

令和7（2025）年度

静岡県労働法セミナー

～ 安全衛生・健康管理に関すること ～

令和7年9月8日、9日、11日、12日

特定社会保険労務士 望月数久



第1章

オリエンテーション

1 カリキュラム

第1章 オリエンテーション

第2章 労働安全衛生等に関する基本的事項

第3章 労働安全衛生法等の改正の概要

第4章 パワーハラスメント等への対応

第5章 カスタマーハラスメント防止に関する動向

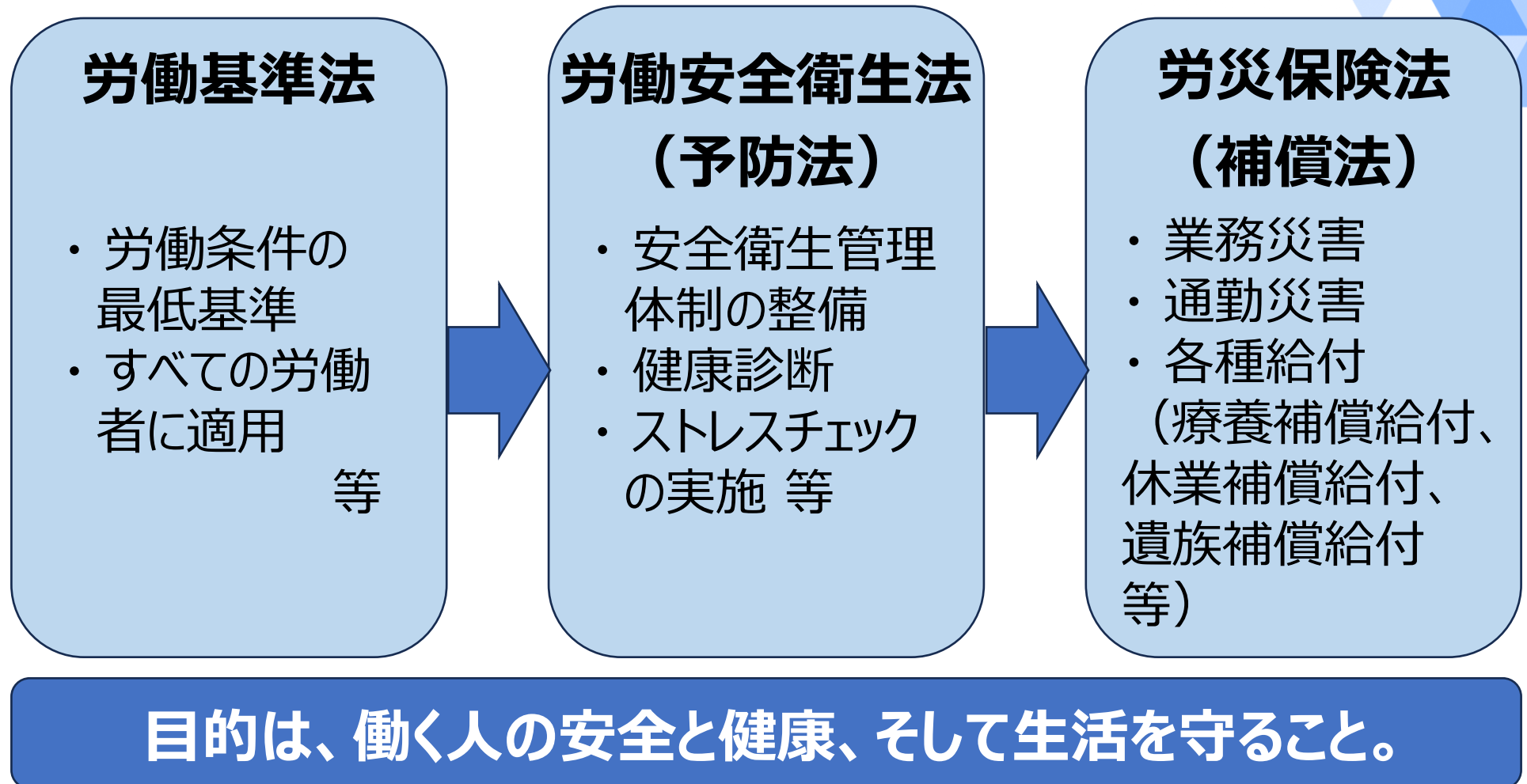
第6章 まとめ



第2章

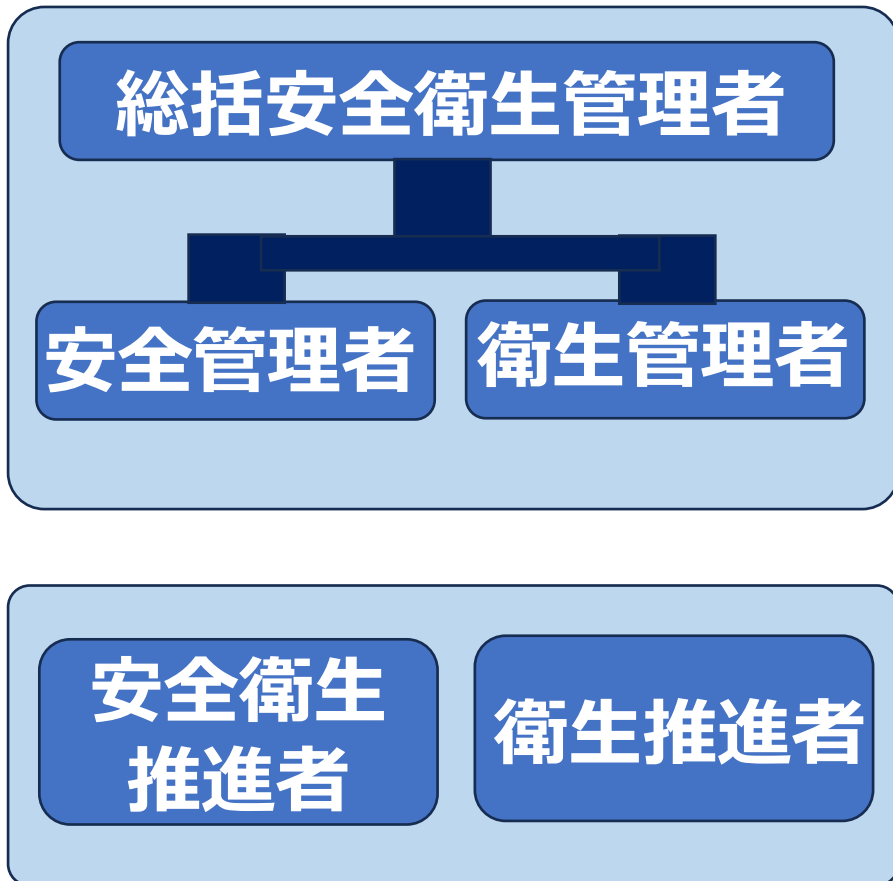
労働安全衛生等に関する基本的事項

1 労働安全衛生法、労災保険法等の関係



2 安全衛生管理体制

一般的な体制

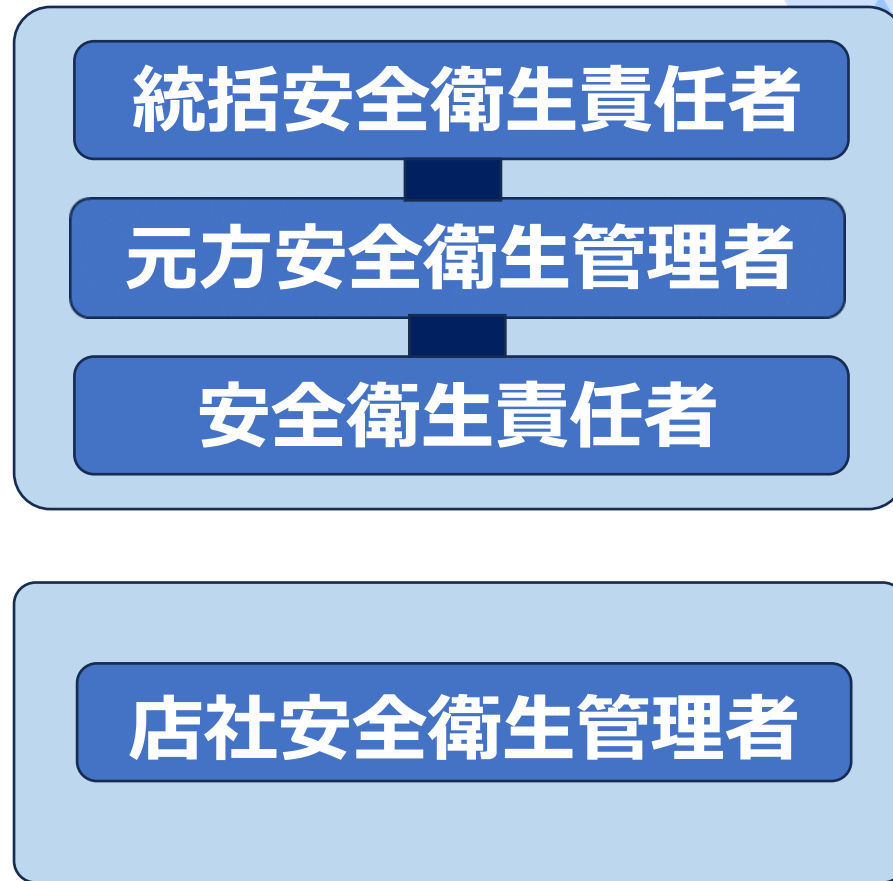


大

事業場規模

小

請負関係



3 安全と健康の管理



従業員の健康と安全

これを支える3つの柱

3-2
安全配慮義務
(安全な職場
環境)

3-3
健康診断
(健康リスクの早
期発見と対応)

3-4
労働時間管理
(長時間労働の
抑制)

3 - 2 安全配慮義務

労働安全衛生法

(目的)

第1条 この法律は、(中略)、職場における労働者の安全と健康を確保するとともに、快適な職場環境の形成を促進することを目的とする。

(事業者等の責務)

第3条 事業者は、(中略)、快適な職場環境の実現と労働条件の改善を通じて職場における**労働者の安全と健康を確保する**ようにしなければならない。(後略)

労働契約法

(労働者の安全への配慮)

第5条 使用者は、労働契約に伴い、**労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができる**よう、必要な配慮をするものとする。

