

2025年3月19日
(ウェブ会議)

2025年度労働安全衛生担当者会議

議 事 次 第

- | | | |
|-----------------|--|-----------|
| 13 : 30 | 開 会 | |
| 13 : 30～13 : 35 | 本部あいさつ | |
| 13 : 35～14 : 00 | 本部提起 | |
| | 「労働安全衛活動の課題と取り組みの基本方針」 | |
| 14 : 00～14 : 30 | 講演①「カスタマーハラスメント対策に向けたこの間の議論経過と労働施策総合推進法の改正案概要について」 | |
| | 講師：厚生労働省 雇用環境・均等局 雇用機会均等課
ハラスメント防止対策室長 | |
| | | 木村 剛一郎 さん |
| 14 : 30～15 : 00 | 講演②「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」 | |
| | 講師：東京都産業労働局雇用就業部労働施策担当課長 | |
| | | 須之内 理史 さん |
| 15 : 00～15 : 10 | 休憩 | |
| 15 : 10～15 : 30 | 本部提起 | |
| | 「労働施策総合推進法改正に対する自治労としての対応」 | |
| 15 : 30～15 : 40 | 質疑応答 | |
| 15 : 40～16 : 10 | 講演③「地方公務員の安全衛生について」 | |
| | 講師 総務省公務員部 安全厚生推進室長 小澤 高志さん | |
| 16 : 10～16 : 15 | 本部まとめ | |
| 16 : 15 | 閉 会 | |

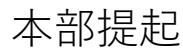
全日本自治団体労働組合

目 次

1. 本部提起「労働安全衛生活動の課題と取り組みの基本方針」	1
上野 友里子 自治労本部法対労安局長	
I 自治労 2024 年度「安全衛生月間」取り組み報告.....	9
II 労働安全衛生活動の課題と取り組みの基本方針.....	14
2. 講 演①「カスタマーハラスメント対策に向けたこの間の議論経過 と労働施策総合推進法の改正案概要について」	48
講師 厚生労働省 雇用環境・均等局 雇用機会均等課 木村 剛一郎 ハラスメント防止対策室長	
講 演②「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」	60
講師 東京都産業労働局雇用就業部 須之内 理史 労働施策担当課長	
3. 本部提起「労働施策総合推進法改正に対する自治労としての対応」 ..	26
林 鉄兵 自治労本部総合労働局長	
4. 講 演③「地方公務員の安全衛生について」	91
講師 総務省公務員部 小澤 高志安全厚生推進室長	

【資 料】

(別冊) 2024 年度安全衛生月間 安全衛生活動単組取り組み集約結果



危険カモ
(労働安全衛生キャラクター)

1 労働者の健康と公務災害・労災の現状

1.労働災害発生状況（2023年度）

- ・ 4 日以上の休業を伴う死傷者は13万5,371人（前年比2.3%増） ⇒ **3年連続増加**
- ・ 業種別死傷者数

製造業	27,194人	（前年比500人・1.9%増）
社会福祉施設	14,049人	（同1,269人・9.9%増）
- ・ 事故の型別

転倒	36,058人	（前年比763人・2.2%増）
動作の反動・無理な動作	22,053人	（同1,174人・5.6%増）
墜落・転落	20,758人	（同138人・0.7%増）

2. 2023年労働安全衛生調査

働く者の82.7%（前回2022年調査では82.2%）が仕事や職業生活に関して強い不安、悩み、ストレスを感じている。

要因：「仕事の失敗、責任の発生等」(39.7%) 「仕事の量」(39.4%)
「対人関係(セクハラ・パワハラを含む)」(29.6%)

3.精神障害に関する労災補償（2023年）

労災請求件数 3,575件（前年比892件増）⇒ 支給決定（認定）件数 883件（認定率34.2%）

4.脳・心臓疾患に関する労災補償（2023年）

労災請求件数 1,023件（前年比220件増）⇒ 支給決定（認定）件数 216件（認定率32.4%）

1 労働者の健康と公務災害・労災の現状

5. 地方公務員健康状況等の現況

長期病休者数(10万人率)の推移



長期病休者数(10万人率)の推移



自治体職場における
メンタルヘルス問題
の深刻さが浮き彫り

6. 公務災害の現況

2022年度 29,662件（前年比4,072件（15.9％）増）

職種別（職員1,000人あたりの公務災害認定数（千人率））

医師・歯科医師（41.53件）、看護師（38.26件）

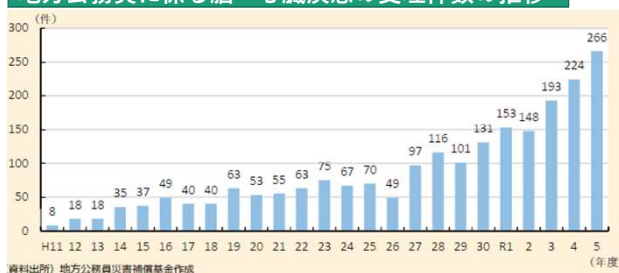
清掃職員（29.39件）、調理員（28.43件）

現業・医療職場における
安全衛生活動の重要性は明らか

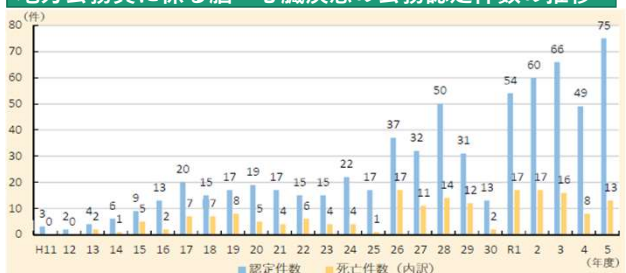
1 労働者の健康と公務災害・労災の現状

7. 精神疾患等、脳・心臓疾患等の公務災害の状況

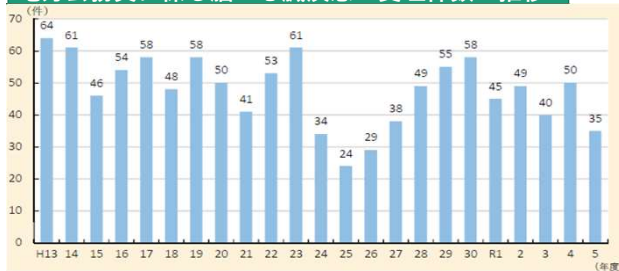
地方公務員に係る脳・心臓疾患の受理件数の推移



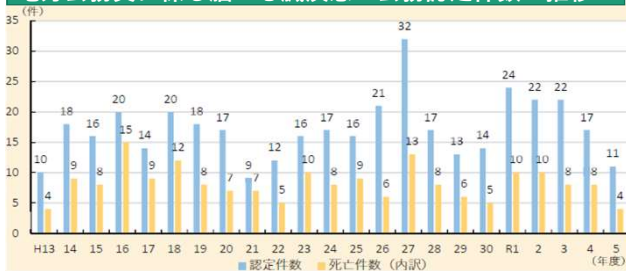
地方公務員に係る脳・心臓疾患の公務認定件数の推移



地方公務員に係る脳・心臓疾患の受理件数の推移



地方公務員に係る脳・心臓疾患の公務認定件数の推移



2 主要な課題と基本的な対応

1.長時間労働の是正および過労死等防止の対策

働き方改革関連法

2018年6月成立：①時間外労働の上限規制（労働基準法第36条改正）②年次有給休暇の取得促進（労働基準法第39条）③フレックスタイム制の見直し（労働基準法第32条の3）④高度プロフェッショナル制度の創設（労働基準法第41条の2）⑤勤務間インターバル制度の普及促進（労働時間設定改善法の改正）⑥医師による面接指導（労働安全衛生法第66条の8）⑦労働時間の客観的な把握（労働安全衛生法第66条の8の3）など

※労働基準法第36条改正

原則（限度時間）として月45時間・年360時間とし、臨時的な特別な事情がある場合でも、①年720時間、②休日労働を含み単月100時間未満、③休日労働を含み複数月平均80時間、④原則である月45時間の時間外労働を上回る回数は年6回まで

医師の面接指導の対象となる要件に該当した職員

217,269人

医師の面接指導が行われなかった職員

147,068人 (67.4%)



地方公務員の時間外労働時間の上限規制

2019年2月人事院規則改正

各自治体でも条例・規則が改正され、上限規制が導入された。

条例・規則が定める上限時間（月45時間以下、年360時間以下）

「他律的業務」の比重が高い部署においては、「月100時間未満、年720時間以下、2～6カ月平均80時間以下、月45時間超は年6回」として上限時間の特例が認められている。また、大規模災害への対応などが想定される「特例業務」については、上限時間を超えて従事させることができるとされている。

2 主要な課題と基本的な対応

1.長時間労働の是正および過労死等防止の対策

過労死等の防止のための対策に関する大綱の見直し

- ①上限規制の遵守徹底、過労死等の再発防止指導、フリーランス等対策を強化
 - 時間外労働の上限規制の遵守徹底等
 - 過労死等を発生させた企業に対する再発防止対策
 - フリーランス等が安心して働ける環境の整備
 - 勤務間インターバル制度の導入促進
- ②業務やハラスメントに着目した調査・分析を充実
 - 芸術・芸能分野を重点業種等に追加
 - 働き方や就労環境、属性等に焦点を当てた調査の実施
 - ハラスメントに関する調査・分析
 - 過労死等の予防研究と支援ツール開発の一体的実施
 - 調査・分析結果の発信
- ③国以外も含めた関係者による取り組みの推進
 - メンタルヘルス対策
 - 職場のハラスメントの防止・解決
 - 公務員に対する取組
 - 相談体制の整備等
 - 周知・啓発
 - 過労死の遺児等の支援
 - 事業主等の取組
 - 労働組合等の取組
 - 国民の取組

各単組の取り組み

- ①36協定（36協定に準じる書面協定）の締結。
- ②他律的業務は交渉を通して、その範囲を必要最低限とし、部署の範囲を特定。
- ③特例業務についても、上限時間の特例にあたる業務を具体化させ、労使協議をしながら制度運用させる。
- ④労働安全衛生法や労働基準法、厚労省の「労働時間の適正な把握のために使用者が講ずべき措置に関するガイドライン」等を踏まえ、労働時間の縮減をめざすため、労働時間等設定改善法を職場で活用し、労働者の健康と労働時間短縮に取り組む。

『「時間外勤務の削減」の単組での取り組み事例』を参考に、できることから実践を！

2 主要な課題と基本的な対応

2.メンタルヘルス対策の推進

地方公共団体におけるメンタルヘルス対策の取組状況

- メンタルヘルス対策に取り組んでいる部局数 92.9%
- ・メンタルヘルス対策に関する計画の策定 23.4%
 - ・実務を行う担当者の選任 36.0%
 - ・ラインケアおよび事業場内産業保健スタッフ等によるケアを実施するための教育研修・情報提供 42.5%
 - ・職場外資源（医療機関、EAP等）を活用したメンタルヘルス対策（相談・カウンセリングを含む）の実施 47.5%



いずれも低率

総合的なメンタルヘルス対策に関する研究会報告書

ア メンタルヘルス対策の取り組みの方向性

- ・職員個人による「セルフケア」、管理職による「ラインケア」、産業医や保健スタッフが取り組む「職場内保健スタッフ等によるケア」、職場外の専門医等による「職場外資源等によるケア」の4つのケアを、相互に連携して取り組むこと。

イ メンタルヘルス不調者に対する段階別対応

- ・予防策を的確に講ずるとともに、メンタルヘルス不調の兆候を早期に発見し対応することが重要。メンタルヘルス不調の原因に応じた対応、職員へのセルフケアの意識付け、ストレスチェックの有効活用等に取り組むこと。
- ・メンタルヘルス不調による休務者が円滑に職場復帰できることや、再発防止のための対策（復帰支援プログラム等の策定等）

2 主要な課題と基本的な対応

2.メンタルヘルス対策の推進

全職場でストレスチェックの実施を

- ストレスチェック制度 「メンタルヘルス不調の未然防止の段階である一次予防の取り組み」

- ・定期的に労働者のストレス状態を検査
- ・本人にその結果を通知し、自らのストレスの状況について気づきを促す
 - 個々の労働者のストレスを低減させる
- ・検査結果を集団ごとに集計・分析
- ・職場におけるストレス要因を評価
 - 職場環境の改善につなげる
 - ストレス要因そのものを低減するよう努めることを事業主に求めるもの

ストレスの高い人を発見 → 医師による面接指導につなげる → メンタルヘルス不調の未然防止

自治労「メンタルヘルス対策指針」

(ア) 一次予防 健康増進と疾病の未然防止のための取り組み

参加型安全衛生活動によるストレス・過労対策・快適職場づくり、研修・教育啓発活動、厚生施設の整備・充実やサークル支援など福利厚生活動の充実など

(イ) 二次予防 メンタル不調者の早期対策・早期治療のための取り組み

利用しやすい相談体制の工夫・改善、カウンセリングマインド研修等実践的な研修の実施など

(ウ) 三次予防 早期職場復帰のための取り組み

リハビリ勤務、ならし勤務等による復帰のための猶予期間の保障、カウンセリング体制の継続など職場復帰・再発防止対策の実施など

2 主要な課題と基本的な対応

3.ハラスメント対策の推進

パワハラ対策の法制化

- ・2019年 パワーハラスメントに関する雇用管理上の措置が義務化（労働施策総合推進法）
事業主が講ずべき措置として、①「パワーハラスメントを行ってはならない」旨の方針を明確化し、労働者への周知と啓発のための研修などの実施、必要な服務規程を就業規則などで定めること、②セクシュアルハラスメント等の相談窓口と一体的に、パワーハラスメントの相談窓口を設置し、一元的な相談体制を整備すること
- ・2020年4月1日 人事院規則10-16（パワーハラスメントの防止等）を公布
※地方自治体では、厚労省指針が適用され、人事院規則を踏まえて措置義務も求められている

各単組の取り組み

- ・ハラスメントに関する防止措置が未設置の自治体
⇒ 早急に防止対策の措置を取ることを求める。
- ・研修の実施、相談体制の整備をはじめとし、あらゆるハラスメントに関する対策を強化するよう労使協議を進める。
- ・組合も参画した対策委員会の設置や研修の実施、相談窓口の開設などを求める。
- ・ハラスメントが発生した場合、被害者、加害者双方の話を丁寧に聴き取り、プライバシーに配慮した上で、適切に対応するよう当局に求める。



2 主要な課題と基本的な対応

3.ハラスメント対策の推進

カスタマーハラスメントの現状等

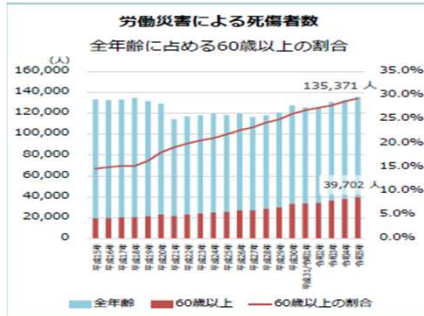
- ・自治労調査（2020年10月）
過去3年間に住民から迷惑行為や悪質クレームを受けた人は約半数の46%、職場で受けている人がいるところを見たというケースを含めると76%
⇒ 迷惑行為を受けた職員のうち約3分の2が強いストレスを感じている
⇒ カスタマーハラスメント対策が必要
- ・カスハラの法的規制
パワーハラスメント防止を義務付ける労働施策総合推進法の附帯決議
「悪質クレームを始めとした顧客からの迷惑行為の実態を踏まえ、防止に向けた必要な措置を取ること」
⇒ 厚労省の指針でも「望ましい措置」として記載
人事院規則10-16（パワーハラスメントの防止等）の運用通知
「職員が担当する行政サービスの利用者等からの言動で、（中略）当該言動を受ける職員の属する省庁の業務の範囲や程度を明らかに超える要求をするものに関する苦情相談があった場合に、組織として対応し、迅速かつ適切に職員の救済をはかること」

労働施策の総合的な指針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案

事業主は、職場において行われる顧客、取引先の相手方、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を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ものとする。

2 主要な課題と基本的な対応

4. 高齢労働者の安全衛生対策の推進



高齢労働者が安心して安全に働ける職場環境づくり

高齢労働者の安全と健康確保のためのガイドライン（エイジフレンドリーガイドライン）

照度の確保、段差の解消、補助機器の導入等、身体機能の低下を補う設備・装置の導入、勤務形態等の工夫、ゆとりのある作業スピード等、高齢労働者の特性を考慮した作業管理を求めている。 ⇒ 2023年度から定年年齢の引き上げが始まっている

今後の高齢労働者の労働災害防止の推進

- ① 高齢労働者の特性に配慮した作業環境の改善、適切な作業の管理その他の必要な措置を講じることが事業者の努力義務とすることが適当。
 - ② 厚生労働大臣は、①の措置の適切かつ有効な実施をはかるために、必要な指針を公表できるようにすることが適当。（指針の内容は今後議論）
- 厚生労働大臣は、指針に従い、事業者またはその団体に対し、必要な指導、援助を行うことができるようにすることが適当

2 主要な課題と基本的な対応

5. 大規模災害時における安全衛生体制の確立

能登半島地震における応援側自治体職員からみた状況と課題

- ① 被災自治体職員
 - ・ 災害が起ってから休むことなく働いており、200時間超の時間外勤務になっている。
 - ・ 自らも被災していて、車中泊しながら業務にあたっているため疲弊していた。
 - ・ 夜の防犯パトロールを行っているが、シフトによっては、女性職員のみが受付に残ることがあり、防犯上の危険を感じた。
 - ・ 被災により離職者が増加している。
 - ・ 交代制で勤務しているようだが、夜勤者は日中に通常業務を行っているため、相当に疲労していると推測された。
 - ・ 人員不足から、一人が複数の業務で対応しなければならない状態だった。
- ② 応援側自治体職員
 - ・ 感染症対策ができておらず、避難所で感染症が蔓延した。
 - ・ 住家調査のため、倒壊した家屋の釘等踏む抜く可能性があるため、安全靴の備え付けが必要。
 - ・ 除雪しながら被災地の道路、橋梁、トンネルを日々長時間かけて車両で移動しており、高い緊張と強い疲労感があった。
 - ・ 自衛隊の入浴支援を利用している派遣自治体もあるが、所属自治体ではその利用について明確な指示がないことから利用できず、劣悪な衛生環境の中、日々の業務にあたっていた。
 - ・ 平時と災害対応派遣対応時の時間外勤務の取扱い。

本部・県本部・単組での取り組み

- (1) 本部
 - ・ 安全衛生対策について、総務省や地方公務員災害補償基金など関係機関への働きかけを強化。
- (2) 県本部
 - ・ 被災自治体で災害対応にあたる職員および行政支援に伴い被災地の災害対応業務にあたる職員の適切な勤務労働条件、安全衛生の確保にむけ、単組における交渉実施を促進し、交渉状況を把握するとともに、必要な助言・指導を行う。
- (3) 単組
 - ・ 避難所対応業務など昼夜を問わず業務にあたる必要があることから、勤務時間や業務内容の実態を把握、交代で休暇を取得できるよう求めるとともに、次の勤務までの勤務間インターバルの確保。
 - ・ 災害対応業務にかかる超過勤務手当・特殊勤務手当等の全額支給を求める。
 - ・ 被災地での活動において、石綿曝露の危険性があることから、当局に対して曝露防止対策を徹底するよう求める。
 - ・ 本部作成の「惨事ストレスとメンタルケア 災害支援参加のあなたへ 必読書」「災害対応職員 1000時間後のあなたへ 現実への帰還のために 必読書」を活用し、組合員のメンタルヘルス対策を行う。
 - ・ 災害対応に関わって、ア) 自治体からの要請に基づく支援活動については職務命令（公務出張）による取り扱いとすること、イ) 自主的な支援を希望する職員についてはボランティア休暇等の対応を求める。

3 労働安全衛生法と参加型安全衛生活動の推進

1.労働安全衛生法

労働安全衛生法は、労働災害の防止のための危害防止基準の確立、責任体制の明確化、自主的活動の促進などにより、労働者の安全と健康の確保と快適職場環境の形成を促進すること目的とし、労働基準法から分離され1972年に制定された。

この法律で定められている最低基準すら守られていない職場がある
労働者、労働組合も十分に活用していない実態がある
⇒自治体当局の不知や無視 → **法律違反のケースも**

労働安全衛生法の遵守状況

- ①安全管理者、衛生管理者、産業医、安全衛生推進者等の未選任
- ②重大災害発生時の報告義務違反
- ③安全衛生委員会の未設置
- ④機械等の安全対策の不備
- ⑤有害物規制の不備
- ⑥職場環境の不備
- ⑦危険有害作業の規則の不備
- ⑧法令の周知の不備

安全管理体制づくり

健康で安全に働ける職場をつくるために「**快適職場づくり運動**」を進める。
安全衛生委員会を設置するとともに、労働災害を防止するための安全管理体制づくりが必要。



3 労働安全衛生法と参加型安全衛生活動の推進

2.今後の労働安全衛生対策について

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案要綱

- ①個人事業主等に対する安全衛生対策の推進
個人事業者等の業務上災害の防止、同じ場所で働く労働者の災害防止のため、個人事業者等を労働安全衛生法による保護対象・義務の主体として位置づけ、見直しを行うことや、災害報告制度の創設等として、個人事業者等を含む作業従事者の業務上災害を労働基準監督署に報告する仕組みを整備する、労働者と同様の申告権を付与するとともに、申告に伴う不利益取扱いを禁止すること。
 - ②メンタルヘルス対策の推進
現在努力義務となっている労働者50人未満事業場でのストレスチェックを義務化すること。
 - ③化学物質による健康障害防止
危険性・有害性情報の通知義務違反の罰則を付すこと。
 - ④機械等による労働災害防止
特定機器等の製造許可及び製造時等検査制度の見直しや特定自主検査及び技能講習の不正防止対策の強化。
 - ⑤高齢者の労働災害防止対策
高齢者の労災防止に必要な措置を事業者の努力義務とするとともに、措置内容に関する指針を公表すること。
- 労働施策総合推進法改正案
治療と仕事の両立支援対策
事業主は、疾病、負傷その他の理由により治療を受ける労働者について、就業によって疾病、負傷の症状が増悪すること等を防止し、治療と就業を両立することを支援するとともに、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必要な措置を講ずるよう努めなければならないとし、措置内容に関する指針を公表する。

4 公務災害認定の取り組み

1. 公務災害認定の現状と課題

- ① 地方公務員の災害補償制度は複雑なこともあり、組合員に周知されておらず、権利行使の機会を十分に保障されていない。
- ② 地方公務員災害補償基金の公務上業務認定基準は極めて限定的。
(とくに、腰痛、頸肩腕障害、脳・心臓血管疾患、精神疾患や過労死は、被災者救済の立場が非常に弱い)
- ③ 地方公務員災害補償基金には「本部協議」という制度があり、脳・心臓血管疾患や精神疾患等については、必ず本部に協議する。 → **これらの認定率は非常に低率**
- ④ 公務上外の認定基準と、裁判所の判断基準にかい離が生じている。

2. 公務災害認定の取り組み

労働組合が**被災労働者の掘り起こし**を行っていくことから始める

- | | |
|--------------------------------------|-----------------------|
| ① 労働者のいのちと健康を守るためには早期発見、早期治療 | ② 公務災害として認定を求める取り組み |
| ③ 認定請求に際して、所属長や首長に「公務上」との取り扱いの立場を求める | ④ 地方公務員災害補償基金支部への取り組み |
| ⑤ 組織全体の闘争課題とする | |

3. 会計年度任用職員等の災害補償について

非常勤職員等の災害補償－地公災法および労災保険法との均衡を踏まえた制度を条例で定めることが義務づけられている

常勤職員との均衡を踏まえた制度となっているか点検し、条例・施行規則の改正などの対応が必要

(地公災法第69条)

安全衛生委員会の活動強化・労働安全衛生月間の取り組み

自治労は安全で快適な職場環境の実現をめざし、**7月の安全衛生月間を中心に、全単組で安全衛生活動に取り組む。**



- ・ 県本部…安全衛生活動の推進組織をつくり、目標を立てて取り組む。
- ・ 県本部・単組…「職場点検活動のてびき」や各種資料を活用し、職場巡視プログラムを組み込んだ参加型の学習の場を設定する。日常から安全衛生委員会を定期的に開催し、職場全体で安全衛生活動の意義目的を共有化する。

これまで毎年実施してきた「安全衛生月間の取り組み集約」については、

3年に1回（次回調査は2027年度）とする。

「職場改善事例報告書」「安全衛生活動事例報告書」「重大事故報告書」については**毎年報告**を取りまとめ、各単組における安全衛生活動の好事例の共有化をはかる。

I 自治労2024年度「安全衛生月間」取り組み報告

1. 2024年度「安全衛生月間」取り組み集約について

2024年度「安全衛生月間」の取り組みは、2025年1月現在、47県本部の2,502加盟単組中768単組（30.7%）で取り組みられました。以下の報告は、回答があった単組の取り組みとなることをご留意ください。

(1) 安全衛生委員会の活動状況

安全衛生委員会の設置状況について「すべての職場で設置」「設置義務のある職場では設置」単組は703単組（91%）でした。一定の基準に該当する事業場では労働安全衛生法で委員会を設置しなければならないとされており、設置義務に違反する場合は罰則の適用があります。

	都道府県	県都・政令市	都市・特別区	町村	事務組合・広域連合	公共民間	左の区分以外	合計	割合
回答単組数	25	65	304	231	33	89	21	768	
(1)安全衛生委員会の設置状況									
すべての職場で設置	7	40	185	153	21	50	15	471	61%
設置義務のある事業所では設置	18	25	111	58	4	13	3	232	30%
設置されていない	—	—	8	20	8	26	3	65	8%

委員会が設置されている単組においても、安全衛生委員会は立ち上げて終わりではありません。年間の活動計画を立て、職場巡視を計画的に行うとともに、時間外労働の実態把握、ハラスメントに対する啓発・予防・解決策を実施することが必要です。

報告のあった単組のうち約半数の単組が年1～4回の委員会開催にとどまっており、まったく開催をしていない単組も87単組（11%）ありました。労働安全衛生規則では、事業者は安全委員会、衛生委員会又は安全衛生委員会を毎月一回以上開催するようにしなければならないとしており、委員会未開催の単組はもとより、すべての単組で月1回以上の委員会を開催するよう取り組みを進めましょう。

(2)安全衛生委員会の平均開催状況									
	都道府県	県都・政令市	都市・特別区	町村	事務組合・広域連合	公共民間	左の区分以外	合計	割合
月1回以上	8	28	80	39	12	38	12	217	29%
年5～10回	10	17	48	12	2	4	4	97	13%
年1～4回	8	17	160	141	12	15	6	359	47%
開かれていない	—	1	10	36	9	27	4	87	11%

具体的な取り組みについて、職場巡視を実施（または予定）した単組は529単組（70%）でした（一部の職場で実施（予定）を含む）。職場巡視は安全衛生委員会の重要な活動の一つです。「職場点検活動のてびき」のチェックリスト等をもとに職場点検・巡視を定期的に行い、危険な場所等の改善がはかられたかなどを確認して対策を立てるととも

に、具体的な職場改善事例を積み重ねることが重要です。

(3)今年度、職場巡視を実施(または予定)									
	都道府県	県都・政令市	都市・特別区	町村	事務組合・広域連合	公共民間	左の区分以外	合計	割合
すべての職場で実施(予定)	16	27	102	60	20	37	18	280	37%
一部の職場で実施(予定)	10	31	134	56	6	9	3	249	33%
実施(予定)していない	—	5	63	110	9	38	5	230	30%

(2) 労働時間管理の取り組み

また、委員会において時間外労働の実態を把握する必要があります。いわゆる過労死基準とされる月80時間を超える時間外労働がみられる職場の把握、他律的業務の比重が高い職場の特定、特例業務が行われた場合の要因の分析、検証などを行い、長時間労働を行った職員に対する医師による面接指導の対象とするなど対策が求められます。

安全衛生委員会で時間外労働の実態を共有しているのは485単組（63％）で、具体的な超過勤務の縮減策を実施しているのは301単組（39％）、長時間労働を行った職員に対する健康確保措置の強化を要求しているのは250単組（33％）でした。2019年4月より公務職場においても時間外労働の罰則付き上限規制が導入されています。安全衛生委員会を毎月開催して職員の時間外労働の実態を把握し、超過勤務が常態化している職場については具体的な対応策を示すとともに、必要な人員を計算して人員確保要求につなげていくことが重要です。

	都道府県	県都・政令市	都市・特別区	町村	事務組合・広域連合	公共民間	左の区分以外	合計	割合
(4)安全衛生委員会で時間外労働の実態を共有している数	21	46	214	133	18	34	19	485	63%
(5)具体的な時間外労働の縮減対策を実施している数	17	29	152	69	8	20	6	301	39%
(6)長時間労働を行った職員に対する健康確保措置の強化を要求している数	14	37	133	42	6	11	7	250	33%

(3) ハラスメント対策等の実施

職場におけるハラスメントに加えて、昨今、カスタマーハラスメントが深刻な課題となっています。東京都では全国初のカスハラ防止条例成立したほか、厚生労働省の労働政策審議会においては、カスタマーハラスメント対策について事業主の雇用管理上の措置義務とすることが適当であるとの報告書がまとめられました。これらの動向を見据えた上で、各単組においてもカスハラ対策を進めていく必要があります。カスタマーハラスメント対策について当局に具体的な措置を要求したのは452単組（59％）、あらゆるハラスメントについて雇用管理上講ずるべき措置に関する規定の策定を要求したのは473単組（62％）、メンタルヘルス・ハラスメントに関する相談窓口を設置している単組は685単組（89％）

でした。

総務省が2024年6月に実施した調査結果および2024年12月1日現在のフォローアップ調査結果では、各種ハラスメント防止のための措置は都道府県および指定都市ではすでに全団体で措置が講じられているものの、28の市区町村では雇用管理上必要な措置が講じられていません。引き続き、すべての市区町村で整備されるよう取り組みを進めていく必要があります。

また、職場復帰プログラムを策定しているのは464単組（60%）、ストレスチェック（50人以上の事業場において1年に1回の実施が義務）後の結果を検証しているのは575単組（75%）でした。

	都道府県	県都・政令市	都市・特別区	町村	事務組合・広域連合	公共民間	左の区分以外	合計	割合
(7)カスタマーハラスメント対策について当局に具体的な措置を要求している数	17	44	214	120	13	31	13	452	59%
(8) あらゆるハラスメントについて雇用管理上講ずるべき措置に関する規定の策定を要求している数	18	48	204	120	14	49	20	473	62%
(9) メンタルヘルス、ハラスメントに関する相談窓口を設置している数	26	60	287	202	23	67	20	685	89%
(10)職場復帰プログラムを策定している数	24	48	206	125	10	35	16	464	60%
(11)ストレスチェック後の結果を検証している数	23	53	252	171	15	44	17	575	75%

（４）高年齢職員の安全衛生対策の推進

2023年4月から定年年齢の段階的引き上げがスタートし、公務職場においても高年齢層職員の比重が高まっています。2020年3月に厚生労働省は、高年齢労働者が安心して安全に働ける職場環境づくりや労働災害防止のための健康づくりにむけて、「高年齢労働者の安全と健康確保のためのガイドライン（エイジフレンドリーガイドライン）」を作成しており、これらも参考に高年齢職員の安全衛生対策を進める必要があります。

高年齢職員の安全衛生対策を推進したのは115単組、1割半ば程度の取り組みにとどまりましたが、職員の年齢構成が高くなる中で、高年齢労働者をはじめとして誰もが安心して安全に働くことができる職場環境の実現にむけて、労使でしっかりと協議を進めていきましょう。

	都道府県	県都・政令市	都市・特別区	町村	事務組合・広域連合	公共民間	左の区分以外	合計	割合
(12)高年齢職員の安全衛生対策を推進している数	3	17	60	19	3	9	4	115	15%

(5) すべての労働者の安全衛生の確保

男女がともに快適に働くことができる職場環境の整備にむけて、安全衛生委員会に女性委員を選出していかなければなりません。635単組（83％）で女性委員を選出していますが、すべての単組で女性委員の参画を迫及する必要があります。また、すでに選出している単組でも、男女同数を目標に取り組みを継続していかなければなりません。

また、今回の点検では、非常勤職員を委員に選出しているのは60単組（8％）とごくわずかでしたが、すべての人の安全衛生の確保をはかっていくために非常勤職員も委員の選出に含めていく必要があります。

	都道府県	県都・政令市	都市・特別区	町村	事務組合・広域連合	公共民間	左の区分以外	合計	割合
(13) 安全衛生委員会に女性の委員を選出している数	20	49	278	197	19	51	21	635	83%
(14) 安全衛生委員会に非常勤職員を選出している数	2	8	28	8	1	7	6	60	8%

2020年4月から会計年度任用職員制度が始まり、要件を満たす会計年度任用職員についても健康診断およびストレスチェックの実施が義務付けられましたが、この義務付けを周知したのは622単組（81％）という結果でした。また、委託先の職場において安全衛生確保の対策を実施しているのはわずか74単組（10％）でした。

すべての労働者の安全衛生の確保にむけて、同一事業場内で働くすべての労働者から幅広く意見を聴取し、安全衛生委員会等の年間計画の策定や、安全衛生教育や健康診断等を確実に実施しましょう。

	都道府県	県都・政令市	都市・特別区	町村	事務組合・広域連合	公共民間	左の区分以外	合計	割合
(15) 会計年度任用職員に健康診断等が義務付けられていることを周知している数	21	55	270	194	20	41	21	622	81%
(16) 委託先の職場で安全衛生確保の対策をしている数	5	9	32	14	4	6	4	74	10%

(6) 2024年度の安全衛生の取り組みを行った単組について（予定も含む）

別紙参照

(7) 職場改善事例報告

15県本部（宮城、群馬、富山、石川、三重、大阪、兵庫、島根、香川、愛媛、長崎、大分、熊本、沖縄）から職場改善事例報告がありました。特徴的な改善事例は以下の通り。

- ① 臨床現場である病院での公務災害時の対応
- ② 「ひとり1改善事業」として業務改善の提案（税務課固定資産税係で、インターネット上のストリートビューを活用したことで現地確認の時間が短縮、業務時間の削

減)

- ③ 執務室の床面にある円形の蓋状カバーの中心部が欠け、職員がつまづくことが想定されたところをテープで覆い、つまづくことのないように補強した。
- ④ 時間外労働縮減対策（業務内容の報告、ノー残業デーの運用の見直し、五時ダッシュデーなど）
- ⑤ 災害時等有事に備えた行動対策
- ⑥ 熱中症対策（ペルチェベストの購入、空調服の導入、熱中症対策チェックシートのトイレへの張り出し）
- ⑦ 夏季休暇の日数増加と取得期間延長
- ⑧ 空調設備の入れ替え、壁紙の張替え、耐震対策、ひび割れ箇所の修繕
- ⑨ メンタルヘルス対策・相談体制の整備（困りごと相談フローチャートとQRコードを作成）
- ⑩ ハラスメントに関する規程及び方針の策定

毎月安全衛生委員会を開催し、職場点検・巡視を行うことは、職場改善に繋げる一歩です。定期的な委員会を開催し、一つひとつ問題を解決していきましょう。

Ⅱ 労働安全衛生活動の課題と取り組みの基本方針

1. 労働者の健康と公務災害・労災の現状

(1) 厚生労働省は、2023年5月、労働災害を減らし、労働者一人ひとりが安全で健康に働くことができる職場環境の実現にむけ、国、事業者、労働者等の関係者がめざす目標や重点的に取り組むべき事項を定めた「第14次労働災害防止計画（2023年度から2027年度までの5か年計画）」を策定しました。

重点対策としては、①自発的に安全衛生対策に取り組むための意識啓発、②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、③高年齢労働者の労働災害防止対策の推進、④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、⑤個人事業者等に対する安全衛生対策の推進、⑥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）、⑦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）、⑧化学物質等による健康障害防止対策の推進を掲げ、死亡災害については、2022年と比較して、2027年度までに5%以上減少する、死傷災害については、2021年度までの増加傾向に歯止めをかけ、死傷者数については、2022年と比較して2027年までに減少させるとしています。

計画初年度の2023年の労働災害発生状況は、4日以上 の休業を伴う死傷者は135,371人（前年比2.3%増）で近年増加傾向にあり、3年連続で増加しています。また、新型コロナウイルス感染症のり患による死傷者数は33,637人（同122,352人減）となっています。

業種別死傷者数では、最も件数の多い「製造業」27,194人（前年比500人・1.9%増）と、社会福祉施設14,049人（同1,269人・9.9%増）で増加しました。

事故の型別では「転倒」36,058人（前年比763人・2.2%増）が最も多く、「動作の反動・無理な動作」22,053人（同1,174人・5.6%増）、次いで「墜落・転落」20,758人（同138人・0.7%増）が続いています。

