

労働かながわ

2026 9・10・11月号
No.750

労働施策総合推進法の改正により10月1日から、 カスタマーハラスメント対策が義務化されます！

職場におけるカスタマーハラスメントとは

「顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の事業主の行う事業に関係を有する者が行う、社会通念上許容される範囲を超えた言動により、労働者の就業環境が害されること。」この要素をすべて満たすものを指します。

基本的な枠組み

- カスタマーハラスメント対策として事業主は、以下の措置を必ず講じなければなりません。
施行に向け、改正法を確認し、指針の内容に沿った取組みを行う準備をしてください。
- (1) 事業主の方針等の明確化、労働者への周知・啓発
 - (2) 相談体制の整備
 - (3) 事後の迅速かつ適切な対応
 - (4) 対応の実効性を確保するために必要なカスタハラ抑制のための措置
 - (5) 相談者のプライバシーの保護や、不利益な取扱いを受けない等、併せて講ずるべき措置

問合せ先

「STOP! カスハラ!! かながわ宣言」について
雇用労政課労政グループ 横浜市中区日本大通1 ☎ 045-210-5739

関連情報、マニュアル等

- ・「STOP! カスハラ!! かながわ宣言」



- ・厚生労働省 カスタマーハラスメント対策リーフレット「NO! カスハラ」

- ・神奈川県労働局 職場におけるハラスメント防止対策の改正について

※なお、本書7ページでもカスタマーハラスメントの相談事例を掲載していますので、あわせてご覧ください。



事業主・労働者の皆さま 不登校の現状をご存じですか

1 「不登校」とは

何らかの心理的、あるいは社会的要因・背景等により、登校しない、したくともできない状況にあるため、年間30日以上欠席した児童生徒であり、令和6年度の小・中学校の不登校児童生徒数は約35万4千人と過去最多となっています。

不登校対策については、各学校や教育委員会、地域等が主体となって取り組んでいます。子供が不登校となった場合、保護者が自宅で見守らざるを得なくなるなど、保護者の就業にも影響が生じ得ることに留意が必要です。

2 職場における周知にご協力ください

各企業において、不登校を理由に休業・離職に追い込まれる状況を防ぐ観点から、従業員に対して、不登校対策に関する行政の取組や相談窓口に関する情報の周知にご協力をお願いします。

なお、不登校を理由とした休業を最長2年間まで利用することができる休業制度を導入している企業の例もありますので、こうした制度についても併せてご検討ください。

【不登校に関する地元の相談窓口】→



3 神奈川県の取組

県では、仕事と育児等の両立に向けた職場環境整備に取り組む中小企業等に対し、奨励金を交付しています。不登校の子供のケアも含む、柔軟な働き方を実現するための措置を新たに就業規則に整備した場合も、奨励金の対象となりますので、事業主の皆さまにおかれましては、県の「多様な人材が活躍できる職場環境整備支援奨励金」もご活用ください。

4 問合せ先

不登校による離職について：☎ 045-210-5739
奨励金について：☎ 050-5838-4786

【奨励金の詳細について】→



主な内容

- 労働施策総合推進法の改正により10月1日から、カスタマーハラスメント対策が義務化されます！ P. 1
- 事業主・労働者の皆さま 不登校の現状をご存じですか P. 1
- 10月・11月は「労働相談強化期間」 P. 2
- 神奈川県高度外国人材受入支援補助金のご案内 P. 2
- 第76期 神奈川県労働大学講座の受講生を募集します P. 2
- 障がい者雇用に向けた企業交流会「ともに働く」11月13日(金)開催！ P. 3
- 精神障がい者雇用・職場定着支援セミナー開催 P. 3
- かながわちょこっと雇用に取り組む県内企業等を募集します〜障がい者の週10時間未満の短時間雇用の普及促進〜 P. 3
- 【企業向け】障がい者の職場定着に関する相談窓口のご案内！ P. 3
- 第24回 神奈川県障害者技能競技大会(アビリンピック神奈川2026)開催 P. 4
- スキルアップセミナー(在職者訓練)のご案内 P. 4
- 令和8年度後期技能検定のご案内 P. 5

