

地方版政労使会議 「令和 7 年度 第 2 回岐阜県経済・雇用再生会議」

カスタマーハラスメント対策及び仕事と育児・介護の両立支援について

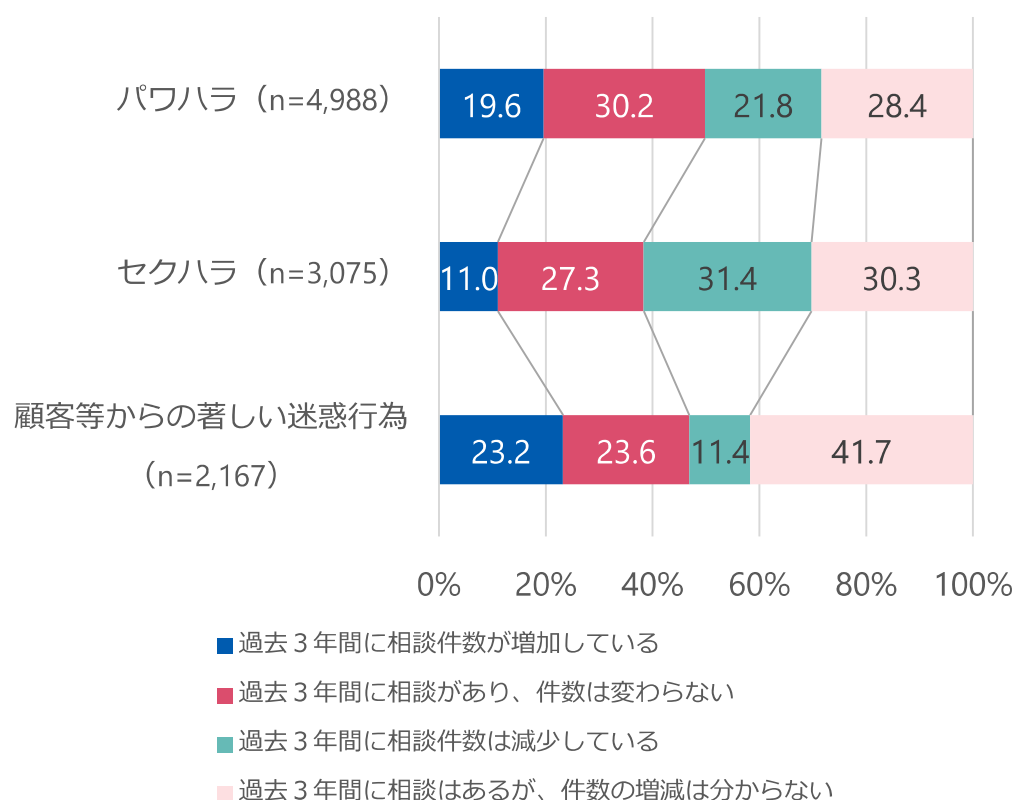
令和 7 年 1 2 月 2 4 日

岐阜労働局

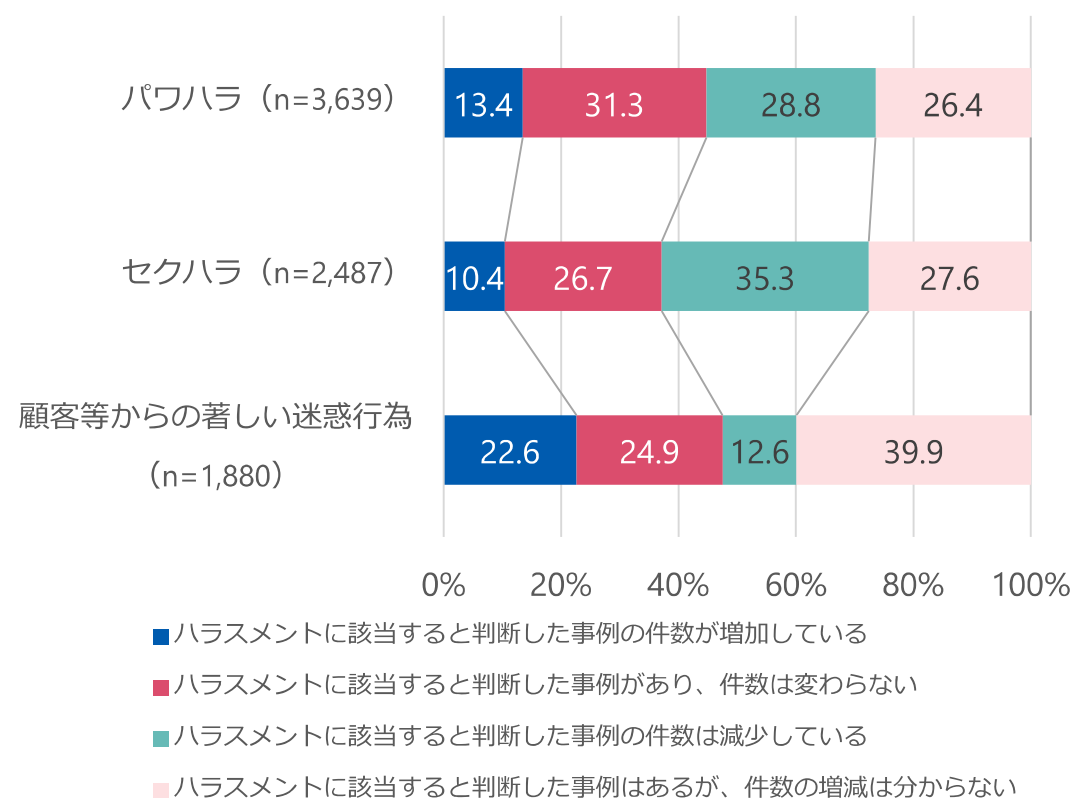
ハラスメントの発生状況（企業調査）

- 相談件数の過去3年間の増減の傾向としては、
 - ・パワハラとセクハラでは、「件数は減少している」の割合が「件数が増加している」の割合よりも高くなっているが、
 - ・顧客等からの著しい迷惑行為では「件数が増加している」（23.2%）が「件数は減少している」（11.4%）より大幅に高い。
- 過去3年間の該当事例の増減の傾向としては、
 - ・パワハラとセクハラでは「件数は減少している」の割合が「件数は増加している」の割合よりも高いが、
 - ・顧客等からの著しい迷惑行為では「件数は増加している」（22.6%）が「件数は減少している」（12.6%）よりも高い