3 - 3 健康診断

➤ 一般健康診断

- (1) 雇入れ時の健康診断
- (2) 定期健康診断 等

➤ 特殊健康診断

- (1) 有害業務従事中の特殊健康診断
- (2) 歯科医師による健康診断 等

➤ 健康診断の結果の記録

- (1) 事業者は、健康診断個人票を作成し、原則、5年間の**保存義務**。
- (2) 常時50人以上の労働者を使用する事業者は、定期健康診断報告書を、遅滞なく、労働基準監督署に**提出する義務**。
- (3) 事業者は、健康診断の結果（異常の所見があった労働者の者に限る）に基づき、医師又は歯科医師の意見を**聴く義務**。



➤ 医師による面接指導

- (1) 月80時間超の時間外・休日労働を行い、疲労蓄積があり、医師の面接指導を申し出た者（事業者は、労働者からの申出がない場合でも面接指導を実施するよう努めること）等（労働安全衛生法第66条の8等）
- (2) ストレスチェックの結果、高ストレスであり、面接指導が必要であるとストレスチェックの実施者が判断した者

➤ 産業医等

- (1) 常時50人以上の労働者を使用する事業場ごとに、産業医**選任義務**。
- (2) **地域産業保健センター**・・・労働者数50人未満の小規模事業場の事業主や労働者を対象として、労働安全衛生法で定められた産業保健サービスを無料提供（利用には事前の申込みが必要。利用回数に制限がある）。

3 - 4 長時間労働の是正

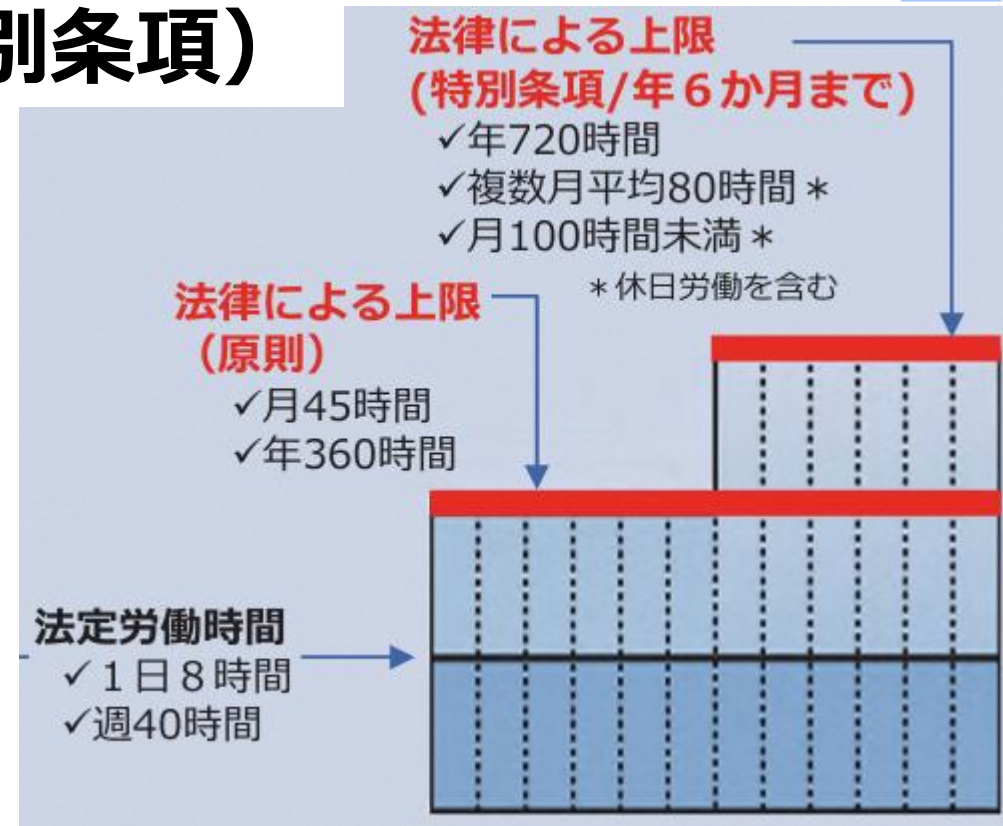
➤ 時間外労働の上限（原則）

月45時間、年360時間

36協定必要

➤ 時間外労働の上限（特別条項）

- (1) 時間外労働と休日労働の合計が月100時間未満
- (2) 時間外労働が年720時間以内
- (3) 時間外労働と休日労働の合計について、「2か月平均」「3か月平均」「4か月平均」「5か月平均」「6か月平均」が全て1月当たり80時間以内
- (4) 時間外労働が月45時間を超えることができるのは、年6カ月まで



(出典：厚生労働省リーフレット)

➤ 建設業、自動車運転、医師（令和6年4月から）

業務	概要
工作物の建設の事業	・災害時の復旧及び復興の事業を除き、上限規制をすべて適用する（災害時の復旧及び復興の事業には、時間外労働と休日労働の合計について、月100時間未満、2～6ヶ月平均80時間以内とする規制は適用されない）。
自動車運転の業務	・特別条項付き36協定を締結する場合の年間の時間外労働の上限は年960時間。 ・時間外労働と休日労働の合計を月100時間未満、2～6ヶ月平均80時間以内とする規制、時間外労働が月45時間を超えるのは年6ヶ月までとする規制は適用されない。 ・「拘束時間」の上限規制等もある。
医業に従事する医師	・特別条項付き36協定を締結する場合の年間の時間外・休日労働の上限について、医療機関に適用される水準ごとに上限あり（A水準、連携B水準では、年960時間（休日労働含む）。B水準、C水準では、年1,860時間（休日労働含む）。）。 ・特別延長時間の範囲内であっても、個人に対する時間外・休日労働時間の上限として副業・兼業先の労働時間も通算するルールもある。 ・時間外労働と休日労働の合計を月100時間未満、2～6ヶ月平均80時間以内とする規制、時間外労働が月45時間を超えるのは年6ヶ月までとする規制は適用されない。 ・医療法等に追加的健康確保措置に関する定めがある。

➤ 血管病変等を著しく増悪させる業務による 脳血管疾患及び虚血性心疾患等の認定基準（抜粋）

【労働時間の評価】

疲労の蓄積をもたらす最も重要な要因と考えられる労働時間に着目すると、その時間が長いほど、業務の過重性が増すところであり、具体的には、発症日を起点とした1か月単位の連続した期間をみて、

- ① 発症前1か月間ないし6か月間にわたって、1か月当たりおおむね45時間を超える時間外労働が認められない場合は、業務と発症との関連性が弱い
が、おおむね45時間を超えて時間外労働時間が長くなるほど、業務と発症との関連性が徐々に強まる。
- ② **発症前1か月間におおむね100時間又は発症前2か月間ないし6か月間にわたって、1か月当たりおおむね80時間を超える時間外労働が認められる場合は、業務と発症との関連性が強い。**

➤ 長時間労働が疑われる事業場に対する監督指導結果の概要

項目	状況	令和 6 年度	令和 5 年度
監督指導実施事業場（4月～3月）		26,512	26,117
主な違反行為	違法な時間外労働があったもの	11,230 (42.4%)	11,610 (44.5%)
	うち、時間外・休日労働の実績が最も長い労働者の時間数が月80時間を超えるもの	5,464 (48.7%)	5,675 (48.9%)
	うち、月100時間を超えるもの	3,191	3,417
	うち、月150時間を超えるもの	653	737
	うち、月200時間を超えるもの	124	35
	賃金不払い残業があったもの	2,118	1,821
	過重労働による健康障害防止措置が未実施のもの	5,691	5,848
主な健康障害防止に関する指導状況	過重労働による健康障害防止措置が不十分	12,890 (48.6%)	12,944 (49.6%)
	労働時間の把握方法が不適切	4,016 (15.1%)	4,461 (17.1%)

（出典：「長時間労働が疑われる事業場に対する令和6年度の監督指導結果」 厚生労働省労働基準局過重労働特別対策室）

4 労災事故

労働災害補償保険生法

第1条 労働者災害補償保険は、（中略）、負傷し、又は疾病にかかった労働者の社会復帰の促進、当該労働者及びその遺族の援護、労働者の安全及び衛生の確保等を図り、もって労働者の福祉の増進に寄与することを目的とする。

➤ 業務災害

【業務遂行性】 労働者が、労働契約に基づいて、事業主の支配下にある状態

【業務起因性】 業務に起因して災害が発生し、その災害が、傷病等の原因となったこと（相当因果関係があること）

➤ 通勤災害

労働者が、就業に関して、住居と就業場所を往復する等の移動をするにあたって発生した災害

➤ 第14次労働災害防止計画の概要

令和5年(2023年)4月1日～令和10年(2028年)3月31日までの5か年計画

📋 計画の方向性

- 事業者の**安全衛生対策の促進と社会的に評価される環境の整備を図っていく**。そのために、厳しい経営環境等さまざまな事情があったとしても、**安全衛生対策に取り組むことが事業者の経営や人材確保・育成の観点からもプラス**であると**周知**する。
- 転倒等の個別の安全衛生の課題に取り組んでいく。
- 誠実に安全衛生に取り組まず、労働災害の発生を繰り返す事業者に対しては厳正に対処する。