10月
11月
は

労働相談強化期間

10・11月は「労働相談強化期間」です。職場で起きているトラブルの解決を支援するため、弁護士等による特別労働相談会や、駅周辺での街頭労働相談等を実施します。ぜひご相談ください。

弁護士による特別労働相談会※

10月 かながわ労働センター本所（横浜市中区）、川崎支所（川崎市高津区）、湘南支所（平塚市）、相模大野駅
11月 かながわ労働センター本所（横浜市中区） 以上の各地域で開催予定
※各地域での日程・時間等は確定次第ホームページ等でお知らせします。

街頭労働相談

駅やショッピングセンター等のスペースで街頭労働相談を行います。
詳しくは労働センターのホームページをご覧ください。



心理相談員による特別労働相談会※

11月18日（水）13:30～16:30
かながわ労働センター本所で開催します。

※予約制、相談は無料、秘密は厳守します。

労働相談強化期間全般に関するお問い合わせは、かながわ労働センター（本所）まで
横浜市中区寿町 1-4 ☎045-633-6110（代）

神奈川県高度外国人材受入支援補助金のご案内

県では、専門人材不足に悩む中小企業への専門的・技術的分野の外国人材受入を促進するため、海外から中小企業が高度外国人材（技術・人文知識・国際業務又は高度専門職）を採用する際の初期コストに対して補助する「神奈川県高度外国人材受入支援補助金」を募集します。



【補助対象者】

県内に事業所又は事務所を有する中小企業

【申請の対象となる高度外国人材】

出入国管理及び難民認定法に規定する在留資格「技術・人文知識・国際業務」又は「高度専門職」を受ける見込があり、入国後、県内で勤務予定の者

【補助対象経費】

- 人材受入に係る費用
・人材紹介契約に基づき事業者に支払う手数料等
- 在留資格の取得費用
・在留資格認定証明書交付代行等
- 渡航費用
・日本へ渡航する際に要する航空機費用

【補助率及び補助上限額】

- 補助率 補助対象経費の3分の1
- 補助上限額 高度外国人材1人当たり50万円（1社当たり3人まで）

【募集期間】 令和8年4月1日（水曜日）から令和9年2月12日（金曜日）まで
*受付は先着順となります。予算額に達した場合、募集を終了します。

【申請方法】

申請方法、詳細については、次の県ホームページをご参照ください。

【問合せ先】

産業労働局労働部雇用労政課人材確保支援G ☎045-285-0649

詳しくはこちら▶



第76期神奈川県労働大学講座の受講生を募集します

今期で76回目を迎える歴史と伝統を誇る講座です。
労働法、人事労務管理、人事組織課題、社会保障などの労働全般について学べます。
大学教授や各分野の第一線で活躍する専門家の講義に接する大変良い機会です。
人事労務担当者の方、管理者の研修としても、大変好評です。ぜひご参加ください。

◆WEB講義（オンデマンド）7月2日開始、11月17日までの講義日程、視聴受付は令和9年3月末まで。
ご希望の指定開始日から6か月間いつでも視聴可能です。

※上記期間のうち 全36回（1回ごとの聴講制度もあります）

◆受講料 55,000円（税込）（全36回分、団体・障害のある方の割引制度有）

◆修了証 全36回中25回（約7割）以上出席の方は県知事名の修了証を授与します。

◆申込・問合せ先 公益財団法人神奈川県労働福祉協会 ☎045-633-5410

◆ホームページアドレス <https://zai-roudoufukushi-kanagawa.or.jp/roudai.html>

WEB講義
（オンデマンド）
対象は、労働者・使用者・
その他関心のある方
どなたでも！



障がい者雇用に向けた企業交流会「ともに働く」11月13日(金)開催!