相談件数の増減



該当事例の増減



※調査対象：過去3年間に各ハラスメントまたは不利益取扱いに関する相談を取り扱ったと回答した企業（無回答、無効回答を除く）

（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

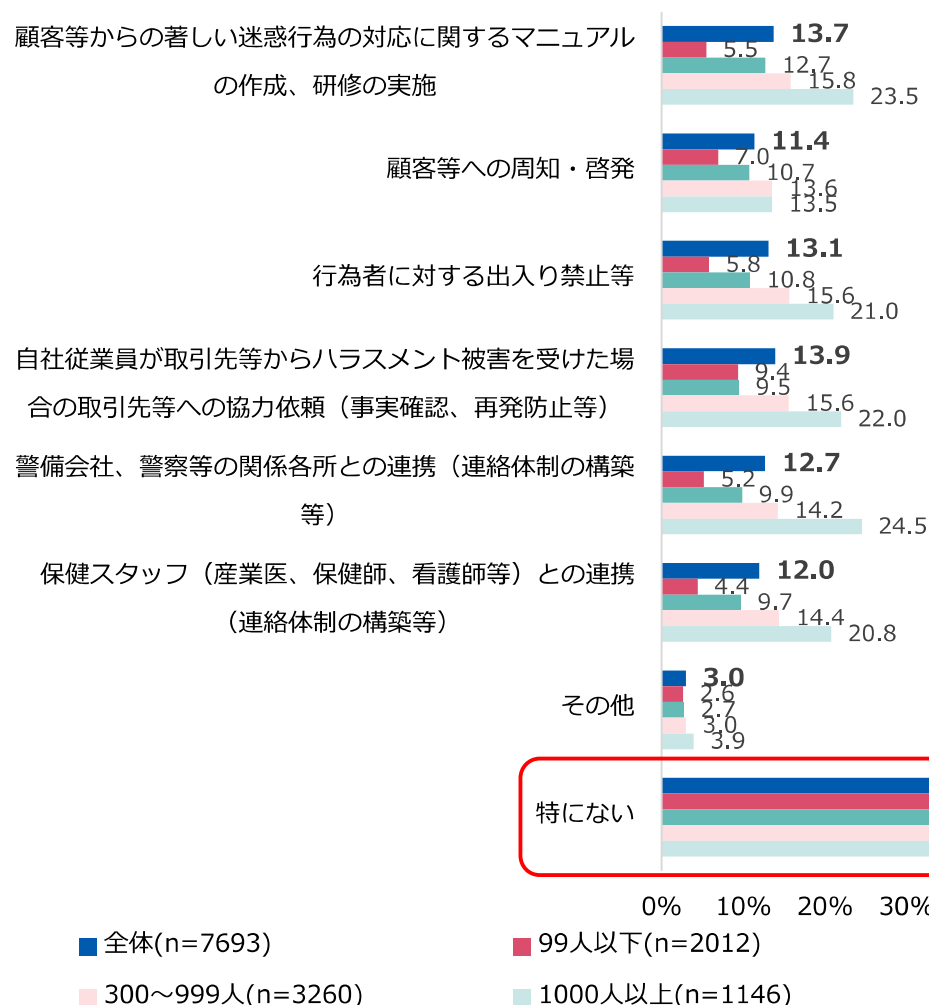
※調査対象：過去3年間に各ハラスメントまたは不利益取扱いに該当すると判断した事例があると回答した企業（無回答、無効回答を除く）

カスタマーハラスメントに関する企業の取組と被害経験

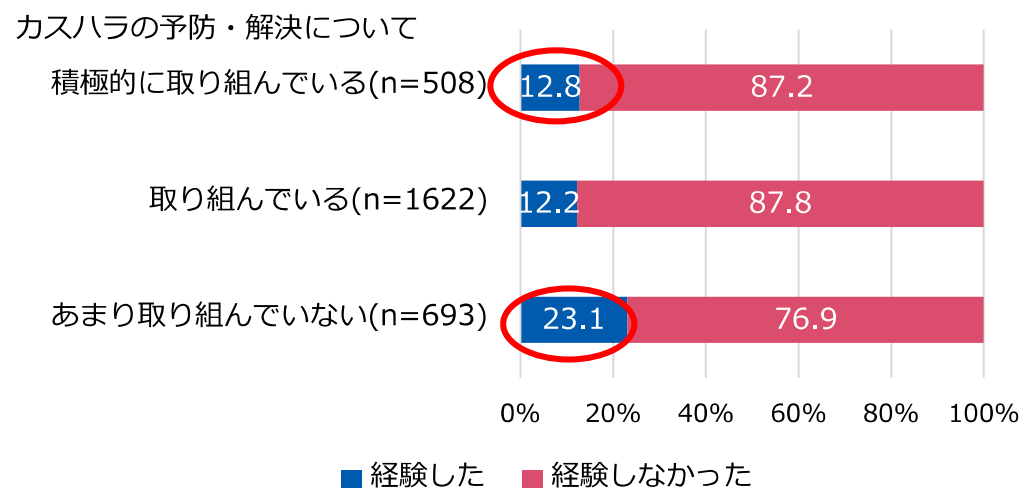
（図表 1）カスタマーハラスメントに対する取組が「特にない」としている企業は、全体で55.8%であり、企業規模が小さいほど取組が進んでいない。