📋 8つの重点対策

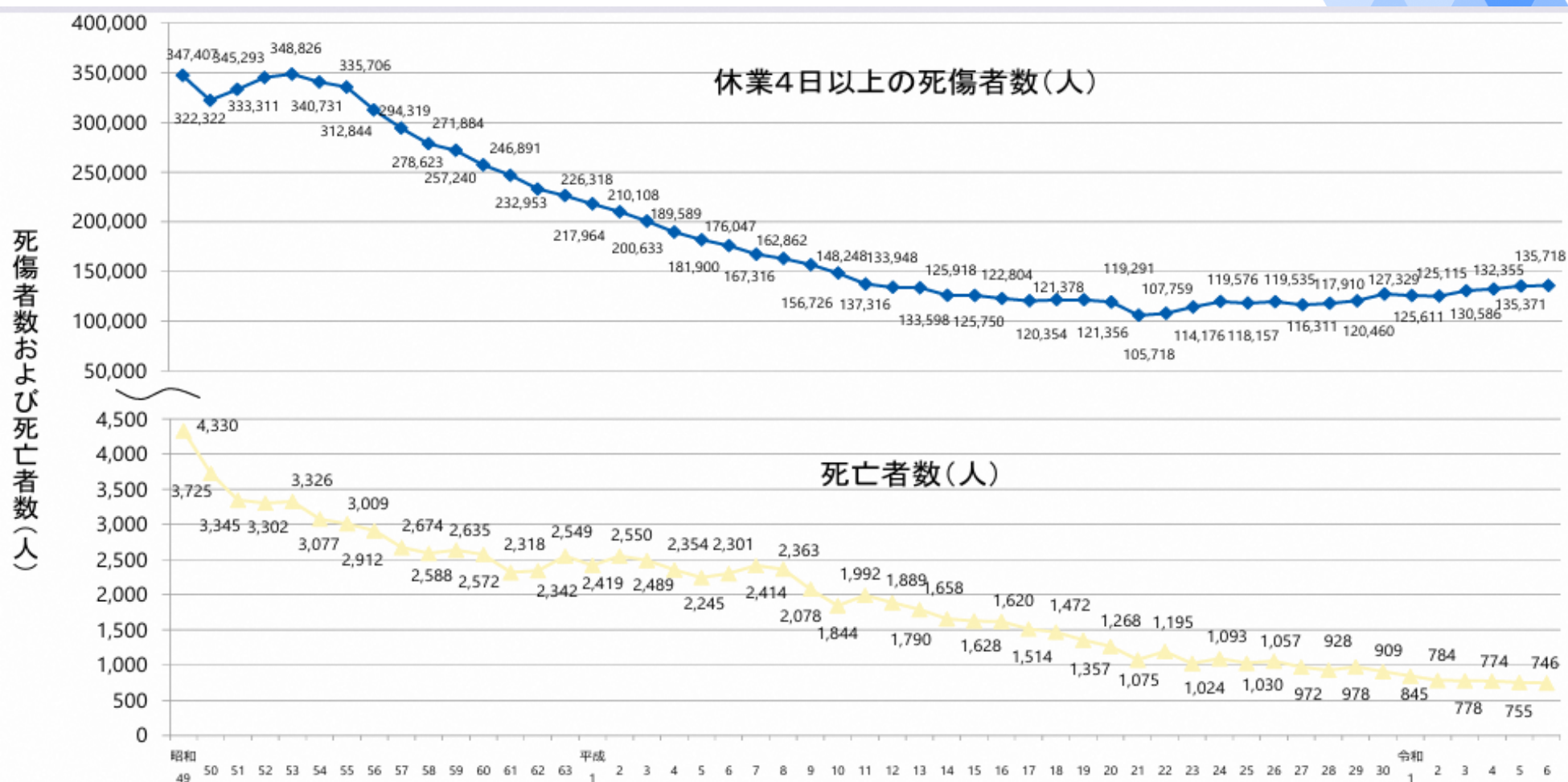
- | | |
|---|---|
| POINT 01 自発的に安全衛生対策に取り組むための意識啓発
社会的に評価される環境整備、災害情報の分析強化、DXの推進 | POINT 05 個人事業者等に対する安全衛生対策の推進 |
| POINT 02 労働者(中高年齢の女性を中心に)の作業行動に起因する労働災害防止対策の推進 | POINT 06 業種別の労働災害防止対策の推進
陸上貨物運送事業、建設業、製造業、林業 |
| POINT 03 高年齢労働者の労働災害防止対策の推進 | POINT 07 労働者の健康確保対策の推進
メンタルヘルス、過重労働、産業保健活動 |
| POINT 04 多様な働き方への対応や外国人労働者等の労働災害防止対策の推進 | POINT 08 化学物質等による健康障害防止対策の推進
化学物質、石綿、粉じん、熱中症、騒音、電離放射線 |

死亡災害 5%以上減少

死傷災害 増加傾向に歯止めをかけ2027年までに減少

(出典:「第14次労働災害防止計画の概要」 厚生労働省労働基準局安全衛生部計画課)

➤ 労災事故の発生状況



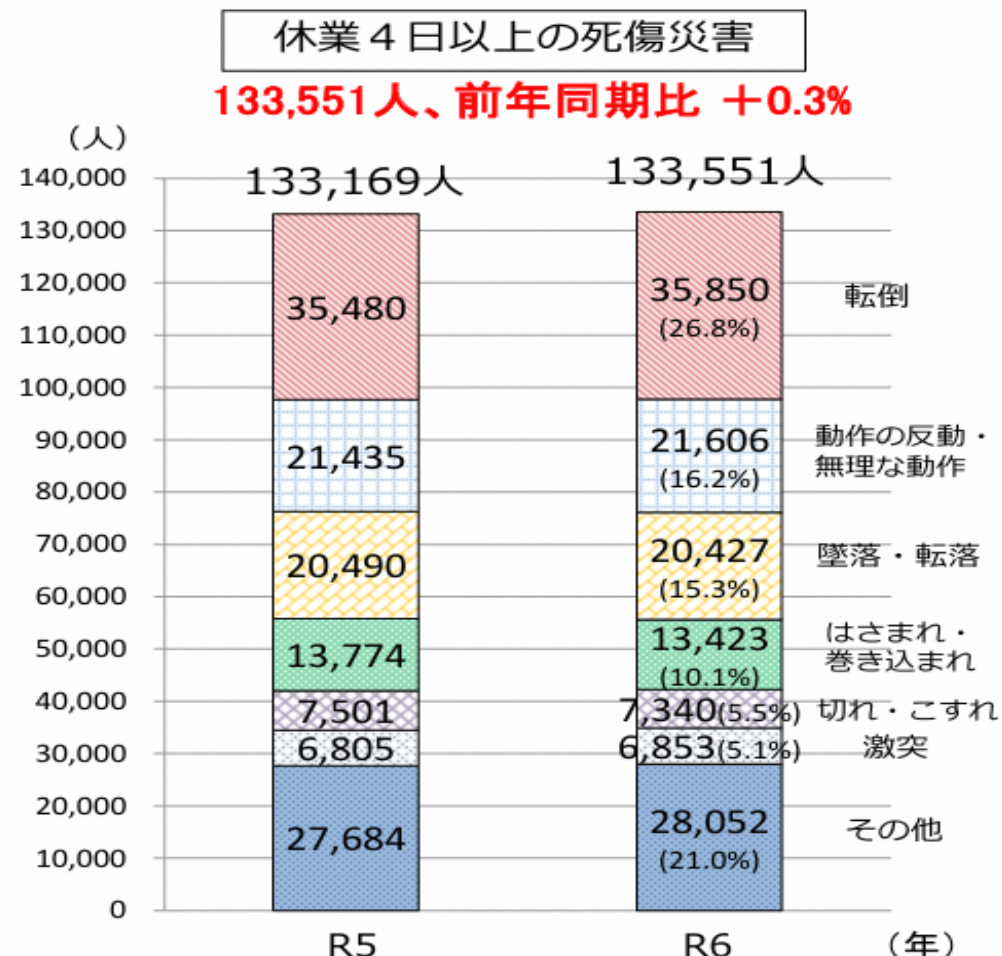
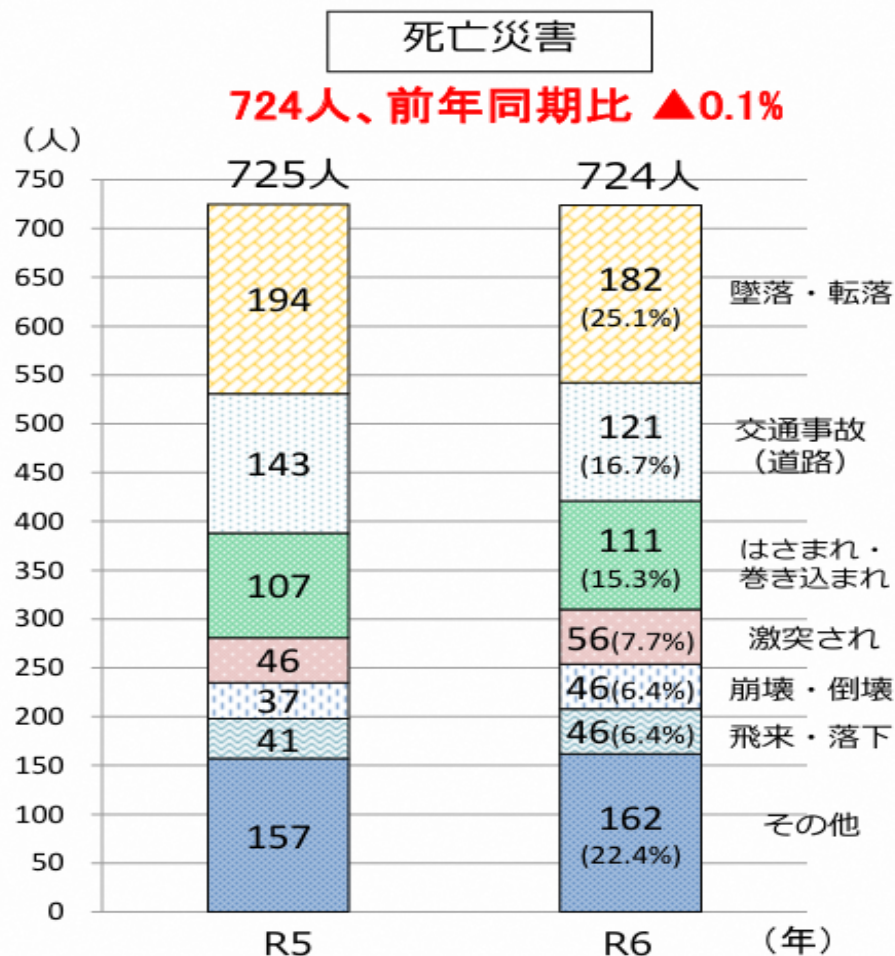
出典：平成23年までは、労災保険給付データ(労災非適用事業を含む)、労働者死傷病報告、死亡災害報告より作成
 平成24年からは、労働者死傷病報告、死亡災害報告より作成
 ※新型コロナウイルス感染症へのり患による労働災害を除いたもの。

(出典：「令和6年 労働災害発生状況について」 厚生労働省労働基準局安全衛生部安全課)