県では、障がい者雇用に課題や悩みを抱える企業の皆様を対象に、障がい者雇用に向けた企業交流会「ともに働く」を開催します。

開催日	開始時間	開催場所
11月13日(金)	13時30分	神奈川県中小企業共済会館 (※ オンライン視聴可)

■内容：障がい者雇用の経験豊富な企業による雇用事例の紹介や、それら企業を交えた参加者同士の意見交換など詳細は、県ホームページをご覧ください。

障がい者雇用に向けた企業交流会 ともに働く **検索**

●問合せ先

神奈川県産業労働局労働部雇用労政課障害者雇用促進グループ ☎045-210-5871



精神障がい者雇用・職場定着支援セミナー開催

～参加無料のオンラインセミナー～

県では、精神障がい者の雇用と職場定着をテーマとしたオンラインセミナーをライブ配信 (Zoom) により開催します (後口、オンデマンド配信 (YouTube) します。)

■ライブ配信日時：第1回 失敗を、責めない。学びに変える。～精神障がい者 (発達障害を含む) が安心して活躍し続けるための、ウイングの定着支援の実践～

令和8年9月25日(金) 14:00～16:00

■オンデマンド配信日時：令和8年10月上旬～11月上旬(予定)

詳しくは、県ホームページをご覧ください。

神奈川県 精神セミナー **検索**

●問合せ先

神奈川県産業労働局労働部雇用労政課障害者雇用促進グループ ☎045-210-5871



かながわちょこっと雇用に取り組む県内企業等を募集します

～障がい者の週10時間未満の短時間雇用の普及促進～

県では、現行の障害者雇用率制度では算定対象となっていない「週10時間未満の短時間雇用」についても雇用率の算定対象に加えるよう、国に提案しています。

この提案の実現に向け、県では今年度から、週10時間未満の短時間による雇用事例を創出し、広く発信する事業を実施しています。

長い時間、働くことが難しい方の働き方の選択肢を広げる取組に、県と共に取り組む県内企業等を募集します。仕事内容の選定やインターンシップ、採用活動等を伴走支援しますので、ぜひご応募ください。

詳しくは、県ホームページをご覧ください。か、問合せ先にご連絡ください。

かながわちょこっと雇用 **検索**

●問合せ先

神奈川県産業労働局労働部雇用労政課障害者雇用促進グループ ☎045-210-5871



【企業向け】

障がい者の職場定着に関する相談窓口のご案内!

県では、障がい者の職場定着を促進させるため、県内企業を対象とした相談窓口を開設しています。

電話又は問合せフォーム (電子申請) で、お悩みを相談してみませんか。

支援員が、障がい者の職場定着に向けて支援します。

また、必要に応じて、支援員によるアドバイザー派遣等も行います!

※アドバイザー派遣のほか、相談窓口内の相談ブースや、オンラインでの面談も可能です。

■相談窓口の開所時間

10時から17時まで (祝日・休日・年末年始を除く月曜日～金曜日)

■電話番号

☎044-201-8733

■問合せフォーム (電子申請) による相談はこちらから! (24時間受け付けています)

https://dshinsei.e-kanagawa.lg.jp/140007-u/offer/offerDetail_initDisplay?tempSeq=104705&accessFrom=

■問合せ先

神奈川県産業労働局労働部雇用労政課障害者雇用促進グループ ☎045-210-5871



第24回 神奈川県障害者技能競技大会(アビリンピック神奈川2026)開催

日ごろ培った職業技能を競い合います!

障がいのある方々の職業能力の向上を図るとともに、企業や県民の方々に障がいのある方々に対する理解と認識を深めていただき、障がいのある方々の雇用の促進を目的として、第24回神奈川県障害者技能競技大会(アビリンピック神奈川2026)を開催します。ぜひ、選手の真剣な姿を会場でご覧ください。