（図表 2）カスタマーハラスメントの予防・解決に積極的に取り組んでいる企業（12.8%）の方が、あまり取り組んでいない場合(23.1%)と比べると、カスタマーハラスメントを経験した者の割合が少ない。

（図表 1）顧客等からの著しい迷惑行為に関する取組（企業調査）



（図表 2）顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験（労働者等調査）



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の概要（令和7年法律第63号、令和7年6月11日公布）

改正の趣旨

多様な労働者が活躍できる就業環境の整備を図るため、ハラスメント対策の強化、女性活躍推進法の有効期限の延長を含む女性活躍の推進、治療と仕事の両立支援の推進等の措置を講ずる。

改正の概要

1. ハラスメント対策の強化【労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法】

- ① カスタマーハラスメント（※）を防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、国が指針を示すとともに、カスタマーハラスメントに起因する問題に関する国、事業主、労働者及び顧客等の責務を明確化する。
※ 職場において行われる顧客、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、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
- ② 求職者等に対するセクシュアルハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、国が指針を示すとともに、求職者等に対するセクシュアルハラスメントに起因する問題に関する国、事業主及び労働者の責務を明確化する。
- ③ 職場におけるハラスメントを行ってはならないことについて国民の規範意識を醸成するために、啓発活動を行う国の責務を定める。

2. 女性活躍の推進【女性活躍推進法】

- ① 男女間賃金差異及び女性管理職比率の情報公表を、常時雇用する労働者の数が101人以上の一般事業主及び特定事業主に義務付ける。
- ② 女性活躍推進法の有効期限（令和8年3月31日まで）を令和18年3月31日まで、10年間延長する。
- ③ 女性の職業生活における活躍の推進に当たっては、女性の健康上の特性に配慮して行われるべき旨を、基本原則において明確化する。
- ④ 政府が策定する女性活躍の推進に関する基本方針の記載事項の一つに、ハラスメント対策を位置付ける。
- ⑤ 女性活躍の推進に関する取組が特に優良な事業主に対する特例認定制度（プラチナえるぼし）の認定要件に、求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止に係る措置の内容を公表していることを追加する。
- ⑥ 特定事業主行動計画に係る手続の効率化を図る。

3. 治療と仕事の両立支援の推進【労働施策総合推進法】

- 事業主に対し、職場における治療と就業の両立を促進するため必要な措置を講じる努力義務を課すとともに、当該措置の適切・有効な実施を図るための指針の根拠規定を整備する。

等

施行期日

公布の日から起算して1年6月以内に政令で定める日（ただし、1③及び2②から④までは公布日、2①及び⑥並びに3は令和8年4月1日）

ハラスメント対策の強化 【労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法】

改正の趣旨

- ・ 職場におけるハラスメントは、労働者の尊厳や人格を傷付け、職場環境を悪化させる、あってはならないもの。
- ・ これまでも順次対策の強化が図られてきたが、都道府県労働局へのハラスメントに係る相談件数は依然高止まりしているほか、近年、カスタマーハラスメントや、求職者等に対するセクシュアルハラスメントが社会的に問題となっている。

⇒ 更なるハラスメント対策の強化を通じて、全ての労働者が活躍することのできる就業環境の実現を図る。

見直し内容

① カスタマーハラスメント対策の強化 （労働施策総合推進法） 施行日：公布日（R7.6.11）から1年6月以内の政令で定める日

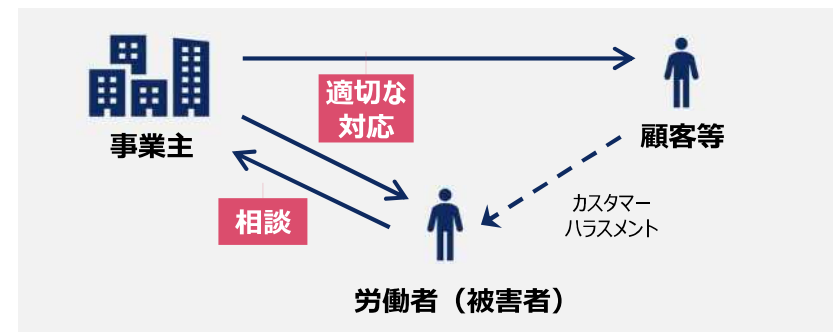
- カスタマーハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、措置の具体的な内容については国が指針を定めることとする。