➤ 令和6年度の発生状況

令和6年労働災害発生状況（令和7年3月速報値・事故の型別）

※ 令和6年1月1日から令和6年12月31日までに発生した労働災害について、令和7年3月7日までに報告があったものを集計したもの

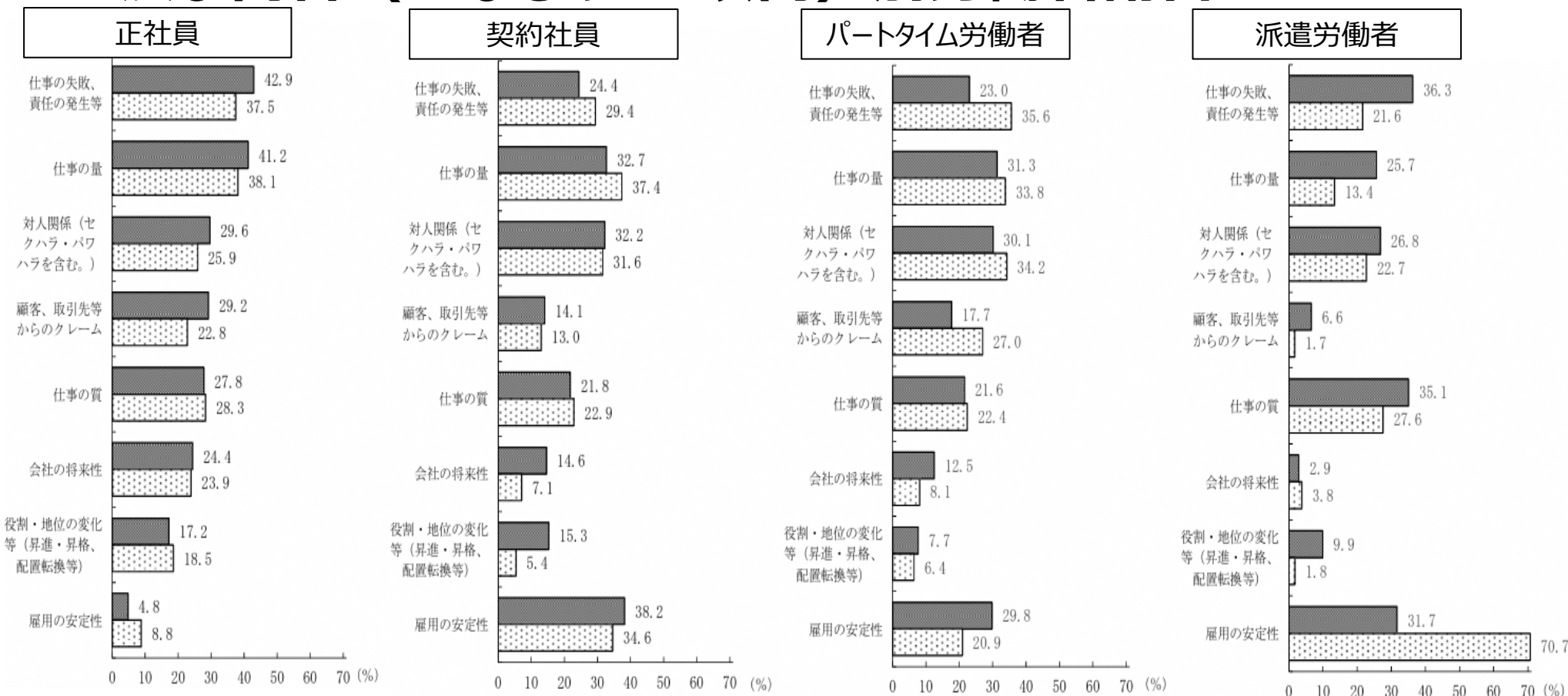


（出典：「労働者死傷病報告」 厚生労働省労働基準局安全衛生部安全課）

5 メンタルヘルス

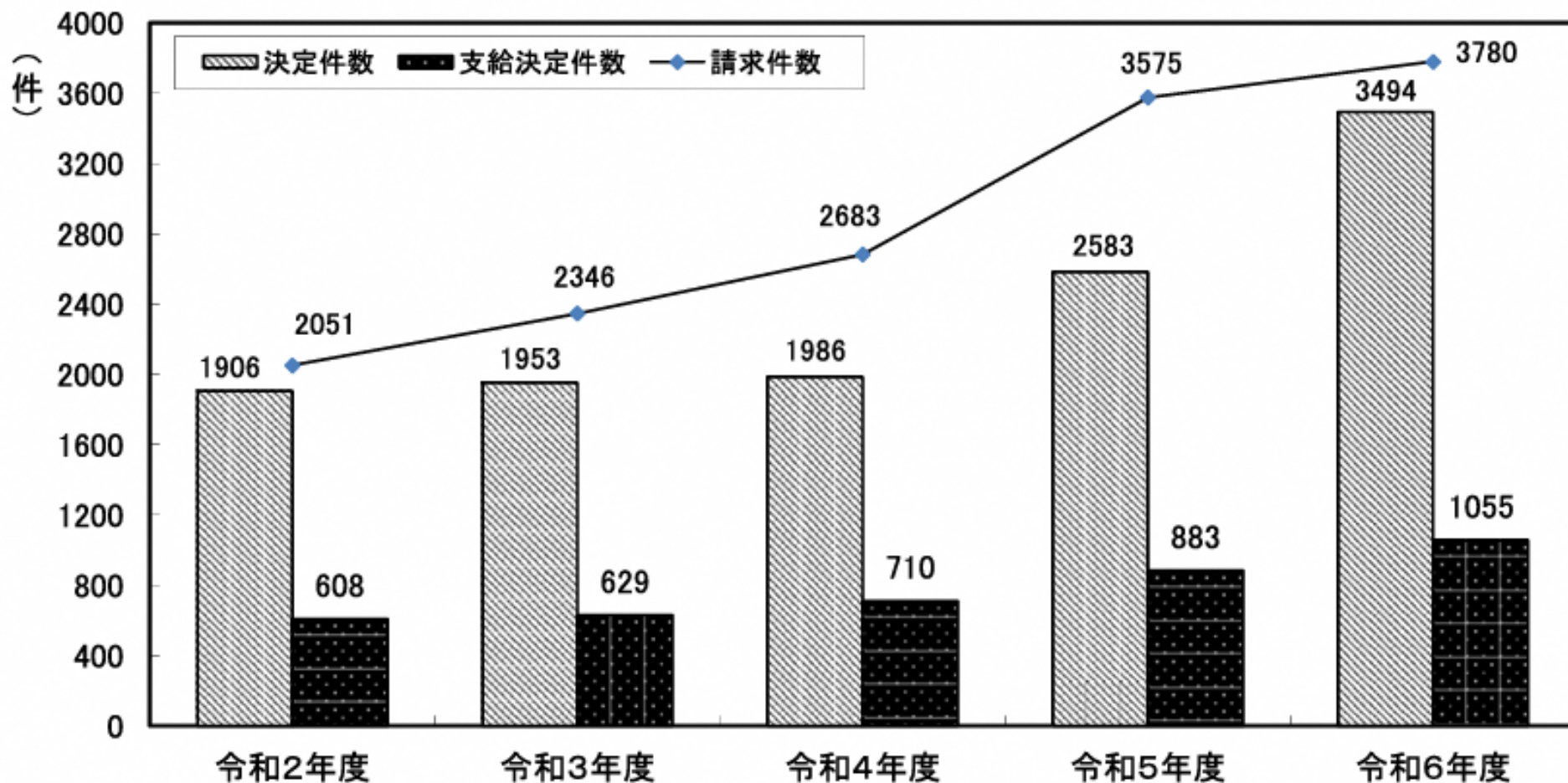
➤ 仕事や職業生活に関する強い不安、悩み、ストレスの有無 及び内容（主なもの3つ以内） 別労働者割合

■令和5年 □令和4年



（出典：「令和5年 労働安全衛生調査（実態調査）の概況」 厚生労働省政策統括官付参事官付賃金福祉統計室）

➤ 業務災害に係る精神障害の請求、決定及び支給 決定件数の推移



(出典:「令和6年度 過労死等の労災補償状況」 厚生労働省労働基準局補償課職業病認定対策室)

➤ 事業主に求められる体制

事業主によるメンタルヘルスケアの推進意思の表明

教育研修・情報提供

4つのケア

- (1) セルフケア
- (2) ラインによるケア
- (3) 事業場内産業保健スタッフ等によるケア
- (4) 事業場外資源によるケア

衛生委員会

心の健康づくり計画

1 次予防

メンタルヘルス不調を未然に防止する

2 次予防

メンタルヘルス不調を早期に発見し、適切な措置を行う

3 次予防

メンタルヘルス不調となった労働者の職場復帰を支援等を行う

ストレスチェック
(実施規程)



第3章

労働安全衛生法等の改正の概要

1 労働安全衛生規則の改正

➤ 熱中症予防のための措置（令和7年6月1日施行）

事業者は、熱中症を防止するための措置義務が課された。

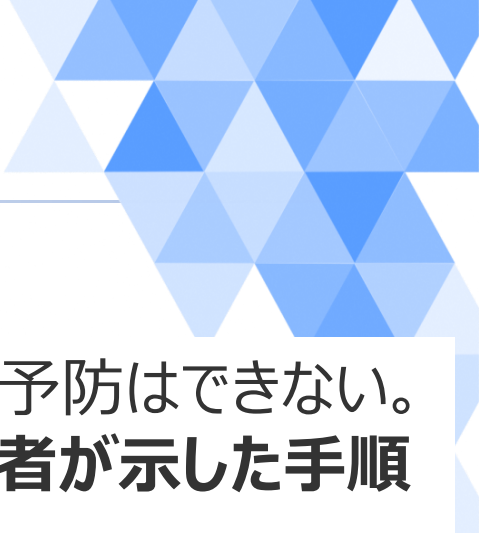
（法第22条に基づく規定として、規則第612条の2が新設された。）

【対象となる場面】

暑熱な場所において連続して行われる作業等、熱中症を生ずるおそれのある作業を行うとき。

【事業者の義務】

- （1）作業場ごとに、熱中症の症状の悪化を防止するために必要な措置の内容及びその実施手順を定める。
- （2）作業に従事する者が熱中症の自覚症状を有する場合又はその疑いがあることを他の者が発見した場合の連絡体制を整備する。
- （3）実際に作業に従事する者に対して、(1),(2)で定めた内容を周知する。



➤ 従業員教育の重要性

- (1) 事業者がその措置義務を履行するだけでは、熱中症予防はできない。
- (2) 重要なのは、**現場で働くすべての従業員等が、事業者が示した手順等の内容を理解し、実際に対応できることである。**

【教育の主な内容】

全員が

- (1) 熱中症の典型的な症状を知ること。
- (2) 自覚症状があったら直ちに申し出る意識を持つこと。
- (3) 同僚等の異変に気づいたら声をかけて作業離脱させる意識を持つこと。
- (4) 身体冷却等の措置の方法を理解しておくこと。