【大会概要】

日程	①令和8年10月24日(土) 競技時間 10:00~14:00(種目による) 併催イベント 12:00~14:30(予定)	②令和8年10月31日(土) 競技時間 10:00~14:00(種目による) 併催イベント 12:00~14:30(予定)
会場	関東職業能力開発促進センター(ポリテクセンター関東) (横浜市旭区南希望が丘78番地)	神奈川障害者職業能力開発校 (相模原市南区桜台13番1号)
競技種目	機械CAD、電子機器組立、表計算、 オフィスアシスタント、フラワーアレンジメント、 店舗内物流ワーク、ネイル施術、 ベッドメイキング(技能デモンストレーション)(8種目)	DTP、ワード・プロセッサ、ホームページ、 ビルクリーニング、製品パッキング、喫茶サービス、 パソコンデータ入力、縫製(8種目)
併催イベント(予定)	スポーツ体験、クレーンゲーム、スタンプラリー、モノづくり 体験(缶バッジ、ステンシル)、パン焼き菓子と手芸品販売、 水性ネイル体験	スポーツ体験、オーケストラ演奏会、スタンプラリー、 モノづくり体験(缶バッジ、ステンシル)、パン焼き 菓子と手芸品販売

※参加申込者が極めて少ない種目は、実施を取りやめることがあります。

◇問合せ先:

(独)高齢・障害・求職者雇用支援機構 神奈川支部

高齢・障害者業務課 TEL 045-360-6010 FAX 045-360-6011

神奈川県産業労働局労働部産業人材課

技能振興グループ TEL 045-210-5720 FAX 045-201-6952

※詳しくは、ホームページをご覧ください。

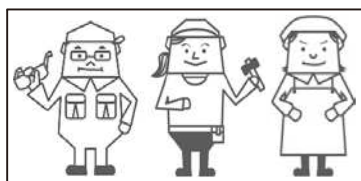
(独)高齢・障害・求職者雇用支援機構 神奈川支部

アビリンピック神奈川 検索



スキルアップセミナー(在職者訓練)のご案内

技術を身につけ、業務の充実・向上にお役立てください!



県立産業技術短期大学校や総合職業技術校等では、主に中小企業等に在職中の方を対象に、様々な専門分野の講座を開催しています。仕事に必要な技術を身につけるために、ぜひご活用ください。あらかじめ設定された講座から選択して受講できる「メニュー型」と、企業や団体の方々のご要望に応じた内容で受講できる「オーダー型」の2種類のスキルアップセミナーを実施しています。

メニュー型スキルアップセミナー(応募締切日が令和8年9月以降の講座例)

No.	講座名	定員	実施日	応募締切日	受講料	実施校(申込先)
0501	これからはじめるデジタル回路	10	10/19、20	9/14	2,000円	東部総合職業技術校
0617	ディープラーニングの基礎技術講座	10	11/24、25	10/20	6,200円	産業技術短期大学校
0739	門松の施工技術	10	12/23、24	11/18	2,000円	西部総合職業技術校

上記以外にも、様々な講座を実施しています。申込み方法や内容等についての詳細はホームページをご覧ください。

各講座の申込み先や内容に関するお問合せは、各実施校へ。

東部総合職業技術校…… ☎045-504-3101

西部総合職業技術校…… ☎0463-80-3004

産業技術短期大学校…… ☎045-363-1233



◀スキルアップセミナーホームページ

スキルアップ 神奈川 検索

神奈川県産業労働局労働部産業人材課
職業能力開発グループ ☎045-210-5715

中小企業のリスキリングに関する相談も受け付けています。 かながわ中小企業リスキリング相談窓口 … ☎045-285-0727

～令和8年度 後期技能検定のご案内～

技能検定とは、働く人々の持っている技能の習得レベルを一定の基準によって検定し、これを公に証明する職業能力開発促進法に基づく検定制度です。

特級、1級及び単一等級に合格された方には厚生労働大臣から、2級及び3級に合格された方には県知事から合格証書が交付され、「技能士」と称することができます。

1 申請受付

10月5日(月) から10月16日(金) まで

神奈川県職業能力開発協会 (〒231-0026 横浜市中区寿町1-4 かながわ労働プラザ6階)