《カスタマーハラスメントとは》

- (1) 職場において行われる、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、
- (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) 当該労働者の就業環境を害すること

《具体的な措置の内容》

- (1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- (2) 相談体制の整備・周知
- (3) カスタマーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応、
抑止のための措置 等



※ 厚生労働大臣（都道府県労働局）は、事業主に対して、助言、指導、勧告等を行うことができる。

- カスタマーハラスメントを行ってはならないこと等に対する関心と理解を深めることや、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に注意を払うよう努めること等を、**国、事業主、労働者及び顧客等の責務として明確化**する。

改正法施行に係る今後のスケジュール

令和7年12月10日労働政策審議会
雇用環境・均等分科会資料3－4より作成

職場におけるカスタマーハラスメントに関して雇用管理上講ずべき措置等に関する指針について

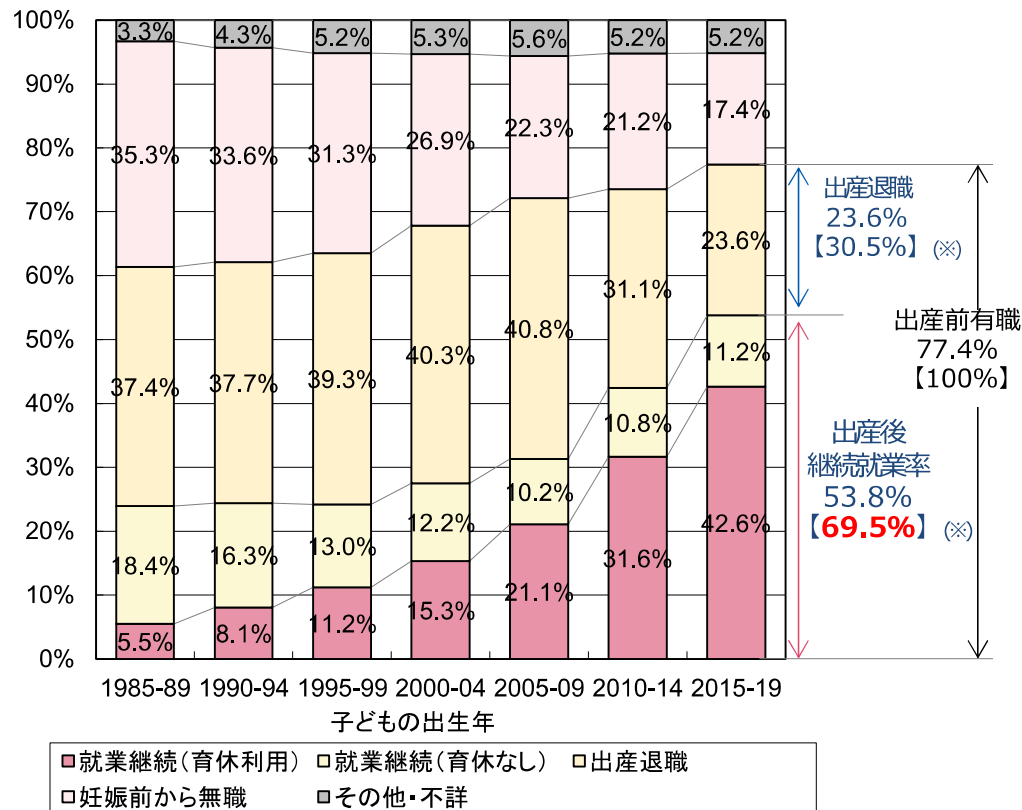
- 告示日：令和8年2月（予定）
- 適用期日：改正法の施行の日（令和8年10月1日（予定））