(2) 厚生労働省の2023年労働安全衛生調査によれば、働く者の82.7%（前回2022年調査では82.2%）が仕事や職業生活に関して強い不安、悩み、ストレスを感じています。要因としては「仕事の失敗、責任の発生等」（39.7%）「仕事の量」（39.4%）、「対人関係（セクハラ・パワハラを含む）」（29.6%）が挙げられています。

精神障害に関する労災補償の状況は、2000年には212件の請求でしたが、2023年には3,575件の請求（前年比892件増）となっており、2000年以降、増加し続けて

います。一方で、支給決定（認定）件数は883件・認定率34.2%（同173件増・1.6%減）にとどまっています。

また、脳・心臓疾患に係る労災請求件数は過去10年余りの間、700件台後半から800件台後半の間で推移していますが、労災認定件数は2012年以降、減り続ける傾向にあり、過労死が認定されにくい実態が明らかとなっています。2023年度における脳・心臓疾患の労災請求件数は1,023件で、前年度比220件の増加となりました。労災支給決定（認定）件数は216件（うち死亡58件）で、2年連続の増加、前年度比22件の増加となりましたが、認定されにくい傾向は続いています。

- （３） 地方公務員安全衛生推進協会の「地方公務員健康状況等の現況（2023年度）」によれば、2023年中の在職職員の「精神及び行動の障害」を理由とした長期病休者数（10万人率）は、2,286.4人と前年度より143.9人増加し、10年前の約1.9倍、15年前の約2.0倍となっています。

同調査によると、長期病休者率は2006年度より2,400人前後で推移していましたが、2014年度以降増加傾向となり、2021年度に3,000人を突破し、今年度調査では3,423.8人と上昇が続いています。また、「精神及び行動の障害」による長期病休者率も年々増加し、2012年度に長期病休者に占める割合が5割を超えて以降、今年度調査でもさらにその割合が増加しています。自治体職場におけるメンタルヘルス問題の深刻さが浮き彫りとなっており、職員の心の健康対策の必要性を組合としても訴えていかなければなりません。

- （４） 地方公務員災害補償基金が公務災害（通勤災害を除く）として認定した件数をみると、2003年度をピークに減少傾向にあったものの、2016年度以降増加に転じ、2020年度は減少しましたが、2022年度は総計2万9,662件と前年度より4,072件（15.9%）増加しました。要因としては、義務教育学校職員と警察職員の自己の職務遂行中の公務災害件数や警察職員の訓練中の公務災害件数の増加であり、新型コロナウイルス感染症の影響により縮小されていた業務などに変化が生じた可能性があると考えられています。

職種別にみると、職員1,000人あたりの公務災害認定数（千人率）は、医師・歯科医師（41.53件）に続いて、看護師（38.26件）、清掃職員（29.39件）、調理員（28.43件）、となっています。現業・医療職場における安全衛生活動の重要性が明らかになっています。

精神疾患等の2023年度の状況をみると、受理件数は266件（前年度224件）であり、認定件数は75件（同49件）となっています。業務負荷の類型別の認定件数をみると、仕事の量（勤務時間の長さ）が27件、次いで対人関係等の職場環境が25件などとなっています。

また、2013年度以降の脳・心臓疾患の公務災害受理件数は、5年連続で増加し、2014年度以降2018年度まで増加傾向にあり、その後は35件から60件の間で増減しています（2023年度：35件（前年比15件減））。その一方で、公務上認定は2023年度では11件にとどまっています。2023年度に、脳・心臓疾患で公務上認定になった11件のうち、4件は1か月平均の超勤時間が100時間以上、3件は80時間以上～100時間未満となっています。こうした実態に対して、当局・使用者には長時間にわたる過重労働の排除と健康管理対策の強化、疾病が発生した場合の再発防止措置の徹底を求めていくことが非常に重要になっています。

2. 主要な課題と基本的な対応

（1）長時間労働の是正および過労死等防止の対策

① 働き方改革法案の成立

2018年6月に成立した「働き方改革関連法」では、①時間外労働の上限規制（労働基準法第36条改正）②年次有給休暇の取得促進（労働基準法第39条）③フレックスタイム制の見直し（労働基準法第32条の3）④高度プロフェッショナル制度の創設（労働基準法第41条の2）⑤勤務間インターバル制度の普及促進（労働時間設定改善法の改正）⑥医師による面接指導（労働安全衛生法第66条の8）⑦労働時間の客観的な把握（労働安全衛生法第66条の8の3）などが定められました。

労働基準法第36条の改正では、時間外労働の上限規制を、原則（限度時間）として月45時間・年360時間とし、臨時的な特別な事情がある場合でも、①年720時間、②休日労働を含み単月100時間未満、③休日労働を含み複数月平均80時間、④原則である月45時間の時間外労働を上回る回数は年6回までを限度とすることを罰則付きで規定しました。

② 労働時間の把握・管理と安衛法の改正

厚生労働省は「労働時間の適正な把握のために使用者が講ずべき措置に関するガイドライン」（以下「労働時間ガイドライン」）を2017年に発出し、総務省も全国人事委員会事務局長・人事担当課長・市町村担当課長会議や「地方公共団体における時間外勤務の上限規制及び健康確保措置を実効的に運用するための取組の一層の推進について（通知）」において「労働時間ガイドライン」の実行と客観的な労働時間把握を求めています。

一方、「働き方改革関連法」で労働安全衛生法も改正されました。主な改正点は、①長時間労働者に対する医師の面接指導の強化、②産業医・産業保健機能の強化、③「労働者の心身の状態に関する情報の適正な取扱いのために事業

者が講ずべき措置に関する指針」の新設、の3点となります。

① 長時間労働者に対する医師の面接指導の強化

医師による面接指導の対象となる労働者は、改正により、時間外・休日労働の労働時間数が、現行の月100時間から月80時間に変更。また、医師の面接指導の確実な実施にむけ、事業者は1ヵ月あたり80時間を超えた労働者に対して、速やかに超えた時間に関する情報を通知することが必要。

※ 高プロ制度の対象労働者への医師の面接指導（労働安全衛生法第66条の8の4）とは別の措置

② 産業医・産業保健機能の強化

ア 事業者は、長時間労働者の状況や労働者の業務の状況など産業医が労働者の健康管理等を適切に行うために必要な情報を提供しなければならない。

イ 事業者は、産業医から受けた勧告の内容を事業場の労使や産業医で構成する衛生委員会に報告することとしなければならないこととし、衛生委員会での実効性のある健康確保を行う。

ウ

事業者は、産業医等が労働者から健康相談に応じるための体制整備に努め、健康個人情報は、適切に扱う。

③ 「労働者の心身の状態に関する情報の適正な取扱いのために事業者が講ずべき措置に関する指針」の新設

事業者には安衛法上の安全・健康確保義務や労働契約法上の安全配慮義務があるが、健康診断等の健康確保措置によって得られた労働者の心身の状態に関する情報は、労働者にとって特に個人的な情報も含まれている。労働者が不利益な取扱いにつながることなく、産業医等による健康相談等を受けられるようにするとともに、事業者が必要な情報を取得して労働者の健康確保措置を行えるようにするため、事業場における心身の状態の情報の適正な取扱いのための規程を策定することで取扱いを明確化することが必要である。

③ 地方公務員の時間外労働時間の上限規制

国家公務員においても、2019年2月に人事院規則が改正され、各自治体でも条例・規則が改正され、上限規制が導入されました。条例・規則が定める上限時間（月45時間以下、年360時間以下）を踏まえ、36協定または36協定に準ずる書面協定を締結して、時間外労働を縮減していく必要があります。

「他律的業務」の比重が高い部署においては、「月100時間未満、年720時間以下、2～6ヵ月平均80時間以下、月45時間超は年6回」として上限時間の特例が認められています。また、大規模災害への対応などが想定される「特例業務」

については、上限時間を超えて従事させることができるとされています。

④ フレックスタイム制の見直しおよび勤務間インターバルの確保

2023人事院が行った「公務員人事管理に関する報告」への対応として、2024年3月29日にフレックスタイム制の見直しおよび勤務間インターバルの確保に関する人事院規則が改正され、同日総務省から通知が発出されました。主な改正内容は次の通りです。

(ア) フレックスタイム制（施行期日：2025年4月1日）

- ・これまで育児介護等職員については、勤務時間の総量を維持した上で、週1日を限度に勤務時間を割り振らない日を設定することが可能であったところ、今回の改正により、これが一般職員にも適用拡大された。
- ・職員の申告により、公務の運営に支障がない範囲で勤務開始後にその日の勤務時間の割振り変更することが可能とされた。
- ・期間業務職員についても常勤職員のフレックスタイム制と同様に勤務時間を定めることが可能とされた。

(イ) 勤務間インターバル（施行期日：2024年4月1日）

- ・人事院規則15—14（職員の勤務時間、休日及び休暇）に、各省各庁の長に対して、勤務間のインターバル（職員の健康及び福祉の確保に必要な勤務の終了からその次の勤務の開始までの時間）を確保する努力義務を課すもの。
- ・勤務間のインターバルの目安は11時間とする。

⑤ 過労死等の防止のための対策に関する大綱

過労死の防止対策については、過労死等防止対策推進法と「過労死等の防止のための対策に関する大綱」で具体的な施策を推進しています。大綱は2015年7月に初めて閣議決定され、おおむね3年を目途に見直しがされており、2024年8月2日に新たな大綱が閣議決定されました。

今回の大綱は、この間の法改正や行政における取り組みの課題などを踏まえ、基本的考え方、長時間労働やハラスメントの根絶にむけた重点対策などの見直しとともに、労働組合による労働関係法令の遵守状況の定期的な確認や、ワーク・ライフ・バランスの実現などの取り組みについても追記されました。また、過労死防止のための数値目標を定めています。①週労働時間40時間以上の雇用者のうち、週労働時間60時間以上の雇用者の割合を5%以下とする（2028年まで）、②勤務間インターバル制度について、労働者数30人以上の企業のうち、制度を知らなかった企業割合を5%未満、制度の導入企業割合を15%以上とする（同）、③年次有給休暇の取得率を70%以上とする（同）④労働者数50人未満の小規模事業場におけるストレスチェック実施の割合を50%以上（2027年まで）とするなどとされています。

過労死等防止対策推進法の成立から10年の節目を迎え、職場の実態を熟知する労働組合が、働く仲間に寄り添い、率先して長時間・過重労働やハラスメントのない職場づくりを進めていく必要があります。

2024年版の過労死等防止対策白書によると、①月末の一週間の就業時間40時間以上の雇用者のうち、2023年に週60時間以上の長時間労働者は8.4%となり、依然として大綱の目標（5%）は達成できていないこと、②勤務間インターバルの導入企業は6.0%となり、前年から0.2ポイント増加したものの、制度を知らない企業が19.2%となり、前年から2.1%増加、「制度の導入の予定はなく、検討もしていない」企業のうち、導入していない理由として『制度を知らなかったため』と回答した企業の割合は、2023年で23.5%であること、③有給休暇取得率は2017年に51.1%となり、19年度には56.3%と改善されているものの、2022年は62.1%と前年より3.9ポイントの増にとどまり、大綱の目標（70%）からは大きく下回っていること、などが明らかになりました。

⑥ 各単組の取り組み

総務省が2024年12月26日に公表した「2023年度地方公共団体の勤務条件等に関する調査（以下、総務省調査）」によると、2023年度の職員1人当たりの時間外勤務時間は、年間141.1時間となっています。2021年度に15.4時間の大幅増、さらに2022年度に1.4時間増という結果でしたが、2023年度は微減となりました。また、月100時間以上の時間外勤務をした職員は約35,700人を超えています。

労働基準法の「別表第一」に該当する公務職場は36協定の締結義務がありますので、36協定なしでは時間外・休日労働を命ずることはできません。36協定の締結がなければ時間外勤務を命ずることができないことを当局に認識させる必要があります。また、「別表第一」を除く公務職場は36協定の締結義務はありませんが、時間外労働は労働条件に関わるものであることから、36協定に準ずる書面協定の締結を求めています。

「他律的業務」については、総務省調査でも、2024年4月1日時点で時間外勤務の上限規制制度を導入している団体のうち、344団体（19.2%）が他律的業務の比重が高い部署の指定を行っていない状況にあります。自治体業務の大半を「他律的業務」とするような拡大解釈は許されず、交渉を通じて、その範囲は必要最小限として部署の範囲を特定する必要があります。

「特例業務」についても、上限時間の特例に当たる業務を具体化させて、労使で協議しながら、制度を運用させる必要があります。

フレックスタイム制については、業務の性質と職場の体制からフレックスタイム制導入の可否を判断し、組合員ニーズに沿い、かつ現場に負担のかからない形での制度導入を求めるとともに、導入にあたっては必ず本人の希望に基づいて勤務時間の割り振りを行うことができる制度とする必要があります。

勤務間インターバルについては、健康確保の観点から、当局に対し、11時間の勤務間インターバルの確保を求めます。ただし、勤務間インターバルとフレックスタイム制の議論は切り分けて検討することが必要です。11時間のインターバルが確保できない（21時半以降に及ぶ）長時間の時間外勤務が行われないう、時間外勤務の縮減にむけて、適切な勤務時間の把握、上限規制制度の厳格な運用、時間外勤務の要因の整理・分析・検証などを求めましょう。

また、労働時間管理は、長時間労働と働き方の検証に有効な手段ですが、総務省調査でも、2024年4月時点で、職員からの自己申告によって勤務時間を把握している自治体が446団体（24.9%）となっています。タイムカードやICカード、パソコンの使用時間の記録等の客観的な記録による勤務時間の把握が必要です。

労働安全衛生法や労働基準法、厚労省の「労働時間ガイドライン」等を踏まえ、労働時間の縮減をめざすため、労働時間等設定改善法を職場で活用し、以下のポイントで、労働者の健康と労働時間短縮に取り組みましょう。

- ① タイムカード、ICカード、パソコンの使用時間の記録等の客観的な記録を基礎とした勤務時間の把握を行う。
- ② 安全衛生委員会を毎月開催して、毎月の時間外労働の実態を個人別・職場別に報告をさせて、長時間労働実態の検証、原因の分析を行う。
- ③ とくに時間外労働の多い職場について、必要な人員の配置を求めるとともに、その改善策を協議し、労使で改善計画を策定・実施する。
- ④ 時間外労働が月80時間を超えた労働者、または健康に不安があると申し出た労働者への産業医による健康相談、改善相談を実施する（法律で義務化）。
- ⑤ 割増賃金率については、最低でも月60時間超については150/100、月60時間未満について休日、深夜割増率なども含め、法定割増率を超えることとする。
- ⑥ すべての組合員の時間外労働（休日労働を含む）を1ヵ月45時間以下に抑えることを基本とし、過労死ラインの1ヵ月80時間または2ヵ月160時間を超える過重労働を根絶する。

「時間外勤務の削減」の単組での取り組み事例
(自治労・安全衛生月間の取り組み報告、安全衛生活動事例報告書から)

1. 管理職による超勤管理の徹底について

- ① 月45時間以上の時間外労働のあった所属所の長に、その理由と時間外縮減の対策を

人事担当課に報告させる。超過勤務の事前申請の徹底。

- ② 時間外勤務時間が月45時間以上超えた職員がいる場合、所属長が改善報告書を提出。
- ③ 2か月以上継続して月24時間以上の平日の時間外勤務があれば所属長が面談。
- ④ 管理職も労務管理のため、時間外勤務命令簿を作成・提出。
- ⑤ 副市長をトップとした時間外勤務縮減にむけた会議の開催。
- ⑥ 管理職が時間外となっている業務内容の確認と精査を行い、課内での実施検討、朝礼を行うなどして対策。

2. 労使による職場巡回の取り組み

- ① 一斉定時退庁日等の時間外に安全衛生委員で各職場の巡視を行う（巡回を行いながら、職場の状況の聞き取りを行う場合もある）。
- ② 毎週水曜日および第3金曜日をノー残業デーと設定している。毎週水曜日は安全衛生委員会のメンバーと人事課と課長全員が当番制で見回りを行い、退庁を促す仕組みとしている。
- ③ 組合の委員長と総務部長が、時間外（18：30～19：30頃）に本課職場を巡回し、未払い残業の撲滅とメリハリをつけた業務遂行を呼びかけている。

3. 上限超の職員への対応

- ① 長時間勤務者に対して、内科産業医が面談を実施し、その後のアフターフォローを実施している。
- ② 上限時間の目標の設定（1ヶ月30時間、1年240時間）、20時以降、時間外勤務を行った職員への聞き取り。
- ③ 現行、職員の希望（意向）に基づく産業医面談（受け身）が中心となっているが、産業医視点で面談の必要性を判断するなど、主体的な対応を求めている。
- ④ 時間外・休日労働時間が月80時間超の職員を対象に健康チェックと産業医面接の希望調査を通知し、面談が必要と判断された職員および面談を希望する職員に医師の面接を実施。
- ⑤ 45時間超の職員を中心に、職場カウンセリングを実施している。

4. 組合としてのチェック活動

- ① 36協定の時間外協議はもちろん、当局から毎月の時間外の情報提供と長時間労働改善策の提示などを行わせ、定時退庁を職員へ促す。
- ② 執行委員を4班に分け、各職場の時間外労働の実態を期間中に3回調査し、今後の対応について検討を行った。

- ③ 毎月1回以上18時から職場巡視を行い、時間外勤務命令の事前届け出が出ていないところは提出するよう促す。翌日提出のなかった職場については、当局より所属長に連絡をする。
- ④ 把握した業務量を基に、人員確保要求書を当局へ提出を行い、適切な人員配置を要求している。
- ⑤ 庶務事務システムでの時間外勤務手当の支給状況と出退勤記録を全件チェックし、不払い残業の状況を把握する。
- ⑥ 当局から時間外勤務時間数に関する情報提供を受け、原因分析と意見交換を行っている。
- ⑦ 月45時間（他律的業務がある部署は100時間）を超えた時間外勤務が発生した際は、超過勤務発生の要因を把握するようにしている。
- ⑧ 毎月45時間以上（医師は80時間以上）時間外勤務者をリストアップして、所属長に状況確認、縮減を要請。
- ⑨ 人事当局と組合推薦衛生委員、長時間勤務の多い職場の管理職と三者面談。

5. その他の取り組み

- ① 午後9時にパソコンを強制シャットダウン。
- ② 明確な業務量の把握のために、職員用PCにおけるログイン・アウト時間を電子上で記録し、人事主管課において把握し、時間外勤務命令申請時間と乖離がないか、確認を行う。
- ③ ノー残業デーを設定しているが、形骸化しているとの指摘があったため、職員アンケートを実施。アンケート結果を安全衛生委員会で協議し、各課、各室単位でそれぞれの実情にあったノー残業デーを設定する。
- ④ 労働基準法等について、各所属長をはじめ全職員へ通知を発出するとともに、「働き方の見直し重点項目（2023年度）」を策定し周知することで、具体的な取り組み手法の周知をはかる（時間外勤務・業務体制関係として、①業務分担の平準化・事業の見直し、②定時退庁の取り組みの徹底、③超過勤務の事前手続きの徹底、超過勤務時間管理および復命の徹底、④20時以降の超過勤務の抑制、⑤組織全体での対応・改善にむけた取り組み）。
- ⑤ 毎月の衛生委員会での実績報告および時間外管理システムによる実情把握とPC制御等。

（2）メンタルヘルス対策の推進

① 自治体職場でも深刻な現状

2023年の全国の自殺者は21,818人（暫定値）で、前年に比べ63人（0.3%）減。

男女別にみると、男性は昨年に引き続き増加、女性は171人の減少となりました。また、男性の自殺者数は、女性の約2.1倍となっています（警察庁自殺統計）。自治体職場においても、人員削減、業務過重、職場ストレスやそこからうつ病などの発症など、メンタルヘルスの問題が多発し、自殺事案等の深刻な事態も発生しています。

2023年度の地方公務員安全衛生推進協会の調査では、地方公務員の在職死亡原因の第1位は悪性新生物（がん）ですが、自殺が第3位、職員10万人あたりの自殺死亡率は10.2人でした。自殺は交通事故を含めた不慮の事故よりもはるかに多い状況で、メンタルヘルス対策の強化が必要です。しかし、総務省調査（2023年度）をみると、メンタルヘルス対策に取り組んでいる部局数は92.9%と高い数値を示しているものの、個別の取り組み内容をみると、「メンタルヘルス対策に関する計画の策定」は23.4%、「実務を行う担当者の選任」は36.0%、「ラインケアおよび事業場内産業保健スタッフ等によるケアを実施するための教育研修・情報提供」は42.5%、「職場外資源（医療機関、EAPなど）を活用したメンタルヘルス対策（相談・カウンセリングを含む）の実施」は47.5%といずれも低率となっています。

② 「総合的なメンタルヘルス対策に関する研究会報告書」の概要

総務省と地方公務員安全衛生推進協会は、2022年3月に「総合的なメンタルヘルス対策に関する研究会報告書」を取りまとめ、総務省も2022年3月29日に「地方公共団体におけるメンタルヘルス対策の取組の推進等について」（通知）を発出しています。各自治体でも、この報告書の内容に沿って、具体的な取り組みを求めていく必要があります。

ア メンタルヘルス対策の取り組みの方向性

- ・ 職員個人による「セルフケア」、管理職による「ラインケア」、産業医や保健スタッフが取り組む「職場内保健スタッフ等によるケア」、職場外の専門医等による「職場外資源等によるケア」の4つのケアを、相互に連携して取り組むこと。
- ・ メンタルヘルス対策の観点からも、ハラスメントの防止が重要であり、雇用管理上の措置を確実に講じること。
- ・ 時間外勤務の縮減や、テレワークの活用、年次有給休暇等の取得促進、多様な早出・遅出勤務等の活用等、働き方改革を積極的に進めること。

イ メンタルヘルス不調者に対する段階別対応

- ・ 予防策を的確に講ずるとともに、メンタルヘルス不調の兆候を早期に発見し対応することが重要。相談しやすい雰囲気の醸成や周囲の配慮、多様な相談窓口の整備および職員への周知等の相談機会の確保、管理職の役割の強化、職員の仕事に対するモチベーションの維持と配属先のミスマッチ

の解消、メンタルヘルス不調の原因に応じた対応、研修機会の確保や内容の工夫、職員へのセルフケアの意識付け、ストレスチェックの有効活用等に取り組むこと。

- ・メンタルヘルス不調により休務中の職員の円滑な復帰にむけて、休務中職員の状況を把握し関係者で共有することや、休務中職員の担当業務のバックアップ等に取り組むこと。
- ・メンタルヘルス不調による休務者が円滑に職場に復帰できることや、再発を防止するため、復帰に際しての意向確認や復帰後の勤務形態の工夫等により休務者への配慮を行うとともに、復帰の判断にあたっての関係者の緊密な連携、復帰支援プログラムの策定等、組織的に対策を講じること。

③ ストレスチェック制度の活用

メンタルヘルスの不調は、特別な問題ではなく、誰にでも起こりうる問題として理解することが必要です。2015年に義務化されたストレスチェック制度は、職員のストレスの程度を把握し、職員自身のストレスへの気づきを促すとともに、職員がメンタルヘルス不調となることを未然に防止する一次予防の取り組みです。

2015年4月に厚生労働省が公表した「ストレスチェック指針（『心理的な負担の程度を把握するための検査及び面接指導の実施並びに面接指導結果に基づき事業者が講ずべき措置に関する指針』）」ではストレスチェック制度について、次のように定義しています。

- ・ストレスチェック制度は、メンタルヘルス不調の未然防止である一次予防を強化するためのもので、定期的に労働者のストレスの状況の検査を行い、本人にその結果を通知しストレスの状況について気づきを促す。
- ・検査結果を集団ごとに集計・分析し、職場におけるストレス要因を評価、職場環境の改善につなげる。
- ・ストレスの要因そのものを低減するよう努めることを事業者を求める。
- ・ストレスの高い者を早期に発見し、医師による面接指導につなげ、労働者のメンタルヘルス不調を未然に防止すること。

また、同指針では、「事業者、労働者及び産業保健スタッフ等の関係者が、安全衛生委員会の場を活用し、協力・連携」することを求めています。すなわち、ストレスチェック制度は産業医や衛生管理者が選任され、安全衛生委員会が活動している事業所で実施する仕組みであり、事業所内でメンタルヘルス対策の実施が行われていることを前提にしています。

④ 全職場でストレスチェックの実施を

総務省調査（2023年度）を見ると、ストレスチェック実施事業場率は97.5%、ストレスチェックを受けた職員数は、在籍職員数（3,259,712人）の89.0%

(2,900,717人)、また、高ストレスに該当した職員数は10.6% (306,354人) にもかかわらず、医師による面接指導を受けた職員数は4.1% (12,632人) となっています。

ストレスチェックは50人以上の事業所で義務化されていますが、総務省通知等により、50人未満の事業場においてもストレスチェックを実施することが要請されていることを踏まえ、全職場でストレスチェックを実施します。あわせて、小規模事業場においては、職員のプライバシーに配慮した対策も求めましょう。また、ストレスの高い職員を早期に発見し、医師による面談指導につなげることがメンタルヘルス不調を未然に防止することから、単組は、高ストレス職員に対し面接指導が行われているか確認し、必要に応じて当局に対して適切な対応を求めましょう。

また、ストレスチェックを実施して職場環境の改善につなげるには、集団分析（調査結果を集団ごとに集計・分析し、職場におけるストレス要因を評価する）の結果を活用することが必要です。総務省調査（2023年度）によると、集団分析実施事業場率は89.9%、集団分析結果活用事業場率は85.7%という結果になっています。しかし、集団分析結果の活用内容として、衛生委員会での審議は約6割で実施されているものの、業務配分の見直し（30.7%）や人員体制・組織の見直し（27.8%）などは低率という実態がみられます。まずは、職場ごとに集団集計を作成して安全衛生委員会等で結果を検証し、職場環境の改善にむけ、当局に必要な対策を求めましょう。

⑤ 自治労「メンタルヘルス対策指針」

自治労は「自治労メンタルヘルス指針（2009年改訂）」で、「3つの予防対策」を提起しています。3つの予防対策は次の通りです。

（ア） 一次予防

健康増進と疾病の未然防止のための取り組み。参加型安全衛生活動によるストレス・過労対策・快適職場づくり、研修・教育啓発活動、厚生施設の整備・充実やサークル支援など福利厚生活動の充実など。

（イ） 二次予防

メンタル不調者の早期対策・早期治療のための取り組み。利用しやすい相談体制の工夫・改善、カウンセリングマインド研修等実践的な研修の実施など。

（ウ） 三次予防

早期職場復帰のための取り組み。リハビリ勤務、ならし勤務等による復帰のための猶予期間の保障、カウンセリング体制の継続など職場復帰・再発防止対策の実施など。

多くの自治体では、この3つの予防対策を踏まえたメンタルヘルス基本方針や計画などを作成していますが、実効性を確保していくために、安全衛生委員会などでの検証が求められます。

自治労の「メンタルヘルス対策指針」では、当局に対して、安全・健康の管理者として「事業者の安全衛生配慮義務」を積極的に履行することを求めていると同時に、管理者任せにせず、現場職員の参加による安全衛生委員会活動の推進を提起しています。

具体的な取り組み課題としては、ア) 過重労働を防止するための労働時間管理の徹底、イ) 管理職や職員を対象にした組織的な研修体制の整備、ウ) 気軽に相談できる窓口やカウンセリング体制の整備、エ) メンタル不調者の職場復帰プログラムの作成などが挙げられます。組合側も参加する安全衛生委員会でも、各対策の実効性を検証し、組合員の意見も踏まえて、より効果的な対策を講じていく必要があります。

(3) ハラスメント対策の推進

① ILO190号条約の批准にむけた国内法整備と労使間での先行した取り組み

2019年、ILO（国際労働機関）は「仕事の世界における暴力とハラスメントの撤廃に関する条約」（190号条約）を採択しました。条約の適用範囲は、直接雇用する労働者だけでなく、インターンや関連会社、就活生など直接雇用関係のない労働者も保護対象とし、外部の第三者からのハラスメントを含めて具体的な対策を講ずることを定め、加盟国に対して「暴力とハラスメントを法的に禁止する」ことを求めています。

国内のハラスメント対策関連法にはハラスメントの禁止規定がなく、「暴力とハラスメントを法的に禁止する」ことを求めているILO190号条約と比較すると不十分な実態にあるといえます。190号条約はハラスメント対策の世界標準であり、190号条約の批准と国内でもハラスメントを禁止する法改正を求めて、連合に結集して取り組みます。

連合は必要な法整備を求める一方で、条約に沿ったハラスメント対策を各組合の労働協約で実現していく方針を示しています。例えば、全労金労組連合会と労金協会は2021年、ILO190号条約の内容を盛り込んだ「労働金庫業態におけるあらゆるハラスメント禁止ガイドライン」を策定しています。「ハラスメントを禁止する旨の方針を明確化」とした上で、「労働金庫の職員が取引先や顧客等の第三者から受けるハラスメントや、労働金庫の職員が取引先や顧客、就職活動中の学生、実習生等に対して行ったハラスメントについても対処できる態勢をはかる」としています。

自治労としても、あらゆるハラスメントを禁止することを基本とし、自治体

等におけるカスタマーハラスメントをはじめ、上司や同僚職員からの各種ハラスメント、首長や議員からのパワーハラスメントやセクシュアルハラスメント等、職員から住民などへのハラスメントも含め、禁止条例や各種施策の具体化を求めていく必要があります。

② カスハラを含めたハラスメント禁止の法規制、条例制定を求める取り組み

2019年6月に、労働施策総合推進法等が改正され、職場におけるパワーハラスメント防止のために雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となりました。この改正を踏まえ、2020年1月に「事業主が職場における優越的な関係を背景とした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（パワハラ指針）」が策定されました。この中で顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取り組みを行うことが望ましい旨が定められました。カスタマーハラスメントは第三者によるハラスメント全体を包括していますが、現段階で事業主の雇用管理上の措置義務の対象となっているのは、顧客や取引先など第三者からのセクシャルハラスメントだけです。それ以外の第三者からのハラスメントについては、措置義務はありません。使用者の安全配慮義務については、労働契約法（第5条）や労働安全衛生法（第3条）で事業主の責務として定められているのみであり、カスタマーハラスメントに関する定義と防止措置について法律で定めることが求められています。

2025年1月24日、厚生労働省労働政策審議会雇用環境・均等分科会は「労働施策総合推進法改正案」の諮問について、了とする答申を行いました。その中では、「事業主は、職場において行われる顧客、取引先の相手方、施設の利用者」等からの「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を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」とし、カスタマーハラスメント対策を雇用管理上の措置義務とするとしています。法案については、3月11日に閣議決定され、今後、第217回通常国会において審議されることとなります。自治労としては、連合に結集し、法律案の成立とともに、自治体をはじめとする公共サービスにおけるカスハラについて、その対策が民間に後れを取ることのないよう、特有の課題と対策について国会対策等を進めます。

自治体においては、東京都で「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が2024年10月4日に成立（2025年4月1日施行）しました。カスタマーハラスメントを禁止する条例としては全国初であり、カスハラを「顧客らから就業者

に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの」と定義し、「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」と明記されています。

東京都に続いて北海道においても、「北海道カスタマーハラスメント防止条例」が成立しています。罰則のない理念条例ですが、「カスタマーハラスメント対策に関する情報の共有及び連携の強化を図るため、道、市町村、事業者、関係機関その他の関係者により構成される北海道カスタマーハラスメント対策推進協議会を置く」ことを定めた条例となっています。

基礎自治体では、三重県桑名市において「桑名市カスタマーハラスメント防止条例」が成立し、市として、市内事業者・従業員むけに「カスタマーハラスメント相談窓口」を設置し、弁護士等の有識者による「カスタマーハラスメント対策委員会」がカスハラと認定した場合、市が行為者に警告を行うこと、それでもカスハラ行為が中止されない場合は、対策委員会による事情聴取などを経て、行為者の氏名を公表するなどの制裁措置を盛り込んだ全国初の条例となっています。

カスタマーハラスメント以外では、一般財団法人地方自治研究機構の調べによると、特別職を含む職員または議員によるハラスメント（14条例）、特別職の職員または議員によるハラスメント（1条例）、議員によるハラスメント（56条例）をはじめ、一般職職員等によるハラスメント（1条例）、議員と職員間のハラスメント、職員から議員に対するハラスメント（3条例）など、ハラスメント被害の実態があった自治体などで制定が進んでいます。ただ、議員を対象に含むこともあって、これらの条例は議員提案が多数となっており、全国的に拡大するためには地方6団体への対応も必要です。

③ パワハラ対策の法制化、防止と対策の強化にむけた取り組み

2007年4月に改正男女雇用均等法が施行され、自治体でも、セクシュアルハラスメントに関する雇用管理上の措置を講ずることになりました。また、2019年の労働施策総合推進法改正により、パワーハラスメント対策が法制化されました。これにより、国の取るべき施策として「職場における労働者の就業環境を害する言動に起因する問題の解決を促進するために必要な施策を充実すること」が追加されました。また、事業主が取るべき措置として「職場において行われる優越的な関係を背景にした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより労働者の就業環境が害されることがないよう、雇用管理上必要な措置を講ずる」旨の条文が新設されました。

パワハラ指針では、事業主が講ずべき措置として、①「パワーハラスメントを行ってはならない」旨の方針を明確化し、労働者への周知と啓発のための研修などの実施、必要な服務規程を就業規則などで定めること、②セクシュアル

ハラスメント等の相談窓口と一体的に、パワーハラスメントの相談窓口を設置し、一元的な相談体制を整備することなどを求めています。

公務職場については、人事院が2020年1月に「公務職場におけるパワーハラスメント防止対策検討会報告」をとりまとめました。報告書では、「パワハラを行ってはならないことを職員の責務として人事院規則に明記する」ことや「パワハラの様態によっては国公法上の懲戒処分に付されることを明示する」ことを求めるとともに、各府省庁が幹部職員むけの研修や一元的な相談体制整備などに取り組む必要性を指摘しました。人事院はこの報告書を受けて、2020年4月1日、「人事院規則10-16（パワーハラスメントの防止等）」を公布しました。

自治体については、厚労省の指針が適用され、人事院の規則を踏まえて、2020年6月から雇用管理上の措置を取ることが求められています。総務省の各種ハラスメント対策の取り組み状況調査結果（2024年）およびフォローアップ調査結果によると、28市区町村（1.6%）が一部またはすべて未措置となっています。各種ハラスメントの防止措置は法律上の義務であり、すべての自治体で必ず講じられなければなりません。

単組は、防止措置の実効性を高めるために、研修の実施、相談体制の整備をはじめ、あらゆるハラスメントに関する対策を強化するよう労使協議を進めます。また、組合も参画した対策委員会の設置や研修の実施、相談窓口の開設などを求めるとともに、ハラスメントが発生した場合、被害者、加害者双方の話を丁寧に聴き取り、プライバシーに配慮した上で、適切に対応するよう当局に求めましょう。

④ カスタマーハラスメント対策の推進

自治労が2020年10月に実施した調査では、過去3年間に住民から迷惑行為や悪質クレーム（カスタマーハラスメント）を受けた人は約半数の46%、職場で受けている人がいるところを見たというケースを含めると76%で、回答者の約4分の3の職員がカスタマーハラスメントの被害を受けた、見聞きしたことがあるという実態が明らかになりました。迷惑行為を受けた職員のうち約3分の2が強いストレスを感じており、「出勤が憂鬱になった」職員が約6割、休職に至るケースも1割となっています。カスタマーハラスメント対策が必要なことは明らかであり、自治体当局・事業主に対して、取り組みを求める必要があります。

人事院は「人事院規則10-16（パワーハラスメントの防止等）」を2020年4月に制定し、同規則の運用通知で、各省庁の長の責務として「職員が担当する行政サービスの利用者等からの言動で、（中略）当該言動を受ける職員の属する省庁の業務の範囲や程度を明らかに超える要求をするものに関する苦情相談

があった場合に、組織として対応し、迅速かつ適切に職員の救済をはかること」を示しています。

人事院規則の制定を踏まえて、総務省は2020年4月に「パワーハラスメントをはじめとする各種ハラスメントの防止に向けた対応について」を各自治体に通知しました。この通知で、自治体においても、人事院規則と人事院通知と同様の対応をはかるように助言しています。

また、2024人事院「公務員人事管理に関する報告」では、ゼロ・ハラスメント実現にむけた意識啓発と相談窓口の充実、さらにカスタマーハラスメント対策として、職員保護の観点から組織として講ずべき措置の整理等さらなる対応について研究を行うことが示されました。

カスタマーハラスメントについて、現時点では自治体当局に措置義務はありませんが、第217回通常国会における「労働総合施策推進法改正案」の成立を見据えつつ、人事院規則と人事院通知を活用して、当局に実態把握や自治体の先行事例の研究から、具体的な対策を講じるよう対応を求めていく必要があります。