2 受検申請書用紙配布場所

神奈川県職業能力開発協会、県立産業技術短期大学校、県立東部・西部総合職業技術校、
神奈川障害者職業能力開発校、各地域県政情報コーナーなどで、9月上旬から配布

3 問合せ先

神奈川県職業能力開発協会 : ☎ 045-319-4586

神奈川県産業労働局労働部産業人材課 : ☎ 045-210-5720

かながわ労働情勢 4 5 6 7 月

○主要労働団体の機関開催

■連合神奈川

【第447回 五役会、第420回 執行委員会】

4月21日、第447回五役会、第420回執行委員会を開催し、次のとおり協議した。

【協議事項】

1. 各種委員の推薦等について
2. 政治活動の取り組みについて
3. 「政策・制度要求と提言」確認のための会議開催について
4. 労働審判員学習会の開催について
5. 2026年度連合寄付講座への対応について
6. 青年委員会「幹事研修会」の実施について

【第448回 五役会、第421回 執行委員会】

5月26日、第448回五役会、第421回執行委員会を開催し、次のとおり協議した。

【協議事項】

1. 役員の変更・各種委員の推薦等について
2. 地方アドバイザーの配置について
3. 政治活動の取り組みについて
4. 2026年度「個別労働紛争解決研修」の

受講者募集について

5. ピースウィーク行動の実施について

6. 女性委員会2026幹事研修会について

【第449回 五役会、第422回 執行委員会】

6月23日、第449回五役会、第422回執行委員会を開催し、次のとおり協議した。

【協議事項】

1. 役員の変更・各種委員の推薦等について
2. 政治活動の取り組みについて
3. 「やどりき水源林のつどい」への参加協力について
4. 青年委員会「青年層交流イベント」の開催について
5. 国際連帯の取り組み（関ブロ第31回海外交流視察団）

■神奈川労連

【第8回幹事会】

5月9日、第8回幹事会を開催し、次のことを協議した。

1. 26国民春闘の中間まとめ
2. 定期大会までの運動方針案

3. 組織強化拡大のとりくみへの参加

4. 日本平和大会 in 神奈川のとりくみ

【第9回幹事会】

6月6日、第9回幹事会を開催し、次のことを協議した。

1. 全労連第33回定期大会の運動方針案について
2. 最賃審議会に対する意見書提出運動
3. 労働法制についての学習運動
4. 原水爆禁止世界大会・広島のとりくみ

【第10回幹事会】

7月4日、第10回幹事会を開催し、次のことを協議した。

1. 神奈川労連第42回定期大会の運動方針案
2. 春の拡大月間と労働組合基礎調査の結果
3. 最低賃金大幅引き上げを求めるとりくみ
4. 沖縄県知事選挙の支援について

図書紹介



管理職の戦後史

栄光と受難の80年

濱口 桂一郎

朝日新聞出版

近年若い人から「罰ゲーム」とも揶揄されるようになったのが管理職です。日本型雇用システムの中において、重要なアクターとなり続けた管理職について、戦後の波乱万丈の歴史を振り返ります。終戦直後は労働運動の先頭に立って経営者を追及し、半世紀前には人員過剰・ポスト不足から企業の悩みの種になり、近年は名ばかり管理職、働き方改革から取り残され、部下の仕事を背負い込む等、社会の変遷から浮かび上がるのは…。



職場のモラル・ハラスメント

基本と対策がわかる本

加藤 貴之

日本法令

本書では、モラル・ハラスメントをパワハラなどの「法定ハラスメント」に至る前の「失礼な言動の集積」と捉える。一つ一つは些細な行為であるため見逃されがちだが、繰り返されることで個人を病ませ、離職や組織の生産性低下を招く実態を可視化している。また、被害者が取るべき対処法、管理職・人事部門の相談対応法、モラルハラ防止のための研修、離職防止策も解説した実践的な一冊となっている。