現場責任者は、

- (5) 巡視等により従業員等の健康状態・状況の把握に努めること。
- (6) 対象者の作業離脱の判断、上位者への連絡等を適切に行うこと。

【留意事項】

「暑熱な場所」とは、湿球黒球温度（WBGT）28度以上又は気温が31度以上の場所。

しかし、**今回の規則改正の目的は熱中症による労働災害の防止である**ので、その気温等未満であっても、作業強度等によっては、熱中症のリスクが高まることを念頭に、改正された規則に準じた取り扱いをすること。

【現場での熱中症対策の運用】

見つける

同じ現場で働いている人が、同僚等の異常に気づいてあげること。

判断する

自覚症状・・・めまい、筋肉痛、こむらがえり、頭痛、倦怠感等
他覚症状・・・ふらつき、生あくび、失神、大量の汗、けいれん等

対処する

作業離脱、身体冷却、意識異常等あれば救急車要請。

2 労働安全衛生法等の改正

➤ 総括表（労働安全衛生法及び作業環境測定法の一部を改正する法律）

項目 施行日	I 個人事業者等の安全衛生対策	II ストレス チェック事業所の拡大	III 化学物質 による健康障害防止等	IV 機械等による 労災防止対策	V 高齢者の 労災防止対策
R7/5/14	○				
R8/1/1				○	
R8/4/1	○			○	○
R8/10/1			○		
R9/1/1	○				
R9/4/1	○				
公布日から 3年以内		○			
公布日から 5年以内				○	

➤ 公布の日（令和7年5月14日）施行分

【Ⅰ 個人事業者等に対する安全衛生対策】

建設工事の注文者その他の仕事を他人に請け負わせる者は、施工方法、作業方法、工期、納期等について、安全で衛生的な作業の遂行を損なうおそれのある条件を付さないように配慮しなければならないこととした。

➤ 令和8年1月1日施行分

【Ⅳ 機械等による労働災害防止対策】

特定自主検査及び技能講習の不正防止対策の強化の主な項目

- （１）特定自主検査は厚労大臣の定める基準に従うことが義務化。
- （２）命令違反があれば登録取消や最大6か月の特定自主検査業務の停止命令が可能。
- （３）命令違反で登録取消、最長10年の再登録制限を設定可能。

➤ 令和8年4月1日以降の施行分の主なもの

【Ⅰ 個人事業者等に対する安全衛生対策】

個人事業者を労働安全衛生法上に明確に位置付け、「労働者」と「個人事業者」を含む概念として「作業従事者」を新たに定義した。これにより、統括安全衛生責任者の選任や火災等の救護措置の対象が、「労働者」から「作業従事者」に拡大された。

【Ⅴ 高齢者の労災防止対策】

事業者は、高年齢者の労働災害の防止を図るため、高年齢者の特性に配慮した作業環境の改善、作業の管理その他の必要な措置を講ずるように努めなければならないこととした。



➤ 公布の日から起算して3年を超えない範囲 において政令で定める日から施行するもの

事業場の規模にかかわらず、ストレスチェックを実施することを義務づけた。

※ストレスチェック

これまで労働者数50人以上の事業場で、年1回、実施されていた。

【事業者として対応すべき主なこと（労働安全衛生法第66条の10）】

- （１） 検査の結果、高ストレス等と判定とされた労働者から申出があったときは、医師による面接指導を実施すること。
- （２） 面接指導の結果に基づき、医師の意見を聴き、必要に応じて、就業場所の変更、労働時間の短縮等の措置を講じること。
- （３） ストレスチェックに関することを理由とした不利益取扱いは禁止。

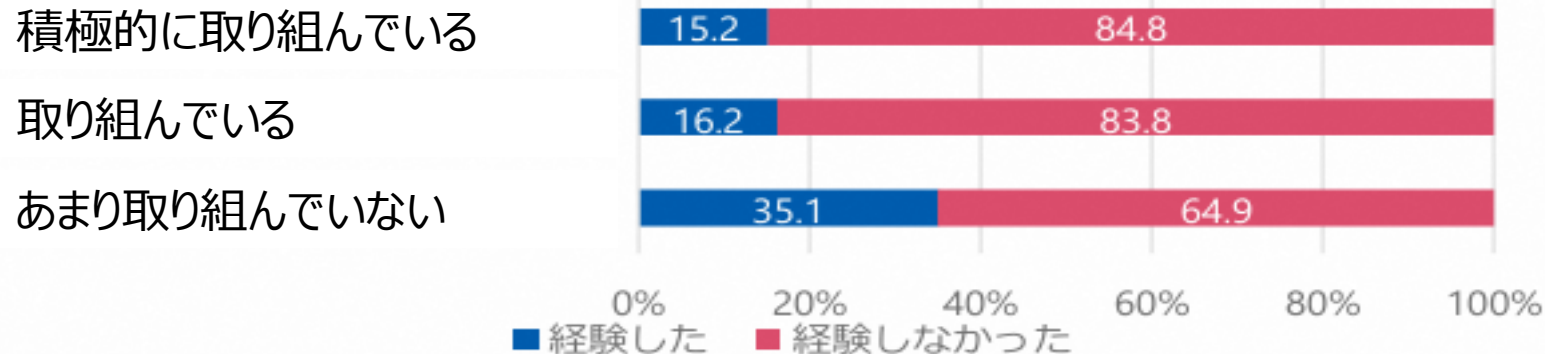


第4章

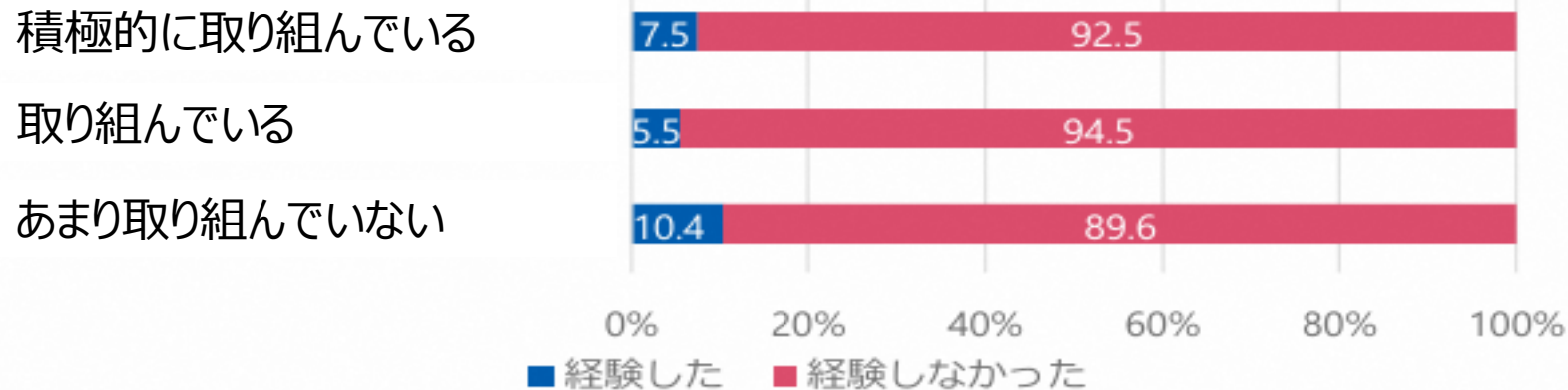
パワーハラスメント等への対応

1 ハラスメントを受けた経験等

パワハラを受けた経験（勤務先の取組評価別）



セクハラを受けた経験（勤務先の取組評価別）



※調査対象：全回答者（n=2,823）（勤務先の取組に対する評価について「分からない」と回答した者を除く）

（出典：「令和5年度 職場のハラスメントに関する実態調査」 厚生労働省雇用環境・均等局雇用機会均等課）

2 パワーハラスメント

➤ 定義

- ① 職場において行われる
- ② 優越的な関係を背景とした言動であって
- ③ 業務上必要かつ相当な範囲を超えているものにより、
- ④ 労働者の就業環境が害されるもののすべての要素を満たすもの。

➤ 類型

- (1) 身体的攻撃
- (2) 精神的攻撃
- (3) 人間関係からの切り離し
- (4) 過大な要求
- (5) 過小な要求
- (6) プライバシー侵害



(出典: 職場のハラスメント対策リーフレット 厚生労働省)

3 セクシュアルハラスメント

➤ 定義・類型

- ① 職場において行われる
- ② 労働者の意に反する性的な言動で
- ③ 労働者の対応により、その労働者が、不利益な労働条件を強えられるもの（対価型）

または、

- ④ 労働者の就業環境を害するもの
（環境型）

※セクシュアルハラスメントは、異性に対する言動だけでなく、同性に対する言動も含む。



4 妊娠・出産・育児等に関するハラスメント

➤ 定義

- ① 職場において行われる
- ② その雇用する労働者に対する育児休業、介護休業その他の子の養育又は家族の介護に関する厚生労働省令で定める制度又は措置の利用に関する言動により
- ③ 労働者の就業環境を害するもの

➤ 類型

(1) 状態への嫌がらせ型

「妊婦は使えない」等の心ない発言 等

(2) 制度等の利用への嫌がらせ型

育児・介護休業等の制度利用を理由とした嫌がらせ



5 共通事項

➤ 「職場」とは

労働者が通常就業している場所又は労働者が業務を遂行する場所。

➤ 「労働者の就業環境が害される」とは

- ① 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、
- ② 労働者の就業環境が不快なものとなったために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。

➤ 判断基準

社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうか。

6 事業主のハラスメント防止措置義務

事業主は、

(労働施策総合推進法)
2020年6月施行
(中小企業2022年4月)
パワーハラスメント

職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であつて、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する

(男女雇用機会均等法)
(1999年4月配慮義務)
2007年4月義務化施行
セクシュアルハラスメント

職場において行われる性的な言動に対するその雇用する労働者の対応により当該労働者がその労働条件につき不利益を受け、又は当該性的な言動により当該

(育児・介護休業法)
2017年1月施行
妊娠・出産・育児等に関する
ハラスメント

職場において行われるその雇用する労働者に対する育児休業、介護休業その他の子の養育又は家族の介護に関する厚生労働省令で定める制度又は措置の利用に関する言動により当該

労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

7 フリーランス新法のハラスメント防止措置義務

特定受託事業者に係る取引の適正化等に関する法律 (令和6(2024)年11月1日施行)

(業務委託に関して行われる言動に起因する問題に関して講ずべき措置等)

第14条 **特定業務委託事業者は、**

- ① その行う業務委託に係る特定受託業務従事者に対し
- ② 当該業務委託に関して行われる次の各号に規定する言動により、
- ③ 当該各号に掲げる状況に至ることのないよう、その者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の必要な措置を講じなければならない。