単組においては、悪質クレームやカスハラは、職員の心身に影響を及ぼすことから、職員の健康と安全を守るために、使用者に安全配慮義務を果たすよう、組合として要求していく必要があります。自治労本部が作成した「カスタマーハラスメントのない良好な職場をめざして カスタマーハラスメント予防・対応マニュアル」（2023年2月発行）を参考にして、当局にパワハラ指針や人事院規則を踏まえたカスタマーハラスメント対策の具体的な対応措置を求めていくこととします。

当局が実態把握をしない場合には、単組として「職場における迷惑行為、悪質クレームに関する調査票モデル」を参考に、職場別に調査を行います。その結果を踏まえ、職場別対策の要求を具体化し、当局に対し要求し、交渉・協議を行います。

自治体におけるカスタマーハラスメント対策は、名札のフルネーム廃止やポスターの掲示、独自の対策指針を定めた自治体などがありますが、実態としては多くの自治体で実効ある取り組みが進んでいません。その一因として、自治体の業務は、住民の福祉をはじめ生存権など基本的人権にかかわることが多く存在することがあげられます。公務員も労働者として過度なハラスメントには当局責任において正当な対応が求められる一方で、住民の権利を侵害しないようバランスを取る必要があり、制度設計には慎重さが求められるためです。

今後、労働総合施策推進法改正案が成立した後、施行までの一定期限内に自治体内部での検討を進めるにあたっては、個別の条例や規則改正が伴うことも想定されるため、財源や制度整備面での側面支援（人員、法的な知識）も必要で

す。また、医療や福祉、交通など分野別に、所管省庁、業界団体などがカスタマーハラスメント対策のガイドライン等を作成することも想定されます。現場実態を踏まえつつ、労働者と利用者の権利関係がバランスの取れたものとなるよう、連合などを通じた意見反映も求められます。本部は国会、省庁対策を強化し、課題を整理しつつ、積極的に意見反映するとともに、先進事例の紹介や学習会の開催など単組の取り組みを支援します。

(4) 高年齢労働者の安全衛生対策の推進

厚生労働省の調査によると、2023年の雇用者全体に占める60歳以上の高齢者の占める割合は18.7%で、労働災害による休業4日以上死傷者数に占める60歳以上の高齢者の占める割合は29.3%となっており、増加傾向にあります。60歳以上の男女の労働災害発生率（死傷年千人率）は、30代と比較すると、男性で約2倍、女性で約4倍となっています。事故の型別では、高年齢になるほど「墜落・転落」、「転倒による骨折等」の労働災害発生率が上昇し、とくに高齢女性の「転倒による骨折等」の災害発生率は高くなっています。

この状況を受けて、厚労省は2020年3月に「高年齢労働者の安全と健康確保のためのガイドライン（エイジフレンドリーガイドライン）」を作成しました。ガイドラインでは、照度の確保、段差の解消、補助機器の導入等、身体機能の低下を補う設備・装置の導入、勤務形態等の工夫、ゆとりのある作業スピード等、高年齢労働者の特性を考慮した作業管理を求めています。

また、今後通常国会で審議される労働安全衛生法改正案において、今後の高年齢労働者の労働災害防止の推進として、高年齢労働者の特性に配慮した作業環境の改善、適切な作業の管理その他の必要な措置を講じることを事業者の努力義務とすることが盛り込まれることとなっています。

自治体職場でも2023年度から定年年齢の段階的引き上げが始まっています。また、高年齢者雇用安定法では、65歳までの雇用確保措置が義務付けられており、2021年4月1日からは、70歳までの就業機会の確保を努力義務としています。組合としても、高年齢労働者が安心して安全に働ける職場環境づくりを進める必要があります。

(5) 大規模災害時における安全衛生体制の確立

近年、大規模災害が頻発しており、災害が発生すれば被災自治体の職員は、通常業務に震災対応が加わったことによる長時間、連続勤務などの過重労働、メンタルヘルス、感染症および石綿曝露など、さまざまな課題に直面します。また、行政支援のため全国各地から多くの自治体職員が被災地に派遣されるため、派遣職員も含めた安全衛生体制の確立にむけ取り組みを進めなければなりません。

2024年1月1日に発災した能登半島地震では、本部は、被災自治体へ応援派遣された職員に対しアンケートを実施し、応援側自治体職員からみた状況と課題の洗い出しを行いました。そのなかで、被災自治体職員の課題としては「災害が起こってから休むことなく働いており、200時間超の時間外勤務になっている」「自らも被災していて、車中泊しながら業務にあたっているため疲弊していた」「被災により離職者が増加している」など、応援側自治体職員の課題としては「感染症対策ができておらず、避難所で感染症が蔓延した」「除雪しながら被災地の道路、橋梁、トンネルを日々長時間かけて車両で移動しており、高い緊張と強い疲労感があった」「住家調査のため、倒壊した家屋の釘等踏み抜く可能性があるため、安全靴の備え付けが必要」など、安全衛生に関する課題が多くあげられました。

自治労としては、安全衛生対策について、総務省や地方公務員災害補償基金など関係機関への働きかけを強化するとともに、各単組においては、避難所対応業務など昼夜を問わず業務にあたる必要があることから、勤務時間や業務内容の実態を把握し、交代で休暇を取得できるよう求めます。さらに、次の勤務までの勤務間インターバルを確保すること、被災地での活動において、石綿曝露の危険性があることから、当局に対して曝露防止対策を徹底するよう求めること、本部作成の「惨事ストレスとメンタルケア 災害支援参加のあなたへ 必読書」「災害対応職員 1000時間後のあなたへ 現実への帰還のために 必読書」を活用し、組合員のメンタルヘルス対策などに取り組みしましょう。

（６） 職業性疾病への対応

職業性疾病については、総務省や地方公務員災害補償基金の統計だけで傾向を読みとるのは困難です。現行の公務災害認定基準、認定実務は、公務と疾病との間に「相当因果関係をもって発生したことが明らか」とであると立証されることを公務上認定の要件として、不当にも極めて狭く限定されています。したがって、公務との関連をもって発生した疾病の場合でも私病として扱われる例が多く、公務災害として認められたものは氷山の一角とみるべきです。とくに、職業性疲労の蓄積によって発症した疾病については、公務災害として扱われることが極めて稀です。

病院などの医療業務においては、針刺し事故、放射線障害、針刺しや切創に伴う感染症、交替制勤務等による過重な労働負担の血管系疾患や、農業試験場の有機燐中毒（農薬）、その他、騒音を伴う業務での聴力障害、清掃業務などの洗剤等による眼疾患も報告されています。

また、一般事務職の職場においては、VDT作業による視機能障害、頸肩腕障害、腰痛も多くなっています。

さらに、人員不足等を理由とした長時間労働、対人に起因したストレスからのメンタル疾患はとくに大きな課題です。

公務災害として認定を受けたもの以外の疾病については、自治労と医師、研究者を含めた過去の調査によれば、次のような疾病が特定の職種に特徴的に発生していることが報告されています。

① 指曲がり症

1988年12月に指曲がり症の公務災害認定請求を組織的に行ってから37年が経過しました。自治労は、指曲がり症対策の取り組みについて、指曲がり症発症防止とそのための職場改善・被災職員の公務上認定を一体のものとして取り組みを進めてきました。

この運動の成果として、給食調理現場では、指曲がり症対策として改善された調理器具の導入、食器洗浄機の新機導入など多くの職場改善を勝ち取ってきました。一方で、公務職場では、調理器具等の更新も入札制であることから、使いづらい（手指の負担が強い）器具が導入されるケースもあります。

公務上の認定の取り組みでは、3次にわたる一斉請求で164人が認定請求をしたところ、1993年の9月までにこのうちの71人が公務上の災害と認定されました。認定率からすれば一定の成果を得たと考えられますが、指曲がり症が確立した職業病とは位置づけられず、一定の作業負荷について職業との関連を認めるとされたこと、その基準が平均給食調理数200食・勤続年数10年以上（単独校）とされるなど、被災者救済の観点からは非常に厳しい状況にありましたが、この成果は単組・県本部の運動はもとより協力いただいた医者・研究者・専門家の努力の成果です。

この間、指曲がり症が公務外認定とされたため、行政訴訟に踏み切り、勝訴した例もありました。一方、調理方式や調理員の任用形態の変化、食中毒への対応をはじめ給食職場、給食調理員をめぐる状況は大きく変化しました。しかし指曲がり症への対応で、給食職場における安全衛生活動は全国規模で活性化し、職場改善が積極的に進められる布石にもなりました。

自治労が2003、2004年度に実施した調査結果から、学校給食調理員の健康状態でとりわけ問題となるのは、腰痛や頸肩腕痛、さらに手指関節の変形など、作業関連筋骨格系障害の発症が認められることです。腰痛の有訴率は男女ともに高率で、手指関節の変形は圧倒的に女性調理員の方が多く、また、腰痛に関しては、勤続2年目に有訴率が非常に高くなり、それ以降一定の比率を持続するということが明らかになりました。手指関節の変形率は、勤続1年目から25年目までに順に上昇しますが、25年目を境に、それ以降は一定状態となっています。

この結果から、初任者に対する安全衛生教育の重要性が示唆できるだけでな

く、現状の職場改善や作業環境の改善だけでは、筋骨格系障害の予防まで効果をあげることにはできないということが判明しました。調理職場の安全衛生活動をさらに強めるとともに、作業関連筋骨格系障害の予防に焦点をあてた対策の取り組みも考慮する必要があります。現実には、指曲がり症で苦しんでいる仲間もいまだ複数いることから、新たに現状把握を行う必要があります。

② 腰 痛

社会福祉施設職員（障害児施設、特別養護老人ホーム等の介護者、看護職員など）、保育士（0歳児、障害児、長時間保育業務など）、清掃事業職員（ごみ収集、運転業務）、給食調理員、水道事業職員（検針、補修業務）、交通事業職員（運転業務）など、現業現場や医療・福祉施設を中心に腰痛が多発しています。しかし、非災害性の腰痛が公務上災害と認定されるのは、まだまだ難しい状況です。認定基準の緩和を求めるとともに、厚生労働省が出した「職場における腰痛予防対策指針」をもとに、作業改善、作業の機械化・自動化、重量物取り扱いのマニュアルづくりを安全衛生委員会が中心となって進めることが必要です。

課題として、急性腰痛に対しても公務外とされるケースが多いことです。認定させるためには、業務に内在する危険要因が現実化したことを主張していく必要があります。これに関連し、東京清掃労働組合が取り組んだ腰痛認定闘争は、2004年12月、地方公務員災害補償基金本部審査会で逆転裁決を勝ち取りました。

2004年度実施の「清掃職場における腰痛の公務災害状況調査」を踏まえ、2006年度には、ごみ収集作業実態に即して現行の腰痛認定基準を見直し、腰痛症の予防対策を推進するために「清掃職場における腰痛疫学調査」を実施し、集約・分析をし、報告書を作成しました。

調査結果から、①清掃事業において収集職員の腰痛発生が重大な休業・治療原因となっており、労働負担として重視されるべきこと、②清掃業務における作業関連腰痛発生が複合作業条件と密接に関連していること、③作業方法、作業時間と休息条件、複合作業環境、チーム作業体制が作業関連腰痛の発生と有意に関係が深いことが認められたことなどから、現場作業者の共同作業と労働条件整備および日常作業改善が重要であることが指摘されています。過去の事案ですが、現在でも参考になります。

また、災害性の原因によらない職業性腰痛が増加しており、公務災害申請をしない者や腰痛予備軍を考慮すると、その数はさらに増加することが予想でき、深刻な状況です。

現行の公務災害認定基準は、全国の自治体の清掃職場で発生している作業関連性腰痛に対して公正に認定している基準とはなっていないため、この調査を

通じて明らかになった課題から、職業性腰痛の予防をはかるために5つのポリシーを整理しました。

- ① 労働安全衛生マネジメントシステムの導入と普及
- ② 安全衛生委員会の活性化
- ③ 収集方法の多様化と職員の安全衛生
- ④ 市民の協力のもとに働きやすい職場環境づくりをめざす
- ⑤ 清掃職員の安全衛生対策は、ごみの減量化など環境対策と一体に進める

③ 頸肩腕障害

腰痛発症の職種とほぼ重なり合うほか、VDT作業などを長時間連続的に行う職種に特徴的に発症します。一般事務職の間でも自覚症状が顕在化しており、多様な職種で認定事例があります。

④ 振動障害

土木関係の職員に多発し、道路管理の一環として除草作業に使用されるブッシュ・クリーナーなどの振動工具（チェーンソー、さく岩機、タイタンパー）による発症がみられます。防振型の電気グラインダー、電気サンダー等の低振動・低騒音の工具の普及をはかることは、振動障害等の防止に資するものとされており、当該職員の災害防止のためにも、振動工具の選択が重要となります。一方、バイクによる発症もみられ、熊本ではその例が認定されています。

⑤ 皮膚障害

給食調理員、医療労働者に多く、合成洗剤や消毒薬、化学薬品の使用による業務（食器などの洗浄業務や手洗い等）が主な原因です。また作業終了後に高濃度塩素で場内殺菌を行い、翌朝の始業時にも強い刺激臭が残り頭痛がするとの事例もあります。管理濃度は0.5ppm（特定化学物質等障害予防規則）です。それぞれ濃度測定を定期的の実施し、給食調理員ばかりか子どもたちへの健康影響も心配される過剰な塩素殺菌は避けるべきです。このほか、清掃事業職員がごみなどに混在した薬物、化学物質、刺激物などで発症するケースも多くみられます。

⑥ 消化器系障害

運転業務、交替制勤務、とりわけ夜勤の業務で訴えが多いのが特徴です。また、対人折衝業務などストレスの高い業務の職員に特徴的にみられます。しかし、公務災害として扱われる事例は稀です。

⑦ 循環器・脳血管系障害

交替制勤務、夜間勤務、炎暑酷寒という条件下での業務（とくに温度差の著しい場所の出入りを含む）、過重な業務の集中による精神的・肉体的疲労の蓄

積などによる発症が数多く報告されています。とくに、素因を保有していた職員が急激に増悪し、死亡する例もあります。

(7) 総合的なアスベスト（石綿）対策の推進について

アスベストによる健康被害の迅速な救済をはかるための「石綿による健康被害の救済に関する法律」が2006年3月に施行され、これに基づいてアスベストによる健康被害を受けた方およびそのご遺族に対して各種救済給付が行われました。その後、2008年6月に議員立法による法改正が行われ、救済対象者の拡大等の措置を講じ、2010年7月の政令改正により、救済給付の対象となる指定疾病の追加等が行われました。さらに、2011年8月には議員立法による法改正が行われ、特別遺族弔慰金の請求期限の10年間延長、その後も2013年6月には肺がん等の判定基準の見直し、2022年6月には特別遺族給付金の請求期限が延長とともに、支給対象が拡大されました。

かつてアスベストは、耐熱性、絶縁性、保温性に優れているとされ、断熱材、絶縁材などに多く使われていました。1956年から2006年までに施工された、アスベスト使用の可能性がある鉄骨造や鉄筋コンクリート造の老朽建築物の解体工事は、2028年頃をピークに全国的に増加する見込みです。建物の解体工事の際のアスベストの飛散防止を強化するため、2020年5月には大気汚染防止法改正案が国会で可決されました。アスベストをセメントに混ぜたものなど、これまで飛散性が低いとして規制対象でなかった建材も作業基準を設けて規制をかけ、建物の解体・改修前に工事業者がアスベストの有無を調べた後、その結果を都道府県に報告するよう義務付けました。これまでにない大きな改正で、規制の対象の拡大・強化が盛り込まれましたが、石綿除去中の大気濃度測定の義務化は見送られるなど、多くの課題が残されました。

自治体職場でも公務災害申請が増え、その職場は、水道・下水道、交通、給食、学校、清掃、職業訓練職場などとなっています。アスベスト吸引後の中皮腫等の発症までの期間は10～40年と長く、長期にわたる健康管理が必要なことから、アスベスト作業者の作業管理や健康管理、業務経験者への情報提供、被災者へのサポートなど、継続的な体制づくりが必要になっています。近年でも2018年と2019年に、山口県内の自治体職員が、アスベストが原因で悪性胸膜中皮腫を発症したとして公務災害が認定されています。本部は、「石綿対策全国連絡会議」への参加を通じて情報を把握するとともに、今後もより実効性の高い施策を求めています。

3. 労働安全衛生法と参加型安全衛生活動の推進

(1) 法の適用と活用

労働基準法、労働安全衛生法の自治体労働者に対する適用に関しては、現業・非現業を問わず、原則すべて適用（一部適用除外）となります。しかし、当局をはじめ、一般的には、公務員には労基法などは適用されないと思い込んでいる場合が多くあります。

地方公務員については、職場（事業場）によって、労働基準監督署の監督権・捜査権がおよぶものとおよばないものと大きく2つに分けられます。これは労働基準法別表第一に則りますが、たとえば病院（別表第一：第13号）の場合は、どのような経営形態、即ち地方公営企業法財務適用（いわゆる一適）であっても同法全部適用（いわゆる全適）であっても、労働基準監督機関は、労働基準監督署となります。保育士の場合は、事業場が保育所の場合には労働基準監督署が監督権を担いますが、児童館（別表第一：第12号教育・研究）の労働基準監督機関は、人事委員会または首長となります（労働基準法別表第一参照）。

したがって、労働基準監督署の職権がおよぶ職場では、労働基準法違反、労働安全衛生法違反があれば、安全衛生委員会や団体交渉によりその是正を求め、なおこれに応じない場合は、労働基準監督署に申告・告発し、是正命令を出させることなどを行うことができます。

別表第一の第11、12号職場と、別表第一の第1～15号に載っていない、いわゆる官公署で、労働基準監督署の職権がおよばない職場（本庁の非現業職員など）は、人事委員会が監督し、人事委員会のない市町村は市町村長が監督することになっています。しかし、使用者と監督者が同一人物であるというのは、明らかに法律の不備であり、国会でも自治労出身の議員により鋭く追及されました。今後さらに、法改正を求めていくとともに、違反事項については当局に、改善を行わせることとします。

(参考) 地方公共団体の事業場の労働基準法別表第一の号別決定の実例と安全衛生体制、労働基準監督機関の例示

労基法別表第一の号別	事 業 場 例	安全衛生管理者・ 衛生管理者の別の例示	労働基準監督機関
1号（製造業）	電気・ガス・水道の各事業場、給食調理場、印刷所、蘭検定所、自動車整備工場共同作業所	安全・衛生管理者	労働基準監督署等
2号（鉱業）	砂利採取事業場		
3号（土木・建築）	土木出張所、空港建設事務所、土地改良事務所、公園管理事務所		
4号（交通）	交通事業場		
5号（港湾）	港湾管理事務所		
6号（農林）	林業事務所、農業センター（園芸センター、フラワーセンター等）	安全（造林、伐木、造材、 集材又は運材を行う事業に 限る。）・衛生管理者	
7号（牧畜・水産）	畜産センター、水産種苗センター	衛生管理者	
8号（商業）	駐車場、市場、物産館、野球場	安全（各種商品小売業等 に限る。）・衛生管理者	
9号（金融・広告）	公益質屋、観光案内所	衛生管理者	
10号（映画・演劇）	公営競技事務所		
11号（通信）	水産事務所無線局	安全・衛生管理者	
12号（教育・研究）	小学校、中学校、高等学校、大学、幼稚園、看護学校、消防学校、警察学校、盲学校、ろう学校、養護学校、職業訓練校、職員研修所、農業試験場、林業試験場、水産試験場、工業試験場、食肉衛生検査所、公衆衛生検査所、工芸指導所、青年センター、研修センター、産業技術センター、勤労婦人センター、海洋センター、図書館、公民館、博物館、科学館、体育館、美術館、児童館、天文台、点字図書館	衛生管理者	
13号（保健・衛生）	病院、保健所、保育所、防疫事務所、老人ホーム、福祉センター、母子寮、公衆浴場、助産所、保健センター、乳児院、食肉衛生検査所、隣保館、精神保健福祉センター、盲（ろう、養護）学校寄宿舎、し体不自由児施設、知的障害児施設、身体障害者更生援護施設	安全（旅館業に限る。） ・衛生管理者	労働基準監督署等
14号（娯楽・接客）	国民宿舎、ユースホステル、保養センター		
15号（清掃・と畜）	清掃事業場、火葬場、し尿処理場、家畜処理場		
別表第一各号のいずれにも該当しない事業	本庁、支所、出張所、行政委員会事務局、消防署、警察署、旅券事務所、福祉事務所、家畜保健衛生所、蚕業指導所、病虫害防除所、農業改良普及所、計量検査所、身体障害者更生相談所、知的障害者更生相談所、婦人相談所、児童相談所、消費生活センター、コミュニティセンター、物産センター、機動隊、運転免許試験場、授産所	衛生管理者	人事委員会、市町村長※

(※) 労働基準法第102条に基づく司法警察権の権限はない。

(注) 実際の事業場の区分、安全衛生体制の適用及び労働基準監督機関の適用については、各都道府県労働局・労働基準監督署に確認、調整して行うこと。

(2) 労働安全衛生法

安衛法は、労働災害を防止するため、労働基準法から分離され1972年に制定されました。労働する上では、労働安全衛生が労働者にとって重要であることの表れですが、この法律で定められている最低基準すら守られていない職場があります。また、労働者、労働組合もそれを十分に活用していない実態もあります。労働安全衛生法は、万全のものではなく、個々に取り上げれば不備の多い法律ではありますが、少なくとも当局に守らせていかねばならないのは当然のことです。

労働安全衛生法の要旨は、以下の通りです。

① 安全衛生の最低基準(労基法第1条、安衛法第3条)

労働安全衛生法の規定はあくまで最低基準であり、不断にこれを上回る安全衛生上の措置がはかられなければなりません。

② 事業者等の責務(安衛法第3条、第97条)

安全衛生上の責任については事業者(当局)にあるということが明確にされています。事業者は法律上の最低基準を守る責務があり、これに違反した場合に備えて罰則が定められています。いいかえれば、労働者は事業者に最低基準を守らせる権利があり、違反した場合は労働基準監督機関へ申告し、是正させ

ることができます。

③ 快適な作業環境の実現と労働条件の改善（安衛法第1条、第3条、第71条の2）

労働災害防止のための措置だけでなく、「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」ことを事業者に義務づけています。つまり、労働者は安全と健康の確保のために事業者に快適な環境と労働条件の改善をつねに要求する権利をもっています。

④ 周知徹底の義務（安衛法第101条、第120条）

労働安全衛生法関係の規定について、労働者は知る権利をもっています。このことについて法律は、「事業者は、この法律及びこれに基づく命令の要旨を常時各作業場の見やすい場所に掲示し、または備え付けるなどの方法により、労働者に周知させなければならない」と規定しています。事業所ごとではなく、作業場ごとになっていることを見逃してはなりません。この違反についても罰則があります。

⑤ 労働者の意見反映（安衛法第17条、第18条、第19条）

職場のことを最もよく知っているのはその職場の労働者です。いいかえれば、有害・危険業務を熟知し、これに対する安全対策に最も詳しいのは労働者です。したがって、関係労働者は事業者に意見を述べる権利を持ち、事業者はこの意見を聞いて、措置する義務があります。

⑥ 団体交渉・労働協約の優先

労働者は意見を述べる権利をもつだけでなく、当然のことながら、団結権、団体交渉権、争議権に基づいて、事業者に安全衛生問題についても要求し、解決していく権利をもっています。こうして労働安全衛生法の規定以上の基準を獲得した場合は、事業者にもこれを履行する義務が生じます。

（3）労働安全衛生法の遵守状況

自治体職場は、①業種、職種が広範囲にわたる、②当局に労働基準法・労働安全衛生法等の認識不備や認識不足がある、③労働基準監督機関（人事委員会等）の調査・指導がほとんどない、あるいは使用者（首長）自らが労働基準監督機関とされている、などから、安全衛生面における法律違反が散見されています。

とくに労働安全衛生法は、具体的に安全衛生対策の最低基準を規定し、罰則付きの強行法規であるにもかかわらず、自治体当局が不知であったり、無視したりし、法違反となっているケースも多くあります。

いくつかの事例をあげれば、次のようなものがあります。これらはすべて労働安全衛生法違反です。

ア 安全管理者、衛生管理者、産業医、安全衛生推進者等の未選任

常時50人以上の労働者を使用する事業者は、その事業場専属の衛生管理者を選

任しなければなりません。

産業医については、労働者の健康管理等を行うために必要な医学に関する知識について、一定の要件を備えた医師が労働者の健康を確保するために、事業者へ必要な勧告を行うことができることとなっており、事業者はその勧告を尊重しなければならないこととされています。また、過重労働による健康障害の防止やメンタルヘルス対策等の重要性が増す中、産業医に求められる役割も変化し、2017年の労働安全衛生規則の改正では、①健康診断の事後措置に必要な情報の提供、②長時間労働者に関する情報の提供、③定期巡視等産業医の情報収集の見直し、など産業医制度に関わる見直しが行われました。

労働者数が10人以上50人未満の小規模の事業場においては、安全衛生推進者（衛生推進者）の選任が義務づけられています。

自治労安全衛生月間の取り組みでは、積極的に労働安全衛生活動として職場巡視等を行っている単組もあります。しかし、委員会の設置を含め、労働安全衛生活動が行われていないケースも多くあり、法違反が疑われます。

イ 重大災害発生時の報告義務違反

労働安全衛生法は、休業日数が4日以上の災害は、遅滞なく労働者死傷病報告を労働基準監督署長へ提出することを使用者に求めています。休業4日未満の場合は、各四半期分をそれぞれの期間における最後の月の翌月末日までに報告しなければなりません。火災・爆発事故等は事故報告義務があり、酸素欠乏症と硫化水素中毒については、たとえ休業しなくても報告の義務があります。

重大災害は、防止対策が第一ですが、仮に重大災害が起きた場合は、県本部・本部に報告し、労働基準監督署に対する取り組みを強化する必要があります。

ウ 安全衛生委員会の未設置

安全委員会、衛生委員会についても、必置事業場において設置されていない場合があります。例えば衛生委員会は、50人以上の労働者がいる事業場には設置する義務があります。

しかし、委員会が設置されていても、職員の健康や労働時間（時間外労働の時間など）の議論がなく、形だけになっていたり、月1回以上の開催、記録の保存、時間内開催、審議事項などで最低基準を下回っているという法違反もみられます。

エ 機械等の安全対策の不備

歯車やベルト、シュレッダーなど、危険な部分のカバーがない（労働安全衛生規則101条違反）、動力遮断装置がない（安衛則103条違反）、機械間の通路が80cm以上ではない（安衛則543条違反）などがみられます。

オ 有害物規制の不備

自治体職場（とくに清掃工場、病院、保健所、各種試験場、研究所）では、業務上さまざまな有害物が必要となる場合があります。この有害物に関する衛生教育、特殊健康診断、取り扱いの規制などが野放しとなっている場合があります。MSDS（化学物質等安全データシート）が作成されていなかったり、安全衛生教育などが十分行われていない場合があります。

カ 職場環境の不備

墜落危険場所（高さ2 m以上の箇所）に手すりを設けていない（安衛則519条違反）、労働者1人あたり10m³の気積が確保されていない（安衛則600条違反）など多くの違反がみられます。事務所についても、「事務所衛生基準規則」が守られていないケースもあります。

キ 危険有害作業の規則の不備

刈り払い機を1日2時間以上、1連続30分以上使用させて振動病を発生させる、高さ2 m以上の高所作業で作業床、ネット、安全帯を用いていない（安衛則518条違反）、酸素欠乏症危険箇所（ピット、マンホールなど）で酸素濃度測定時の換気をしていない（酸素欠乏症等防止規則違反）などはないでしょうか。これらは直接生命に危険を及ぼすものであり、懲役6ヵ月以下の懲役または50万円以下の罰金という罰則が適用される法違反です。

ク 法令の周知の不備

事業者は、労働安全衛生法や労働安全衛生規則などの要旨を、常時作業所の見やすい場所に掲示するか、備えつけなければなりません。これを機会に、今一度確認する必要があります。

（４） 事務所衛生基準規則への対応

2021年12月1日、「事務所衛生基準規則及び労働安全衛生規則の一部を改正する省令」が公布され、2022年4月1日、50年ぶりに「事務所衛生基準規則」が改正されました。主な改正点は次の通りです。各職場で改正された事務所衛生基準規則に対応しているかを確認する必要があります。

①照度（作業場の明るさ）

事務作業をする際の照度基準が以下のように引き上げられました。

ア 一般的な事務作業：300ルクス以上（従前、普通の作業は150ルクス以上）

イ 付随的な事務作業：150ルクス以上

②トイレの設備

多目的トイレや男女兼用トイレのような、男女を区別しないトイレ（以降、「独立個室型の便所」）を設けた際の位置づけが、以下のように法的に定められました。

ア 労働者が常時10人以内の作業場においては、やむを得ない場合に限り、独立個室型の便所の設置があれば足りることとする。

イ 独立個室型の便所を設置した場合、その数は男性用、女性用の便所の設置基準にも反映させ、男性用と女性用のトイレ数を減らすことが可能となる。

③職場の温度

空調設備を使用する場合の職場の温度は、以下のように見直されました。

18℃～28℃（従前、17℃～28℃）

（５）安全管理体制づくり

公務災害・職業病闘争を被災者への補償問題だけの取り組みにしたのでは運動の発展は望めません。補償が実現したとしても、次々と公務災害・職業病が再発したのでは問題解決にはなりません。いったん事故等が発生したら再発を絶対にさせない取り組みが必要です。自治労は健康で安全に働ける職場をつくるために「快適職場づくり運動」を進めています。

安全衛生委員会を設置するとともに、労働災害を防止するための安全管理体制づくりが必要です。詳細については、別冊の「職場点検活動のてびき」もご参照ください。

（６）今後の労働安全衛生対策について

2025年1月27日、厚生労働省労働政策審議会安全衛生分科会は、「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案要綱」の諮問を受け、了とする答申を行いました。労働安全衛生法の主な改正事項としては、①個人事業主等に対する安全衛生対策の推進として、個人事業者等の業務上災害の防止、同じ場所で働く労働者の災害防止のため、個人事業者等を労働安全衛生法による保護対象・義務の主体として位置づけ、見直しを行うことや、災害報告制度の創設等として、個人事業者等を含む作業従事者の業務上災害を労働基準監督署に報告する仕組みを整備する、労働者と同様の申告権を付与するとともに、申告に伴う不利益取扱いを禁止すること、②メンタルヘルス対策の推進として、現在努力義務となっている労働者50人未満事業場でのストレスチェックを義務化すること、③化学物質による健康障害防止について、危険性・有害性情報の通知義務違反の罰則を付すこと、④機械等による労働災害防止について、特定機器等の製造許可及び製造時等検査制度の見直しや特定自主検査及び技能講習の不正防止対策の強化、⑤高年齢者の労働災害防止対策について、高齢者の労災防止に必要な措置を事業者の努力義務とするとともに、措置内容に関する指針を公表することとされています。作業環境測定法については、個人ばく露測定について、有資格者（作業環境測定士）により実施することを義務化することが明記されています。

また、労働施策総合推進法改正案では、治療と仕事の両立支援対策として、事業主は、疾病、負傷その他の理由により治療を受ける労働者について、就業に

よって疾病、負傷の症状が増悪すること等を防止し、治療と就業を両立することを支援するとともに、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必要な措置を講ずるよう努めなければならないとし、措置内容に関する指針を公表するとしています。

法案については、3月14日に閣議決定され、今後、第217回通常国会において審議されることとなります。

自治労としては、連合に結集し法律案の成立にむけ、国会対策等を進めます。

4. 公務災害認定の取り組み

(1) 公務災害認定の現状

地方公務員の災害補償制度は複雑なこともあり、組合員に周知されておらず、権利行使の機会を十分に保障されていません。とくに、当局が公務災害として認定申請を拒否する例もみられます。災害補償基金制度が当局の責任を追及する趣旨ではないことを理解させ、積極的に協力を求めることが必要です。

地方公務員災害補償基金（以下、「基金」）の公務上業務認定基準は極めて限定的で、とくに腰痛、頸肩腕障害、脳・心臓血管疾患、精神疾患や過労死については、被災者救済の立場が非常に弱いといえます。基金には「本部協議」という制度があり、脳・心臓血管疾患などの循環器系障害や精神疾患による過労死については、必ず基金で協議することとされており、これらの認定率は非常に低率です。

さらに、頸肩腕障害や腰痛については、地方公務員災害補償基金支部（各都道府県に設置。以下、「基金支部」）の判断が困難な事案は、本部協議を行うこととなっていますが、やはり「本部協議」の結果、給食調理員や保育士などの頸肩腕障害や腰痛はなかなか公務災害と認められず、極めて少ない公務上認定しかありません。

私たちは、厚生労働省や基金に対して、認定基準の緩和、拡大、業務の民主化に取り組んでいかなければなりません。また、各県、政令指定都市におかれている基金支部に対しても、被災者救済の立場にたった認定業務を要求していかなければなりません。また、基金支部の窓口が被災者に申請・相談しやすいような対応、システムを求めていく必要があります。

職業性疾病の認定闘争は、非常に厳しい状況におかれていますが、「指曲がり症」の公務災害認定の取り組みなどを通じて、基金の姿勢を少しずつ改善させてきたという成果を踏まえて、綿密な調査と組合主導の交渉、基金支部や基金支部審査会の民主化を通じて、さらに広げていかなければなりません。

また、近年基金の公務上外の認定基準と、裁判所の判断基準にかい離が生じていることにも注目しなくてははいけません。過労死をめぐっては、基金の認定基準は「相当因果関係説」を取っており、業務がほかの原因に比べて相対的に有力な原因であると認められないと公務上と認定されません。しかし、判例・裁判例の中には、必ずしも公務遂行を相対的に有力な原因とする必要はなく、公務が精神的・肉体的に過重負荷となり、基礎疾病と共働原因となって死亡した場合には公務上の死亡として認める例も出ています。

(2) 公務災害認定の取り組み

まず労働組合が被災労働者の掘り起こしを行っていくことから始める必要があります。そのために、以下の取り組みを重視していかなければなりません。

① 労働者のいのちと健康を守るためには早期発見、早期治療

すべての職員の定期健診、特別健診の充実化について予算化させていくとともに、健診結果を公表させ（個人名は不要）、具体的な衛生対策を立てさせます。また、対策を当局任せにするのではなく、問題が起こることが予想される職種、職場については、組合が健康調査、アンケートなどを計画的に順次行い、被災労働者の掘り起こしに努めます。

② 公務災害として認定を求める取り組み

労災・職業病も現行制度の中では、公務災害として認定されなければ、単なる私傷病扱いとされ、賃金上の差別や長期化すれば休職離職という不利益を受けます。また、使用者の責任も不明確なまま放置され、職場の問題点も解決されません。したがって、職場で起きたケガと病気は公務災害の認定請求を行い、公務上と認定させるよう取り組みます。

③ 認定請求に際して、所属長や首長に「公務上」との取り扱いの立場を求める

管理職員自身の責任が問われることを恐れて、所属長や人事課などが認定支援しない場合、請求は誰でもでき、その認定は基金以外の者は行えないことを明らかにして、認定支援を求めます。

④ 基金支部への取り組み

基金支部で認定させることが決定的に重要であることから、組織全体の取り組みによって、支部での公務上認定を勝ちとることに全力をあげます。

⑤ 組織全体の闘争課題とする

公務災害・職業病のたたかいは、人員配置、労働条件に関わる問題であり、組織全体の闘争課題として取り組むべきです。

このため、以下の課題を重視して取り組んでいくこととします。

ア 基金に対する認定請求は被災本人（個人）が行うこととなっていますが、あくまで組織的課題として位置づけます。被災労働者を組合が守るとともに、

任命権者の意見書などについては、団体交渉を行い、当局の責任逃れを許さない体制をつくります。

イ 被災労働者の要求を、一般組合員が「過度の要求」「エゴの要求」と理解されていないかを検討します。そして、教宣活動、職場オルグ活動を通じて、労災・職業病が職場の矛盾を集中的に表現したものであり、このたたかいが職場改善と一体として進められるべきものであることを明らかにしていきます。被災労働者と一般組合員の間に決して感情的な対立を生みださないよう、組合が入って運動の発展をはかっていくことが重要です。

行政当局が「怠勤である」とか、「本人の健康管理が悪かった」などと責任を回避する場合には、組合が先頭に立って当局を厳しく追及するとともに、認定のために必要な資料について、本人の請求通り積極的に提出するよう求めます。