シリーズ 実務に役立つ労働判例

新日本製鐵(日鐵運輸・第2)事件 長期化が予定される出向命令の根拠と効力

最高裁第2小法廷平成15年4月18日判決、労働判例847号14頁

事件の概要

Xらは、Y社の従業員であり、A労働組合の組合員です。

Xらの入社時および出向命令の発令時の会社の就業規則には「業務上の必要により、社外勤務をさせることがある」との社外勤務条項があり、本件出向命令発令時には、社外勤務協定(労働協約)も締結されていました。Xらの出向先(Z社)は、会社の協力会社であり、Xらの従事していた構内輸送業務はZ社に業務委託され、Xらは出向先でこれに引き続き従事しました。出向期間は当初3年とされ、3年毎に更新され、定年まで出向先で勤務することが予定されていました。Xらが、Z社への長期化が予想される出向命令は無効と主張したのが本件です。

1審(福岡地裁小倉支部平8.3.26判決、労働判例847号)は、就業規則、労働協約の出向規程を根拠に、長期化が予想される出向であっても、合理的な方法で行われる限りは、出向者の個別具体的な同意がなくても出向を命ずることができることが慣行として確立していたとし、Y社においては出向の必要性が存すること、出向前後でXらの労働条件等について特に不利益が生じていないことなどから、本件出向命令は出向命令権の濫用に当たらないとしました。控訴審(福岡高裁平11.3.12労働判例847号)も、本件出向には業務上の必要性が存し、人選も客観的な基準に基づいて行われ、出向の前後において勤務場所、勤務内容、勤務形態に特段の変化はなく、Xらに看過できない程度の不利益が生じているということとはできないとして、出向命令および出向延長措置を有効と判断しました。Xらが上告しました。

判旨

(上告棄却)

(1)出向命令の根拠規定について

Y社がXらに行った出向命令は、Y社が八幡製鐵所の構内輸送業務のうち鉄道輸送部門の一定の業務を協力会社(Z社)に業務委託することに伴い、委託される業務に従事していたXらに在籍出向を命ずるものであった。また、Xら入社時及び出向命令発令時のY社の就業規則には、「会社は従業員に対し業務上の必要によって社外勤務をさせることがある。」という規定があり、Xらに適用される労働協約にも社外勤務条項として同旨の規定があった。さらに、労働協約である社外勤務協定において、社外勤務の定義、出向期間、出向中の社員の地位、賃金、退職金、各種の出向手当、昇格・昇給等の査定その他処遇等に関して出向労働者の利益に配慮した詳細な規定が設けられていた。

よって、Y社は、Xらに対し、その個別的同意なしに、Y社の従業員としての地位を維持しながら出向先であるZ社においてその指揮監督の下に勤務を提供することを命ずる出向命令を発令することができるというべきである。

(2)本件出向命令が権利の濫用に当たるか

Y社が構内輸送業務のうち鉄道輸送部門の一定の業務を

Z社に委託することとした経営判断が合理性を欠くものとはいえず、これに伴い、委託される業務に従事していた従業員につき出向措置を講ずる必要があったといえることができる。

Y社の出向措置の対象となる者の人選基準には合理性があり、具体的な人選についてもその不当性をうかがわせるような事情はない。また、本件各出向命令によってXらの労務提供先は変わるものの、その従事する業務内容や勤務場所は出向前と何らの変更はなく、社外勤務協定による出向中の社員の地位、賃金、退職金、各種の出向手当、昇格・昇給等の査定その他処遇等に関する規定等を勘案すれば、Xらがその生活関係、労働条件等において著しい不利益を受けるものとはいえない。これらの事情にかんがみれば、本件各出向命令が権利の濫用に当たるとすることはできない。

(3)出向延長措置の効力

Xらに対する出向延長措置がされた時点においても、鉄道輸送部門における業務委託を継続したY社の経営判断は合理性を欠くものではない。既に委託された業務に従事しているXらを対象として出向延長措置を講ずることに合理性があり、これによりXらが著しい不利益を受けるものとはいえないことなどからすれば、出向延長措置も権利の濫用に当たるとはいえない。