仕事と生活の両立をめぐる現状

○ 約7割の女性が第1子出産後も就業継続している。

政府目標：第1子出産前後の女性の継続就業率 70%(令和7年)

第1子出生年別にみた、第1子出産前後の妻の就業変化

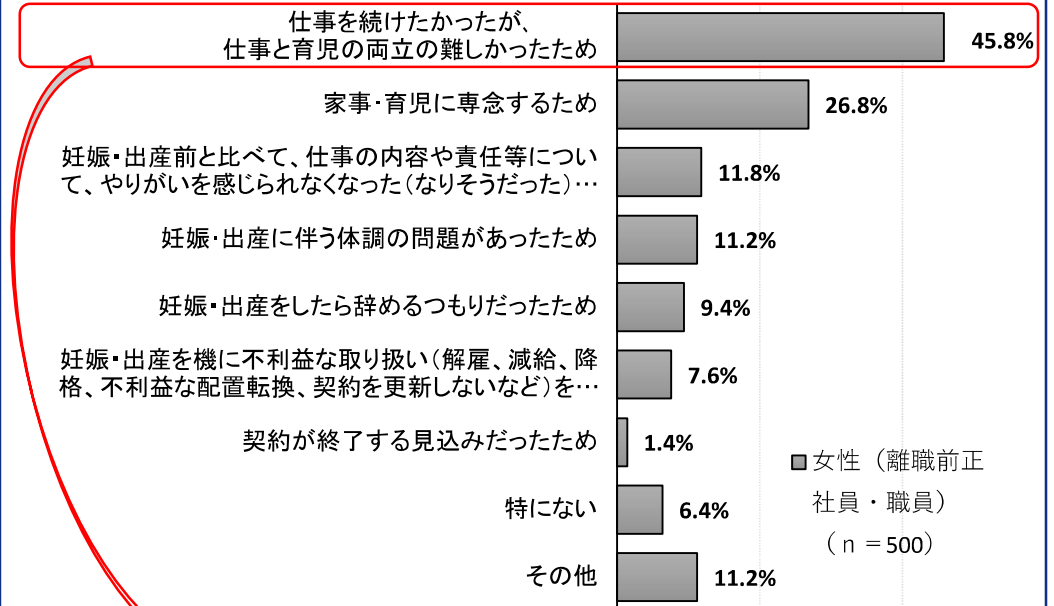


(※)【 】内は、出産前有職者を100として、出産後の継続就業者の割合を算出

(注1)就業変化は、妻の妊娠判明時と子ども1歳時の従業上の地位の変化をみたもの。
(注2)上記グラフは、対象期間(例:2010~2014)中に産んだ女性の就業変化を表している。

○ 妊娠・出産、子の育児等を理由とした退職理由を見ると、「両立の難しさで辞めた」(45.8%)、「家事・育児に専念するため」(26.8%) (※対象:小学校4年生未満の子の育児を行い、約10年以内に妊娠・出産・育児のために離職した経験のある者(調査時点の有職無職は問わない。))

妊娠・出産、子の育児等を機に退職した理由 (複数回答)



両立が難しかった具体的理由 (複数回答)

- 勤務先に短時間勤務制度や残業を免除する制度などの両立できる働き方の制度が整備されていなかった (32.8%)
- 勤務先に産前・産後休業や育児休業の制度が整備されていなかった (24.9%)
- 勤務地や転勤の問題で仕事を続けるのが難しかった (23.6%)
- 自分の気力・体力がもたなそうだった(もたなかった) (21.8%)
- 勤務先に育児との両立を支援する雰囲気がなかった (19.2%)
- 制度は整備されていたが、勤務先で短時間勤務制度や残業を免除する制度などの両立できる働き方の制度を利用できそうになかった(できなかった) (18.3%)
- 夕方から夜間(18時~21時)までの時間帯に勤務時間があつた(シフト制などによるものも含む) (14.8%)