(3) 精神疾患に起因する自殺の公務災害認定

精神障害や自殺の公務災害認定については、2012年4月に「精神疾患等の公務上災害の認定指針」が改正されました。また、2012年3月16日に基金も、これまでの「精神疾患に起因する自殺及び精神疾患の公務災害の認定について」（1999年9月14日）を廃止し、2012年4月以降は「精神疾患等の公務災害の認定について」によることを通知しています。さらに同年6月には、新しい精神疾患認定基準を反映させるための「精神疾患等事案調査Q&A Ver. 2（最新版）」を発表しています。

また、パワハラ防止法制が2020年6月に施行されたため、上記の通知「精神疾患等の公務災害の認定について」の一部を改正し、同通知の別表「公務に関連する負荷の分析表」の「業務負荷の類型」に新たに「パワーハラスメント」が追加されました。

2023年9月、精神疾患を労災認定する際の心理的負荷の基準に、カスタマーハラスメントが追加されました。これを受けて、2024年2月に国家公務員について人事院が精神疾患等の公務上災害の認定指針を改正しました。そして、基金が2024年3月22日に「精神疾患等の公務災害の認定について」を改正しました。主な内容は、①精神疾患の悪化の公務起因性が認められる要件の見直し、②精神疾患事案にかかる医学的知見の収集の合理化、③自殺案件にかかる医学的知見の収集の合理化、④業務負荷の分析表の記載内容の具体化となっています。しかし、カスタマーハラスメントについて、既存の地方公務員の公務災害の認定基準の業務負荷類型「住民等との公務上での関係」（住民からのひどい嫌がらせ、いじめ）に包含されるとし、労災基準の改正にあわせた見直しがされていません。地公災において労災や国公災基準と同様に対応する必要があることから、基金が適切な運用を行っているか確認

していかなければなりません。

(4) 精神・神経の障害認定基準

脳の損傷によらない精神障害（非器質性精神障害）の認定基準については、外傷性神経症にかかる認定基準のみ設けられていましたが、2003年8月の厚生労働省通達「神経系統の機能又は精神の障害に関する障害等級認定基準について」（平成15年8月8日、基発0808002号）によって、うつ病やPTSDなどの精神障害による後遺障害一般に関して障害等級基準が設定されました。「抑うつ状態」等の精神症状が認められるものについて、能力に関する判断項目の障害の程度に応じて、原則として9級・12級・14級の3段階で障害等級を認定することになっています。しかし、非器質性精神障害の後遺障害認定の問題点としては、非器質性精神障害は、ある程度症状が続いてもその後に治癒する可能性があり、症状固定の判断が難しいと指摘されています。また、「精神症状」の状態については、当該労働者の愁訴からの判断によるため、身体の障害と比べると、客観的な判断が難しいことも想定されることなどから、認定の運用の仕方にはさまざまな問題が予測されます。実際の障害等級認定について注視していく必要があります。

(5) 心・血管疾患および脳血管疾患の公務上の災害の認定基準

2021年9月から新しい基準の運用が開始されました。従来は、発症前2～6カ月の月平均で時間外勤務が80時間、あるいは発症前1カ月で100時間を超えた時間外勤務がなければ認定が難しい実態にありましたが、新基準では、①交替制勤務職員の深夜勤務の増加等、②騒音・寒暖差などの不健康な勤務環境、③連続勤務や勤務間インターバルが短い場合、④頻回出張など移動を伴う職務など、勤務時間以外の負荷要因を含めて総合評価する方式に改正されました。公務災害認定の基準においても同様の改正が行われたことを踏まえ、適切な運用を求めています。

(6) 地方公務員災害補償制度の見直しについて

地方公務員災害補償制度については、2016年4月に改正行政不服審査法が施行されたことに伴い、口頭意見陳述の際、審理関係人として各支部（処分庁）または各支部審査会（裁決庁）が招集され、これにあわせ再審査請求人は審査長の許可を得て、支部または支部審査会へ質問することが認められることになりました。また、不服申立期間の延長として、支部審査会に審査請求できる期間については、原処分があったことを知った日の翌日から60日以内であったものが3カ月以内に、審査会に再審査請求できる期間については、原裁決（支部審査会の裁決）があったことを知った日の翌日から30日以内であったものが1カ月以内に、それぞれ変

更されました。さらに、これまで再審査請求を経なければ取消訴訟を起こすことができませんでしたが、再審査請求の前置が廃止され、今後は審査請求を経れば、再審査請求を経ずに取消訴訟を起こすことも可能となる等、基金審査会における制度変更が行われました。

また近年腰痛などの疾患、脳・循環器系疾患、メンタル疾患など現在の認定基準では認定されにくい案件に関しても、取り組みの結果、裁判所の判断においては公務外認定を取り消す判例も散見されるようになりました。

現在の認定基準のハードルが、非常に高いと考えられること、また被災者（遺族）に業務起因性の立証が求められていることなど、抜本的な認定基準の見直しにむけて、課題を整理し、取り組みを進めていく必要があります。

（７） 会計年度任用職員等の災害補償について

会計年度任用職員については、フルタイムの常勤職員の勤務時間以上勤務している日が、18日以上ある月が引き続き12月を超えるに至った者で、引き続き勤務を要するとされている者は、常勤的非常勤職員として基金により補償されます。

この要件を満たさない会計年度任用職員は、労災保険での補償対象となる者を除き、各自治体の「議会の議員その他非常勤の職員の公務災害補償等に関する条例」により補償されることになります。

2018年8月、2015年に自治体の非常勤職員が自死した遺族が、公務災害申請を求めたが条例の不備等によって申請ができなかった、という報道がされました。一方、総務省は、2018年7月20日に「議会の議員その他非常勤の職員の公務災害補償等に関する条例施行規則（案）」の一部改正（案）について通知を出しました。

概要は以下の3点です。

- ① 被災職員または遺族から申し出があった場合も公務上又は公務外の認定をすることを明確にする（これまでは職権探知のみ規定されていた）。
- ② 公務外と認定した場合もその事実や理由等について通知しなければならないことを明確にする（これまでは認定された場合のみ）。
- ③ 認定結果に対して、審査の申し立てをすることができることを被災職員等に教示するものとする。

非常勤職員等の災害補償については、地公災法および労災保険法との均衡を踏まえた制度を条例で定めることが義務づけられています（地公災法第69条）。

この改正部分のみにかかわらず、常勤職員との均衡を踏まえた制度となっているか点検し、条例等の改正などの対応が必要となります。

カスタマーハラスメント対策に向けたこの間の議論経過と労働施策総合推進法の改正案概要について

厚生労働省 雇用環境・均等局 雇用機会均等課

ハラスメント防止対策室長 木村 剛一郎

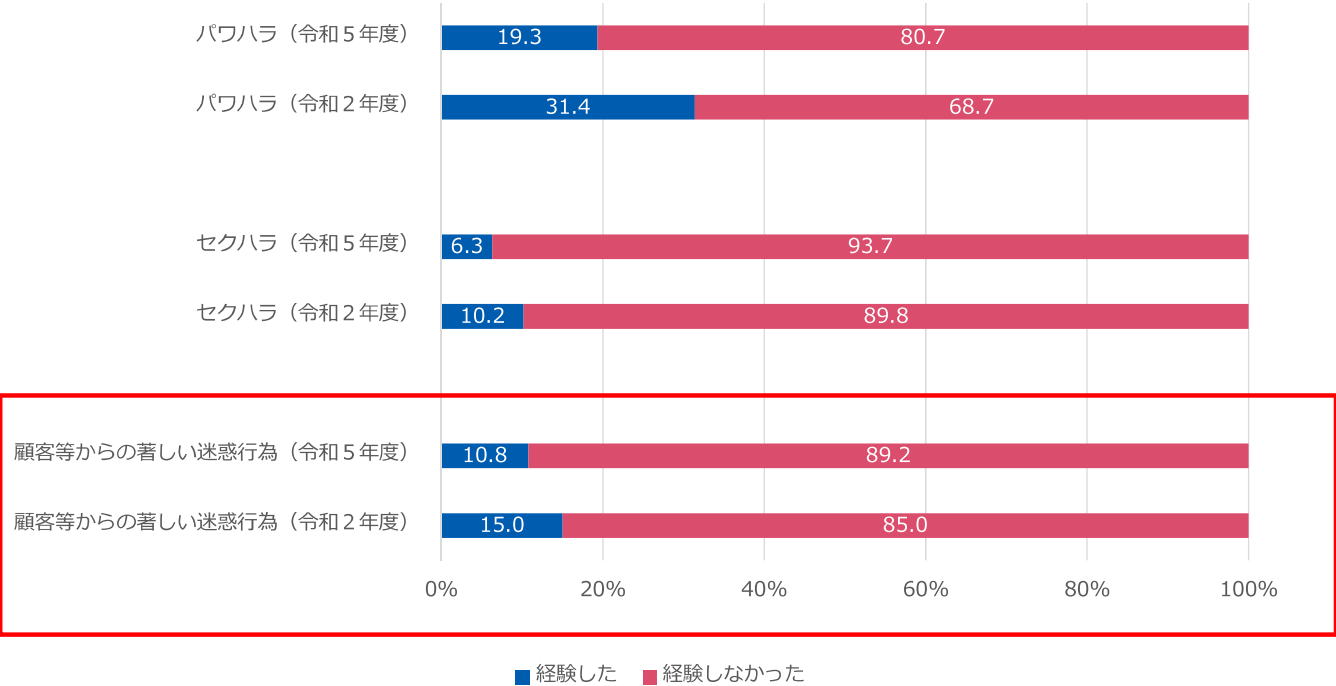
Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

職場におけるカスタマーハラスメントの実態

勤務先等でハラスメントを受けた経験（労働者等調査）

- 過去3年間に勤務先等で各ハラスメントを受けた経験については、パワハラは19.3%（前回調査時から12.1%減）、セクハラは6.3%（前回調査時から3.9%減）、顧客等からの著しい迷惑行為は10.8%（前回調査時から4.2%減）と、令和2年度調査から減少傾向にある。

過去3年間にパワハラ、セクハラ、顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験

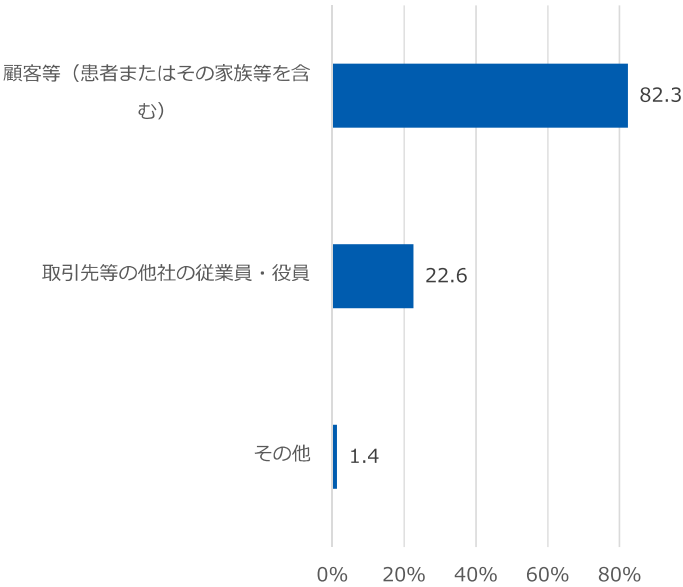


※調査対象：調査に回答した全ての者（n=8,000）
（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度、令和2年度）

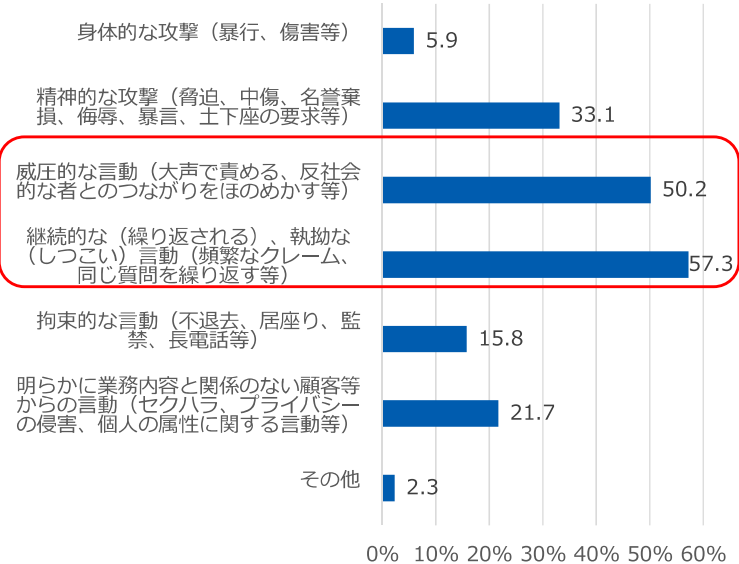
顧客等からの著しい迷惑行為の行為者・内容

- 顧客等からの著しい迷惑行為の行為者については、「顧客等（患者またはその家族等を含む）」が82.3%、「取引先等の他者の従業員・役員」が22.6%となっている。
- 労働者が過去3年間に受けた顧客等からの著しい迷惑行為の内容については、「継続的な、執拗な言動」（57.3%）、「威圧的な言動」（50.2%）、「精神的な攻撃」（33.1%）が主な内容である。

顧客等からの著しい迷惑行為の行為者



顧客等からの著しい迷惑行為の内容

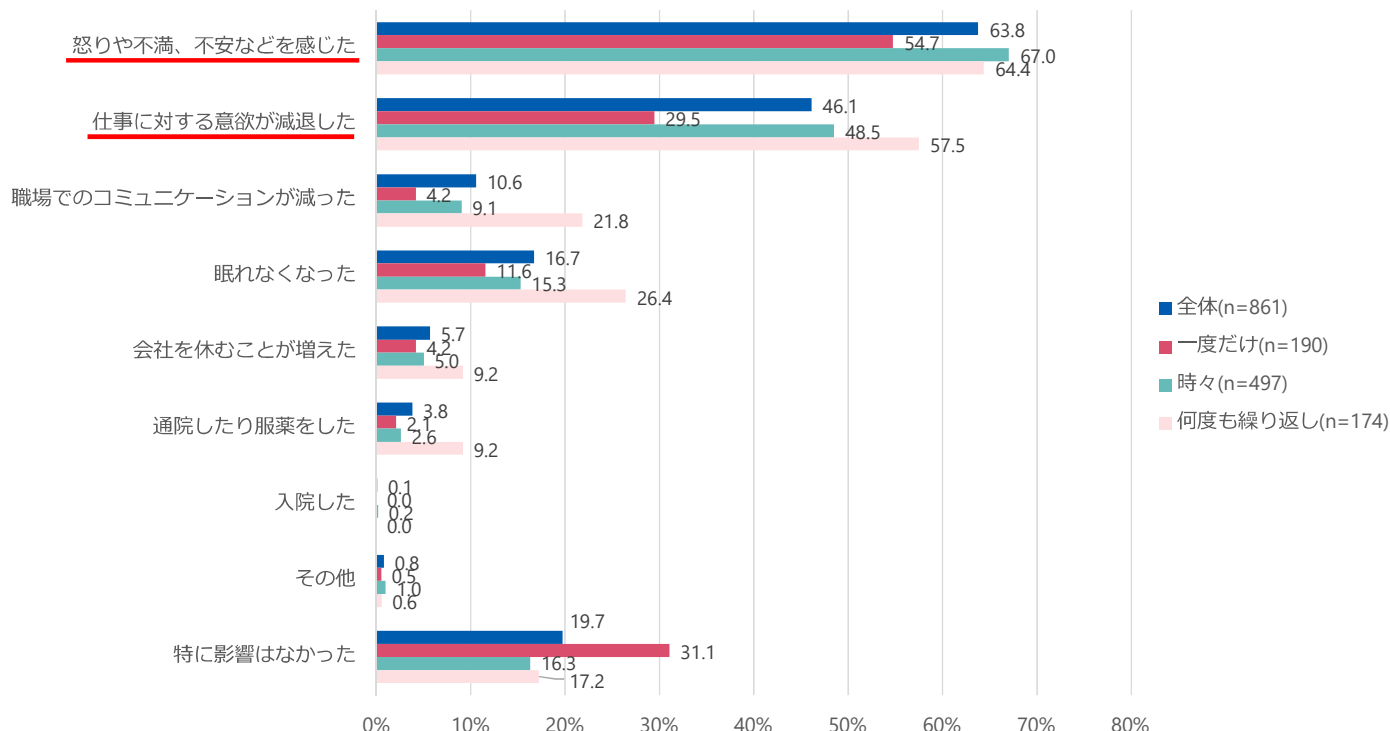


※調査対象：過去3年間に勤務先で顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験があると回答した者（n=861）
（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

顧客等からの著しい迷惑行為を受けた労働者の心身への影響

- 顧客等からの著しい迷惑行為を受けた労働者のうち、「怒りや不満、不安などを感じた」者は63.8%、「仕事に対する意欲が減退した」者は46.1%となっている。

顧客等からの著しい迷惑行為を受けたことによる心身への影響（経験頻度別）



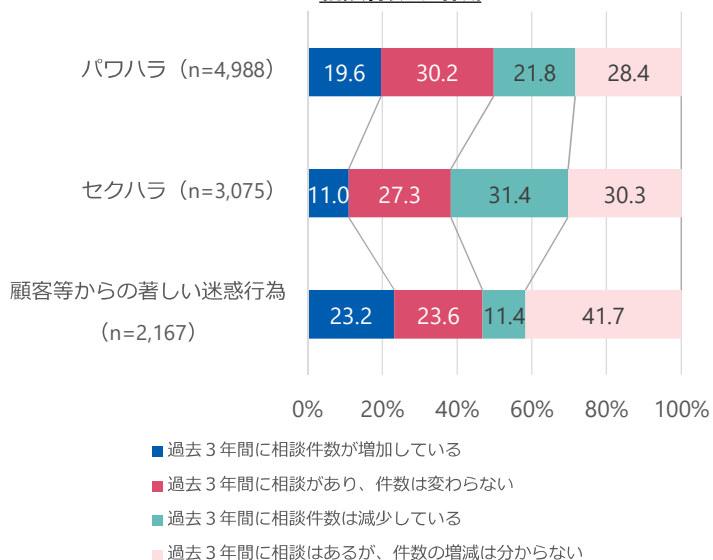
※調査対象：顧客等からの著しい迷惑行為を受けたと回答した者(n=861)
 (資料出所) 厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」(令和5年度)

5

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、
 - ・事業主に防止措置義務が課されていない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「件数が増加している」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

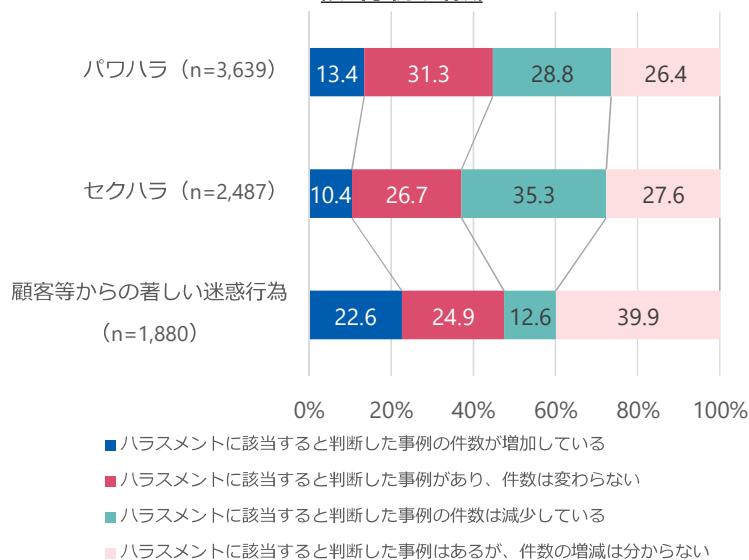
相談件数の増減



※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)

該当事例の増減



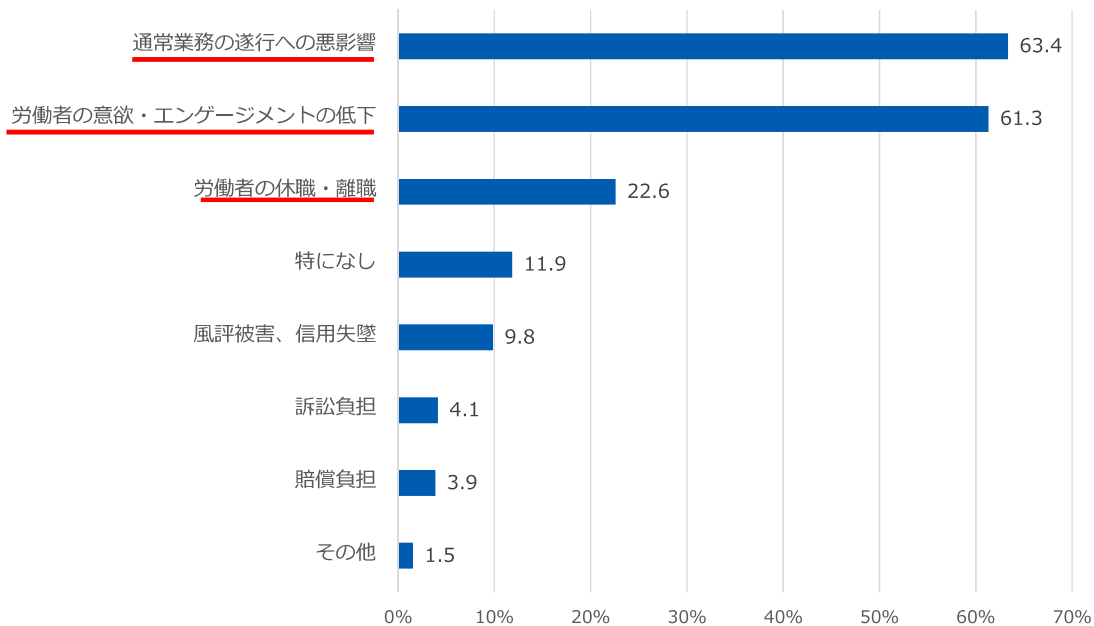
※調査対象：過去3年間に各ハラスメントまたは不利益取扱いに該当すると判断した事例があると回答した企業（無回答、無効回答を除く）

6

顧客等からの著しい迷惑行為で企業が被った損害や被害

- 顧客等からの著しい迷惑行為で企業が被った損害や被害の主な内容は、「通常業務の遂行への悪影響」（63.4%）、「労働者の意欲・エンゲージメントの低下」（61.3%）、「労働者の休職・離職」（22.6%）である。

過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為で企業が被った損害や被害

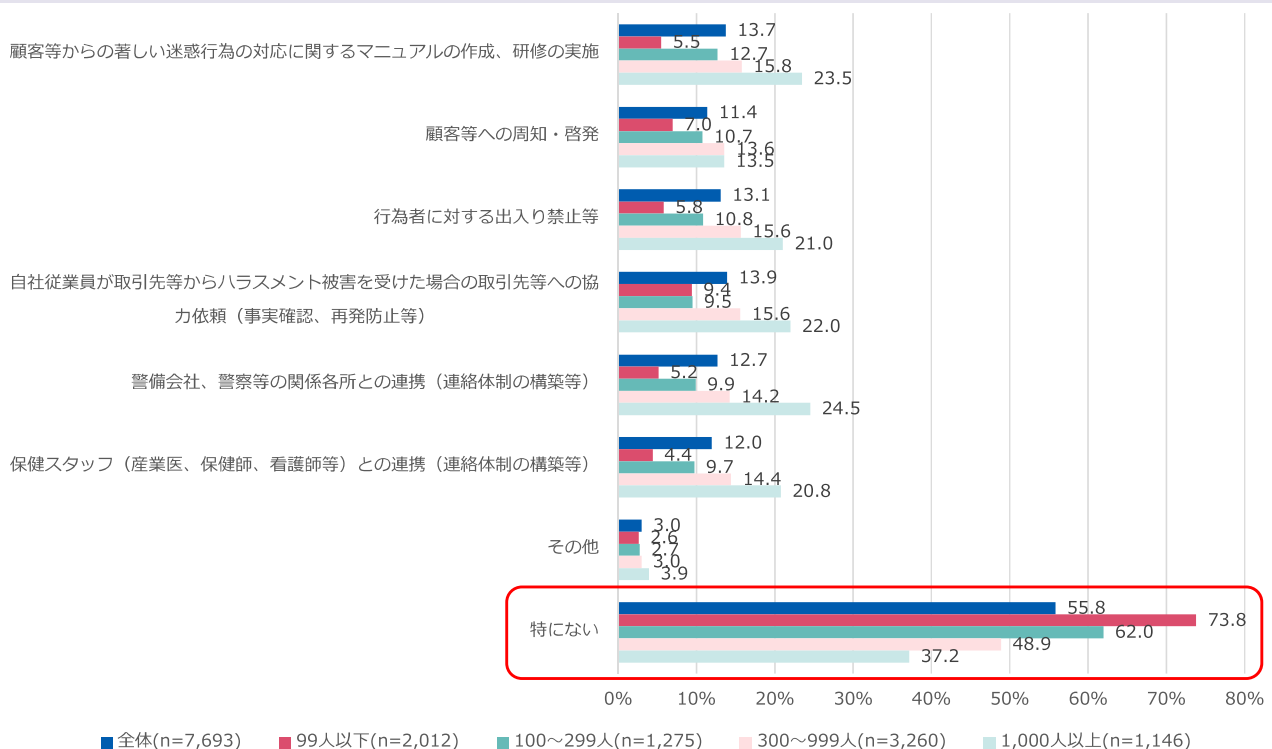


※調査対象：過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為に該当すると判断した事案があった企業（無回答・無効回答を除く）（n=1,880）
（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

7

顧客等からの著しい迷惑行為に関する取組

- 顧客等からの著しい迷惑行為に対する取組が「特にない」としている企業は、従業員規模1,000人以上の企業において37.2%、300～999人規模企業において48.9%、100～299人規模企業において62.0%、99人以下規模企業において73.8%である。



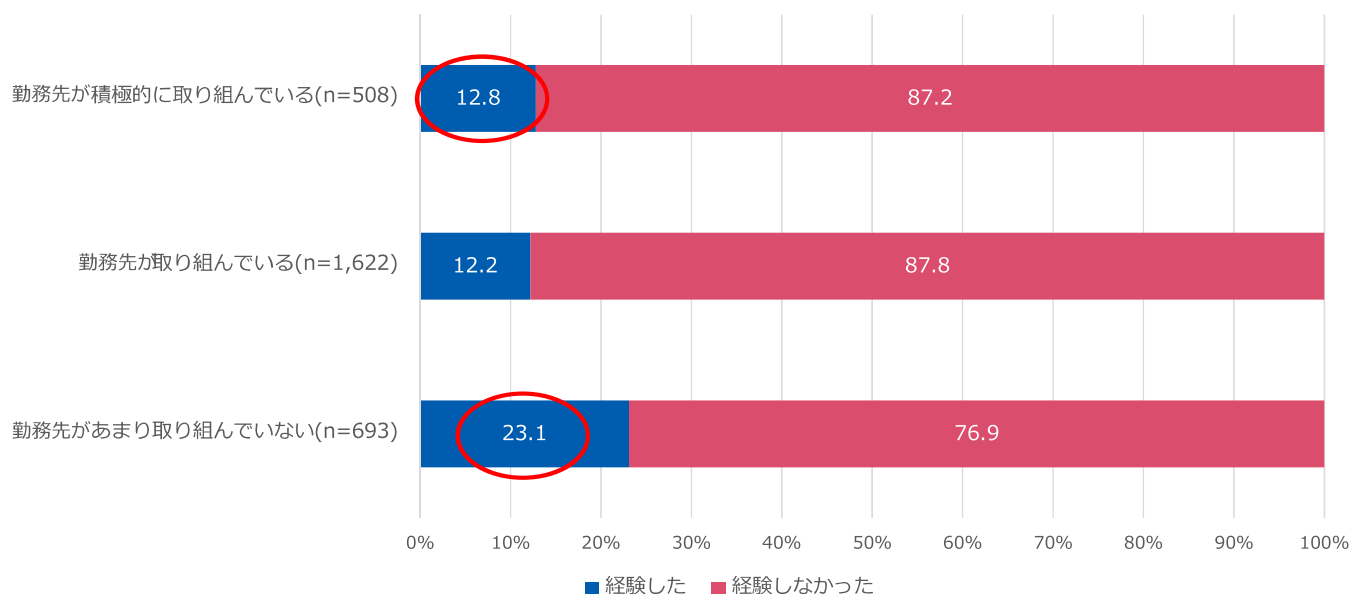
※調査対象：全企業（従業員規模が「分からない」と回答した企業を除く）
（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

51

8

顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験

- 勤務先が顧客等からの著しい迷惑行為の予防・解決に積極的に取り組んでいる場合（12.8%）の方が、勤務先が顧客等からの著しい迷惑行為の予防・解決にあまり取り組んでいない場合（23.1%）と比べると、顧客等からの著しい迷惑行為を経験した者の割合が少ない。



※調査対象：全回答者（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）

職場におけるハラスメント対策に関する施策

現行のハラスメント法制

	雇用管理上の措置義務	法制化した年
セクシュアルハラスメント	○ 男女雇用機会均等法 第11条 事業主は、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。	平成9年改正： 事業主の配慮義務 ↓ 平成18年改正： 事業主の措置義務
妊娠・出産に関するハラスメント	○ 男女雇用機会均等法 第11条の3 事業主は、職場において行われるその雇用する女性労働者に対する当該女性労働者が妊娠したこと、出産したこと、労働基準法第65条第1項の規定による休業を請求し、又は同項若しくは同条第2項の規定による休業をしたことその他の妊娠又は出産に関する事由であつて厚生労働省令で定めるものに関する言動により当該女性労働者の就業環境が害されることのないよう、当該女性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。	平成28年改正： 事業主の措置義務
育児休業等に関するハラスメント	○ 育児・介護休業法 第25条 事業主は、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。	平成28年改正： 事業主の措置義務
パワーハラスメント	○ 労働施策総合推進法 第30条の2 事業主は、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。	令和元年改正： 事業主の措置義務

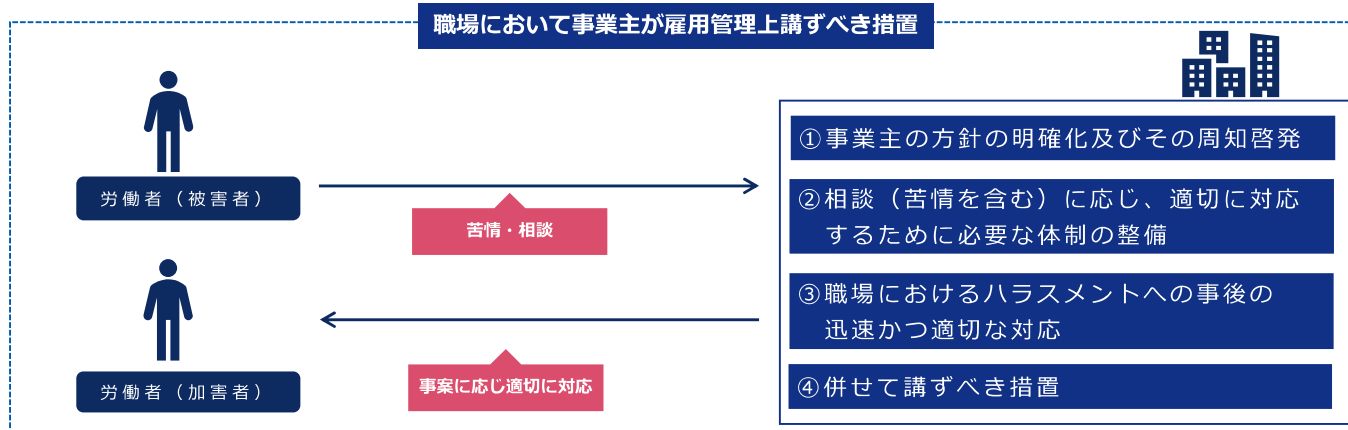
カスタマーハラスメント：法律上の義務なし。指針において、事業主が行うことが望ましい取組として位置付け。

就労等セクシュアルハラスメント：法律上の義務なし。指針において、事業主が行うことが望ましい取組として位置付け。

11

職場におけるハラスメントについて事業主が雇用管理上講ずべき措置

- 職場におけるハラスメントを防止するために、事業主が雇用管理上講ずべき措置が指針において定められており、実際に事案が発生した場合、事業主は雇用管理上の措置義務に基づき適切に対応しなければならない。



事業主が雇用管理上講ずべき措置の主な内容

- ① **事業主の方針の明確化及びその周知啓発**：ハラスメントの内容、ハラスメントを行ってはならない旨の方針の明確化、管理監督者を含む労働者への周知啓発。行為者については、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発。
- ② **相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備**：相談窓口の周知。発生のおそれがある場合やハラスメント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。
- ③ **職場におけるハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応**：事実関係を迅速かつ正確に確認。事実関係の確認後は、速やかに被害者に対する配慮のための措置とともに、行為者に対する措置を適切に対応する。再発防止に向けた措置を講ずる。
- ④ **併せて講ずべき措置**：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。事業主に相談したこと等を理由として、解雇その他の不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発をする。

（根拠法）

○セクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメント：男女雇用機会均等法 ○育児休業・介護休業等に関するハラスメント：育児・介護休業法
○パワーハラスメント：労働施策総合推進法

パワハラ防止指針における「顧客等からの著しい迷惑行為」

- 「事業主が職場における優越的な関係を背景とした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」（令和2年厚生労働省告示第5号）において、顧客等からの著しい迷惑行為に関し、事業主が行うことが望ましい取組の内容が規定されている。

「事業主が職場における優越的な関係を背景とした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」（抄）

- 7 事業主が他の事業主の雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関し行うことが望ましい取組の内容
- 事業主は、取引先等の他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）により、その雇用する労働者が就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮として、例えば、(1)及び(2)の取組を行うことが望ましい。また、(3)のような取組を行うことも、その雇用する労働者が被害を受けることを防止する上で有効と考えられる。
- (1) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- 事業主は、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関する労働者からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備として、4(2)イ及びロの例も参考にしつつ、次の取組を行うことが望ましい。
- イ 相談先（上司、職場内の担当者等）をあらかじめ定め、これを労働者に周知すること。
- ロ イの相談を受けた者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。
- (2) 被害者への配慮のための取組
- 事業主は、相談者から事実関係を確認し、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為が認められた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための取組を行うことが望ましい。
- （被害者への配慮のための取組例）
- 事案の内容や状況に応じ、被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、著しい迷惑行為を行った者に対する対応が必要な場合に一人に対応させない等の取組を行うこと。
- (3) 他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為による被害を防止するための取組
- (1)及び(2)の取組のほか、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為からその雇用する労働者が被害を受けることを防止する上では、事業主が、こうした行為への対応に関するマニュアルの作成や研修の実施等の取組を行うことも有効と考えられる。また、業種・業態等によりその被害の実態や必要な対応も異なると考えられることから、業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進めることも、被害の防止に当たっては効果的と考えられる。

13

カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（2022年2月作成）

○令和2年1月、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした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」（令和2年厚生労働省告示第5号）が策定され、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」）に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められ、カスタマーハラスメント対策の強化は急務。

○そこで、厚生労働省は委託事業により、小売業、運輸業、飲食サービス業、宿泊業等、顧客と接することの多い業種に属する企業12社にヒアリング等を行い企業が具体的に取り組むべきカスタマーハラスメント対策等をまとめた「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を作成。

マニュアルの基本構成

1. カスタマーハラスメントの発生状況、2. カスタマーハラスメントとは、3. カスタマーハラスメント対策の必要性、4. 企業が具体的に取り組むべきカスタマーハラスメント対策、5. 企業の取組のきっかけ、メリット、運用について

＜マニュアルが対象とする「カスタマーハラスメント」のイメージ＞

○顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当な言動」の例

- （要求内容の妥当性にかかわらず不当とされる可能性が高いもの）
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動等（要求内容の妥当性に照らして不当とされる場合があるもの）
- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み

- 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
- ② 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・基本姿勢を明確に示す。
- ③ 従業員（被害者）のための相談対応体制の整備
- ④ 対応方法、手順の策定
- ⑤ 社内対応ルールの従業員等への教育・研修
- ⑥ 顧客等からの迷惑行為、悪質なクレームへの社内における具体的な対応について、従業員を教育する。
- ⑦ 事実関係の正確な確認と事案への対応
- ⑧ カスタマーハラスメントに該当するかどうかを判断するため、顧客、従業員等からの情報を基に、その行為が事実であるかを確かな証拠・証言に基づいて確認する。

等



令和7年度予定額 7.9 億円（6.7億円）※（）内は前年度当初予算額

労働特会			子子特会	一般 会計
労災	雇用	徴収	育休	
約1/4	約3/4			

1 事業の目的

パワーハラスメントやセクシュアルハラスメント、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメントなど職場におけるハラスメントは、労働者の尊厳を傷つけ継続就業を妨げる大きな障害となるものであり、社会的関心も高く、労働者から多数の相談が寄せられている一方、関係法令や具体的な対応に関する周知が不十分との声がある。