解説

出向(在籍出向)は、出向元に在籍のままで、労務提供の相手方が出向元から出向先に変更されることであり、民法625条1項「使用者は、労働者の承諾を得なければ、その権利を第三者に譲り渡すことができない。」が適用され、労働者の承諾その他これを法律上正当づける特段の根拠が必要で(日立電子事件・東京地裁昭41.3.31判決、労民集17巻2号、日東タイヤ事件・最高裁第2小法廷昭48.10.19判決、労判189号)。

出向命令を「法律上根拠付ける特段の根拠」については、就業規則に出向義務を明確に定めた条項がある場合は「特段の根拠」があるものとされ、使用者はこの包括的な出向義務規定に基づき出向命令権を有すると解されてきました(興和事件、名古屋地裁昭55.3.26判決、労判342号)。

現在では、出向に関しては、労働契約法14条に「使用者が労働者に出向を命ずることができる場合において、当該出向の命令が、その必要性、対象労働者の選定に係る事情その他の事情に照らして、その権利を濫用したものと認められる場合には、当該命令は、無効とする。」と定められており、この「使用者が労働者に出向を命ずることができる場合」とは、出向にかかる労働条件等が明示され、労働者の個別の同意、就業規則の合理的な内容の出向規定、労働協約の出向条項のいずれかがある場合と解されています。

法政大学法学部 講師 山本 圭子(やまもと けいこ)

センターに寄せられた労働相談事例

Q 私は、県内に数か所施設を運営している高齢者の介護施設で、ケアマネジャーとして働いています。先日、利用者のご家族から、過度な対応を求められ、ご要望には応じられない旨を説明していますが、ご家族からの理解が得られず対応に苦慮しています。

ご家族からの度重なる過度な要求に、精神的にもストレスを感じてきてしまいました。施設長にも相談していますが、担当者で対応するよう言われてしまい、今後どのようにすれば良いか困っています。



A 職場におけるカスタマーハラスメントについて

職場におけるカスタマーハラスメント(以下「カスハラ」という。)については、令和8年10月1日から施行される改正労働施策総合推進法及び法施行にあたり策定された指針(カスハラ防止指針)において、カスハラとは、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と定義されています。(1)の「顧客等」には施設やサービスの利用者及びその家族も含まれます。

事業主の雇用管理上必要な措置義務について

上記指針では、事業主に対してカスハラの防止のために講ずべき措置として、[1]事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発(研修の実施など)、[2]相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備(窓口の設置など)、[3]カスハラに係る事後の迅速かつ適切な対応(事実確認・事後対応)、[4]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(特に悪質と考えられるものへ対処することができる体制整備)などを求めています。

また、[2]について、カスハラに該当するか否かが微妙な場合であっても、広く相談に対応することとしています。

特に、カスハラについては、発生することを想定し、事前の準備および発生した際の対応手順について予め定めておき、発生したときに現場で適切に対応できるようにすることが重要と考えられます。

なお、介護現場における認知症等の病気または障害の症状として現われた言動に対しては、労働者の安全に配慮しつつ、カスハラとしてではなく、医療的なケアによってアプローチする必要があります。

今後の対応について

まずは、ご相談者様自身の安全と健康の確保が重要です。心身に不調がある場合は、専門医による診察や休職制度の利用が考えられます。また、精神疾患に罹患してしまった場合には労災の申請等も考えられます。

前述のとおり、事業主には、カスハラを防止するための雇用管理上必要な措置を行うことが求められており、事業主は、ご相談者様の相談に応じ、適切に対応しなければなりません。

ご相談者様が勤務している施設での対応が難しい場合、事業所本部の人事労務担当部署等にご相談いただき、事業所全体としてのカスハラ防止対策に取り組む基本方針等について説明してもらい、適切な配慮を求めてみてはいかがでしょうか。

事業所に相談しても適切な対応をしない場合、令和8年10月1日からは措置義務違反として、国(厚生労働省都道府県労働局)からの法律に基づく助言、指導や勧告といった働きかけを受ける対象となります。