家族の介護・看護を理由とする離職者数等の推移

	平成24年調査	平成29年調査	令和4年調査
家族の介護・看護を理由とする離職者	10.1万人 (平成23年10月～24年9月)	9.9万人 (平成28年10月～29年9月)	10.6万人 (令和3年10月～4年9月)
家族の介護をしながら就業する者	291.0万人 (平成24年10月)	346.3万人 (平成29年10月)	364.6万人 (令和4年10月)

【出典】総務省「就業構造基本調査」（平成24年、29年、令和4年）

（注）離職者には、前職が雇用者以外の者も含まれる。

育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律 及び 次世代育成支援対策推進法の一部を改正する法律の概要（令和6年法律第42号、令和6年5月31日公布）

改正の趣旨

男女ともに仕事と育児・介護を両立できるようにするため、子の年齢に応じた柔軟な働き方を実現するための措置の拡充、育児休業の取得状況の公表義務の対象拡大や次世代育成支援対策の推進・強化、介護離職防止のための仕事と介護の両立支援制度の強化等の措置を講ずる。

改正の概要

1. 子の年齢に応じた柔軟な働き方を実現するための措置の拡充【育児・介護休業法】

- ① 3歳以上の小学校就学前の子を養育する労働者に関し、事業主が職場のニーズを把握した上で、柔軟な働き方を実現するための措置を講じ（※）、労働者が選択して利用できるようにすることを義務付ける。また、当該措置の個別の周知・意向確認を義務付ける。
※ 始業時刻等の変更、テレワーク、短時間勤務、労働者が就業しつつ子を養育することを容易にするための休暇（養育両立支援休暇）の付与、その他働きながら子を養育しやすくするための措置のうち事業主が2つを選択
- ② 所定外労働の制限（残業免除）の対象となる労働者の範囲を、小学校就学前の子（現行は3歳になるまでの子）を養育する労働者に拡大する。
- ③ 子の看護休暇を子の行事参加等の場合も取得可能とし、対象となる子の範囲を小学校3年生（現行は小学校就学前）まで拡大するとともに、勤続6月末満の労働者を労使協定に基づき除外する仕組みを廃止する。
- ④ 3歳になるまでの子を養育する労働者に関し事業主が講ずる措置（努力義務）の内容に、テレワークを追加する。
- ⑤ 妊娠・出産の申出時や子が3歳になる前に、労働者の仕事と育児の両立に関する個別の意向の聴取・配慮を事業主に義務付ける。

2. 育児休業の取得状況の公表義務の拡大や次世代育成支援対策の推進・強化【育児・介護休業法、次世代育成支援対策推進法】

- ① 育児休業の取得状況の公表義務の対象を、常時雇用する労働者数が300人超（現行1,000人超）の事業主に拡大する。
- ② 次世代育成支援対策推進法に基づく行動計画策定時に、育児休業の取得状況等に係る状況把握・数値目標の設定を事業主に義務付ける。
- ③ 次世代育成支援対策推進法の有効期限（現行は令和7年3月31日まで）を令和17年3月31日まで、10年間延長する。

3. 介護離職防止のための仕事と介護の両立支援制度の強化等【育児・介護休業法】

- ① 労働者が家族の介護に直面した旨を申し出た時に、両立支援制度等について個別の周知・意向確認を行うことを事業主に義務付ける。
- ② 労働者等への両立支援制度等に関する早期の情報提供や、雇用環境の整備（労働者への研修等）を事業主に義務付ける。
- ③ 介護休暇について、勤続6月末満の労働者を労使協定に基づき除外する仕組みを廃止する。
- ④ 家族を介護する労働者に関し事業主が講ずる措置（努力義務）の内容に、テレワークを追加する。等

施行期日

このほか、平成24年の他法の改正に伴い整備する必要があった地方公営企業法第39条第6項について規定の修正等を行う。

令和7年4月1日（ただし、2③は令和6年5月31日、1①及び⑤は令和7年10月1日）