ア 性的な言動に対するフリーランスの対応により業務委託の条件に不利益を与えること
(対価型セクハラに相当)

イ 性的な言動によりフリーランスの就業環境を害すること (環境型セクハラに相当)

ウ フリーランスの妊娠又は出産に関する言動により就業環境を害すること (マタハラに相当)

エ 取引上の優越的な関係を背景とした言動であって業務委託に係る業務を遂行する上で必要かつ相当な 範囲を超えたものによりフリーランスの就業環境を害すること (パワハラに相当)

8 求職者等に対するセクシュアルハラスメント 防止措置義務

(男女雇用機会均等法)

(労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律)

公布の日（令和7年6月11日）から1年6か月を超えない
範囲内で政令で定める日に施行する。

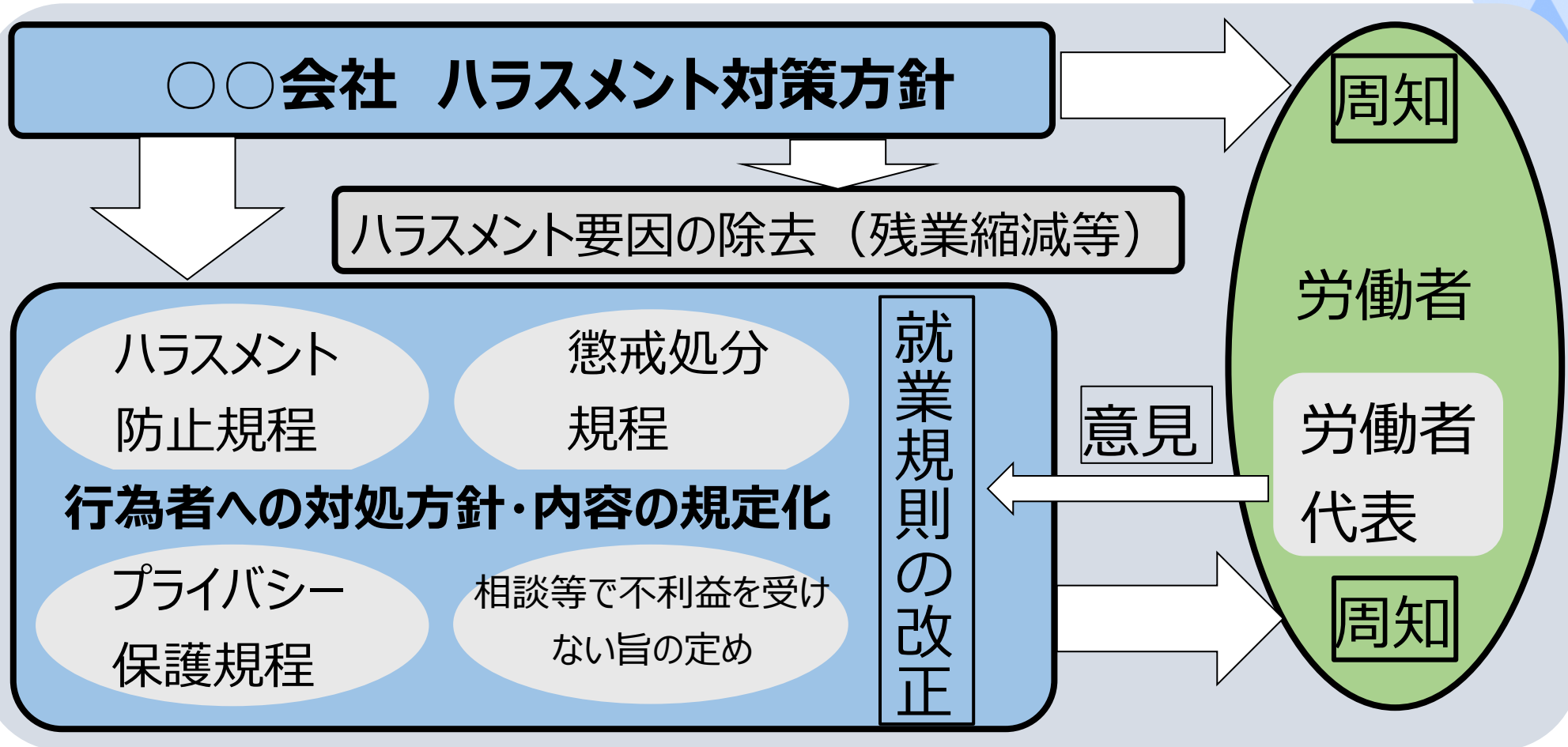
(求職活動等における性的な言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等)

第13条 **事業主は、**

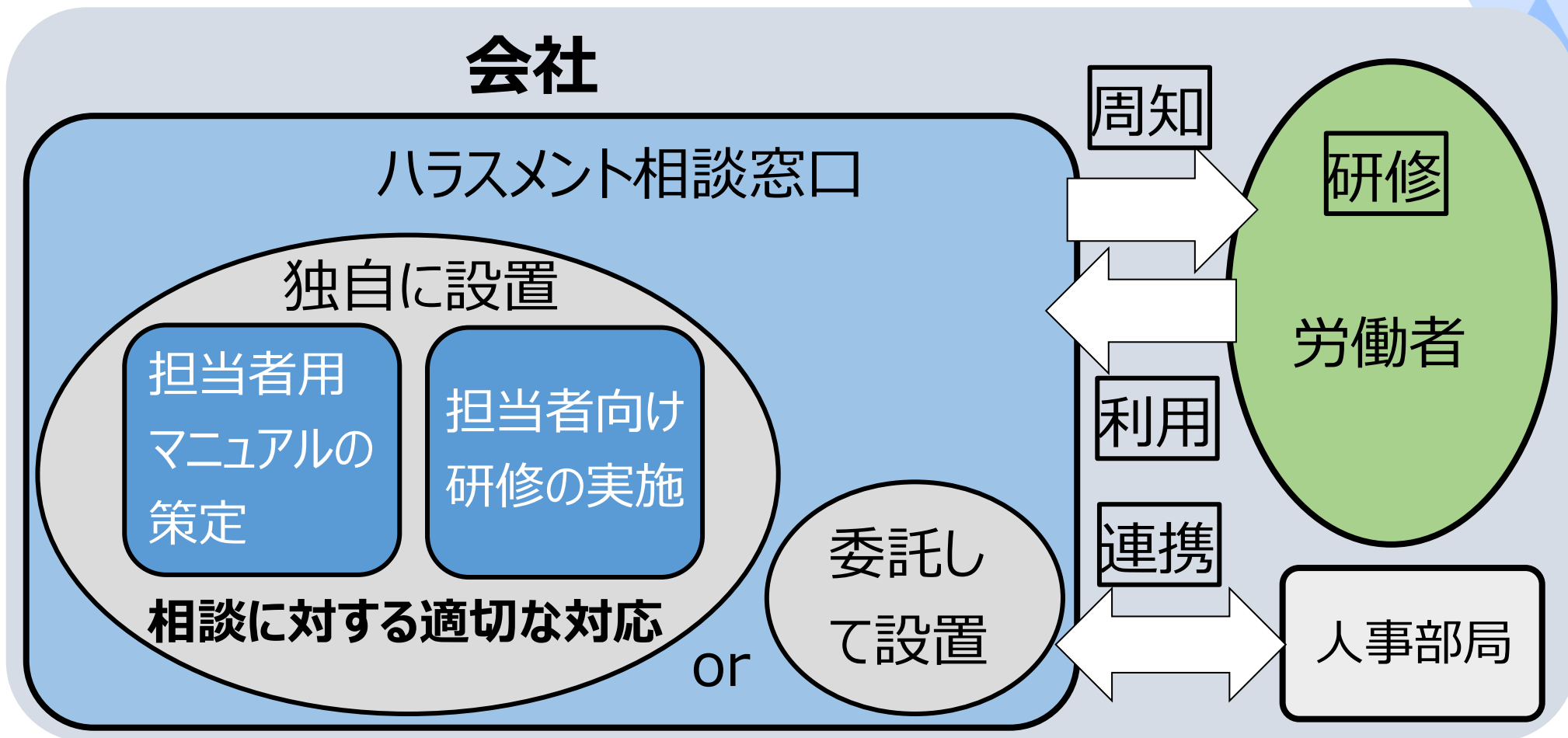
- ① 求職者その他（略）による
- ② その求職活動その他求職者等の職業の選択に資する活動（略）において行われる当該事業主が雇用する労働者による性的な言動により
- ③ 当該求職者等の求職活動等が阻害されることのないよう、当該求職者等からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

9 事業主に求められていること

➤ 事業主（経営者）としての方針等の表明



➤ 相談窓口の設置



10 心理的負荷による精神障害の労災認定基準

➤ 会社の対応に関するものの抜粋

区分	心理的負荷の強度を「強」と判断する具体例
パワーハラスメント	心理的負荷としては「中」程度の身体的攻撃、精神的攻撃等を受けた場合であって、会社に相談しても又は会社がパワーハラスメントがあると把握していても 適切な対応がなく、改善がなされなかった。
対人関係	心理的負荷としては「中」程度の暴行又はいじめ・嫌がらせを受けた場合であって、会社に相談しても又は会社が暴行若しくはいじめ・嫌がらせがあると把握していても 適切な対応がなく、改善がなされなかった。
セクシュアルハラスメント	胸や腰等への身体接触を含むセクシュアルハラスメントであって、行為は継続していないが、会社に相談しても 適切な対応がなく、改善がなされなかった 又は会社への 相談等の後に職場の人間関係が悪化した。

(参考・出典:「心理的負荷による精神障害の認定基準について」 令和5年9月1日基発 0901 第2号厚生労働省労働基準局長通知)