また、これらの職場におけるハラスメントは複合的に生じることも多く、労働者の意欲・能力の発揮を阻害し職場環境を悪化させるものであることから、総合的・一体的にハラスメント対策を行う必要がある。

2 事業の概要・スキーム、実施主体等

周知・啓発

- ポスターの作成・配布
- 職場のハラスメント防止対策パンフレット等（事業主向け・労働者向け）の作成・配布
- ハラスメントに関する情報提供ポータルサイトの運営
- X（旧ツイッター）、フェイスブック等を利用した広報
- ハラスメント撲滅対策の全国集中実施（職場のハラスメント撲滅月間）・シンポジウムの開催等・月間ポスターや啓発動画の作成
- 就活ハラスメント・カスタマーハラスメント対策に関する情報発信

企業等への支援

- 事業主やハラスメント相談窓口担当者等を対象とした研修の実施
- 業種別カスタマーハラスメント対策の取組支援
- ハラスメント事案解決のための伴走型取組支援 ※拡充内容
- 全国の労働局による事業主向け説明会の開催

実施主体

実施主体：国、都道府県労働局、委託事業（民間会社）

事業実績

ポータルサイトへの月平均アクセス数：202,602件

相談対応

- 全国の労働局において、職場におけるハラスメントに関する相談対応

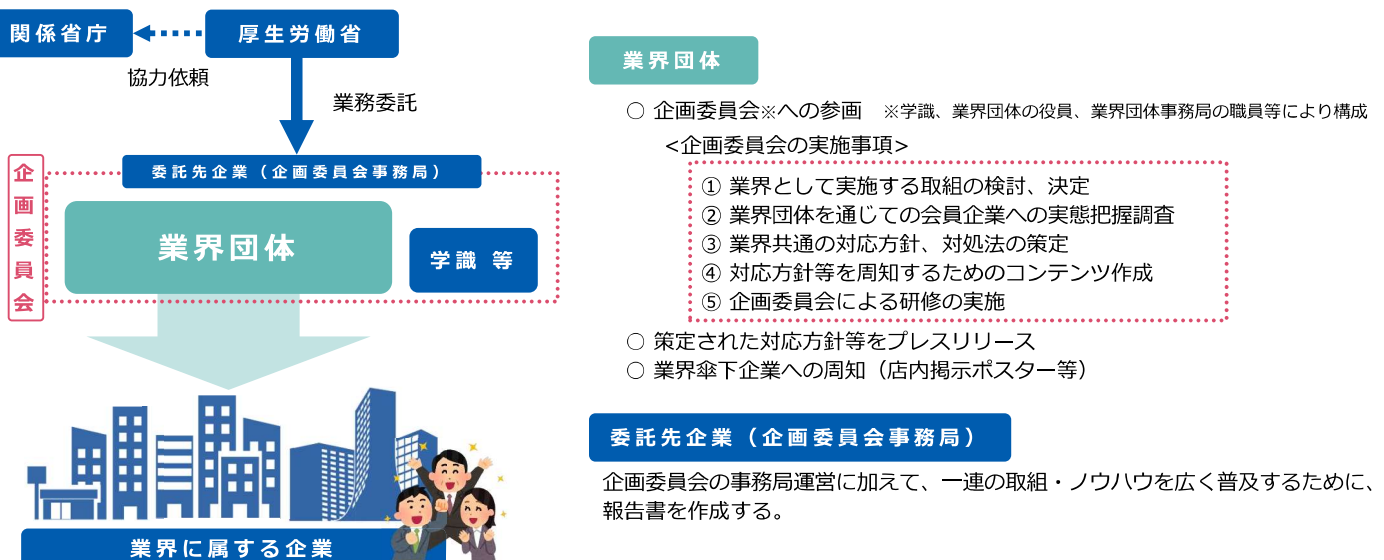
15

令和6年度 業種別カスタマーハラスメントの取組支援

1 事業概要

総合的ハラスメント事業（委託事業）を一部拡充し、カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）対策に関心を持つ業界団体が業界内のカスハラの実態を踏まえ、業界共通の対応方針等を策定・発信するまでの支援をモデル事業として行い、一連の取組・ノウハウを広く普及させる。

2 事業内容・スキーム



16

職場におけるハラスメント防止対策の強化について

ひと、くらし、未来のために



雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会 報告書（概要） ～女性をはじめとする全ての労働者が安心して活躍できる就業環境の整備に向けて～

- 令和元年に女性活躍推進法等改正法が成立し、一般事業主行動計画の策定義務拡大、情報公表の強化、パワーハラスメント防止のための事業主の雇用管理上の措置義務等の新設等を講じてきた。
- 改正法施行後において、
 - ① 常時雇用する労働者の数が301人以上の企業について、男女の賃金の差異の情報公表が義務化されるという新しい動きがあったが、男女の賃金の差異は依然として大きく、女性管理職の割合も国際的に見るとその水準は低い。
 - ② ハラスメント関係の相談件数は高止まり傾向にあり、カスタマーハラスメントや就活等セクシュアルハラスメントなどが社会問題化している、という課題がみられる。
- これらの課題に加え、平成28年度より施行してきた女性活躍推進法は、令和7年度末で失効するとされているところである。
- こうした状況を踏まえ、雇用の分野における女性活躍推進の方向性や、ハラスメントの現状と対応の方向性等について議論し、とりまとめた。

1 女性活躍推進法等を通じた雇用の分野における女性活躍の更なる推進

- ① 女性活躍推進法については、10年間期限を延長することが適当。
- ② 事業主行動計画の策定が努力義務である100人以下の企業については、努力義務を維持した上で、支援策の充実が必要。
- ③ 現行のえるばし認定では評価できない企業の積極的な取組・実績を評価できるような仕組みも視野に、必要な見直しを検討すべき。
- ④ 女性活躍に関する情報公表について、
 - ・ 男女間賃金差異については、101人以上300人以下の企業においても公表を義務とすることが適当。
 - ・ 女性管理職比率については、企業の実情を踏まえつつ、開示必須項目とすることが適当。
 - 併せて、男女別管理職登用比率の付記を促すことも検討すべき。
 - ・ 情報公表義務がある企業に、女性活躍データベースにおける情報公表を促す方向で、具体的な制度設計を検討すべき。等

2 月経・不妊治療・更年期等の健康課題への対応

- ① 性差の特徴に応じて健康課題に取り組むことは社会的便益につながり、労働者個人の生活や仕事のパフォーマンスの向上につながるという視点が重要。プライバシー保護への留意も必要。
- ② 女性特有の健康課題については、ヘルスリテラシーの向上が重要であり、国がコンテンツの作成・周知に取り組むことが望ましい。女性の健康ナショナルセンター（仮称）との連携も重要。
- ③ 女性特有の健康課題への取組の要素を女性活躍推進法の事業主行動計画に盛り込むことを検討すべき。行動計画策定指針に、健康支援やヘルスリテラシー向上の意義、プライバシーへの配慮の必要性等を明記することが考えられる。
なお、企業が取り組む際には、産業保健スタッフの活用も検討されることが望ましい。
- ④ 女性特有の健康課題に取り組む企業を評価するための、えるばし認定制度の見直しをすることが適当。等

3 職場におけるハラスメント対策の充実

- ① 一般に職場のハラスメントは許されるものではないという趣旨を法律で明確化することが考えられる。
- ② カスタマーハラスメントについては、
 - ・ 企業横断的に取組が進むよう、対策強化が必要。労働者保護の観点から事業主の雇用管理上の措置義務とすることが適当。
 - ・ 定義については、社会全体で幅広く受け入れられるものの検討が適当であり、別紙の3つの要素のいずれも満たすものとして検討すべき。
 - ・ 取組の強化に当たり、業界団体等や業所管官庁との協力・連携が必要。
- ③ 就活等セクシュアルハラスメントについても、事業主の雇用管理上の措置が講じられるようにしていくことが適当。
- ④ ILO第190号条約に関しては、本検討会で調査・議論した海外法制の状況が参考となるほか、①の法整備も批准に向けた環境整備に資するものと考えられ、引き続き、条約全般について更なる検討を進めることが適切。等

・ カスタマーハラスメントは以下の3つの要素を満たすもの

- ① 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行うこと
- 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

・ 「社会通念上相当な範囲を超えた言動」か否かの判断については、「言動の内容」及び「手段・態様」に着目し、総合的に判断。「言動の内容」、「手段・態様」の片方のみで社会通念上相当な範囲を超える場合もあり得る。また、正当な指摘等を受けた事業者（労働者）の側の不適切な対応が端緒となっている場合があることにも留意する必要がある。

・ なお、クレームの全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的にみて、社会通念上相当な範囲で行われたものは、いわば「正当なクレーム」であり、カスタマーハラスメントに当たらないことに留意する必要がある。

社会通念上相当な範囲を超える

【言 動 の 内 容】

- ・ 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等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
- ・ 不当な損害賠償請求 等

【手 段 ・ 態 様】

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁） 等

19

社会通念上相当な範囲を超える言動の内容及び手段・態様の例

【言 動 の 内 容】

- ・ 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等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
- ・ 不当な損害賠償請求 等

- ・ 契約内容を著しく超える要求
- ・ 会社の事業とは関係のない要求（性的なもの、プライバシーに関わるもの等）
- ・ 商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求 等

【手 段 ・ 態 様】

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁） 等

- ・ 殴る、蹴る、叩く
- ・ 物を投げつける
- ・ わざとぶつかる
- ・ つばを吐きかける 等

- ・ 「物を壊す」、「殺す」といった発言による脅し
- ・ SNSへの暴露をほのめかした脅し
- ・ インターネット上の投稿（従業員の氏名公開等）
- ・ 人格を否定するような発言
- ・ 土下座の強要
- ・ 盗撮 等

- ・ 大声でオペレーターを責める
- ・ 店内で大きな声をあげて周囲を威圧する
- ・ 反社会的な言動 等

- ・ 頻繁なクレーム
- ・ 同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める
- ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て 等

- ・ 長時間の拘束・居座り・電話 等

20

女性活躍の更なる推進及び職場におけるハラスメント防止対策の強化について（概要）

【令和6年12月26日労働政策審議会雇用環境・均等分科会報告】

I. はじめに

- 女性活躍推進法は令和8年3月末にその期限を迎えることとなるが、我が国の男女間賃金差異は長期的に縮小傾向にあるものの国際的に見れば依然として差異が大きい状況にあるなど、なお課題が残るところであり、女性活躍の更なる推進が求められている。
- 職場におけるハラスメントはあってはならないものであり、これまで対策が強化されてきたが、カスタマーハラスメントや就職活動中の学生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おり、更なる対策の強化が求められている。

II. 必要な対応の具体的内容

1. 女性の職業生活における活躍の更なる推進

(1). 女性活躍推進法の延長

- 女性活躍推進法は未だその役割を終えたといえる状況にはないため、期限を10年間延長した上で、以下の見直しを行い、更なる取組の推進を図る。

(2). 女性の職業生活における活躍に関する情報公表の充実等

① 男女間賃金差異の情報公表の拡大

- 支援策の充実等を通じて、改善に向けた企業による一連の取組を促すとともに、「説明欄」の更なる活用を促していく。
- 情報公表の意義や効果について十分な周知を行い、取組の裾野を着実に広げていくことと併せて、常時雇用する労働者の数が101人以上300人以下の企業においても、男女間賃金差異の情報公表を義務とする。（※ 301人以上の企業については既に義務化されている。）

② 女性管理職比率の情報公表の義務化等

- 支援策の充実を図りつつ、常時雇用する労働者の数が101人以上の企業において、新たに女性管理職比率の情報公表を義務とする。
- 女性管理職比率について新たに「説明欄」を設け、追加的な情報公表や、男女別管理職登用比率を参考値として記載することを促す。

③ 「女性の活躍推進企業データベース」の活用強化

- 情報公表を行うに当たって「女性の活躍推進企業データベース」を利用することが最も適切であることを示すとともに、国は、「女性の活躍推進企業データベース」の認知度が必ずしも高くないなどの課題の解消に取り組む。

④ 職場における女性の健康支援の推進

- 事業主行動計画策定指針を改正し、企業が一般事業主行動計画を策定する際に女性の健康支援に資する取組を盛り込むことを促す。

⑤ えるばし認定制度の見直し

- 現行のえるばし認定1段階目の要件について、認定制度は実績を評価するものであるということに留意しつつ見直しを行う。また、くるみんプラスも参考にしつつ、女性の健康支援に関するプラス認定を設ける。

21 等

2. 職場におけるハラスメント防止対策の強化

(1). 職場におけるハラスメントを行ってはならないという規範意識の醸成

- 雇用管理上の措置義務が規定されている4種類のハラスメントに係る規定とは別に、一般に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、社会における規範意識の醸成に国が取り組む旨の規定を、法律に設ける。

(2). カスタマーハラスメント対策の強化

- カスタマーハラスメント対策を、事業主の雇用管理上の措置義務とする。その上で、措置の具体的な内容は、指針において明確化する。
- 中小企業を含め、足並みを揃えて取組を進める必要があることから、国が中小企業等への支援に取り組む。
- 業種・業態によりカスタマーハラスメントの態様が異なるため、厚生労働省が消費者庁、警察庁、業所管省庁等と連携し、それを通じて、各業界の取組を推進する。
- 定義は、以下の要素をいずれも満たすものとし、詳細は指針等で示す。その際には、実態に即したものとす。
 - i. 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行うこと。
 - ii. 社会通念上相当な範囲を超えた言動であること。
 - iii. 労働者の就業環境が害されること。
- 「正当なクレーム」はカスタマーハラスメントに当たらないことや、対策は消費者の権利等を阻害しないものでなければならないことなどを指針において示す。
- 事業主は、他の事業主から当該事業主の講ずる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、これに応ずるように努めなければならない旨を法律で規定する。
- 国は、消費者教育施策と連携を図りつつ、カスタマーハラスメントを行ってはならないことについて周知・啓発を行う。

(3). 就活等セクシュアルハラスメント対策の強化

- 就職活動中の学生をはじめとする求職者に対するセクシュアルハラスメントの防止を、事業主の雇用管理上の措置義務とする。
- 具体的な内容については、セクシュアルハラスメント防止指針の内容を参考とするほか、例えば以下の内容を、指針において明確化する。
 - ・ 労働者が求職者と接触するあらゆる機会について、実情に応じて、面談等のルールをあらかじめ定めておくこと、相談窓口を求職者に周知すること
 - ・ 発生した場合には、事案の内容や状況に応じて、被害者の心情に十分に配慮しつつ、行為者の謝罪、相談対応等を行うことが考えられること
- 就職活動中の学生をはじめとする求職者に対するパワーハラスメントに類する行為等については、パワーハラスメント防止指針等において記載の明確化等を図りつつ、周知を強化することを通じて、その防止に向けた取組を推進するとともに、社会的認識の深化を促していく。

(4). パワーハラスメント防止指針へのいわゆる「自爆営業」の明記

- いわゆる「自爆営業」に関して、職場におけるパワーハラスメントの3要件を満たす場合にはパワーハラスメントに該当することを指針に明記する。

等 22

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案の概要

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（ブラチナえるぼし）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月以内で政令で定める日（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）

23

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例

令和 7 年 3 月 1 9 日（水）
東京都

条例の全体像

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の概要

➤ 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を目的

第3条 基本理念

- ・ カスタマー・ハラスメントは、就業者の人格又は尊厳を侵害する等就業環境を害し、事業者の事業の継続に影響を及ぼすものであるとの認識の下、社会全体でその防止が図られなければならない。
- ・ 顧客等と就業者とが対等の立場において相互に尊重することを旨とする。

第4条 カスハラ禁止

- ・ 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。

第5条 適用上の注意

- ・ 顧客等の権利を不当に侵害しないように留意しなければならない。

第6～9条 各主体の責務

- ・ 東京都： 情報提供、啓発・教育、相談・助言等の必要な施策を行う。
- ・ 顧客等： 就業者への言動に必要な注意を払う。
- ・ 就業者： カスタマー・ハラスメント防止に資する行動を取る。
- ・ 事業者： 就業者の安全を確保し、行為を行った顧客等に対し、中止の申入れ。就業者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必要な措置を講ずる。

第10条 区市町村との連携

- ・ 防止施策の実施に当たっては、特別区及び市町村との連携を図るよう努める。

第11条 指針の作成

- ・ 東京都： カスタマー・ハラスメント防止に関する指針を定める。

第13条 施策の推進

- ・ 東京都： 情報提供、啓発・教育、相談・助言等の施策を推進する。

第14条 事業者による措置

- ・ 事業者： カスタマー・ハラスメント防止に関する指針に基づき、必要な体制整備や防止のための手引の作成等を講ずるよう努める。
- ・ 就業者： 防止のための手引を遵守するよう努める。

3

目指す社会の姿

働く人と顧客等とが対等の立場に立ち、相手の立場を相互に尊重し合う
誰もが、被害者にも加害者にもなり得る

事業活動・社会活動

消費・市民生活

就業者

顧客等



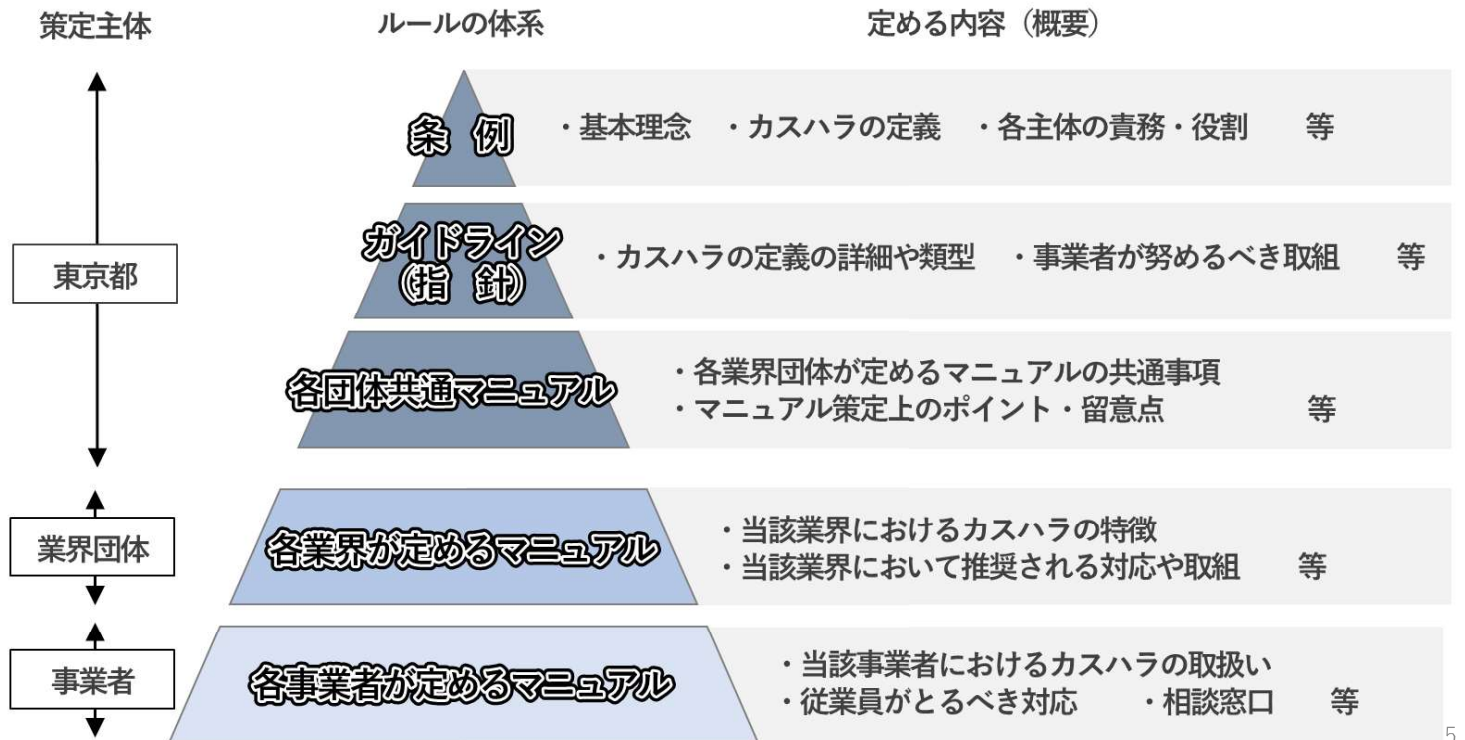
働く人の安全及び健康の確保

豊かな消費生活 安定した事業活動

公正かつ持続可能な社会

防止ルールの体系

- 「条例」は、カスタマー・ハラスメント防止の**基本理念**や**用語の定義**、**各主体の責務**や**役割**を規定
- 「ガイドライン（指針）」は、**条例の考え方**や**運用のあり方**を規定
- 「各団体共通マニュアル」は、**業界団体が定めるマニュアルの共通事項**や**策定上のポイント**を規定

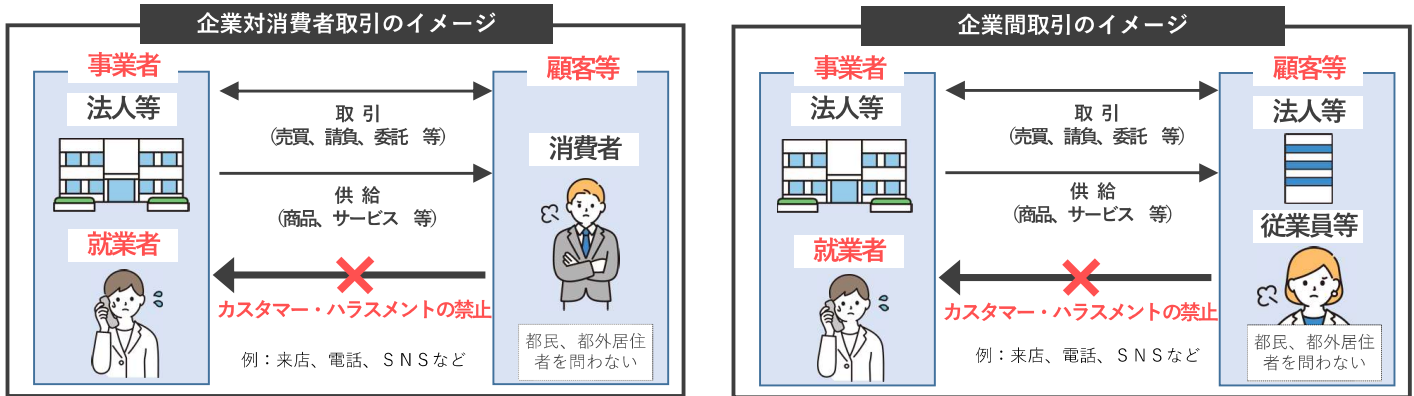


5

ガイドライン（指針）

「カスタマー・ハラスメント」の禁止

第4条 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。

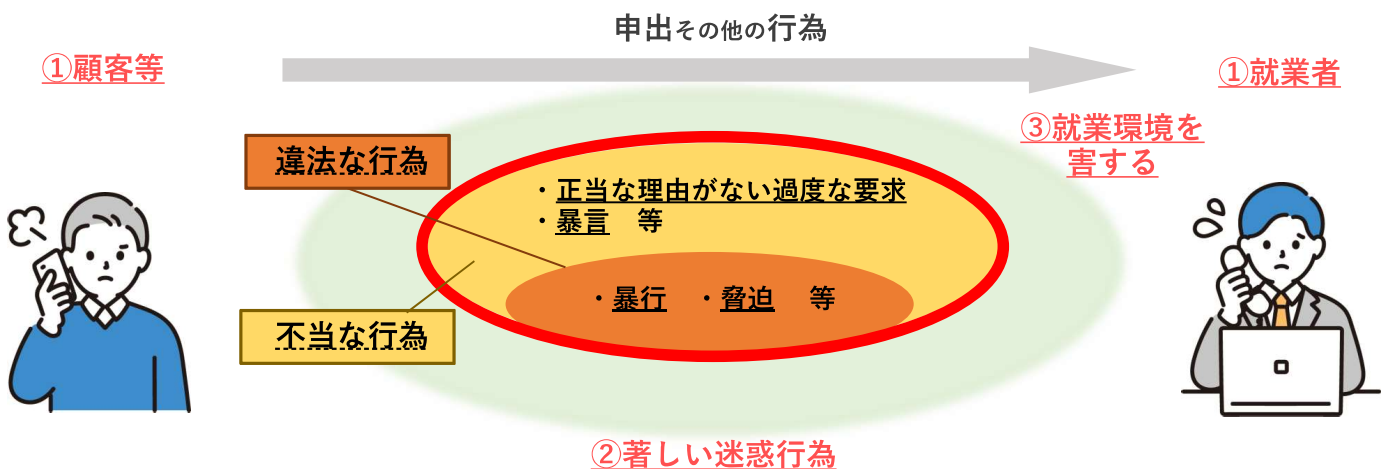


- 「何人も」とは、行為主体となり得る全ての人を指し、都民であるか否かを問わない。**企業間取引**でのカスタマー・ハラスメントも禁止。
- 「あらゆる場において」とは、窓口等における行為だけでなく**電話やインターネット等**を通じた行為の禁止も意味。
- 働く人を傷つけるのみならず、商品又はサービスの提供を受ける環境や事業の継続に悪影響。社会全体で対応する必要。**禁止を明示**することで行為の**抑止効果**を見込む。
- 罰則規定はない。ただし、**刑法**や特別刑法、**下請法**や**独禁法**に反する行為は**処罰対象**となる可能性。**民法**の不法行為責任に基づく**損害賠償請求権**が発生する可能性。

「カスタマー・ハラスメント」の定義

第2条第4号 著しい迷惑行為 暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいう。

第2条第5号 カスタマー・ハラスメント ①顧客等から就業者に対し、その業務に関して行われる②著しい迷惑行為であって、③就業環境を害するものをいう。



- ①から③までの要素を**全て満たすもの**をカスタマー・ハラスメントという。
- 要素を全て満たさない場合でも、「著しい迷惑行為」そのものは、**刑法等**に基づき**処罰**される可能性。**民法**に基づき**損害賠償**を請求される**可能性**がある点に留意。

「事業者」の定義

第2条第1号 事業者 都の区域内（以下「都内」という。）で**事業**（非営利目的の活動を含む。）を行う**法人その他の団体**（国の機関を含む。）又は**事業**を行う場合における**個人**をいう。

- 都内で事業を行う**法人、その他の団体、国の機関、個人事業主**を指す。

①**法人**：法律の規定により権利能力が認められた組織や団体を意味。

②**その他の団体**：権利能力なき社団・財団、任意団体を意味。

③**国の機関**：立法機関、行政機関、司法機関を意味。

④**個人事業主**：法人を設立せず、個人で事業を行うために所得税法（昭和40年法律第33号）第229条の規定に基づき税務署に開業届を提出している自然人を意味。

○ 都の区域内（都内）

- 法人登記や開業届等により、**事務所・事業所が都の区域内**であることが確認できること、それ以外の場合において、**都内で事業を行っている実態がある**ことを意味。
- 具体的には、**都内に本社**がある企業、都外に本社があるが**都内に支店等の事務所・事業所**がある企業、**都内の官公署**などが想定される。

9

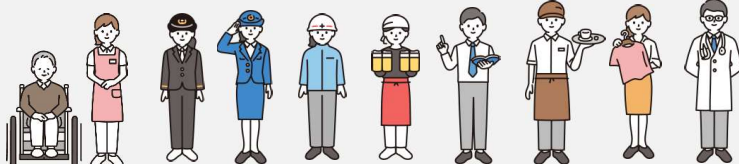
「就業者」の定義①

第2条第2号 就業者 都内で**業務に従事する者**（事業者の事業に関連し、都の区域外でその業務に従事する者を含む。）をいう。

- 労働基準法第9条や労働組合法第3条で規定されるような**労働者だけでなく、有償・無償を問わず業務を行う全ての者**を指す。

「就業者」の例

- | | |
|--------|------------|
| ○企業従業員 | ○公的機関職員 |
| ○団体職員 | ○企業・団体役員 |
| ○個人事業主 | ○フリーランス |
| ○家族従事者 | ○家内労働者 |
| ○議員 | ○インターンシップ生 |
| ○教育実習生 | ○ボランティア従事者 |
| ○PTA役員 | ○自治会役員 等 |



「就業者」に該当しない例

- 個人の趣味**に基づく活動に従事
 - ・公園で咲く花をカメラで撮影する者
 - ・自宅周辺の道でジョギングする者
 - ・自宅で楽器を演奏する者
- 家庭生活上**の活動に従事
 - ・自宅周辺を掃除する者
 - ・自身の子供を連れて公園で遊ぶ者
 - ・自身の家族の食事を準備する者
- 違法性がある**活動に従事
 - ・違法な薬物を販売する者
 - ・詐欺目的で行う勧誘活動する者
 - ・道路使用許可がない街頭でビラ配りする者

10

「就業者」の定義②

○ 事業者の事業に関連し、都の区域外でその業務に従事する者

- 従事する業務と事業者の事業との間に合理的関連性が認められる場合、「就業者」に含める。合理的関連性は、事業者と就業者が置かれた具体的状況に即して判断。
- 都内企業で勤務する会社員が都外でテレワークを行う場合や、都内事業所に所属する鉄道運転士が都外の区域を走る列車に乗車する場合は、その者は事業者の事業に関連した業務に従事する者であることが明らかであり、「就業者」になり得る。
- 都外のコールセンターで勤務する会社員であっても、都内の事業者への問い合わせに電話で対応する場合は、その者は事業者の事業の円滑な実施に不可欠な業務に従事する者であり、「就業者」になり得る。



11

「顧客等」の定義

第2条第3号 顧客等 顧客（就業者から商品又はサービスの提供を受ける者をいう。）又は就業者の業務に密接に関係する者をいう。

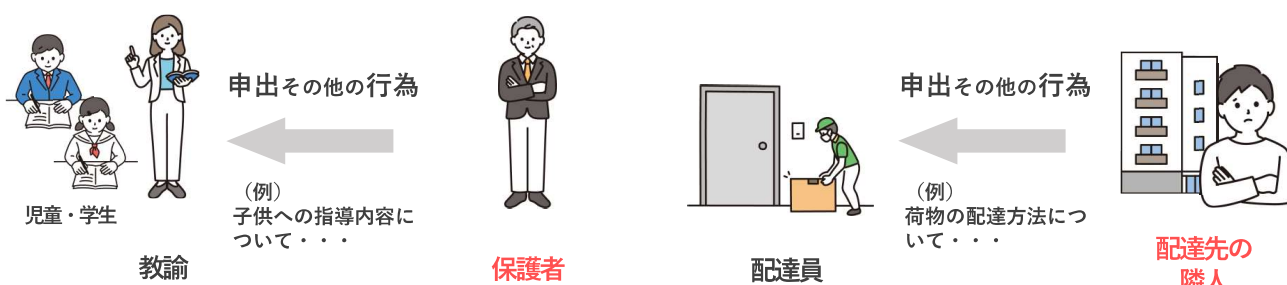
○ 顧客

- 就業者から商品又はサービスの提供を受ける者であり、今後、商品やサービスの提供を受けることが予期される者（例：店頭で商品の購入を検討している人、飲食店で入店を待つ列に並ぶ人など）も含む。

○ 就業者の業務に密接に関係する者

- 顧客ではないが、①就業者の遂行する業務の目的に相当な関係を有する者、又は②本来は関わりが想定されていないものの、就業者の円滑な業務の遂行に当たって対応が必要な者を意味。

「就業者の業務に密接に関係する者」の例



「顧客等」と「就業者」の関係

カスタマー・ハラスメントの行為者・被行為者の例

「顧客等」（行為者）	誰もが、被害者にも加害者にもなり得る	「就業者」（被行為者）
働く人が対応する、全ての人		都内で働く（無償含む）、全ての人
客		店員 経営者 個人事業主
企業間取引での発注者 （経営者、社員、個人事業主）		企業間取引での受注者 （経営者、社員、個人事業主、フリーランス）
サービス利用者 家族		介護スタッフ ケアマネジャー
患者 家族		医師 看護師 医療従事スタッフ
公共交通機関の乗降客		駅員 運転手 乗務員
住民		警察官 消防官
株主		経営者
保護者		学校教諭
有権者		議員
住民 議員		官公庁職員
居住者		マンション管理人
配達先の住人 隣人		配達員
住民 イベント参加者		地域活動を行う人 ボランティア
SNSの投稿等に応答する人		店舗等で働く人、著名人

13

カスタマー・ハラスメントの代表的な行為類型①

A 顧客等の要求内容が妥当性を欠く

行為類型	例
① 就業者が提供する商品・サービスに 瑕疵・過失が認められない	- 全く欠陥がない商品を新しい商品に交換するよう就業者に要求すること。 - あらかじめ提示していたサービスが提供されたにもかかわらず、再度、同じサービスを提供し直すよう就業者に要求すること。
② 要求内容が、就業者の提供する 商品・サービスの内容とは関係がない	- 就業者が販売した商品とは全く関係のない私物の故障等について就業者に賠償を要求すること。 - 就業者が販売する商品とは全く関係のない商品を販売するよう要求すること。

B 顧客等の要求内容の妥当性に関わらず、要求を実現するための手段・態様が違法又は社会通念上不相当である

行為類型	例
① 就業者への 身体的 な攻撃	- 就業者に物を投げつける、唾を吐くなどの行為を行うこと。 - 就業者を殴打する、足蹴りを行うなどの行為を行うこと。
② 就業者への 精神的 な攻撃	- 就業者や就業者の親族に危害を加えるような言動を行うこと。 - 就業者を大声で執拗に責め立て、金銭等を要求するなどの行為を行うこと。 - 就業者の人格を否定するような言動を行うこと。 - 多数の人がいる前で就業者の名誉を傷つける言動を行うこと。

カスタマー・ハラスメントの代表的な行為類型②

行為類型	例
③ 就業者への 威圧的 な言動	- 就業者に声を荒らげる、睨む、話しながら物を叩くなどの言動を行うこと。 - 就業者の話を遮るなど高圧的に自らの要求を主張すること。 - 就業者の話の揚げ足を取って責め立てること。
④ 就業者への 土下座 の要求	就業者に謝罪の手段として土下座をするよう強要すること。
⑤ 就業者への 執拗な(継続的な) 言動	- 就業者に対して必要以上に長時間に渡って厳しい叱責を繰り返すこと。 - 就業者に対して何度も電話をして自らの要求を繰り返すこと。
⑥ 就業者を 拘束する 行動	長時間の居座りや電話等で就業者を拘束すること。 - 就業者から店舗等から退去するように言われたにも関わらず、正当な理由なく長時間に渡って居座り続けること - 就業者を個室等で拘束し、長時間に渡って執拗に自らの要求を繰り返すこと
⑦ 就業者への 差別的 な言動	就業者の人種、職業、性的指向等に関する侮辱的な言動を行うこと
⑧ 就業者への 性的 な言動	- 就業者へわいせつな言動や行為を行うこと。 - 就業者へのつきまとい行為を行うこと。
⑨ 就業者 個人への 攻撃や嫌がらせ	- 就業者の服装や容姿等に関する中傷を行うこと。 - 就業者を名指しした中傷をSNS等において行うこと。 - 就業者の顔や名札等を撮影した画像を本人の許諾なくSNS等で公開すること。

15

カスタマー・ハラスメントの代表的な行為類型③

C 顧客等の要求内容の妥当性に照らして、 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当である

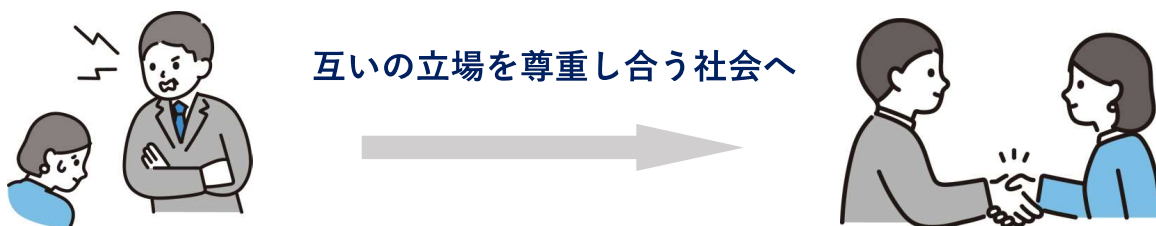
行為類型	例
① 過度な 商品交換 の要求	就業者が提供した商品と比較して、社会通念上、著しく高額な商品や入手困難な商品と交換するよう要求すること。
② 過度な 金銭補償 の要求	就業者が提供した商品・サービスと比較して、社会通念上、著しく高額な金銭による補償を要求すること。
③ 過度な 謝罪 の要 求	- 就業者に正当な理由なく、上司や事業者の名前で謝罪文を書くよう要求すること。 - 就業者に正当な理由なく、自宅に来て謝罪するよう要求すること。
④ その他 不可能な 行為 や 抽象的な 行為 の要求	- 就業者に不可能な行為（法律を変えろ、子供を泣き止ませろ等）を要求すること。 - 就業者に抽象的な行為（誠意を見せろ、納得させろ等）を要求すること。

