



ホームページ (<https://tateyama-sr.com/>) にて最新の情報を随時お届けします！

※会員登録していただくことで会員限定のニュースリリースもご覧になれます！（無料）

令和 7 年 10 月

臨時休業のお知らせ 10/30（木）

錦秋の候、顧問先様におかれましてはますますご清栄のこととお喜び申し上げます。さて、誠に勝手ながら10月30日（木）は全社員研修会（事務所外の会場において終日開催）のため臨時休業とさせていただきます。給与計算の日程等、ご迷惑をおかけいたしますが、弊所担当職員と協議頂き、事前の調整を頂けますよう何卒宜しくお願い申し上げます。

カスハラ対策が企業の義務となります！（労働施策総合推進法）

令和7年通常国会で成立した労働施策総合推進法の改正により、「**カスタマーハラメント（カスハラ）**」への対応が**企業に義務化**されることが決まりました。実際の施行日について正式に決定されていませんが、遅くとも令和8年の秋頃までに施行の見通しとなっています。基本方針の策定など、準備には時間を要することが見込まれるため、早い段階から検討・準備されることをお勧めいたします。なお、基本方針はじめ雛形のご提供も可能ですので、対応手順などお気軽に弊所担当職員までご相談ください。

✓ カスハラの定義

今回の改正法において、以下3つの条件を満たす言動がカスハラに該当すると定義されています。

1. 顧客・取引先・施設利用者その他の利害関係者などが行うこと
2. 社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
3. 労働者の就業環境が害されること

✓ 具体的なカスハラ例（東京都の指針より）

国の法制化に先駆けてカスハラ防止条例を定めている東京都の指針における例を紹介します。

- 暴力・暴言・威圧・土下座の要求
- 長時間の拘束・過剰な要求
- 差別的・性的な言動・SNSでの中傷や個人情報の拡散等の嫌がらせ

✓ 事業主が講じるべき雇用管理上の措置

改正法の条文に定められた雇用管理上の措置として、次の3点があげられています。また、実際に労働者からの相談があった際に、「労働者に対して解雇その他不利益取扱いをしてはならない」と定められています。

1. 労働者の相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
2. 労働者の就業環境を害する言動への対応の実効性を確保するために必要な抑止のための措置
3. その他雇用管理上必要な措置

✔ 雇用管理上の措置の具体的な例

1. 方針の明確化
 - カスハラに対する**基本方針を策定・公表**
 - 社内外への対応方針を明示
2. 周知・啓発
 - 従業員への研修・教育
 - 初期対応の方法や**カスハラと正当なクレームの違いを明確化**
3. 相談体制の整備
 - **相談窓口の設置と周知**
 - **発生時の対応フローの整備（例：現場→相談窓口→本部）**
4. 就業規則の整備（義務ではありませんが基本方針と同時に作成が必須となります）
 - カスハラ禁止・対応方法・不利益取扱いの禁止を規定

→ 弊所において雛形の提供が可能です。

✔ カスタマーハラスメントに対する基本方針の記載内容について

1. はじめに（理念・目的）
 - 企業の基本理念やサービス提供の姿勢
 - 顧客の声を大切にする姿勢とその意義
 - カスハラが従業員やサービスに与える悪影響への認識
 - 方針策定の背景と目的（従業員の安全確保とサービス品質向上）
2. カスハラの定義
 - 「社会通念上相当な範囲を超えた言動により、従業員の就業環境を害する行為」
 - 暴力・暴言・脅迫・人格否定
 - 土下座の要求・長時間拘束
 - SNS での中傷・個人情報の拡散
 - セクシャルハラスメント・差別的発言など
3. 社内対応方針
 - 従業員の安全とケアを最優先
 - 研修の実施（知識・対処法の習得）
 - 相談窓口の設置と外部機関（警察・弁護士等）との連携
4. 社外対応方針
 - 合理的・理性的な話し合いによる問題解決を基本とする
 - カスハラと判断した場合は対応打ち切り・サービス提供拒否
 - 悪質な場合は警察・専門家と連携し毅然と対応
5. 公表方法
 - 社内掲示・イントラネット・社外向け HP など公開
 - 顧客向けメッセージとしても活用（店舗掲示やレシート印字など）

【お知らせとお願い】 今後の助成金の手続・手数料について

先月のコンパス通信においてご紹介しました、最低賃金の上昇について、政府の方針により今後も更なる上昇が見込まれており、2030年頃までに最低賃金の全国平均1,500円を目標とするとされています。それに伴い、賃上げに関連する助成金のお問い合わせ・提出代行依頼が殺到しております。

依頼件数の増加により、場合によっては提出代行の対応が出来かねる場合もございますので何卒ご理解・ご了承くださいませようお願い申し上げます。提出代行について対応出来ない場合でも、要件や手続の流れ・作成方法などについて可能な限りご相談対応や申請の支援対応を行ってまいります。

なお、近年の人件費増大・助成金要件の変更や要件の複雑化に伴い、役員間協議の結果、助成金手数料についても見直しをさせて頂くこととなりました。具体的には、**各助成金の提出代行の際に個別で案件ごとに業務委託契約書を締結させて頂きます**ので、恐縮ではございますが何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。

【助成金】 最低賃金引き上げに伴う助成金の説明会が開催されます！

キャリアアップ助成金（賃金規定等改定コース）の申請をはじめて検討される事業主の皆さまを対象に、宮崎労働局主催の助成金説明会が開催されます。参加を希望される方は、助成金センターまでお問い合わせください。

宮崎労働局助成金センター キャリアアップ助成金担当 TEL：(0985) 62-3125

✓ 説明会の内容

・制度の概要説明 ・計画書の作成支援 ・就業規則等の改定のポイント ・質疑応答 などが予定されています。

開催日	予約	時 間	場 所	定員
9月16日(火)	①	10:15～11:15	延岡労働総合庁舎	20名
	②	13:15～14:15	2F 共用会議室	20名
9月18日(木)	③	13:15～14:15 (午後のみ開催)	ハローワークプラザ宮崎 大会議室	30名
9月29日(月)	④	10:15～11:15	ハローワークプラザ宮崎	30名
	⑤	13:15～14:15	大会議室	30名
10月1日(水)	⑥	10:15～11:15	延岡労働総合庁舎	20名
	⑦	13:15～14:15	2F 共用会議室	20名
10月6日(月)	⑧	10:15～11:15	高鍋公共職業安定所	20名
	⑨	13:15～14:15	1F 会議室	20名
10月9日(木)	⑩	10:15～11:15	都城合同庁舎	20名
	⑪	13:15～14:15	2F 共用会議室	20名
10月10日(金)	⑫	10:15～11:15	日南公共職業安定所	20名
	⑬	13:15～14:15	2F 会議室	20名
10月14日(火)	⑭	10:15～11:15	日向公共職業安定所	20名
	⑮	13:15～14:15	2F 会議室	20名
10月16日(木)	⑯	10:15～11:15	ハローワークプラザ宮崎	30名
	⑰	13:15～14:15	大会議室	30名
10月21日(火)	⑱	10:15～11:15	小林公共職業安定所	16名
	⑲	13:15～14:15	2F 会議室	16名

〈定員の都合により、各事業所2名まででお願いします。〉