11 事業主の公法上の責任

➤ 労働施策総合推進法等との関係

厚生労働大臣は、事業主に対して、ハラスメント防止のために義務付けたことについて報告を求めることができる。

この報告をせず又は虚偽報告をした場合、20万円以下の過料。

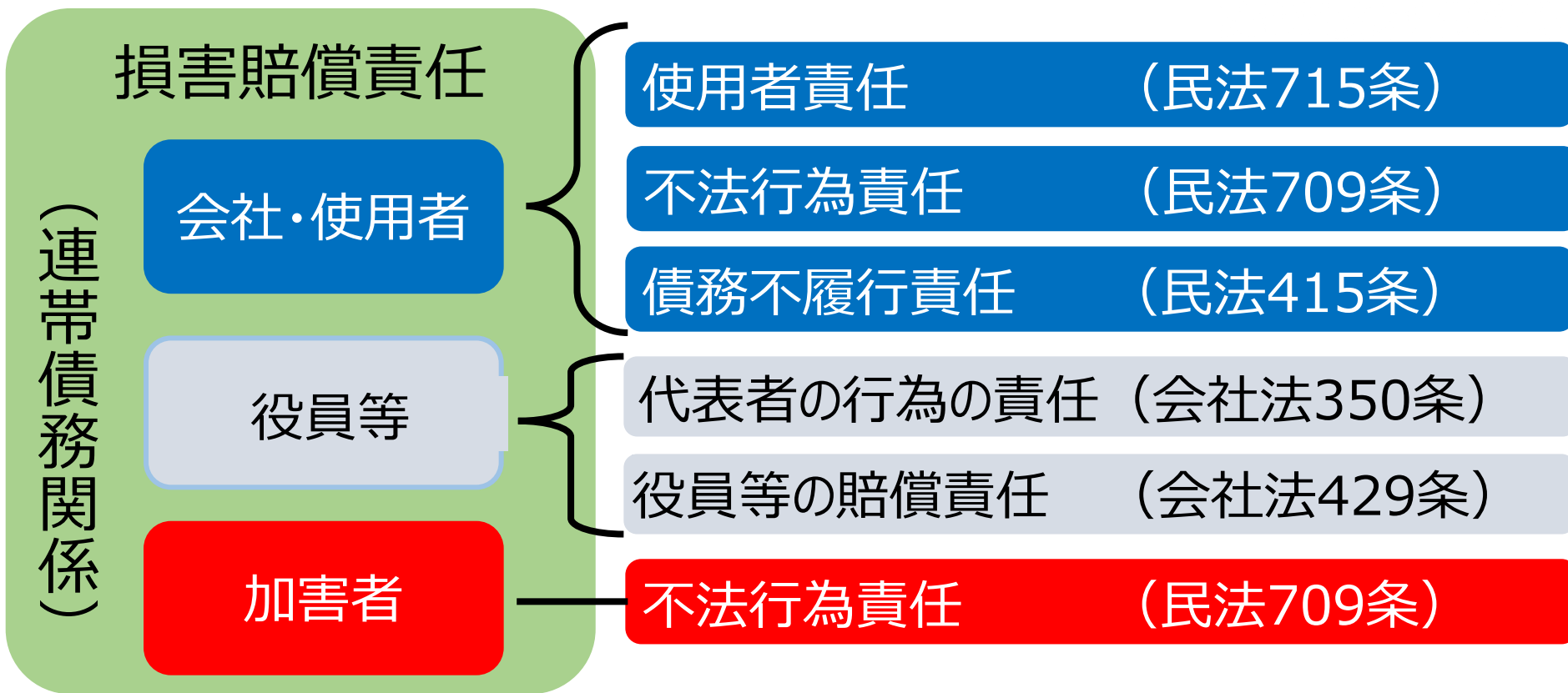
➤ 労災保険法（労災認定）との関係

- （１） 認定基準の対象となる精神障害を発病していること。
- （２） 発病前概ね6か月の間に、業務による強い心理的負荷が認められること。
- （３） 業務以外の心理的負荷や個体側要因により発病したとは認められないこと。

12 事業主等の私法上の責任

➤ 根拠等

ハラスメント事件では、**加害者だけでなく、会社等も損害賠償責任を問われることがある。**



➤ 裁判例にみる会社の責任

- (1) 会社が、先輩らによる社会通念上許容される業務上の指導の範囲を超える指導・叱責について制止・改善を求めず、業務内容や業務配分の見直し等を怠ったことは、不法行為及び債務不履行（安全配慮義務違反）に当たる。（乙山青果ほか事件。名古屋高判。平成29年11月30日）
- (2) 中途採用者に対しても指導・教育を適切に実施していれば、被告上司が原告に対してセクハラ行為に及ぶことを未然に防ぐことができた蓋然性が高いと言えるから、被告会社は、債務不履行責任に基づき、被告上司のセクハラ行為により原告に生じた損害を賠償する責任を負う。（損害賠償等請求事件。東京地判。平成28年12月21日）



第5章

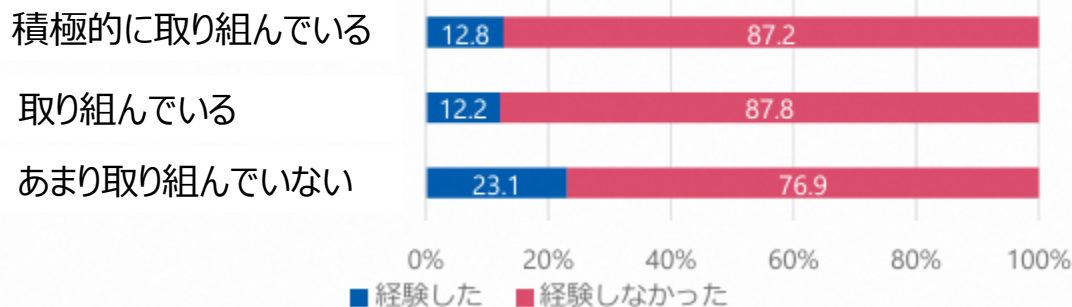
カスタマーハラスメント防止に関する動向

1 カスタマー ハラスメントの状況

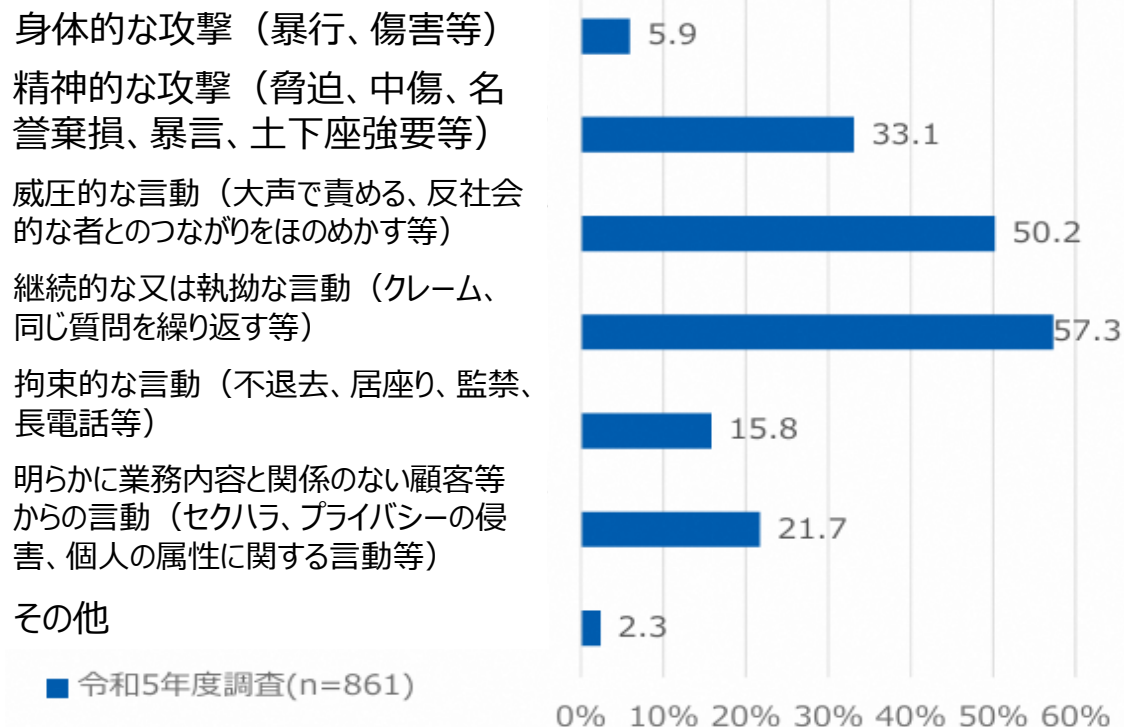
カスタマーハラスメント防止の
取組を進めている事業場ほど、
労働者がカスタマーハラスメント
を受ける割合が低い。

カスタマーハラスメントによる
迷惑行為としては、
（１）執拗な言動、
（２）威圧的な言動、
（３）精神的な攻撃
の順に多い。

顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験（勤務先の取組評価別）



顧客等からの著しい迷惑行為の内容



（出典：「令和5年度 職場のハラスメントに関する実態調査」 厚生労働省雇用環境・均等局雇用機会均等課）

2 労働施策総合推進法の改正

(労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律)

➤ カスタマーハラスメントの定義 (第33条)

- ① 職場において行われる
- ② 顧客、取引の相手方、施設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の言動であって、
- ③ 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当該労働者の就業環境を害すること。

➤ 事業主の措置義務

当該労働者の就業環境が害されることのないよう、

- (1) 労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、労働者の就業環境を害する当該顧客等言動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その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。
- (2) 労働者が前項の相談を行つたこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。
- (3) 事業主は、他の事業主から当該他の事業主が講ずる(1)の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めなければならない。