- 就業者の業務内容によって顧客等との接し方が異なること、実際に発生した個別事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ること、**行為類型は限定列举ではない**ことなどに十分留意する必要。

顧客等への配慮

第5条 この条例の適用に当たっては、顧客等の権利を不当に侵害しないように留意しなければならない。

- 本来、**正当なクレーム**は業務の改善や新たな商品又はサービスの開発につながるものであり、**不当に制限されてはならない**。また、就業者が応対する顧客等の中には、障害のある人など、**合理的配慮が必要な人も存在する**。
- 就業者と顧客等が**対等の立場**に立って、**相互に尊重する基本理念**の下、消費者、障害者、認知症の人などの権利等について**十分に配慮する必要がある**。



17

顧客等・就業者・事業者の責務

顧客等の責務

第7条第1項 顧客等は、基本理念にのっとり、カスタマー・ハラスメントに係る問題に対する**関心と理解を深めるとともに、就業者に対する言動に必要な注意を払う**よう努めなければならない。

第7条第2項 顧客等は、都が実施するカスタマー・ハラスメント防止施策に**協力する**よう努めなければならない。

就業者の責務

第8条第1項 就業者は、基本理念にのっとり、顧客等の権利を尊重し、カスタマー・ハラスメントに係る問題に対する**関心と理解を深めるとともに、カスタマー・ハラスメントの防止に資する行動をとる**よう努めなければならない。

第8条第2項 就業者は、その業務に関して事業者が実施するカスタマー・ハラスメントの**防止に関する取組に協力する**よう努めなければならない。

事業者の責務

第9条第1項 事業者は、基本理念にのっとり、カスタマー・ハラスメントの**防止に主体的かつ積極的に取り組む**とともに、都が実施するカスタマー・ハラスメント**防止施策に協力する**よう努めなければならない。

第9条第2項 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。

第9条第3項 事業者は、その事業に関して**就業者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**を講ずるよう努めなければならない。

18

東京都 の責務

第6条 都は、第3条に規定する基本理念（以下「基本理念」という。）にのっとり、顧客等、就業者及び事業者に対し、カスタマー・ハラスメントの防止に関する情報の提供、啓発及び教育、相談及び助言その他必要な施策を行うものとする。

第10条 都は、カスタマー・ハラスメント防止施策の推進に当たっては、特別区及び市町村との連携を図るよう努めるものとする。

第12条 都は、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ものとする。

東京都の 施策推進

第13条 都は、指針に基づき、次に掲げるカスタマー・ハラスメント防止施策を実施するものとする。

第1号 都の支援事業等に関する**情報の提供**

第2号 カスタマー・ハラスメントの防止に資する行動に関する**啓発及び教育**

第3号 就業環境に関する**相談及び助言**

第4号 消費生活に関する**相談及び助言**

第5号 就業者の安全及び健康の確保に関する**相談及び助言**

第6号 前各号に掲げるもののほか、カスタマー・ハラスメントを防止するために必要な施策

19

事業者による措置①

第14条 事業者は、顧客等からのカスタマー・ハラスメントを防止するための措置として、指針に基づき、**必要な体制の整備、カスタマー・ハラスメントを受けた就業者への配慮、カスタマー・ハラスメント防止のための手引の作成その他の措置**を講ずるよう努めなければならない。

2 **就業者**は、事業者が前項に規定するカスタマー・ハラスメント防止のための手引を作成したときは、当該**手引を遵守する**よう努めなければならない。

①カスタマー・ハラスメント対策の**基本方針・基本姿勢**の明確化と周知

◎ カスタマー・ハラスメント対策に関する基本方針や基本姿勢を明確にした上で就業者及び外部に周知

②カスタマー・ハラスメントを**行ってはならない旨の方針**の明確化と周知

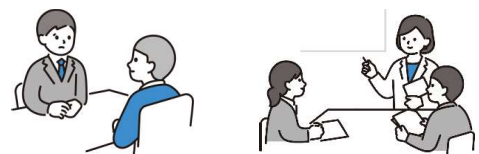
◎ 自社の就業者がカスタマー・ハラスメントを行わないとの方針を明確にした上で就業者に周知

③**相談窓口**の設置

◎ カスタマー・ハラスメントを受けた就業者が相談できる窓口をあらかじめ決めた上で、就業者へ広く周知

④適切な**相談対応**の実施

◎ 相談窓口担当者が、就業者から受けた相談内容や状況に応じて、適切に対応できるようにする



事業者による措置②

⑤相談者のプライバシー保護に必要な措置を講じて就業者に周知

◎ カスタマー・ハラスメントの相談をする就業者のプライバシーを保護する措置を講じて就業者に周知

⑥相談を理由とした不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め周知

◎ カスタマー・ハラスメントの相談をもって不利益を受けない旨を明確にした上で就業者に周知

⑦現場での初期対応の方法や手順の作成

◎ カスタマー・ハラスメントが発生した際を想定し、現場での初期対応の方法、手順を作成

⑧内部手続（報告・相談、指示・助言）の方法や手順の作成

◎ 本社・本部との連携が必要な場合、内部手続（報告・相談、指示・助言）の方法、手順を作成

本社・本部まで報告・相談する際の判断基準例

- 顧客等とのやり取りにおいて訴訟手続きが必要となる
- 警察、地方自治体等、社外の組織と連携が必要となる 等

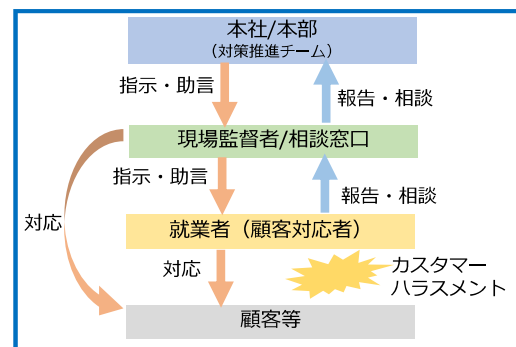
本社・本部まで報告・相談する際の相談先例

顧客等から損害賠償請求があったときは法務部門に相談するとともに、相手の行為が刑法犯（強要罪等）に該当する可能性があるときは、法務部門、人事総務部門とともに、警察や弁護士等に相談、連絡、通報等を行うことが考えられる。

本社・本部まで報告・相談する際に共有すべき内容例

対応状況確認事項（例）

- 対応日時、場所
- 対応就業者
- 要望の内容
- 要望者の情報
- 管理者の指示
- 対応結果 等



カスタマー・ハラスメント発生時の内部手続きの流れの例

厚生労働省の資料を一部引用又は参照

21

事業者による措置③

⑨事実関係の正確な確認と事案への対応

◎ カスタマー・ハラスメントと思われる事案が発生した場合、事実関係の正確な確認と事案への対応

⑩就業者の安全の確保

◎ カスタマー・ハラスメントを受けた就業者の安全を確保

⑪就業者の精神面及び身体面への配慮

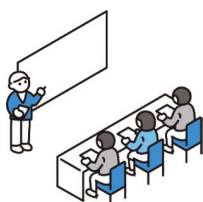
◎ カスタマー・ハラスメントを受けた就業者の精神面及び身体面のケアなどに取り組む

⑫就業者への教育・研修等

◎ 迷惑行為や悪質なクレーム等への具体的な対応について、就業者への教育や研修等を実施

⑬カスタマー・ハラスメントの再発防止に向けた取組

◎ カスタマー・ハラスメントの再発防止のため、定期的な取組の見直しや改善を行う

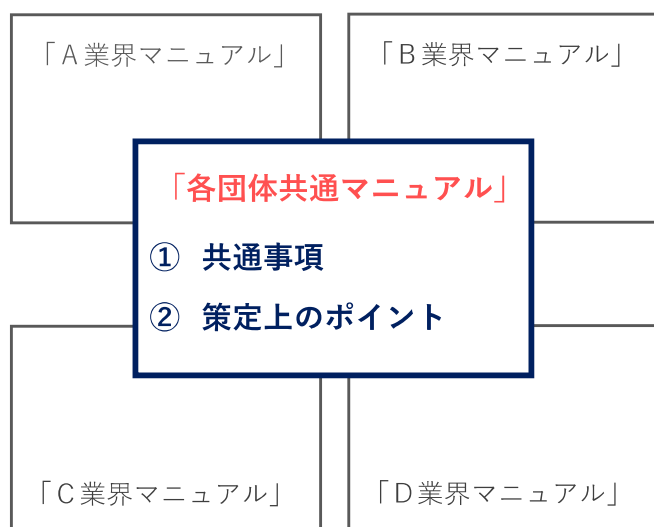


各団体共通マニュアル

23

各団体共通マニュアルの役割

◆ 各団体共通マニュアルでは業界マニュアルの**共通事項**や**策定上のポイント**を提示



①共通事項

- ✓ カスタマー・ハラスメントの定義
 - ✓ カスタマー・ハラスメントに対する基本方針
 - ✓ 業界特有の課題
 - ✓ 未然防止の取組
 - ✓ 発生時・発生後の対応
 - ✓ 再発防止の取組
- など

②策定上のポイント

- ✓ カスタマー・ハラスメントの判断・対応方針
 - ✓ 顧客等への配慮
 - ✓ 組織的な対応の重要性
 - ✓ 警察・弁護士等との連携
 - ✓ 就業者のケア
 - ✓ 会員企業への周知・啓発
- など

業界マニュアルの章立て（例）

◆ 業界マニュアルに盛り込むことが**望ましい共通事項**を基に章立てを例示

第1章 総論

- マニュアルの目的
- カスタマー・ハラスメントの定義
- カスタマー・ハラスメントに対する基本方針
- 業界特有の事情・背景
- 業界で見られる迷惑行為
- 会員企業が取り組むべき事項

第2章 未然防止の取組

- 顧客対応の考え方
- クレームへの初期対応
- 相談体制の整備
- 教育・研修の実施

第3章 カスタマー・ハラスメント発生時の対応

- カスタマー・ハラスメントの判断
- 顧客対応の中止
- 警察との連携
- カスタマー・ハラスメント対応フロー
- 場面別の対応方針

第4章 カスタマー・ハラスメント発生後の対応

- 就業者のケア
- 再発防止に向けた取組
- 顧客等の出入禁止

第5章 企業間取引におけるカスタマー・ハラスメント

- 取引先へのカスタマー・ハラスメントの未然防止
- 企業間取引におけるカスタマー・ハラスメント発生時の対応

第6章 その他

- 各種相談窓口
- 関係法令集
- カスタマー・ハラスメント対策チェックシート

25

カスタマー・ハラスメントの定義づけ

◆ 業界団体において**カスタマー・ハラスメント**を定義づける



【カスタマー・ハラスメントに当たり得る行為（例）】

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 従業員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
- 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGIハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

26

基本方針の作成

◆ 会員企業向けに基本方針を例示する

〇〇株式会社「カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

- 当社は、「〇〇の実現」という基本理念の下、安全・安心な〇〇体験を提供するため、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。
- また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。
- 一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。
- こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。
- 従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつなげると考え、〇〇株式会社における「カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当社におけるカスタマー・ハラスメントの定義

- 当社では、カスタマー・ハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。
- 具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。
 - 暴力行為
 - 暴言・侮辱・誹謗中傷
 - 威嚇・脅迫
 - 従業員の人格の否定・差別的な発言
 - 土下座の要求
 - 長時間の拘束
 - 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
 - 合理性を欠く不当・過剰な要求
 - 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
 - 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGIハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

3. カスタマー・ハラスメントへの対応（社内）

- カスタマー・ハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- 従業員に対して、カスタマー・ハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマー・ハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマー・ハラスメントへの対応（社外）

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。当社でカスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

27

業界で見られる迷惑行為

◆ アンケート調査等を通じて業界で見られる迷惑行為を整理する

A 業界

- 商品が顧客等の過失により故障したにも関わらず、無償での交換を高圧的に要求された。
- 丁寧な販売サービスを好意と誤解され、毎日のように店舗を訪れ、つきまといを受けた。
- 仕事そのものを揶揄するような差別的な表現で侮辱された。

B 業界

- 販売した食品を食べた結果、体調が悪くなったとして不当に高額な賠償金を請求された。
- 提供した飲食物の味がまずいとして、土下座して謝るよう強要された。
- 提供した飲食物が注文内容と異なるとして激高して胸ぐらをつかまれた。

C 業界

- サービス提供のため自宅を訪問したところ、正当な理由もなく体を触られた。
- 自宅にあったはずの金銭がなくなったとして、多額の金銭による賠償を請求された。
- サービスの質が悪いとして訪問先で長時間拘束され、帰社することを妨げられた。

D 業界

- 休日にも関わらず、顧客等から高圧的な言動で速やかなサービス提供を求められた。
- 作業中の騒音を根拠に、周辺住民から不当に高額な補償金を請求された。
- 取引先企業が取引停止をちらつかせ、代金の支払期限を大幅に遅らせるよう強要された。

顧客対応の考え方・クレームへの初期対応

◆ 顧客対応の考え方やクレームへの初期対応を啓発する

○顧客対応の基本姿勢

- ・ 相手の気持ちを理解すること、第一印象が重要。表情や言葉遣いなどに十分に注意
- ・ あいづちも効果的。「なるほど」「よくわかります」「そうなのですね」
- ・ 責任が不明確な初期段階では対象を限定した形での謝罪が有効



○顧客等の権利の尊重

- ・ 高齢、障害、病気等からコミュニケーションを十分に取れない場合も
- ・ どのような背景や事情があっても「暴力や暴言などの行為に耐える必要はない」



○障害者差別解消法の改正

- ・ 令和6年4月1日から事業者による障害のある人への合理的配慮の提供が義務化

【クレームへの初期対応（例）】

- | | | | |
|----------------|-----|-------------------------------|----|
| ● 顧客等に寄り添った対応 | ・・・ | 顧客等の主張を傾聴し、時には寄り添いながら正確に聞き取る | など |
| ● 要求内容の特定 | ・・・ | 要求内容を明確に特定した上で、議論を限定 | など |
| ● 事実関係の確認 | ・・・ | 正確な事実関係を確認。確認しないまま、要求内容を認めない | など |
| ● 複数人での対応 | ・・・ | 原則、顧客等には複数人で対応 | など |
| ● 対応場所の選定 | ・・・ | 対面の場合、原則として事務所や店舗のオープンスペースで対応 | など |
| ● 対応内容の記録・情報共有 | ・・・ | 対応内容を可能な限り詳細に記録。会話を録音 | など |

29

録音・録画の考え方

- ◆ 顧客等の主張・要求が曖昧であったり誤解が生じる可能性もあるため、可能な限り顧客等との会話を録音する。
- ◆ 会話の録音は、トラブルを避けるため、事前承諾を得ることが望ましいが、同意を得ない録音でも直ちに違法ではないとされる。
- ◆ 録画の場合も店舗内で掲出（例：防犯カメラ作動中）しておくことが望ましい。

【ポイント】



- ・ やり取りの録音・録画は、就業者と顧客等の双方にとって重要な証拠。あらかじめ録音・録画を伝えておくことで、双方の不適切な言動を抑止し、ひいてはカスタマー・ハラスメントの未然防止につながることも期待できるため、有効な対応方法の一つ
- ・ 無断録音は、直ちに違法ではない（最高裁平成12年7月12日判決）。ただし、第三者への漏洩等があった場合にプライバシー権の侵害や名誉毀損に該当する可能性
- ・ 無断録画は、社会生活上受忍すべき限度を超える場合（最高裁平成17年11月10日判決）は肖像権を侵害するとの法的判断が行われる可能性
- ・ 防犯カメラの設置・管理に関しては、撮影している旨の掲示や適切なデータ管理など、個人情報保護法に基づく対応も必要。各自治体のガイドラインも参考

相談体制の整備

◆ 社内の相談体制の整備の考え方を提示する

○相談窓口・相談対応者の設置

- ・ 店舗等の**現場監督者**（例：店長）1名を**相談対応者**、**本社**に組織横断的な**相談窓口**を設置
- ・ 相談を受けた場合、本社の相談窓口への**速やかな報告**を徹底し、日頃からの**緊密な情報共有**を推奨

○適切な相談対応

- ・ 相談窓口は実際に利用可能なものとし、**電話やメール**など、**複数の方法**で相談を受け付け
- ・ 現場の事実確認、客への対応方法、就業者の精神的フォローなど、個別の事案に合わせた適切な対応を行う
- ・ **プライバシー保護**に関するルールを自社のマニュアルで定める
- ・ 就業規則等で相談等を理由に解雇等の**不利益な取扱いをされない旨**を記載し、社内で周知・啓発

○就業者に対するフォロー

- ・ **メンタル不調**の兆候がある場合、**自社の産業医や産業カウンセラー**に対応を依頼
- ・ 外部専門家による**カウンセリング**、**専門の医療機関**への受診を促す
- ・ **セクシュアル・ハラスメント**に当たる場合、希望に応じて**同性の相談担当者**に対応させるなど、十分に配慮
- ・ 必要に応じて法的対応や助言を求めるため、**弁護士による法的サポート**なども検討



31

教育・研修の実施

◆ カスタマー・ハラスメントへの理解を深める教育・研修の実施を促す

○カスタマー・ハラスメントに関する基本知識

- ・ カスタマー・ハラスメントが増加する**社会的背景**
- ・ 具体的な**行為類型**、該当し得る**犯罪名**

○クレームへの対応

- ・ 基本的な言葉の使い方、**接遇マナー**
- ・ **クレーム対応の流れ**



など

○カスタマー・ハラスメントへの対応

- ・ カスタマー・ハラスメントの**判断**、**事実確認**、**録音録画**、組織内での**情報共有**の重要性
- ・ 一次対応から**二次対応**に代わる目安、基本的な**対応フロー**
- ・ 実際の事例を基にした**ケーススタディ**、**ロールプレイング**

など

○組織的な対応の重要性 ※主に経営層・現場監督者

- ・ **基本方針**や**トップメッセージ**の重要性、組織内での**アンケート調査**、事例分析の重要性
- ・ 二次対応の心構え、**警察との連携**、**就業者によるハラスメントを許さない**

など

など

○就業者のフォロー ※主に経営層・現場監督者

- ・ **産業医**や**産業カウンセラー**等の専門家への相談、就業者の**精神的ケア**

など

カスタマー・ハラスメントの判断基準・目安

- ◆ 「**就業環境が害されたか**」との視点から**判断基準・目安**を検討
- ◆ 衛生委員会での議論など、会員企業に対して**労使間での話し合い**を促す

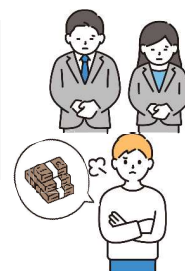
○ 要求態様に着目する

- ・ 侮辱的な暴言、差別的・性的な言動、暴力や脅迫を伴う苦情
- ・ 恐怖心を与えるような口調、大声、個人を攻撃する意図がある要求等
- ・ 顔等を無断で撮影する行為や写真等をインターネット上で公開する行為



○ 要求内容に着目する

- ・ 不当な金品の要求であった場合
- ・ 土下座での謝罪要求は社会通念上、度を越えた要求
- ・ 就業者の解雇を求めるなど**人事に関する要求**は、顧客等の権利とは言えず、不当な要求



○ 時間・回数・頻度に着目する

- ・ 大声を上げ続けられる行為は身体的・精神的苦痛を伴うもの。「〇〇分」を超える場合、対応を打ち切る
- ・ 要求内容や態様に問題がない（例：穏やかな口調）場合でも長時間の拘束自体が就業環境を悪化させる可能性。顧客等に**あらかじめ示した対応時間**から「〇〇分」を超える場合、対応を打ち切る



33

顧客対応の中止・警察との連携

- ◆ 会員企業に対して**顧客対応の中止**の流れを例示する
- ◆ 警察への通報を躊躇しないよう**警察との連携方針**を提示

○ 一次対応者の判断

- ・ 真摯かつ丁寧に対応したにもかかわらず、顧客等の迷惑行為が続く場合、行為の中止を求めるとともに、対応を中断の上、複数人での対応、やり取りの記録（録音含む）など、組織的な対応に移行
- ・ 現場監督者に報告の上、対応の中止を含めた方針を相談

○ 二次対応者の判断

- ・ 一次対応者からの報告を踏まえ、顧客等からも聞き取り
- ・ カスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合、二次対応者として対応を代わる
- ・ 対応を継続すると業務に支障が生じると判断した場合、対応の中止を検討



○ 警告・退去の命令

- ・ 膠着状態に陥って「〇〇分」を目安に対応を中止し、顧客等に伝達。
- ・ 警告の上、退去を命令。暴力を振るおうとしている場合は、その時点で対応を中止し、退去を命令
- ・ それでもなお、顧客等が退去しない場合、最終警告の上、従わない場合は警察への通報を検討

【警察との連携方針（例）】

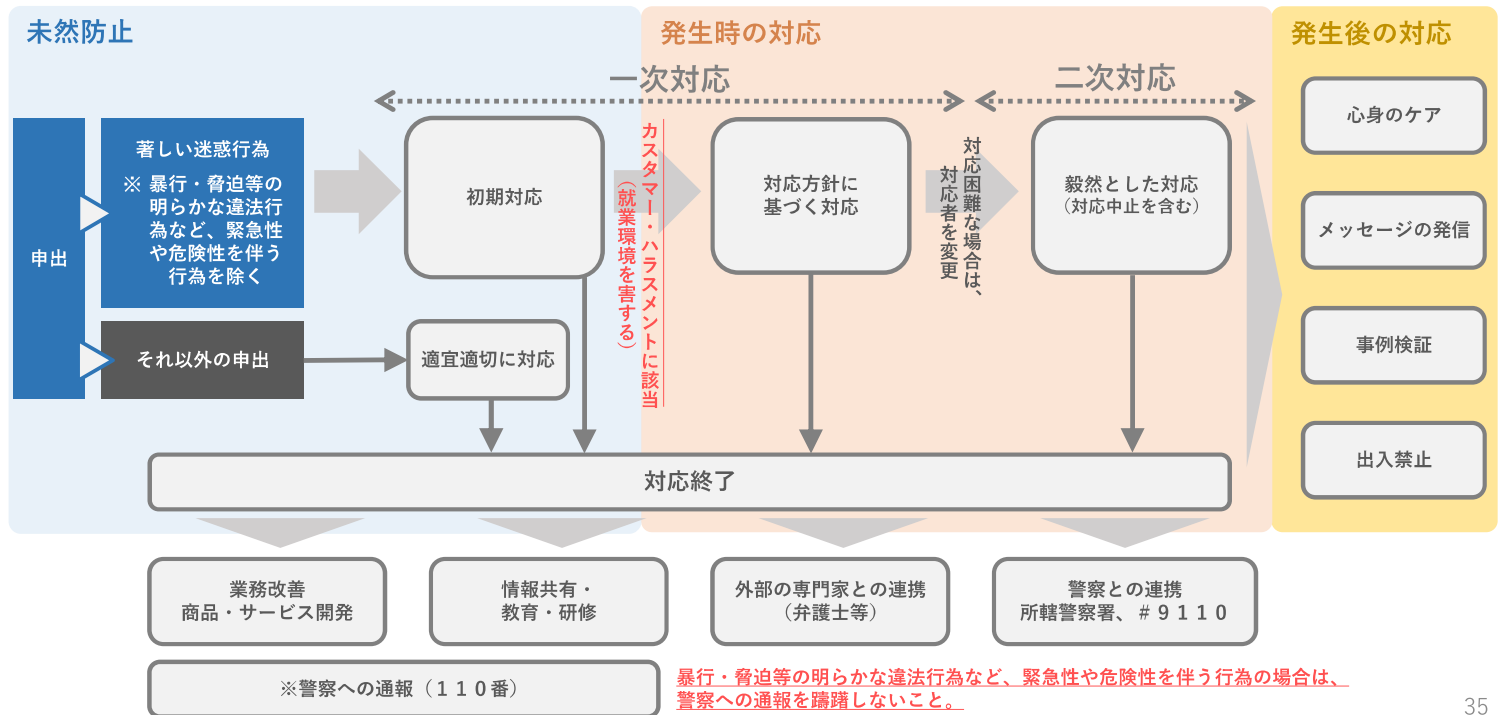
- ・ 違法性のある迷惑行為に適切に対応する為、警察や弁護士など外部専門家と連携し、厳正に対処
- ・ 物理的な危害や生命の危険が伴う行為に至った場合、速やかな警察への通報が不可欠
- ・ 大声を上げる、長時間居座るなど、社会通念上、限度を超えた行為に対しては、警察に相談することが重要

34

対応フローの作成

- ◆ 警察や会社本部・弁護士との連携などを盛り込んだ**対応フロー**の作成を促す
- ◆ 緊急性や危険性を伴う場合、**警察への通報（１１０番）**を躊躇しない

【対応フロー（例）】



35

場面別の対応方法①

- ◆ 業界特有の場面を想定し、カスタマー・ハラスメントへの**対応方法**を検討

対面の事例（暴言）

● 冷静沈着に対応する

- ・ 暴言で返すことなく**丁寧な言葉**を用いて**冷静・沈着**に対応する。（例：乱暴な言葉はお控えください。）
 - ①顧客等の**挑発に乗らない**。突然の怒声や罵声に慌てたり感情的になったりしない。
 - ②顧客等を**挑発しない**。顧客等の感情を害する言動をしない。
 - ③過度にへりくだらない。
- ・ 怒声を発し、**周囲の客に恐怖感**を生じさせる場合、怒声を抑えて**冷静に発言**するよう注意を促す。
- ・ 不用意な発言をしないよう細心の注意を払い、**発言は必要最小限**にとどめる。不必要な議論に立ち入らない。
- ・ **迷惑行為**であることを明確に伝え、**対応できない旨を伝える**。（例：これ以上お客様とはお話できません。）
- ・ それでもなお**暴言が繰り返される場合、対応を打ち切る**。
- ・ **録音・録画・対応記録**などを残し、**事後に検証**できるようにする。

対面の事例（暴行）

● 警察に通報する

- ・ 刑法第208条の**暴行罪に該当**するため、現場監督者の判断を待つことなく、**ただちに警察に通報**する。
- ・ 更なる暴力行為や他の客や就業者への危害が及ぶ可能性があるため、現場監督者を含め、**複数人で対応**する。
- ・ **録音・録画・対応記録**などを残し、**証拠として提出**できるようにする。

36

場面別の対応方法②

対面の事例（土下座の要求）

○ 毅然とした態度で要求を拒否する

- ・ 暴言で返すことなく丁寧な言葉を用いて冷静・沈着に対応する。（例：そのような対応はできません。）
- ・ 明確に迷惑行為であることから対応できない旨を伝える。（例：これ以上お客様とはお話できません。）
- ・ 録音・録画・対応記録などを残し、事後に検証できるようにする。
- ・ 顧客等が聞き入れない場合、現場監督者に報告し、現場監督者から顧客等に最終的な退去命令をする。

電話の事例（長時間の拘束）

○ 対応時間に関する業界ルールを定める

- ・ 顧客等から何度も同じ主張が繰り返され、堂々巡りの状況が続いた場合、対応を打ち切る旨を伝える。
- ・ 業界として設定した対応時間の目安を超過した場合、要求に応じられない旨を伝え、電話を切る。

電話の事例（繰り返し）

○ 初期の段階で対応を拒否する

- ・ 顧客等の主張を確認し、自社の商品・サービスと全く関係のないことを確認した場合、初期の段階で対応できない旨を明確に伝える。（例：当社の商品とは全く関係ない話であり、対応できません。）
- ・ 自社の商品・サービスに関係のある話であっても、過去のやり取りを確認し、以前の回答を伝えた上で、これ以上対応できない旨を明確に伝える。（例：この件に関して、これ以上お話しすることはありません。）

37

就業者のケア

◆ 会員企業に対して**就業者のケア**の実施を求める

◆ 就業者個人の責任ではなく、各企業が組織で対応する視点が重要

○ 「心の境界線」を保つ

- ・ 「顧客等の怒りは自分の責任ではない」と認識することで、心の負担が軽減される
- ・ 「どれだけ真摯かつ丁寧に対応してもカスタマー・ハラスメントが発生する場合がある」意識を持つ

○ 心身をしっかり休ませる

- ・ カスタマー・ハラスメントへの対応後、就業者の心身をしっかり休ませる
- ・ できる限り、短時間の休憩を取る、早退させるなど、就業者への配慮が大切

○ 一人で抱え込ませない

- ・ 業務に習熟していない担当者（例：新入社員）個人を責めることは不適切
- ・ 組織の責任として捉え、メンタルケアにおいても組織的なサポート体制が重要
- ・ ソーシャルサポート（社会的支援）は、ストレス耐性を高める効果
- ・ 早い段階で上司や同僚に相談し労いや共感を得ることがストレス軽減につながる

○ 長期的なメンタルケア

- ・ 被害を受けた「数日後」、「1週間後」、「1か月後」のように、定期的なチェックが必要



再発防止・出入禁止

- ◆ 事案への対応事例などを共有し、対応方法の改善など、**再発防止**に資する取組を促す
- ◆ 悪質な行為者への**出入禁止の措置**を含め、対応方針を定めることを検討

○メッセージの発信

- ・ 発生時に、就業者に何らかのメッセージを発信して情報共有
- ・ 現場監督者や従業員の責任ではない、適切に報告した場合は評価されるなどを周知・徹底

○事例検証を通じた再発防止

- ・ 事例を検証し、新たな防止対策の検討、クレーム対応マニュアル等の見直し・改善
- ・ 端緒が、就業者の不適切な言動や対応にあった場合、その問題点等を改善
- ・ 定期的な研修を実施。社内研修だけでなく、社外セミナー等も活用

○迷惑行為を繰り返す顧客等への対応

- ・ 繰り返し迷惑行為を行うことを防ぐため、顧客等の**出入禁止**を対応手段の一つとして提示
- ・ 悪質な行為を行う顧客等に対しては、**出入禁止**や誓約書（今後迷惑行為を一切行わない等）を取り交わす
- ・ 個人情報保護法などの法令に十分留意した上で、悪質な顧客等に関する事案を企業間で共有することも有効
- ・ 差別につながるもの、正当な理由のない恣意的な出入禁止は、損害賠償責任を負う可能性



39

企業間取引における未然防止

- ◆ **企業間取引**を背景としたカスタマー・ハラスメントの**未然防止**が重要
- ◆ ハラスメントの**基本姿勢（懲戒処分規定等）**を明確化

【基本姿勢（例）】

- | | | | |
|----------------------|-----|------------------------------|----|
| ● ハラスメント防止の基本姿勢 | ・・・ | ハラスメントを許さない、相互尊重、安全で快適な就業環境 | など |
| ● ハラスメントの定義 | ・・・ | セクハラ、パワハラ、マタハラ、パタハラ、カスハラ、就ハラ | など |
| ● 対象者 | ・・・ | 全ての従業員。取引先企業の経営者や従業員への行為も禁止 | など |
| ● 相談窓口 | ・・・ | 匿名での通報が可能。相談内容や個人情報は厳重に管理・保護 | など |
| ● 懲戒処分 | ・・・ | ハラスメントの事実が認められた場合、懲戒処分を行う | など |
| ● 取引先企業に対するハラスメントの禁止 | ・・・ | 立場の弱い取引先に「無理な要求をしない・させない」 | など |
| ● 取引先企業と良好な関係を築く | ・・・ | 適正な企業間取引を推進 | など |

【発生時の対応（例）】

○自社の就業者がカスタマー・ハラスメントを「受けた」

- ①自社の就業者からの相談への対応 ②取引先企業への協力依頼 ③取引先企業と共同での事実関係の確認

○自社の就業者がカスタマー・ハラスメントを「行った」

- ①取引先企業への協力 ②取引先企業と共同での事実関係の確認 ③自社の就業者への適切な措置

公務現場について①

- **相互に尊重する**、悪質な行為には**毅然と対応する**などの考え方は**公務現場も該当**
- 一方、行政サービスは、民間企業が提供する商品やサービスと異なる**特質**があるため、住民等の権利を不当に侵害しないよう慎重な対応が必要な場合も

○ 公務現場の特質

- ・ 公務員等が「就業者」、住民、施設利用者、議員、保護者など幅広い関係者が「顧客等」にあたる。発注業務の受託事業者との関係で公務員等が「顧客等」にあたる場合もある。
- ・ カスハラに毅然と対応することは基本。ただし、公務現場では「すべての住民に対し、公平・公正に行政サービスを提供する」ことが求められる。
- ・ 全体の奉仕者として「住民を選別した対応はできない」特質に起因するカスハラにも留意。行政サービスを受ける側・提供する側双方の人権が尊重され、住民福祉と公務従事者の心身の健康が並び立つ対応が重要

○ カスタマー・ハラスメントの判断

- ・ 一律の基準・目安で対応を打ち切って良いか、慎重な検討が求められる現場も。暴言を吐く等の行為の原因が、障害や病気である可能性。まずは傾聴に徹することで、住民が置かれた状況・背景を丁寧に把握
- ・ 対応を打ち切る時間の目安を「〇〇分」と定めることも有効。しかし、例えば、生活保護の申請への対応など、住民の生命や財産に密接に関連するやり取りの場合、そもそも対応が長時間に及ぶことがあり得る。
- ・ 情報公開請求権等の権利の正当な行使を侵害する恣意的な運用をしないことが求められる。
- ・ 「暴力や暴言などの行為に耐える必要はない」ことは当然。働く人をカスハラから守る姿勢は明確にしておく

41

公務現場について②

○ 顧客等の出入禁止

- ・ 国や自治体の施設では、一定の条件の下、「庁舎管理権」を根拠として出入禁止の措置を取ることは可能
- ・ なお、自治体の「公の施設」は、正当な理由がない限り、利用を拒んではならないと地方自治法で規定

○ 電話対応の中止

- ・ 公務現場であっても、合理性のある基準により電話対応を中止することは可能
- ・ ただし、例えば、特定の番号や非通知の電話を一律に着信拒否するなどの対応は、慎重な検討が必要

○ 公務現場での録音・録画

- ・ 録音・録画は重要な証拠となるだけでなく、不適切な言動の抑止効果も期待でき、公務現場でも同様
- ・ プライバシー性の高いやり取りを行うケースがあり得るため、録音する場合は相手方に告知することが適切
- ・ 「庁舎管理権」を根拠に庁舎内での録音・録画を禁止する対応も見られる。目的・理由・必要性を十分に周知
- ・ 名誉やプライバシーを棄損する目的が明らかな場合、対応の拒絶は可能

○ 録音・録画データの取扱い

- ・ 録音・録画データは、「行政文書」「公文書」となる可能性。あらかじめ取扱いを決めておく必要
- ・ 記録された内容から住民等の個人が特定される場合、個人情報に該当し得る

○ 名札の見直し

- ・ 写真や氏名が記載された名札を撮影し、SNS上に投稿する迷惑行為への対応方法として、「苗字のみ」や「ビジネスネーム」などに変更する動きもみられ、一つの有効な対応
- ・ 「全体の奉仕者」と「プライバシー保護」とのバランスを考慮した対応の検討が必要

42

参考資料

43

都の顧客ハラスメント防止施策（令和7年度予算）

顧客ハラスメント防止対策推進事業 新規	令和7年度予算：49億円
■ 普及啓発や相談窓口の設置、防止対策に取り組む企業等に対する奨励金などにより、都内企業等における顧客ハラスメント防止対策を推進 《普及啓発》 ● ウェブサイトや動画、啓発グッズ等により、条例の理念の普及啓発等を実施 《相談窓口等の運営》 ● 事業者等からの問合せに適切に対応する相談窓口を設置 ● 業界団体に対して、専門家派遣を通じた会員向けの防止対策マニュアルの作成支援 《奨励金》 ● 企業向け ・ 実践的な防止対策（録音・録画環境整備の取組等）を行った場合に支給 ・ 規模（3か年で）10,000社 ・ 金額 40万円 ● 団体向け ・ 会員企業及びその従業員向けに防止対策の体制を整備した場合に支給 ・ 規模 30団体 ・ 金額 最大100万円	
団体連携による顧客ハラスメント防止条例普及促進事業 新規	令和7年度予算：5.1億円
■ 顧客に直接訴求できる広報を、業界団体の力を活用して展開	

