70円 コース	70円 以上	1人	40万円	50万円
		2～3人	50万円	100万円
		4～5人	130万円	130万円
		6～7人	180万円	180万円
		8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	100万円
		2～3人	150万円	240万円
		4～5人	270万円	270万円
		6～7人	360万円	360万円
		8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

事業場内最低賃金 1,050円未満	4/5
事業場内最低賃金 1,050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1,050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6か月間平均における利益率が前年度と比べ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。

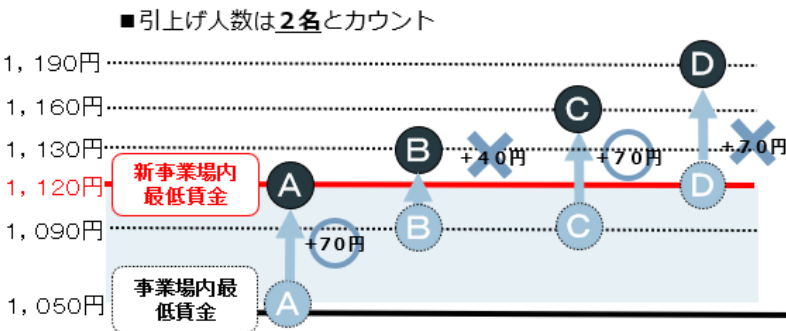
物価高騰等要件に該当する事業者は、パソコン等の新規導入が認められる場合があります。詳しくはP3の「助成対象経費の特例」をご覧ください。

「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1,050円の事業場で70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



- A：引上げ人数としてカウント
B・C：新事業場内最低賃金以上に引き上げる必要がある。ただし、引上げ人数としては、申請コースの額（70円）以上引き上げているCのみ対象。
D：既に新事業場内最低賃金以上なので、70円以上引き上げてもカウントしない。

助成対象経費の特例

特例事業者のうち、②物価高騰等要件に該当する場合、通常は、助成対象外となるパソコン等も助成対象となります（パソコン等は新規導入に限ります。）。

助成対象経費	一般事業者	特例事業者 (②のみ)
生産性向上に資する設備投資等	○	○
生産性向上に資する設備投資等のうち、 ・ PC、スマホ、タブレット等の端末と周辺機器の新規導入	×	○



対象となる設備投資など

助成対象事業場における、**生産性向上に資する設備投資等**が助成の対象となります。
また、一部の事業者については、**助成対象となる経費が拡充されます。**

経費区分	対象経費の例
機器・設備の導入	・ POSレジシステム導入による在庫管理の短縮 ・ リフト付き特殊車両の導入による送迎時間の短縮
経営コンサルティング	国家資格者による、顧客回転率の向上を目的とした業務フロー見直し
その他	顧客管理情報のシステム化

助成金額の計算方法

助成される金額は、生産性向上に資する設備投資等にかかった費用に一定の助成率をかけた金額と助成上限額とを比較し、**いずれか安い方の金額**となります。

<例>

○事業場内最低賃金が1,040円
→助成率4/5

○8人の労働者を1,130円まで引上げ（90円コース）
→助成上限額450万円

○設備投資などの額は600万円

480万円
(= 600万円×4/5)

(設備投資費用×助成率)

>

450万円
(= 助成上限額)

(90円コースの助成上限額)



450万円が支給されます。

賃金引上げに当たっての注意点

- 地域別最低賃金の発効に対応して事業場内最低賃金を引き上げる場合、**発効日の前日までに**引き上げていただく必要があります。
- 引上げ後の事業場内最低賃金と同額を就業規則等に定めていただく必要があります。
- 複数回に分けての事業場内最低賃金の引上げは認められないので、ご注意ください。
- 引き上げる対象労働者は、週所定労働時間が20時間以上の雇用保険加入者が対象となります。