※ 公布の日（令和7年6月11日）から1年6か月を超えない範囲内で政令で定める日に施行する。

3 カスタマーハラスメントによる影響

➤ 従業員への影響

- (1) 接客や商品陳列などの通常業務ができなくなる事（業務効率低下）
- (2) 心身の不調（メンタル不調、頭痛等）、休職、退職 等

➤ 企業への影響

- (1) 他の顧客に対するイメージの低下
- (2) 人材確保難
- (3) 金銭的損失 等

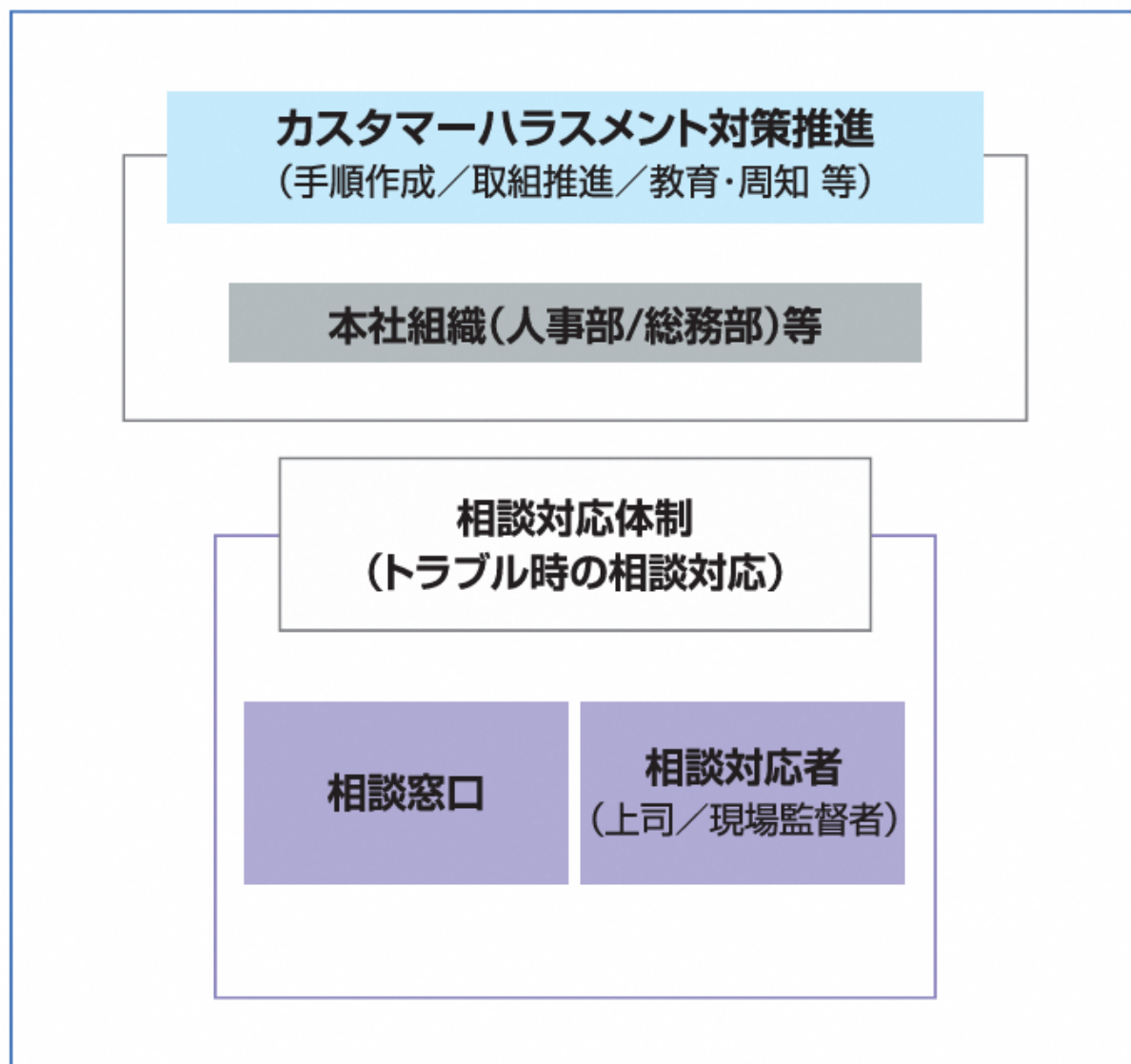
➤ 他の顧客への影響

- (1) 商品購入等ができない又は時間がかかる
- (2) 店の雰囲気悪化による気分の落ち込み 等

（参考：「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」 厚生労働省）

➤ 相談窓口

- (1) 厚生労働省は、
カスタマーハラスメント
対策企業向けマニュアル
の中で、従業員のための
相談窓口の設置を説明
している。
- (2) 厚生労働省は、
パワハラ、セクハラ等につ
いて、指針の中で、従業
員のための相談窓口の
設置を規定している。



(出典:「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」 厚生労働省)

4 地方自治体の条例制定の動向

自治体・条例名	施行日
北海道カスタマーハラスメント防止条例	令和7年4月1日
群馬県カスタマーハラスメント防止条例	令和7年4月1日
東京都カスタマー・ハラスメント防止条例	令和7年4月1日
群馬県嬲恋村カスタマーハラスメント防止条例	令和7年4月1日
三重県桑名市カスタマーハラスメント防止条例	令和7年4月1日

5 静岡県の動向

➤ 静岡県カスタマーハラスメント防止対策協議会

(1) 構成員

会長は、静岡大学の本庄淳志教授。

委員は、経済団体、労働者団体、消費者団体等から17名（会長を含む。）

(2) 会議の開催状況

令和7年3月に第1回、6月に第2回の会議を開催している。

(3) 状況

- ① 静岡県としての条例の骨子案を協議会で検討している。
- ② 条例の骨子案について、令和7年6月16日から7月7日までパブリックコメントを実施した。

(4) 条例の施行

令和8年4月1日予定

静岡県カスタマーハラスメント防止条例骨子案（概要）

I 条例策定の趣旨等

◆ 条例策定の趣旨

- 静岡県が持続的に発展していくためには、誰もが安心していきいきと働くことができる職場環境を整備することが必要不可欠
- カスタマーハラスメントの問題は、静岡県の持続的な発展及び県民の安定した社会生活に悪影響を及ぼすものであり、県、事業者、従業員及び顧客等が一体となり、何人も、いかなる場面においてもカスタマーハラスメントを行ってはならないという共通認識を持ちながら、その防止に向けて取り組むことが必要
- もっとも、顧客等の権利に十分配慮することも重要
- 全ての人がお互いに尊重しながら、カスタマーハラスメントのない静岡県を目指す

◆ 附則

- 令和8年4月1日施行
- 必要があると認めるときは、条例の見直しを行う

II 国の労働施策総合推進法改正案との相違点

区分	内容
名 称	条例の名称に「カスタマーハラスメント防止」と明示
対 象	法律に規定する「労働者」に加え、有償・無償を問わず業務に従事する者すべてを含む (個人事業主、フリーランス、議員等)
基本理念等	社会全体でカスタハラを防止、顧客等への権利に配慮
県の責務施策	● 国及び市町との連携 ● 指針の作成、情報の提供、啓発及び教育、相談及び助言 ● 関係機関等の意見を聴き、施策に反映 ● 財政上の措置

III 条例骨子案の構成

1 目的

基本理念を定め、事業者、従業員及び顧客等の責務を明らかにする

事業者の安定した事業活動、従業員の安全及び心身の健康の確保並びに顧客等の権利利益の保護を図る

2 定義

事業者、従業員及び顧客等並びにカスタマーハラスメントの定義

3 基本理念

社会全体でカスタマーハラスメントの防止を図る

従業員と顧客等とが対等の立場において相互に尊重する

4 カスタマーハラスメントの禁止

何人も、あらゆる場において、カスタマーハラスメントを行ってはならない
(条例に違反した場合の罰則規定等は設けない)

5 適用上の注意

顧客等の権利を不当に侵害しないよう留意する

6 各主体の責務

県、事業者(事)、従業員(就)及び顧客等(顧)の責務を規定

県： 基本理念にのっとり、必要な施策を行う／国及び市町との連携を図る

事：

- ・従業員のカスタマーハラスメントに対する関心と理解を深める／県が実施する防止施策に協力
- ・従業員の就業環境が害されることのないよう、必要な体制の整備、カスタマーハラスメントを受けた従業員の安全の確保、カスタマーハラスメントを行った顧客等に対する当該行為の中止の申入れその他の必要な措置
- ・従業員が顧客等としてカスタマーハラスメントを行わないように必要な措置
- ・カスタマーハラスメントの防止に関し他の事業者から協力を求められた場合、これに応ずるよう努める

就： 基本理念にのっとり、顧客等の権利を尊重／事業者が実施する防止施策に協力

顧： 従業員に対する言動に必要な注意を払う／県が実施する防止施策に協力

7 施策の推進

カスタマーハラスメントの防止に関する指針の作成、情報の提供、啓発及び教育、相談及び助言その他必要な施策を実施／関係機関等の意見を聴き、施策に反映

8 財政上の措置

県は、カスタマーハラスメント防止施策を推進するため、必要な財政上の措置を講ずるよう努める

(出典： 静岡県経済産業部就業支援局産業人材課 資料)

6 法律と条例の関係

➤ 条例制定権

地方自治法第14条 普通地方公共団体は、法令に違反しない限りにおいて（略）、条例を制定することができる。

➤ 「法令に違反しない限り」の意味

- （１）法令が規制するのと同じ事項について、法令とは異なる目的で制定。
 - （２）法令と同一の目的で、法令が規制対象としていない事項を規制。
 - （３）法令と同一の目的で、同一対象について法令よりも強い規制。
- ※(2),(3)は、法令の趣旨と抵触しないことが条件である。

⇒ **労働施策総合推進法の中のカスタマーハラスメント防止規定と地方自治体のカスタマーハラスメント防止条例との関係は、（１）に該当する。**

➤ 労基署と地方自治体の所掌事務の関係

	労働基準監督署（労働施策総合推進法）	地方自治体（カスハラ防止条例）
目的	事業主に対して、社会通念上許容される範囲を超えた顧客等の言動によって 労働者の就業環境を害さないために、雇用管理上必要な措置 を講じることを義務づける。	顧客等の豊かな消費生活、 就業者の安全及び健康の確保並びに事業者の安定した事業活動を促進し、もって公正かつ持続可能な社会の実現 に寄与すること。（都条例）
具体的事項	事業主は、 ・労働者からの相談に応じること。 ・労働者からの相談に応じるために必要な体制を整備すること。 ・労働者の就業環境を害する顧客等の言動を抑止するための措置を講じること。 ・労働者が相談したことによる利益取扱いをしないこと。 顧客等は、労働者の就業環境を害することが内容努めなければならない。	・何人も、あらゆる場において、カスタマーハラスメントを行ってはならない。（都条例・静岡県条例骨子案） ・事業者は、その事業に関して就業者がカスタマー・ハラスメントを受けた場合には、速やかに就業者の安全を確保するとともに、当該行為を行った顧客等に対し、その中止の申入れその他の必要かつ適切な措置を講ずるよう努めなければならない。（都条例）



第6章

まとめ

1 まとめ

(1) 労働安全衛生の基本と実務上の注意点

健康診断、長時間労働対策、安全配慮義務など
労働者の日常の労務管理や健康管理等の重要性を再確認した。

(2) 労働安全衛生に関する最新の法改正と対応すべき実務

労働安全衛生法等の改正により、個人事業者を法の保護対象としたり、また、熱中症対策を明確に打ち出したり、働く人の働く環境の改善を進める法制度の状況を再確認した。

(3) ハラスメントのない社会づくり

- ① ハラスメント防止は、事業者にとって法律上の義務となっているので、労働者を保護する体制を整備することなどの対応は必須である。
- ② 地方公共団体は、カスタマーハラスメントが被害者の就労環境を悪化させるだけでなく社会全体に悪影響を及ぼすことに鑑みて、誰もがそれを自分事として考える安心安全な社会を実現すること等を目指している。