44

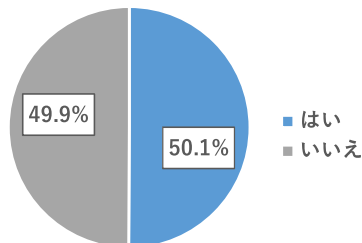
都職員に対するカスタマーハラスメント調査結果①

※R6.7.26「カスタマーハラスメント防止ガイドライン等検討会議（第1回）」資料より抜粋

調査結果の概要

- 1 調査対象 知事部局等、公営企業、都立学校の職員（教員を含む）を対象に匿名での任意回答調査を実施
- 2 有効回答件数 9,385件
- 3 回答結果の概要

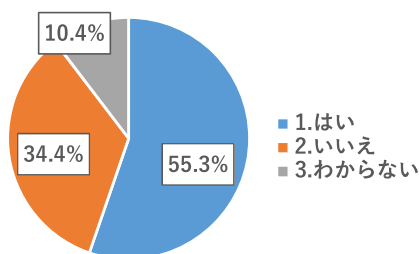
◆ 過去3年間でカスハラを受けたと回答した職員は**50.1%**



◆ 受けた行為として多かったものは、**暴言、繰り返し、揚げ足取り・言いがかり** など

順位	行為の種類	回答率
1	暴言	70.1
2	繰り返し	62.7
3	揚げ足取り・言いがかり	62.5
4	拘束	45.9
5	精神的な攻撃	45.6
6	上司の要求	42.3

◆ 「同じ人物から繰り返しカスハラを受けた」は**55.3%**



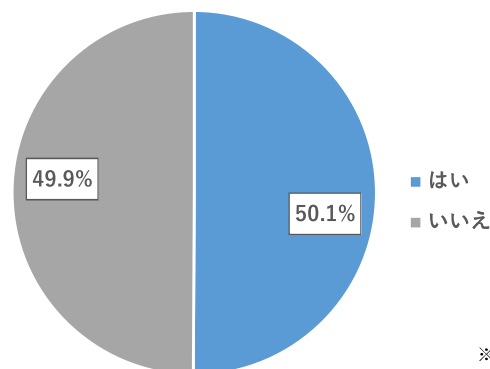
都職員に対するカスタマーハラスメント調査結果②

※R6.7.26「カスタマーハラスメント防止ガイドライン等検討会議（第1回）」資料より抜粋

- ① あなたはこれまでの過去3年間で、都職員として、カスタマーハラスメントを受けたことがありますか？

(単位 %)

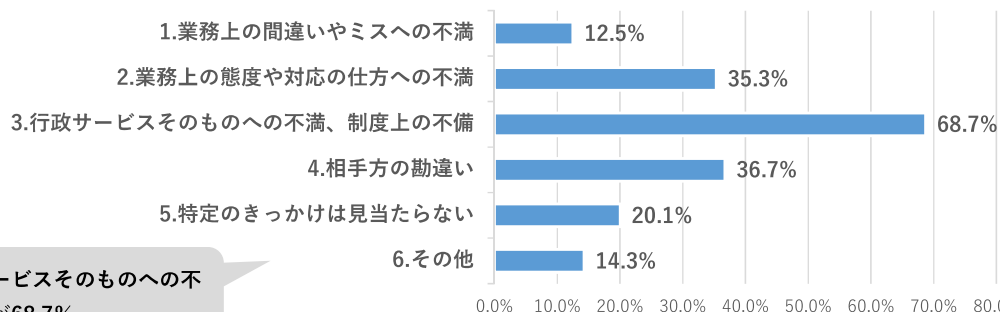
過去3年間でカスハラを受けたと回答した職員は**50.1%**



※調査対象 調査に回答したすべての回答者n=9,385

- ② (①で受けたことがあると回答した場合、) それは何がきっかけとなったと考えられますか？(複数回答可)

(単位 %)



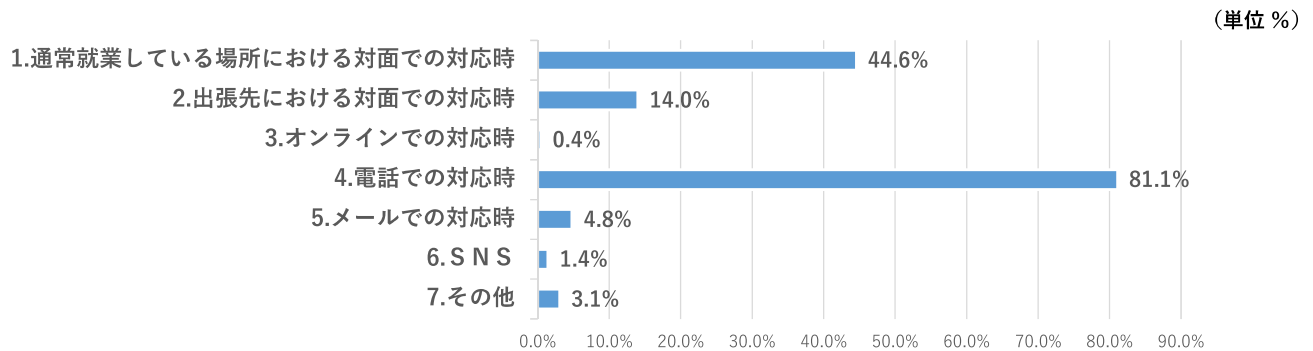
きっかけは「行政サービスそのものへの不満、制度上の不備」が**68.7%**

※調査対象 ①で受けたことがあると回答した者 n=4,700

都職員に対するカスタマーハラスメント調査結果③

※R6.7.26「カスタマーハラスメント防止ガイドライン等検討会議（第1回）」資料より抜粋

③（①で受けたことがあると回答した場合、）それはどこで受けましたか？（複数回答可）



受けた場所は、「電話での対応時」が81.1%、
「就業場所での対面時」が44.6%

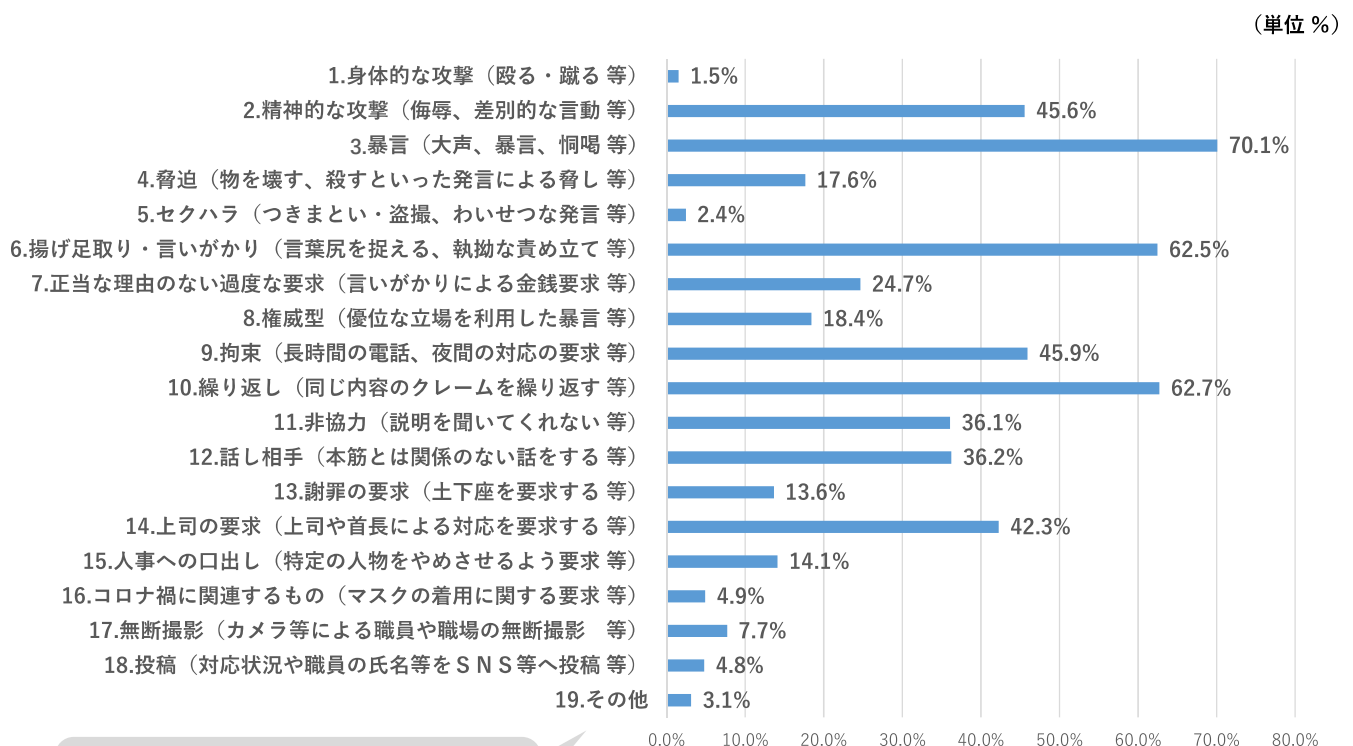
※調査対象 ①で受けたことがあると回答した者 n=4,700

47

都職員に対するカスタマーハラスメント調査結果④

※R6.7.26「カスタマーハラスメント防止ガイドライン等検討会議（第1回）」資料より抜粋

④（①で受けたことがあると回答した場合、）それはどのような行為でしたか？（複数回答可）



受けた行為として多かったものは、
暴言（70.1%）、繰り返し（62.7%）、
揚げ足取り・言いがかり（62.5%） など

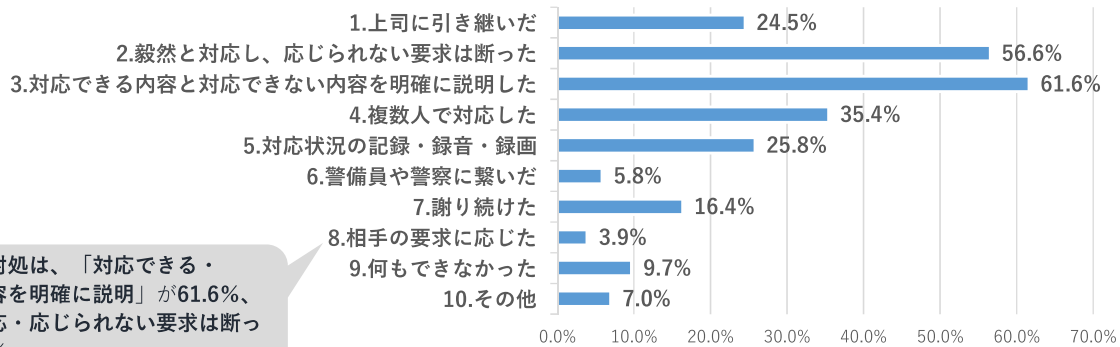
※調査対象 ①で受けたことがあると回答した者 n=4,700

都職員に対するカスタマーハラスメント調査結果⑤

※R6.7.26「カスタマーハラスメント防止ガイドライン等検討会議（第1回）」資料より抜粋

⑤ (①で受けたことがあると回答した場合、) その時どのような行動をとりましたか？(複数回答可)

(単位 %)



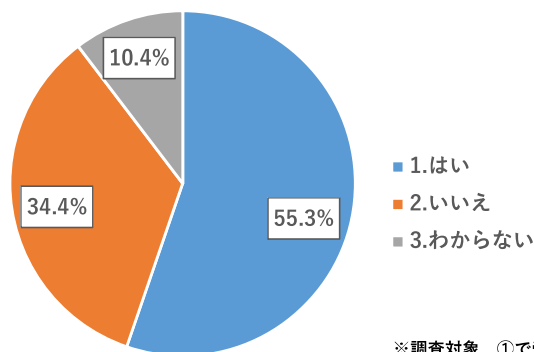
受けた際の対処は、「対応できる・できない内容を明確に説明」が61.6%、「毅然と対応・応じられない要求は断った」が56.6%

※調査対象 ①で受けたことがあると回答した者 n=4,700

⑥ (①で受けたことがあると回答した場合、) 同じ人物から繰り返しカスタマーハラスメント行為を受けたことはありますか？

(単位 %)

「同じ人物から繰り返しカスハラを受けた」は55.3%



※調査対象 ①で受けたことがあると回答した者 n=4,700 49

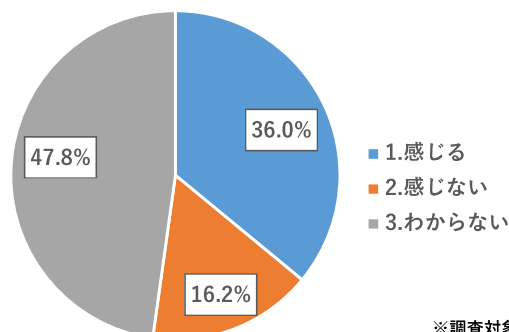
都職員に対するカスタマーハラスメント調査結果⑥

※R6.7.26「カスタマーハラスメント防止ガイドライン等検討会議（第1回）」資料より抜粋

⑦ カスタマーハラスメントは、直近3年間で増えたと感じますか？(採用後3年を経過していない場合は採用以降)

(単位 %)

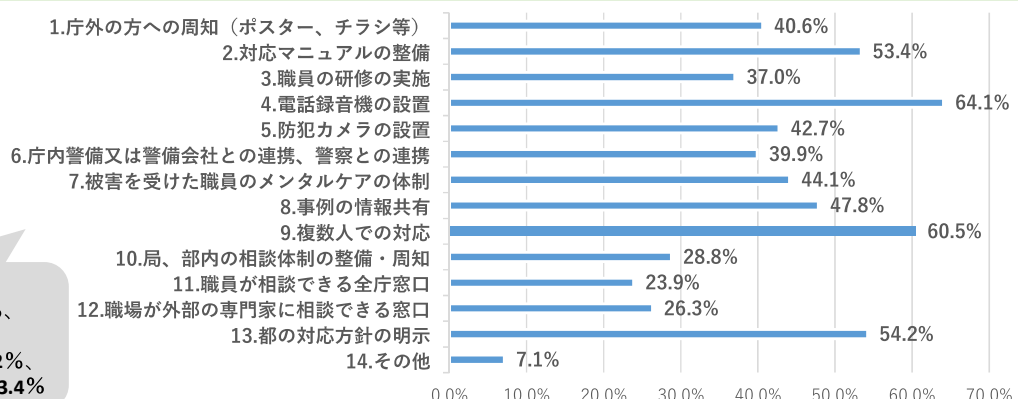
直近3年間でカスハラが増えたと感じた職員は36.0%



※調査対象 調査に回答したすべての回答者 n=9,385

⑧ カスタマーハラスメントに適切に対応していくために今後必要と考えるものを選択してください。(複数回答可)

(単位 %)



今後必要と考える取組は「電話録音機の設置」が64.1%、「複数人での対応」が60.5%、「都の対応方針の明示」が54.2%、「対応マニュアルの整備」が53.4%

※調査対象 調査に回答したすべての回答者 n=9,385

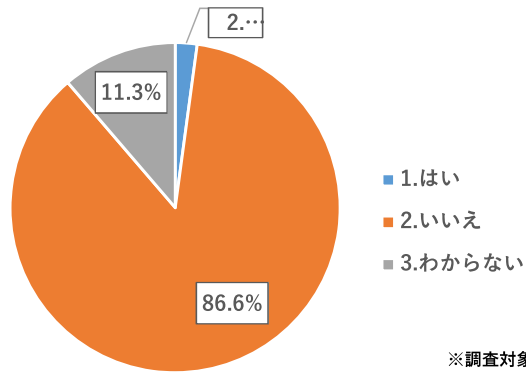
都職員に対するカスタマーハラスメント調査結果⑦

※R6.7.26「カスタマーハラスメント防止ガイドライン等検討会議（第1回）」資料より抜粋

⑨ あなた自身が、東京都職員としてカスタマーハラスメントをしたかもしれないと思う経験はありますか？

例：業務においてやり取りのある受託者に対して、国や他自治体の職員に対して、など

カスハラをしたかもしれない職員は、2.1%



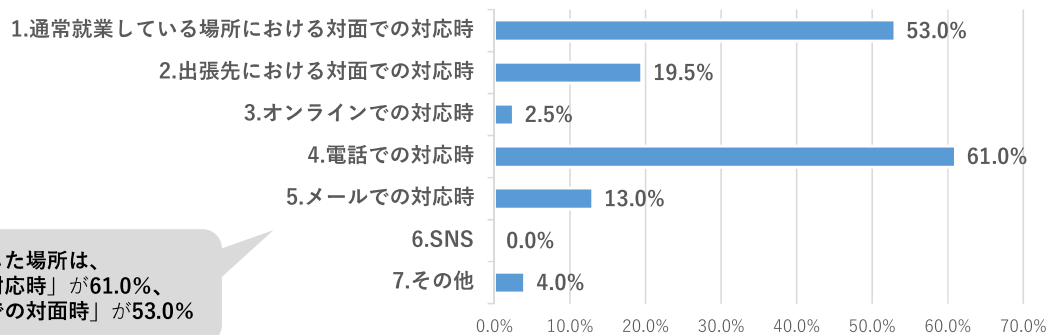
(単位 %)

※調査対象 調査に回答したすべての回答者 n=9,385

⑩ (⑨で経験があると回答した場合、) どのような場面で、カスタマーハラスメントを行ったと思いますか？

(複数回答可)

カスハラをした場所は、「電話での対応時」が61.0%、「就業場所での対面時」が53.0%



(単位 %)

※調査対象 ⑨で経験があると回答した者 n=200

51

○東京都カスタマー・ハラスメント防止条例

令和六年十月十一日

条例第四百十号

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例を公布する。

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例

東京は、多様な産業と高度な都市機能とが集積した世界有数の都市であり、日本の首都として、我が国の経済を牽引^{けんいん}している。その基盤は、多岐にわたる仕事を通じて発揮される人の力である。東京が今後も持続的に発展していくためには、働く全ての人が持てる力を十分に発揮することにより、事業者が安定した事業活動を行い、誰もが等しく豊かな消費生活を営むことができる環境を創出していかなければならない。

そのためには、働く人の安全及び健康を害する様々なハラスメントを未然に防止する必要がある。とりわけ、顧客等からの著しい迷惑行為であるカスタマー・ハラスメントは、働く人を傷つけるのみならず、商品又はサービスの提供を受ける環境や事業の継続に悪影響を及ぼすものとして、個々の事業者にとどまらず、社会全体で対応しなければならない。また、東京で働く人に影響する様々な手段によるカスタマー・ハラスメントを、東京都の区域内にとどまらず、あらゆる場面で防止することが重要である。

もともと、顧客等による苦情や意見、要望は、業務の改善や新たな商品又はサービスの開発につながるものであることは言うまでもない。また、働く人は、商品又はサービスを提供する就業者であると同時にそれらの提供を受ける顧客等でもあり、誰もがカスタマー・ハラスメントを受ける側にも行う側にもなり得るという視点も不可欠である。

東京都は、このような認識の下、顧客等と働く人とは対等な立場において相互に尊重する都市をつくりあげるとともに、カスタマー・ハラスメントのない公正かつ持続可能な社会を目指し、この条例を制定する。

(目的)

第一条 この条例は、カスタマー・ハラスメントの防止に関し、基本理念を定め、東京都（以下「都」という。）、顧客等、就業者及び事業者の責務を明らかにするとともに、カスタマー・ハラスメントの防止に関する施策（以下「カスタマー・ハラスメント防止施策」という。）の基本的な事項を定めることにより、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を目的とする。

(定義)

第二条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

一 事業者 都の区域内（以下「都内」という。）で事業（非営利目的の活動を含む。）を行う法人その他の団体（国の機関を含む。）又は事業を行う場合における個人をいう。

二 就業者 都内で業務に従事する者（事業者の事業に関連し、都の区域外でその業務に従事する者を含む。）をいう。

三 顧客等 顧客（就業者から商品又はサービスの提供を受ける者をいう。）又は就業者の業務に密接に関係する者をいう。

四 著しい迷惑行為 暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいう。

五 カスタマー・ハラスメント 顧客等から就業者に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するものをいう。

(基本理念)

第三条 カスタマー・ハラスメントは、顧客等による著しい迷惑行為が就業者の人格又は尊厳を侵害する等就業環境を害し、事業者の事業の継続に影響を及ぼすものであるとの認識の下、社会全体でその防止が図られなければならない。

2 カスタマー・ハラスメントの防止に当たっては、顧客等と就業者とが対等の立場において相互に尊重することを旨としなければならない。

(カスタマー・ハラスメントの禁止)

第四条 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。

(適用上の注意)

第五条 この条例の適用に当たっては、顧客等の権利を不当に侵害しないように留意しなければならない。

(都の責務)

第六条 都は、第三条に規定する基本理念（以下「基本理念」という。）にのっとり、顧客等、就業者及び事業者に対し、カスタマー・ハラスメントの防止に関する情報の提供、啓発及び教育、相談及び助言その他必要な施策を行うもの

とする。

(顧客等の責務)

第七条 顧客等は、基本理念にのっとり、カスタマー・ハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深めるとともに、就業者に対する言動に必要な注意を払うよう努めなければならない。

- 2 顧客等は、都が実施するカスタマー・ハラスメント防止施策に協力するよう努めなければならない。

(就業者の責務)

第八条 就業者は、基本理念にのっとり、顧客等の権利を尊重し、カスタマー・ハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深めるとともに、カスタマー・ハラスメントの防止に資する行動をとるよう努めなければならない。

- 2 就業者は、その業務に関して事業者が実施するカスタマー・ハラスメントの防止に関する取組に協力するよう努めなければならない。

(事業者の責務)

第九条 事業者は、基本理念にのっとり、カスタマー・ハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組むとともに、都が実施するカスタマー・ハラスメント防止施策に協力するよう努めなければならない。

- 2 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。
- 3 事業者は、その事業に関して就業者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、必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(区市町村との連携)

第十条 都は、カスタマー・ハラスメント防止施策の実施に当たっては、特別区及び市町村との連携を図るよう努めるものとする。

(カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針の作成)

第十一条 都は、カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（以下「指針」という。）を定めるものとする。

- 2 指針においては、次に掲げる事項を定めるものとする。
 - 一 カスタマー・ハラスメントの内容に関する事項
 - 二 顧客等、就業者及び事業者の責務に関する事項

三 都の施策に関する事項

四 事業者の取組に関する事項

五 前各号に掲げるもののほか、カスタマー・ハラスメントを防止するために必要な事項

3 都は、指針を定め、又はこれを変更したときは、速やかに、これを公表するものとする。

(財政上の措置)

第十二条 都は、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ものとする。

(施策の推進)

第十三条 都は、指針に基づき、次に掲げるカスタマー・ハラスメント防止施策を実施するものとする。

一 都の支援事業等に関する情報の提供

二 カスタマー・ハラスメントの防止に資する行動に関する啓発及び教育

三 就業環境に関する相談及び助言

四 消費生活に関する相談及び助言

五 就業者の安全及び健康の確保に関する相談及び助言

六 前各号に掲げるもののほか、カスタマー・ハラスメントを防止するために必要な施策

2 都は、カスタマー・ハラスメント防止施策を効果的に推進するため、カスタマー・ハラスメント防止施策の実施及び当該実施状況等の検証に当たっては、関係機関等の意見を聴き、施策に反映するよう努めるものとする。

(事業者による措置等)

第十四条 事業者は、顧客等からのカスタマー・ハラスメントを防止するための措置として、指針に基づき、必要な体制の整備、カスタマー・ハラスメントを受けた就業者への配慮、カスタマー・ハラスメント防止のための手引の作成その他の措置を講ずるよう努めなければならない。

2 就業者は、事業者が前項に規定するカスタマー・ハラスメント防止のための手引を作成したときは、当該手引を遵守するよう努めなければならない。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、令和七年四月一日から施行する。

(検討)

- 2 都は、社会環境の変化及びこの条例の規定の施行の状況その他カスタマー・ハラスメントの防止に関する取組の状況を勘案し、必要があると認めるときは、この条例の規定について検討を加え、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。

地方公務員の安全衛生について

総務省自治行政局公務員部安全厚生推進室

定年の段階的引上げ

○ 原則定年が65歳に段階的に引き上げられます。

	令和4年度	令和5年度 ～6年度	令和7年度 ～8年度	令和9年度 ～10年度	令和11年度 ～12年度	令和13年度～ 【完成形】
定年	60歳	61歳	62歳	63歳	64歳	65歳

<職員の生年と定年との対応表>

定年 (年度) 生年	60歳	61歳		62歳		63歳		64歳		65歳	
	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14
S37.4.2～ 38.4.1生	60歳	(61歳)	(62歳)	(63歳)	(64歳)	(65歳)					
S38.4.2～ 39.4.1生	59歳	60歳	61歳	(62歳)	(63歳)	(64歳)	(65歳)				
S39.4.2～ 40.4.1生	58歳	59歳	60歳	61歳	62歳	(63歳)	(64歳)	(65歳)			
S40.4.2～ 41.4.1生	57歳	58歳	59歳	60歳	61歳	62歳	63歳	(64歳)	(65歳)		
S41.4.2～ 42.4.1生	56歳	57歳	58歳	59歳	60歳	61歳	62歳	63歳	64歳	(65歳)	
S42.4.2～ 43.4.1生	55歳	56歳	57歳	58歳	59歳	60歳	61歳	62歳	63歳	64歳	65歳

※黄色のセルは、定年退職年度を示す。

※定年退職後の暫定再任用は、括弧書き年齢の65歳まで可能。

出典：人事院給与局、内閣官房内閣人事局「国家公務員の60歳以降の働き方について（概要）」

1

60歳以上の職員数の推移

(単位：人、%)

	職員数	うち60歳以上の職員数	60歳以上の職員の割合
令和元年度	2,742,638	70,552	2.57
令和2年度	2,764,094	86,052	3.11
令和3年度	2,802,762	98,544	3.52
令和4年度	2,805,764	107,273	3.82
令和5年度	2,803,708	119,189	4.25
令和6年度	2,813,939	138,155	4.91

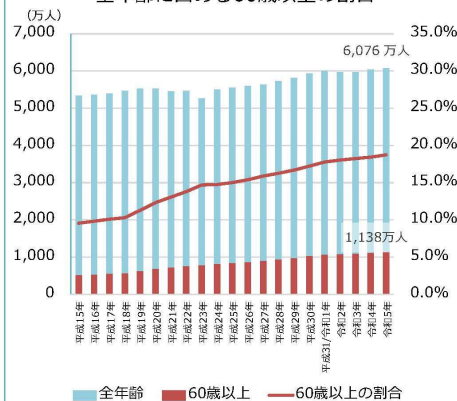
総務省地方公務員給与実態調査結果より作成

2

高齢者の就労と被災状況

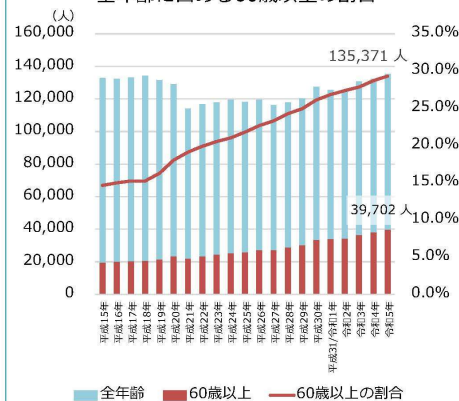
雇用者

全年齢に占める60歳以上の割合



労働災害による死傷者数

全年齢に占める60歳以上の割合



データ出所：労働力調査（総務省）（年齢別雇用者数）における年齢別雇用者数（役員を含む。）
※平成23年は東日本大震災の影響により被災3県を除く全国の結果となっている。

データ出所：労働者死傷病報告※新型コロナウイルス感染症へのり患によるものを除く

- ◆ 雇用者全体に占める60歳以上の高齢者の割合は18.7%(令和5年)
- ◆ 労働災害による休業4日以上の死傷者数に占める60歳以上の高齢者の割合は29.3%(同)

出典：厚生労働省「高齢労働者の労働災害防止対策について(第164回安全衛生分科会資料)」

3

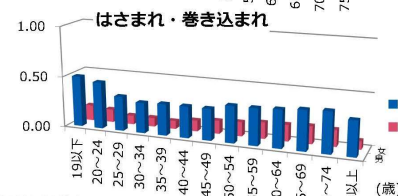
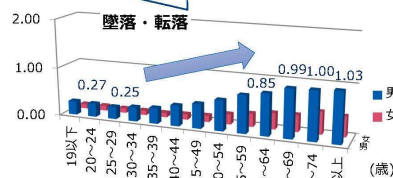
年齢別・男女別の傾向（事故の型別の発生率）

・「墜落・転落」、「転倒による骨折等」では、特に、年齢や性別により労働災害発生率（千人率）が大きく異なる。

事故の型別・年齢階層別・男女別の千人率（令和5年）

男性の場合、60歳以上（平均0.93）は
20代平均（0.26）の約3.6倍

女性の場合、60歳以上（平均2.41）は
20代（平均0.16）の約15.1倍



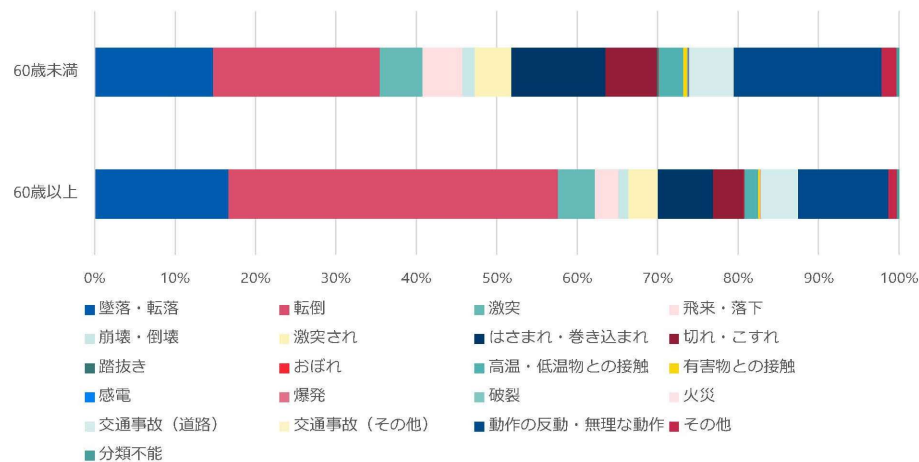
データ出所：千人率＝労働災害による死者数/平均労働者数×1,000
：死者数＝労働者死傷病報告（令和5年）※ 新型コロナウイルス感染症へのり患によるものを除く
：労働者数＝労働力調査（年次・2023年・基本集計第1-2表 役員を除く雇用者）

出典：厚生労働省「高齢労働者の労働災害防止対策について（第164回安全衛生分科会資料）」

4

年代別の傾向（事故の型別割合）

休業4日以上死傷災害の事故の型（割合）（令和5年）



出典：厚生労働省「高齢労働者の労働災害防止対策について（第164回安全衛生分科会資料）」

5

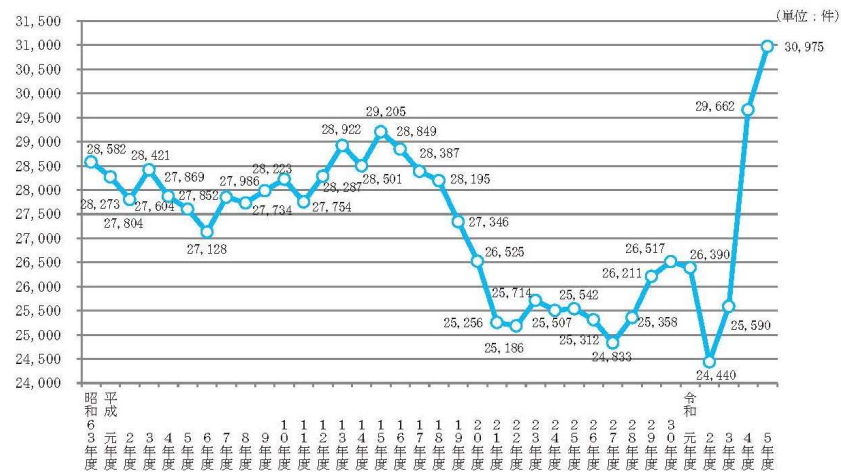
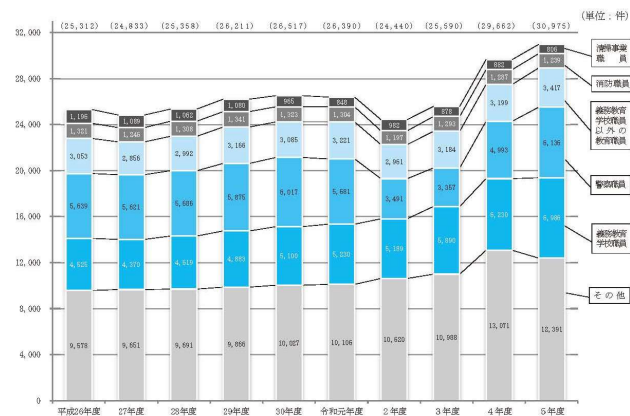


図 公務災害認定件数の推移

出典：(一財)地方公務員安全衛生推進協会「公務災害の現況～令和5年度認定分～」

6



※「その他」…地方公務員災害補償基金定款別表第2の職員区分9区分のうち、「電気・ガス・水道事業職員」、「運輸事業職員」、「船員」及び「その他の職員」を合わせたもの。

図 職員区分別公務災害認定件数の推移

出典：(一財)地方公務員安全衛生推進協会「公務災害の現況～令和5年度認定分～」

7

(件)

		負 傷	公 務 上 の 負 傷 による 疾 病	そ の 他 の 疾 病	そ の 他 の 死 亡	合 計
義 務 教 育 学 校 職 員	令和4年度	5,996	106	128	-	6,230
	令和5年度	6,719	151	116	-	6,986
	前年度比	723	45	-12	-	756
義務教育学校職員以外の教育職員	令和4年度	3,022	69	117	-	3,199
	令和5年度	3,216	73	128	-	3,417
	前年度比	194	13	11	-	218
警 察 職 員	令和4年度	4,775	45	173	-	4,993
	令和5年度	5,913	58	165	-	6,136
	前年度比	1,138	13	-8	-	1,143
消 防 職 員	令和4年度	1,066	45	176	-	1,287
	令和5年度	1,041	39	158	1	1,239
	前年度比	-25	-6	-18	1	-48
電 気 ・ ガ ス ・ 水 道 事 業 職 員	令和4年度	276	14	16	-	306
	令和5年度	292	11	18	-	321
	前年度比	16	-3	2	-	15
運 輸 事 業 職 員	令和4年度	131	9	4	-	144
	令和5年度	145	4	8	-	157
	前年度比	14	-5	4	-	13
清 掃 事 業 職 員	令和4年度	733	49	100	-	882
	令和5年度	703	46	57	-	806
	前年度比	-30	-3	-43	-	-76
船 員	令和4年度	13	-	-	-	13
	令和5年度	18	-	3	-	21
	前年度比	5	-	3	-	8
そ の 他 の 職 員	令和4年度	9,550	178	2,889	-	12,608
	令和5年度	10,247	233	1,411	1	11,892
	前年度比	697	55	-1,469	1	-716
合 計	令和4年度	25,562	506	3,594	-	29,662
	令和5年度	28,294	615	2,064	2	30,975
	前年度比	2,732	109	-1,530	2	1,313

表 傷病区分別・職員区分別公務災害認定件数

出典：(一財)地方公務員安全衛生推進協会「公務災害の現況～令和5年度認定分～」

8

(人)

	負 傷	疾 病	その他の死亡	合 計
19 歳 以下	-	-	-	-
20 ～ 29 歳	-	3 (14.3%)	1 (50.0%)	4 (11.8%)
30 ～ 39 歳	1 (9.1%)	4 (19.0%)	-	5 (14.7%)
40 ～ 49 歳	5 (45.5%)	3 (14.3%)	-	8 (23.5%)
50 ～ 59 歳	2 (18.2%)	7 (33.3%)	1 (50.0%)	10 (29.4%)
60 歳 以上	3 (27.3%)	4 (19.0%)	-	7 (20.6%)
合 計	11 (100.0%)	21 (100.0%)	2 (100.0%)	34 (100.0%)

※ () 内は構成比

表 年齢階層別・傷病区分別公務上死亡者数

出典：(一財)地方公務員安全衛生推進協会「公務災害の現況～令和5年度認定分～」

9

○ 過労死等防止対策の推進

○過労死等防止対策推進法（平成26年法律第100号）（抄）
（目的）

第一条 この法律は、近年、我が国において過労死等が多発し大きな社会問題となっていること及び過労死等が、本人はもとより、その遺族又は家族のみならず社会にとっても大きな損失であることに鑑み、過労死等に関する調査研究等について定めることにより、過労死等の防止のための対策を推進し、もって過労死等がなく、仕事と生活を調和させ、健康で充実して働き続けることのできる社会の実現に寄与することを目的とする。