(例) 10月1日に新しい地域別最低賃金（1,040円→1,090円）が発効される場合

発効日の前日（9月30日）までに事業場内最低賃金の引上げ（1,045円→1,100円）を完了（※）



対象！

発効日の当日（10月1日）に事業場内最低賃金の引上げ（1,045円→1,100円）を実施

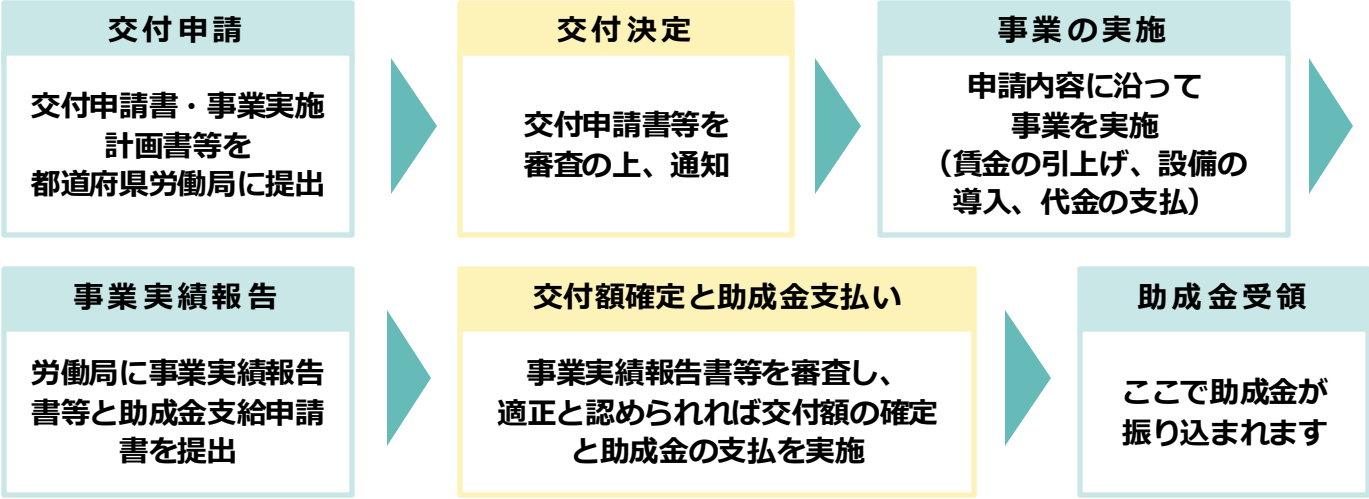


対象外

※ 併せて、就業規則等に事業場内最低賃金が1,100円である旨、定めていただく必要があります。

助成金支給の流れ

事業所の所在地を管轄する都道府県労働局に対し、所定の様式で交付申請を行っていただきます。労働局による申請内容の審査を経て交付決定がなされたら、申請内容に沿って事業を実施してください。事業完了後、労働局に事業実績報告と助成金支給申請を行っていただくと、労働局による報告内容の審査を経て、助成金が支給されます。



注意事項・お問い合わせ等

注意事項

- ・ **交付決定前に助成対象設備の導入を行った場合は、助成の対象となりません。**
- ・ 必ず最新の交付要綱・要領で助成要件をご確認ください。
- ・ 過去に業務改善助成金を活用した事業者も助成対象となります。
- ・ 予算の範囲内で交付するため、申請期間内に募集を終了する場合があります。
- ・ **同一事業所の申請は年度内1回までです。**

(参考) 働き方改革推進支援資金

日本政策金融公庫では、事業場内最低賃金の引上げに取り組む方に、設備資金や運転資金の融資を行っています。詳しくは、事業所がある都道府県の日本政策金融公庫の窓口にお問い合わせください。

日本政策金融公庫
店舗検索



令和7年度からの主な変更点

- ・ 助成対象経費の特例となっていた自動車（特殊用途自動車を除く）は、助成対象外となりました。
- ・ 引き上げる対象労働者は、雇用保険被保険者が対象となりました。
- ・ 物価高騰等要件に係る売上高総利益率及び売上高営業利益率の申出書の記入について、「最近3か月間のうち任意の1月」から「最近6か月間平均」になりました。
- ・ その他、申請に当たっては、最新の交付要綱・要領で助成要件をご確認いただき申請をお願いいたします。

参考ウェブサイト

- ・ **厚生労働省ウェブサイト「業務改善助成金」**
最新の要綱・要領やQ&A、申請書作成ツールや業務改善助成金の活用事例集などを掲載しています。
- ・ **最低賃金特設サイト**
全国の地域別最低賃金や中小企業支援事業について掲載しているほか、サイト内の「賃金引き上げ特設ページ」では、賃金引上げに向けた取組事例などを紹介しています。

業務改善助成金

検索



最低賃金特設サイト

検索



お問い合わせ

ご不明な点は、下記までお問い合わせください（受付時間 平日 9:00～17:00）

- ・ 業務改善助成金コールセンター **電話番号：0120-366-440**
- ・ 鹿児島働き方改革推進支援センター **電話番号：0120-380-436**

交付申請書等の提出先は管轄の都道府県労働局 雇用環境・均等部（室）です