また、県の労働センターで労働者と事業所(使用者)との話し合いの仲立ちとして「あっせん指導」を行う場合もあります。

労働組合に事業所のカスハラ対策の改善のための対応を求めて交渉してもらうのも一つの方法です。

なお、カスハラの内容が暴行罪等の犯罪に該当する場合は、最寄りの警察署に相談しましょう。

カスハラの被害に遭われたら、ひとりで悩まずに、まずはご相談ください。

【参考資料】

○厚生労働省「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針(カスハラ防止指針)」

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001662584.pdf>

○厚生労働省リーフレット「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！」

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001700033.pdf>

***労働相談は下記の本所・各支所でお受けしています。**

かながわ労働センター (<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/k5n/cnt/f7579/>)

本 所 横浜市中区寿町1-4 かながわ労働プラザ 2階 ☎ 045-633-6110(代)

川崎支所 川崎市高津区溝口1-6-12 リンクス溝の口 1階 ☎ 044-833-3141

県央支所 厚木市水引2-3-1 県厚木合同庁舎3号館 2階 ☎ 046-296-7311

湘南支所 平塚市中 里 50-1 県平塚合同庁舎仮庁舎 ☎ 0463-45-3150(代)

*** オンライン労働相談も実施しています(本所)。**

かながわ オンライン労働相談

検索

奨学金って 借換えて いいんです!



借換えて
今と、将来に
ゆとりを!



〈中央ろうきん〉
教育ローン

奨学金借換



詳しくは
コチラ

住まいる共済

火災共済・自然災害共済
風水害等給付金付火災共済・自然災害共済・個人賠償責任共済

例えば きょうさい次郎さん(42歳)
住宅150口・家財100口に参加の場合
●持ち家 ●住宅構造:木造構造 ●住宅所在地:神奈川県
●住宅延床面積:35坪 ●世帯主年齢:42歳 ●世帯人数:4人

火災共済のみ加入

月払掛金 1,500円 年払掛金 17,500円

自然災害共済「ベーシック」(タイプB) を同口数付帯

月払掛金 4,000円 年払掛金 47,500円

ご加入の保障に自然災害(地震・台風など)
保障がついているか確認してみましょう!



台風・洪水の被害を
受けたとしたら
(風水害等による一部壊～全壊・流失)



地震の被害を
受けたとしたら
(損害額100万円超～全壊・全焼)

最高300万円の支払い

※「マンション構造専用(風水害保障なしタイプ)」の場合、
支払いはありません。

最高2,500万円の支払い
(火災共済からの支払額を含む)

保障されません

最高750万円の支払い

※加入いただける口数は、住宅所在地・建物構造区分・坪数・同居家族数等により変わります。
※損害・被害の程度・加入口数によって保障額は異なります。

ここに記載されている内容は、共済商品の概要を説明したものです。
ご契約の際は「リーフレット」「ご契約のてびき(契約概要・注意喚起情報)」を必ずご覧ください。

たすけあいの輪をむすぶ
こくみん共済

全国労働者共済生活協同組合連合会

神奈川推進本部(神奈川県労働者共済生活協同組合)

たすけあいから生まれた保障の生協です。

「こくみん共済 coop」は営利を目的としない保障の生協として共済事業を営み、相互扶助の精神にもとづき、組合員の皆さまの安心とゆとりある暮らしに貢献することを目的としています。この趣旨に賛同いただき、出資金を払い込んで居住地または勤務地の共済生協の組合員となることで各種共済制度をご利用いただけます。

こくみん共済 coop

<https://www.zenrosai.coop/>
ホームページからもお問い合わせ
いただけます



労働かながわ

令和8年9月1日発行 第750号

発行所／神奈川県産業労働局労働部雇用労政課

〒231-8588(住所不要)

TEL 045-210-5739(ダイヤルイン)

FAX 045-210-8873

労働かながわに対するご意見、ご希望、ご感想をお待ち
しております。

●産業労働局労働部雇用労政課への問合せフォームを
ご利用ください。

<https://www.pref.kanagawa.jp/div/0607/>

職場の皆様に回覧してお読みください。