（定義）

第二条 この法律において「過労死等」とは、業務における過重な負荷による脳血管疾患若しくは心臓疾患を原因とする死亡若しくは業務における強い心理的負荷による精神障害を原因とする自殺による死亡又はこれらの脳血管疾患若しくは心臓疾患若しくは精神障害をいう。

（基本理念）

第三条 過労死等の防止のための対策は、過労死等に関する実態が必ずしも十分に把握されていない現状を踏まえ、過労死等に関する調査研究を行うことにより過労死等に関する実態を明らかにし、その成果を過労死等の効果的な防止のための取組に生かすことができるようにするとともに、過労死等を防止することの重要性について国民の自覚を促し、これに対する国民の関心と理解を深めること等により、行われなければならない。

2 過労死等の防止のための対策は、国、地方公共団体、事業主その他の関係する者の相互の密接な連携の下に行われなければならない。

○過労死等の防止のための対策に関する大綱 ～過労死をゼロにし、健康で充実して働き続けることのできる社会へ～
（令和6年8月2日閣議決定）（抄）

第1 はじめに

（前略）

人の生命はかけがえないものであり、どのような社会であっても、過労死等は、本来あってはならない。過労死等がなく、仕事と生活を調和させ、健康で充実して働き続けることのできる社会の実現に寄与することを目的として、今後、この「過労死等の防止のための対策に関する大綱」に基づき、過労死等の防止のための対策を推進する。

第4 国以外の主体が取り組む重点対策

地方公共団体、労使、民間団体、国民は、法の趣旨を踏まえ、国を含め相互に協力及び連携し、以下の視点から、過労死等の防止のための対策に取り組むものとする。

1 地方公共団体

地方公共団体は、法第4条において、国と協力しつつ、過労死等の防止のための対策を効果的に推進するよう努めなければならないとされている。

このため、国が行う第3に掲げる対策に協力するとともに、第3に掲げる対策を参考に、地域の産業の特性等の実情に応じて取組を進めるよう努める。対策に取り組むに当たっては、国と連携して地域における各主体との協力・連携に努める。

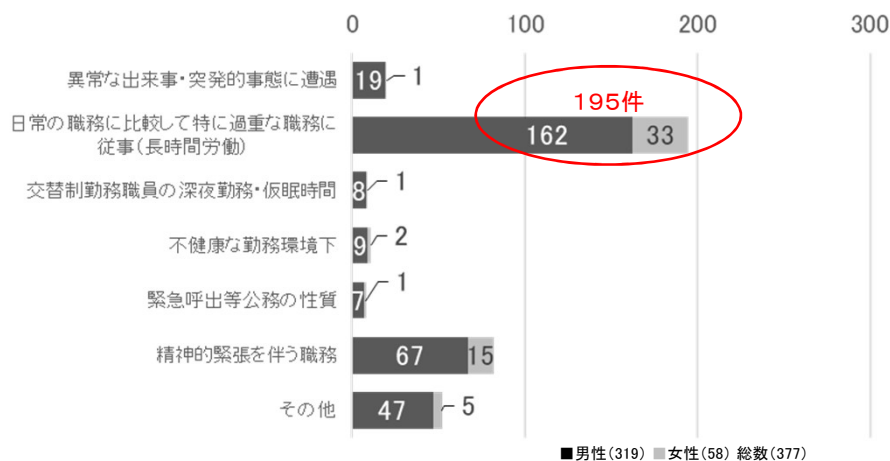
また、地方公務員を任用する立場からの対策を推進し、それぞれの職種の職務の実態を踏まえた対策を講ずるよう努める。

10

令和5年度地方公務員の過労死等に係る公務災害認定事案に関する調査研究（概要）

総務省
自治行政局公務員部

脳・心臓疾患 職務従事状況別の事案数

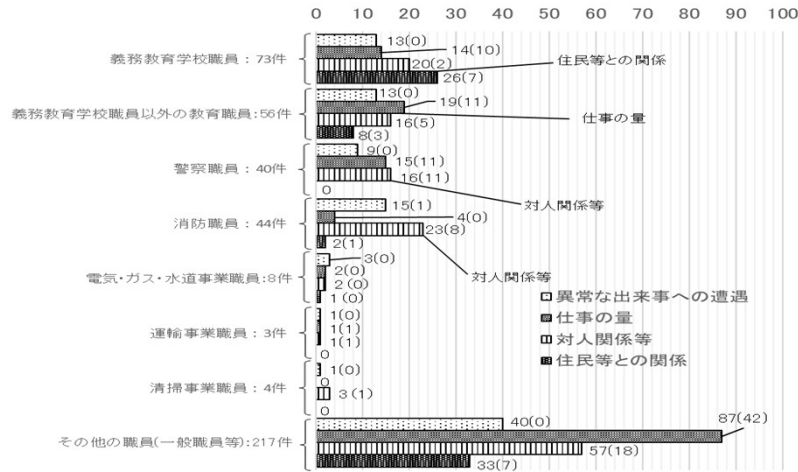


（注） 脳・心臓疾患の認定事案件数は（226件（男190件、女36件））であるが、1つの事案に複数の職務従事状況に該当する場合はそれぞれを1件としてカウントしており、事案数総数（377件）とは一致しない。

出典：総務省自治行政局公務員部安全厚生推進室「過労死等防止対策に関する調査研究について」抜粋
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/jichi_gyousei/koumuin_seido/anzen_koumu.html

11

精神疾患 職種区分別・業務負荷（出来事）別の事案数



- (注) 1. 精神疾患の認定事案数は412件であるが、1つの事案に複数の業務負荷(出来事)に該当する場合はそれぞれを1件としてカウントしており、事案数総数(445件)とは一致しない。
2. 業務負荷が認められる出来事のうち、主な4項目のみを抽出して記載している。
3. ()は、うち自殺事案の数。

出典：総務省自治行政局公務員部安全厚生推進室「過労死等防止対策に関する調査研究について」抜粋
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/jichi_gyousei/koumuin_seido/anzen_koumu.html

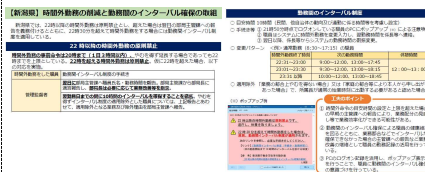
○ 勤務間のインターバル確保

○ 人事院規則15—14（職員の勤務時間、休日及び休暇）の一部改正等について（令和6年4月1日施行の勤務時間のインターバル確保関係）（令和6年3月29日総行公第18号・総行安第15号）（抄）

- 国家公務員における勤務時間のインターバル確保
 - 各省各庁の長に対して、勤務時間のインターバル（職員の健康及び福祉の確保に必要な勤務の終了からその次の勤務の開始までの時間）を確保する努力義務を課すもの
 - 勤務時間のインターバルの目安は11時間とする
- 地方公共団体における取組に係る留意事項
 - 国家公務員における取組も参考に、地方公共団体においても、11時間を目安とする勤務時間のインターバルを確保するよう、具体的な取組について検討いただきたいこと
 - その際、人事院局長通知においては、勤務時間のインターバルを確保するためには、長時間の超過勤務を減らしていくことが重要とされていることも踏まえ、時間外勤務の上限規制の実効的な運用に向けて、適切な勤務時間の把握、上限規制制度の厳格な運用、時間外勤務の要因の整理・分析・検証及び時間外勤務縮減に向けた適切な対策について、適切に対応いただきたいこと
 - このほか、各職場の職務内容や執務体制の実情に応じた取組として、早出遅出勤やフレックスタイム制の活用による職員間の負担の分散や軽減を図ることや、幹部や管理職による効率的な職場環境の整備についても、各団体の実情に応じて検討いただきたいこと
 - 11時間を目安とする勤務時間のインターバルを日々確保することが困難である場合であっても、職員の心身の健康確保に向けて、長時間勤務者に対する医師による面接指導や、ストレスチェック等によるメンタルヘルス対策について適切に取り組んでいただきたいこと

○ 地方公共団体における時間外勤務の上限規制及び健康確保措置を実効的に運用するための取組の一層の推進について（通知）（令和6年12月26日総行公第111号・総行安第49号）（抄）

- 時間外勤務の上限規制の実効的な運用について
 - (3) 時間外勤務の要因の整理・分析・検証及び時間外勤務縮減に向けた適切な対策（前略）
- 本年4月1日から国家公務員においては、各省各庁の長に対して勤務時間のインターバルを確保する努力義務が課されていることを踏まえ、「人事院規則15—14（職員の勤務時間、休日及び休暇）の一部改正等について（令和6年4月1日施行の勤務時間のインターバル確保関係）」（令和6年3月29日総行公第18号・総行安第15号）において、国家公務員における取組も参考に、地方公共団体においても、勤務時間のインターバルを確保するよう、具体的な取組について検討を助言したところである。今般、時間外勤務の上限規制制度の実効的な運用及び勤務時間のインターバル確保に資する好事例を別添2のとおりまとめている。このような取組事例も参考に、地域の実情に応じ、時間外勤務縮減及び勤務時間のインターバル確保に資する取組の実施について積極的な検討をお願いしたいこと。



2 地方公務員の健康状況等の現況とメンタルヘルス対策

○ メンタルヘルス不調による休務者の状況（令和5年度）

団 体 区 分	令和4年度		令和5年度		R4→R5 増減
	休務者数	（参考）在籍職員数	休務者数	（参考）在籍職員数	休務者数
都 道 府 県	13,935人 (1.4%)	1,000,982人	15,014人 (1.5%)	1,002,180人	1,079人 0.1%
指 定 都 市	6,702人 (1.6%)	429,258人	7,560人 (1.8%)	424,499人	858人 0.2%
市 区	20,124人 (1.4%)	1,437,990人	21,933人 (1.5%)	1,461,204人	1,809人 0.1%
町 村	2,927人 (1.2%)	243,714人	3,268人 (1.3%)	250,927人	341人 0.1%
一部事務組合等	1,076人 (0.9%)	118,613人	1,177人 (1.0%)	120,902人	101人 0.1%
合 計	44,764人 (1.4%)	3,230,557人	48,952人 (1.5%)	3,259,712人	4,188人 0.1%

（注）1 原則として、令和5年度中にメンタルヘルス不調により引き続いて1か月以上の期間、病気休暇取得又は休職した職員を休務者として計上している。
2 一部の団体においては、年度ではなく暦年（令和5年1月～令和5年12月まで）の休務者数を計上している。
3 令和4年度から引き続いて休務した者及び令和5年度中に退職した者も含んでいる。
4 在籍職員数については参考値として、ストレスチェックの実施状況等で調査した在籍職員数を引用している。
5 （ ）内の%については参考値として、「在籍職員数」に占める「休務者数」の割合を示している。
6 一部事務組合等については、専任の職員が所属する団体のみ調査対象としている。

出典：総務省自治行政局公務員部公務員課、安全厚生推進室「令和5年度地方公共団体の勤務条件等に関する調査結果」

14

令和5年度 地方公務員のメンタルヘルス対策の推進に関する研究会 報告書（R6.3）の概要

（地方公務員災害補償基金・一般財団法人地方公務員安全衛生推進協会・総務省自治行政局公務員部安全厚生推進室）

1. メンタルヘルス対策に関する現状と課題

- 令和5年度は、メンタルヘルス対策に関する課題等を地方公共団体から直接聴取しながら、令和4年度研究会で取りまとめた「メンタルヘルス対策に関する計画（例）」も活用し、計画的かつ継続的な取組に向けて調査研究を実施。
- 研究会委員が現地へ赴き（秋田県、兵庫県、高知県）、地方公共団体参加型の研究会を開催（以下「現地開催」という。）。3県への事前アンケートで得られた共通の課題（計画策定のハードル、若年層職員対策、復職支援対策）について、研究会委員と参加団体とで意見交換し、対応策について議論。

2. 現地開催で得られたメンタルヘルス対策に関する方策等

- 計画的・継続的なメンタルヘルス対策に向けた対応策
 - 地方公共団体自ら、計画策定が必要だと思う「動機づけ」が必要
自団体のメンタルヘルスの現状を把握（課題認識）し、計画の必要性、計画的・継続的な取組の必要性について動機づけを行う。明確な課題認識が個別具体の対応策へ繋がる。
 - 「産業医」等の専門家に相談できる体制・関係性の構築
計画策定やメンタルヘルス対策の推進には、職員の健康管理に熱心に関わりを持つような協力的な関係を産業医等と構築することが効果的。職場や職員に関わりを持つよう職場巡視や職員面談等を活用。
 - 取組の連動性・見える化による計画的・継続的な対策の推進
情報提供や周知等の職員への働きかけを工夫する。一つ一つの取組を連動し、職員にとって分かりやすく見える化する。取組を体系的に位置づけ、担当者を配置することが重要。



15

● 地方公共団体の課題に対する対応策

■ 若年層職員ほど早期の情報提供や働きかけが必要

若年層職員は制度や相談窓口等の情報不足のまま不調となることも多く、早期の働きかけが必要。産業保健スタッフ等による面談、メンター制度、職員研修等の活用、気軽に集まれる機会の提供等。

■ 地域の実情等を踏まえた職場復帰のルールづくり、仕組みづくりが重要

地域の実情や自団体の復職支援対応の経験を踏まえた、職場復帰のルールづくり、仕組みづくりが、円滑な復職支援に繋がる。復職に向けた条件や復職の基準、休職中の連絡方法等をあらかじめルール化。

■ メンタルヘルス不調の未然予防のための職場環境改善

職員のメンタルヘルス不調を未然に防ぐために、メンタルヘルス対策の一環として職場環境の改善に取り組むことも有効。



3. 今後の検討課題

● メンタルヘルス対策業務の広域化の可能性

・ 地域特性が似ている近隣の地方公共団体間で、ノウハウの共有や職場外資源の共同活用等、将来的に広域的な連携体制の検討の必要性。

・ 現地開催を今後も継続し、参加団体の情報共有の場として活用（右記参照）。

● 今後の継続的な課題

・ 若年層職員及び管理監督者に関するメンタルヘルス対策、計画に係る評価指標、計画のアレンジ方法等、引き続き必要な取組について検討。

※現地開催 事後アンケート結果

95.3%

今回の研究会(現地開催)が参考になったか (n=84)		研究会全体	
			計
とても参考になった	会場	26.6% (17)	35.9% (23)
	オンライン	9.4% (6)	
参考になった	会場	23.4% (15)	59.4% (38)
	オンライン	35.9% (23)	
あまり参考にならなかった	会場	1.6% (1)	3.1% (2)
	オンライン	1.6% (1)	
どちらともいえない	会場	0.0% (0)	1.6% (1)
	オンライン	1.6% (1)	

➤ 自由記載欄で、「他自治体の状況や意見を聞いて参考に」「委員の報告、意見等が直接聞いて参考に」との回答多数。

16

○ 災害時に備えたメンタルヘルス対策

■ 「令和6年の梅雨期、台風期等の大規模災害時における災害対応業務等に従事する職員の健康管理・安全衛生について」（令和6年5月28日付け総行安第29号）（抄）

例年、梅雨期及び台風期においては、局地的大雨や集中豪雨により、多数の人的被害や住家被害が発生する危険性が高まります。また、大規模地震は時期を問わず発生し、甚大な被害につながるおそれがあります。これらの大規模災害が発生した場合、被災地方公共団体においては、**災害対応や復旧・復興業務に従事する職員が十分な休養を取得できないことなどにより、心身の負担が過度となりメンタルヘルス不調をきたすことが懸念されます。**

そのため、災害発生時の職員の健康管理・安全衛生については、各任命権者において十分に御配慮されることと存じますが、交代制による休養の取得など、特に**災害対応や復旧・復興業務に従事する職員の勤務環境に十分に御留意いただきますようお願いいたします。**

その際、**地方公務員共済組合**が職員等向けに設置しているメンタルヘルス等に係る相談窓口や、**（一財）地方公務員安全衛生推進協会**が各地方公共団体の職員（他の地方公共団体からの応援職員を含む。）や人事・安全衛生等担当者を対象に実施している各種メンタルヘルス対策事業の活用に加えて、令和6年能登半島地震では行政職員健康管理版J-SPEEDの活用も効果的であったため、日頃から関係職員に対して周知いただき、特に、災害発生時には積極的に御活用いただきますようお願いいたします。

■ 「災害時における地方公務員のメンタルヘルス対策マニュアル」（令和3年3月地方公務員災害補償基金・地方公務員安全衛生推進協会策定）

災害時における
地方公務員の
メンタルヘルス

対策 マニュアル



地方公務員災害補償基金

17

今後の労働安全衛生対策について（建議） 抜粋

（令和7年1月17日 労働政策審議会）

5 高齢労働者の労働災害防止の推進

高齢化の進展に伴い、労働者全体に占める60歳以上の割合は18.7%（令和5年）となっている中で、労働災害による休業4日以上死傷者に占める60歳以上の割合は29.3%（令和5年）に達している。高齢労働者は若年世代と比べて労働災害の発生率が高く、災害が起きた際の休業期間も長い傾向にあるが、これは、作業による労働災害リスクに、加齢による身体機能の低下等の高齢労働者の特性に起因するリスクが付加されることによるものと考えられる。

こうした状況を踏まえ、高齢労働者の労働災害防止対策を推進するため、以下の対応を行うことが適当である。

ア 高齢労働者の労働災害を防止するため、高齢労働者の特性に配慮した作業環境の改善、適切な作業の管理その他の必要な措置を講じることが事業者の努力義務とすることが適当である。

イ 厚生労働大臣が、アの措置の適切かつ有効な実施を図るために必要な指針を公表できるようにすることが適当である。

また、厚生労働大臣は、当該指針に従い、事業者又はその団体に対し、必要な指導、援助等を行うことができるようにすることが適当である。

7 治療と仕事の両立支援対策の推進

高齢者の就労の増加や、医療技術の進歩等を背景に、何らかの疾患により通院しながら働く労働者の割合は40.6%（令和4年）に上っているなど、病気を治療しながら仕事をする労働者は年々増加している。

こうした状況を踏まえ、治療と仕事の両立支援対策を推進し、働きながら治療を続ける方の就業環境を整備するため、以下の対応を行うことが適当である。

ア 「事業場における治療と仕事の両立支援のためのガイドライン」について、現状では、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で「疾病、負傷その他の理由により治療を受ける者の職業の安定を図るため、雇用の

継続、離職を余儀なくされる労働者の円滑な再就職の促進その他の治療の状況に応じた就業を促進するために必要な施策を充実

すること」が国の施策とされていることを踏まえ、治療と仕事の両立支援のための必要な措置を講じることが事業者の努力義務と

することが適当である。

イ 厚生労働大臣が、アの措置の適切かつ有効な実施を図るために必要な指針を公表できるようにすることが適当である。

また、厚生労働大臣は、必要な指導等を行うことができるようにすることが適当である。

ウ （略）

18

第14次労働災害防止計画（令和5年度～令和9年度）

重点事項 高齢労働者の労働災害防止対策の推進

労働者の協力を得て、事業者が取り組むこと：

「エイジフレンドリーガイドライン」に基づき、高齢労働者の就労状況等を踏まえた安全衛生管理体制の確立、職場環境の改善等の取組を進める。

エイジフレンドリーガイドライン（安全衛生部長通達）

※エイジフレンドリーガイドライン全文
令和2年3月16日
基安発0316第1号



1：安全衛生管理体制の確立等

（経営トップ自ら安全衛生方針を表明し、担当組織・担当者を指定、リスクアセスメントの実施）

2：職場環境の改善

（身体機能の低下を補う設備・装置の導入、高齢労働者の特性を考慮した作業管理、勤務形態等の工夫）

3：高齢労働者の健康や体力の状況の把握

（健康測定等により、事業者、高齢労働者双方が健康や体力の状況を客観的に把握）

4：高齢労働者の健康や体力の状況に応じた対応

（把握した状況に応じて適合する業務をマッチング、身体機能の維持向上への取組）

5：安全衛生教育

（写真や映像等の情報を活用した安全衛生教育、経験のない業種や業務に従事する場合の丁寧な教育訓練）

アウトプット指標（2027年まで）

「エイジフレンドリーガイドライン」に沿った対策を講じる事業場を50%以上

アウトカム指標（2027年まで）

60歳以上の死傷年千人率を2022年と比較して男女とも増加に歯止めをかける。

出典：厚生労働省「高齢労働者の労働災害防止対策について（第164回安全衛生分科会資料）」

19

○安全衛生管理体制の整備状況（令和５年度）

区分	総括安全衛生管理者				安全管理者				衛生管理者				安全衛生推進者等				
	選任を要する事業場	選任している事業場	割合 (平成30年度)	合 計	選任を要する事業場	選任している事業場	割合 (平成30年度)	合 計	選任を要する事業場	選任している事業場	割合 (平成30年度)	合 計	選任を要する事業場	選任している事業場	割合 (平成30年度)	合 計	
都道府県	207	207	100.0% (100.0%)	470	468	99.6% (100.0%)	437	94.4%	6,504	6,472	99.5% (99.3%)	5,273	81.5%	5,131	5,044	98.3% (99.3%)	98,300
指定都市	135	135	100.0% (100.0%)	304	304	100.0% (100.0%)	297	97.7%	1,674	1,669	99.7% (99.6%)	1,448	86.8%	5,762	5,719	99.3% (100.0%)	99,300
市区	688	687	99.9% (100.0%)	1,014	872	86.0% (99.2%)	685	78.6%	4,619	4,456	96.5% (98.4%)	2,464	55.3%	20,664	19,084	92.4% (98.8%)	92,400
町村	0	0	-	0	0	-	0	-	1,658	1,548	93.4% (98.1%)	720	46.5%	3,577	2,833	79.2% (92.7%)	79,200
一部事務組合等	25	24	96.0% (100.0%)	62	58	93.5% (100.0%)	51	87.9%	495	485	98.0% (99.3%)	320	66.0%	1,646	1,490	90.5% (97.3%)	90,500
合 計	1,055	1,053	99.8% (99.8%)	1,850	1,702	92.0% (99.7%)	1,470	86.4%	14,950	14,630	97.9% (99.0%)	10,225	69.9%	36,780	34,170	92.9% (98.2%)	98,200

区分	産業医				安全委員会				衛生委員会								
	選任を要する事業場	選任している事業場	割合 (平成30年度)	合 計	設置を要する事業場	設置している事業場	割合 (平成30年度)	合 計	設置を要する事業場	設置している事業場	割合 (平成30年度)	合 計					
都道府県	6,504	6,468	99.4% (99.8%)	3,844	59.4%	5,485	84.8%	415	413	99.5% (99.7%)	258	62.5%	6,504	6,494	99.8% (99.4%)	4,409	67.9%
指定都市	1,674	1,665	99.5% (100.0%)	961	57.7%	1,537	92.3%	273	273	100.0% (100.0%)	250	91.6%	1,674	1,665	99.5% (99.2%)	1,006	60.4%
市区	4,619	4,479	97.0% (98.9%)	1,493	33.3%	3,776	84.3%	895	842	94.1% (99.6%)	452	53.7%	4,619	4,438	96.1% (94.9%)	2,383	53.7%
町村	1,658	1,566	94.5% (97.4%)	445	28.4%	1,198	76.5%	0	0	-	0	-	1,658	1,559	94.0% (94.0%)	428	27.5%
一部事務組合等	495	488	98.6% (98.7%)	219	44.9%	407	83.4%	48	47	97.9% (100.0%)	40	85.1%	495	478	96.6% (96.0%)	285	59.6%
合 計	14,950	14,666	98.1% (99.4%)	6,962	47.5%	12,403	84.6%	1,631	1,575	96.6% (99.8%)	1,000	63.5%	14,950	14,634	97.9% (97.7%)	8,511	58.2%

注) 1. それぞれ労働安全衛生法に基づく選任・設置状況等を計上している。
2. 「情報提供を行っている事業場数」は、労働安全衛生法第13条に基づき産業医へ情報提供している事業場数を計上している。
3. 一部事務組合等については、専任の職員が所属する団体の調査対象としている。

出典：総務省自治行政局公務員部公務員課、安全厚生推進室「令和5年度地方公共団体の勤務条件等に関する調査結果」

20

20

中高年齢労働者に多い転倒災害の発生状況の周知、転倒災害防止のための基本的事項（チェックリスト）の周知指導

資料は
こちら→



労働者の転倒災害（業務中の転倒による重傷）を
防止しましょう

50歳以上を中心に、転倒による骨折等の労働災害が増加し続けています
事業者は労働者の転倒災害防止のための措置を講じなければなりません

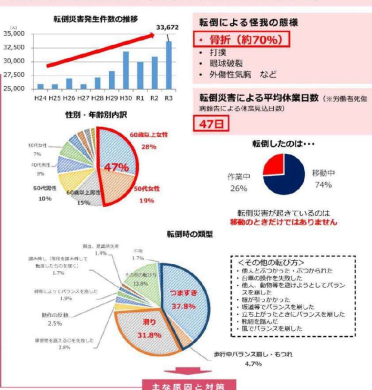
「つまずき」等による転倒災害の原因と対策

- [illegible]

「滑り」による転倒災害の原因と対策

- 
連絡した連絡番で書く転写 (25%)
 ① 連絡した連絡番で書く転写 (25%)
 ② 連絡した連絡番で書く転写 (25%)
 - 
作業場や道路にこぼれた水、洗剤、油等により滑って転倒 (19%)
 ① 作業場や道路にこぼれた水、洗剤、油等により滑って転倒 (19%)
 ② 作業場や道路にこぼれた水、洗剤、油等により滑って転倒 (19%)
 - 
水漏れ、湯気がこぼれたことにより転倒・滑る (16%)
 ① 水漏れ、湯気がこぼれたことにより転倒・滑る (16%)
 ② 水漏れ、湯気がこぼれたことにより転倒・滑る (16%)
 - 
水場 (食卓など) で滑って転倒 (16%)
 ① 水場 (食卓など) で滑って転倒 (16%)
 ② 水場 (食卓など) で滑って転倒 (16%)
 - 
雨で濡れた連絡番で滑って転倒 (15%)
 ① 雨で濡れた連絡番で滑って転倒 (15%)
 ② 雨で濡れた連絡番で滑って転倒 (15%)

転倒災害の発生状況（休業4日以上、令和3年）



転倒リスク・骨折リスク

- 一般に加齢とともに身体機能が低下し、転倒しやすくなります
→ 「転びの予防 体力チェック」「ロコモチェック」をご確認ください
- 特に女性は加齢とともに骨の石灰化が著しく増大します
→ 対象者に市町村が実施する「骨粗鬆症検診」を受診させましょう
- 現役の方でも、たった一度の転倒で寝たきりになることも
→ 1つは一度の転倒で寝たきりになることも、転倒事故の起こりやすい箇所は？（内閣府ウェブサイト）

厚生労働省・都道府県労働局・労働基準監督署

出典：厚生労働省「高齢労働者の労働災害防止対策について（第164回安全衛生分科会資料）」

21

職場の安全シリーズ 33 高年齢労働者の安全対策 誰もが働きやすい職場に向けて 一般財団法人 地方公務員安全衛生推進協会		CONTENTS	
加齢と公務災害		災害発生状況と災害事例 2 加齢による心身の変化 4	
基本的な災害防止対策		総括管理 8 作業環境管理 10 作業管理 12 健康管理 14 安全衛生教育 16 勤務条件 17 若年時からの準備 17	
よくある災害の重点対策		転倒の防止 18 壁落・転落の防止 20 腰痛の防止 22 はさまれ・巻き込まれの防止 23 交通事故の防止 23 熱中症の予防 24	
自分でできる健康増進		自己把握と体力づくり 26 転倒予防エクササイズ 27 腰痛予防ストレッチング 28 生活習慣の改善 29	

22

よくある災害の重点対策

高年齢労働者に多い事故については、事故の型別に重点的な対策が求められます。職場全体でしっかりと安全対策を講じましょう。

転倒の防止

転倒を招く原因

滑る

●床が滑りやすい素材
●床に水や油が撒かれている
●ビニールや紙などが、滑りやすい異物が落ちていた

つまづく

●床に凹凸や段差がある
●床に荷物や道具、電線コードが散らばっている

踏み外す

●床に凹凸や段差がある
●足元が見えにくい
●照明不足などにより目障りな状況にある

高年齢労働者の特性

転倒災害の年千人率をみると、50歳から急増し、60歳代前半で最も多くなります。特に、高年齢の女性に転倒災害が多く発生しています。加齢に伴ってバランス能力、筋力（特に下腿）、敏捷性、視覚性が低下するためです。高年齢労働者の転倒災害は骨折を伴う重症化するケースもあるため、十分な注意が必要です。

転倒を防止するためには、高年齢労働者が自分の体力を客観的に把握し、体力低下の程度や身体機能の維持・向上に取り組むことも大切です。職場の広さや照明、転倒リスク評価セルフチェック表などの活用を促進しましょう。

転倒災害の男女別年齢別の年千人率（2016年）
※年千人率＝1年間の労働者1000人の平均労働時間×1000

出典：労働安全衛生局「労働安全衛生調査（労働安全衛生）」労働安全衛生局（2017年）

予防・安全対策

職場環境の改善

- 整理・整頓を心掛け、通路や階段、出入口に物やコード等を放置しない
- またまり、水、油、粉類などの異物を放置せず、除去してから作業する
- 階段や通路での移動が安全にできるよう、十分な照明や明るさを確保する
- 逆足の履き方や歩幅を横力少なくする
- 階段には手すりを設け、昇降時には手すりを握つように注意喚起を行う
- 滑りやすい場所や階段の段縁には滑り止めを貼る
- 危険が潜む箇所には標識などで表示して注意喚起を行う

安全な作業靴の着用

転倒防止対策には、職場環境に合った適切な作業靴を履くことが大切です。

作業靴の適正のポイント

- つま先部に足量がある（全長約10mm（指輪の幅）は10mm）
- つま先部分が柔らかい
- つま先部分が柔らかい

※適性がよい（靴を履きやすいため）
※適性がよい（靴を履きやすいため）

●滑りやすい場所での作業時は、最も滑りやすい靴に履き、つま先が滑りやすい作業靴を履く

●作業靴は定期的に点検し、破損が確認された場合は交換する

ハザードマップの作成・周知

ヒヤリハット情報を利用して、転倒しやすい箇所の危険マップを作成し、周知します。

歩行時の禁止事項

- スマートフォンなどを見ながらの「ながら歩き」をしない
- ポケットに手を入れて歩かない
- 道路を走らない

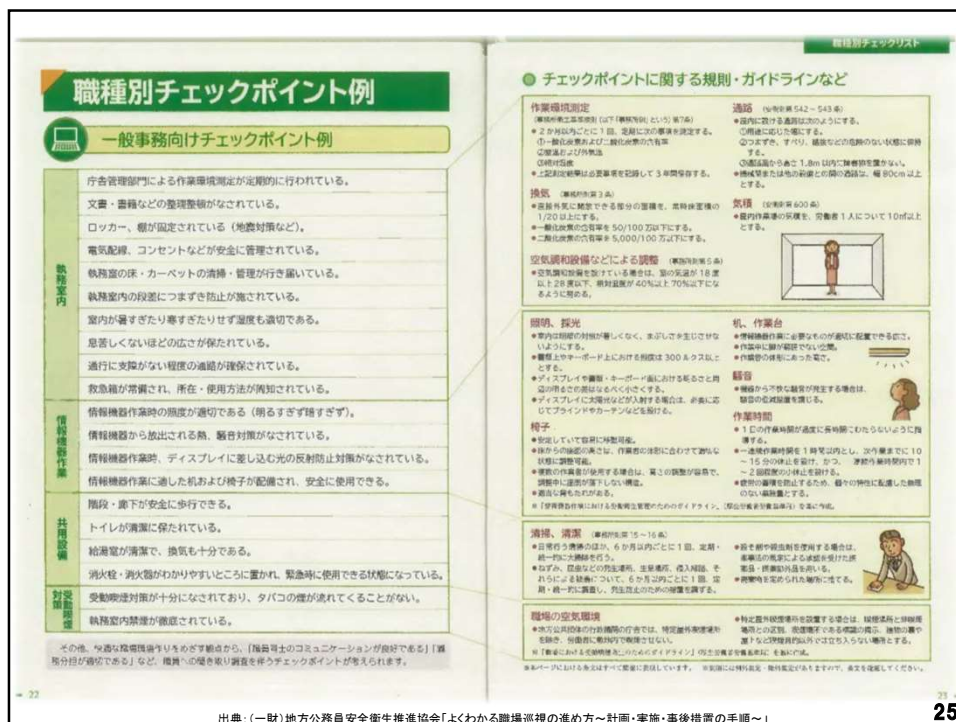
職場改善事例

高層と作業区域の壁をテープで表示し、安全通路を確保して、安全確保を図っている。また、つまみ足の歩行時にはスロープを取り付けるとともに、スロープの周囲にテープを貼って注意喚起を行っている。

※高層の作業場の位置が遠くで隠れていたため、変更が困難な状況であった。

出典：（一財）地方公務員安全衛生推進協会「高年齢労働者の安全対策 誰もが働きやすい職場に向けて」

23



治療と仕事の両立支援ガイドライン

- ・ 治療が必要な疾病を抱える労働者が、業務によって疾病を増悪させることなく、適切な治療を受けながら就労を続けられるよう、事業場における両立支援のための取組事項をまとめたもの。

対象労働者 雇用形態いかんに関わらず
全ての労働者

対象疾患 反復・継続した治療が必要な
全ての疾病

事業場における両立支援のための環境整備

- 事業者による基本方針の表明と労働者への周知
- 研修等による両立支援に関する社内啓発
- 相談窓口の明確化、社内における両立支援体制の整備
- 個人情報取扱方法の明確化
- 治療内容や症状、業務内容や通院・運動事情など個人の状況に配慮した休暇
制度、勤務制度等の整備 (※) 時間短縮型有給休暇、病気休暇、時差出勤、テレワーク、短時間勤務等



事業場における両立支援の実施手順



労働者・主治医・企業間の円滑な情報のやりとりを支える各種様式例を掲載

※治療と仕事の両立支援カード
を令和6年3月追加

出典：厚生労働省「治療と仕事の両立支援対策について（第164回安全衛生分科会資料）」

26

“治療と仕事の両立支援”とは

病気を抱えながらも、働く意欲のあるひとが、治療のみを優先して仕事を断念することなく、仕事を理由に治療の機会を逃すことなく、治療と仕事を両立しながら生き生きとワークライフバランスを実現できるようサポートする取り組みです。

労働人口の高齢化、医療の進歩に伴い、病気を抱えながらも、働く意欲・能力のある労働者へのサポートが求められるようになりました。がん、脳卒中、心疾患、糖尿病をはじめとする反復・継続して治療が必要となったひとが、治療と仕事を両立できるよう支援することは社会全体にとって重要なことです。そして、治療と仕事を両立できる社会の実現は、働く人々のみならず、その同僚や家族を含めたすべての人々にとっても大切なことです。

“治療と仕事の両立支援”の取り組みは、「働き方改革」の重要な柱で、大企業・中小企業部門とも健康経営優良法人の認定基準にも含まれており、その実践は、超高齢化と生産年齢人口の減少が進む我が国において、**企業イメージの向上や人材の確保・定着等**につながります。

しかし、実際に「治療と仕事の両立支援」を進めていくうえで、「自分の会社は具体的に何をすればよい?何ができていない?何から手をつければよい?」と感じている方が多いのではないのでしょうか。

そこで、「治療と仕事の両立支援」の実践へ向けて、**自社の強みと改善すべき点を把握できるチェックリスト(会社の「治療と仕事の両立支援」チェック30)**を作成しました。

右頁のチェックリストは、以下の3点を重要視しています。

- ✔ 反復・継続して治療が必要となる疾病（がん、脳卒中、心疾患、糖尿病、肝炎、肺病など）にかかわり、治療と仕事の両立が可能であること。そして、そのために活用できる制度があることを、社員に周知しておくこと
- ✔ 病気が早期発見できれば、その後の治療による身体への負担と仕事への影響をより少なくできる可能性があり、常日頃から社員が健康への関心を持つこと
- ✔ 病気になる当事者だけでなく、周囲の人はお互い健康と精神とともに、一時的に業務の負担が増える可能性があるものの、社員の健康も必要とすること

禁煙対策は必須 定期健康診断と事後措置[※]の実施は基本！

さあ、
チェックして
みましょう！

※健康診断結果に関する医師の意見聴取や就業上の配慮等のこと

☒ チェックリスト(会社の“治療と仕事の両立支援”チェック30)

[illegible]

※1 皮膚・関節に治療が必要となる疾病：がん、脳卒中、心疾患、糖尿病、肝炎、腎病など
 ※2 肺病・結核の感染や悪化のときに、大結核菌、非結核分枝菌に基いた一般・結核の感染とは異なるもの

※2 候補・特定の形式や符号を対称にした候補で、力関式本質性に基づく一般・特殊の候補とは異なるもの

出典：厚生労働省「会社の“治療と仕事の両立支援”チェック30」

27