

## ● 茨木市働きやすい職場づくり推進事業所認定制度

市内事業所の自主的な取り組みを促進し、勤労者の健康で豊かな働き方の実現を図るため、仕事と生活の調和(ワーク・ライフ・バランス)の推進、多様な人材を意識した雇用(ダイバーシティ雇用)の推進等の働きやすい職場づくりに取り組み、一定の基準を満たした事業所に対する認定制度です。

### 認定のメリット

- ◆ 広報誌やホームページ、茨木市産業情報サイト「あい・きゃっち」で貴事業所をPRします。
- ◆ 市の就職支援イベントで、貴事業所を紹介します。
- ◆ ハローワークの求人票の裏面に茨木市働きやすい職場づくり推進認定事業所であることを記載できます。
- ◆ 茨木市正規雇用促進奨励金が増額されます。

新規 一般事業所 30万円 / 働きやすい認定事業所 40万円  
転換 一般事業所 20万円 / 働きやすい認定事業所 30万円

**事業所のイメージアップや優秀な人材の確保等が図れます**

参考



茨木市HP



茨木市産業情報サイト  
あい・きゃっち

### 茨木市働きやすい職場づくり推進事業所 認定ロゴマークができました

「働きやすい職場づくり推進事業所」として認定された事業所につきましては、認定ロゴマークを自社ホームページや名刺などにご活用いただけます。

電子データもご用意していますので、ぜひご利用ください。



茨木市 働きやすい  
職場づくり推進事業所  
(令和7年度認定)

制度詳細やロゴマーク使用申請などにつきましては、  
QRコードまたは右記「問合せ」にてご確認ください。

茨木市産業環境部商工労政課

〒567-8505 茨木市駅前三丁目8番13号

TEL 072-620-1620

ゴミの減量にご協力ください。

リサイクル適性(A) この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。

環境にやさしい  
植物油インキを  
使用しています。

このパンフレットは、1,300部作成し、一部あたりの単価は、77円です。この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。

令和7年(2025年)10月発行

## 事業主の皆さまへ

# カスタマーハラスメント 対策について



多様な労働者が活躍できる就業環境の整備を図ることを目的に、法改正があり、ハラスメント対策の強化、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こと等が必要となります。

今回は、カスタマーハラスメント対策について、事業主の皆さまが講ずべき内容を中心にご紹介します。



### 主な法改正の概要

※2-①は令和7年6月11日施行、2-②及び3は令和8年4月1日施行、それ以外は公布日(令和7年6月11日)から起算して1年6か月以内で政令で定める日

#### 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対策の義務化
- ② 求職者に対するセクシュアルハラスメント(いわゆる就活セクハラ)対策の義務化

#### 2. 女性活躍の推進(女性活躍推進法)

- ① 女性活躍推進法の有効期限を令和18年3月31日までの10年間に延長
- ② 常時雇用する労働者数が101人以上の企業の「男女賃金差異」及び「女性管理職比率」の情報公表の義務化

#### 3. 治療と仕事の両立支援の推進(労働施策総合推進法)

職場における治療と仕事の両立を促進するため必要な措置を講ずるよう努めなければならない

 **茨木市**  
IBARAKI CITY

## ハラスメント対策の強化

近年、顧客から従業員に対して行われる理不尽な要求や暴言、威圧的な態度など、いわゆる「カスタマーハラスメント」が社会問題となっています。こうした問題は従業員の精神的負担や職場環境の悪化を招き、企業の持続的な経営にも影響を及ぼしていると言われています。

### カスタマーハラスメント対策の義務化について

※施行日：公布日（令和7年6月11日）から1年6か月以内の政令で定める日

#### ● カスタマーハラスメントとは

カスタマーハラスメントとは、以下の①～③の要素を**全て**満たすものです。

- ① 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う、
- ② 社会通念上許容される範囲を超えた言動により、
- ③ 労働者の就業環境を害すること。



事業主が講ずべき具体的な措置の内容等は、今後、指針において示される予定です。

- 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- 相談体制の整備・周知
- 発生後の迅速かつ適切な対応・抑止のための措置



#### その他

※自社の労働者が取引先等の他社の労働者に対してカスタマーハラスメントを行った場合、その取引先等の事業主が講じる事実確認等の措置の実施に関して必要な協力が求められた際は、事業主はこれに応じるよう努めるものとされています。

※カスタマーハラスメント対策を講ずる際には、当然ながら消費者の権利等を阻害しないものでなければならず、また、障害者差別解消法の合理的配慮の提供義務を遵守する必要があります。

「ハラスメント対策の強化」に係る法改正につきましては、下記「問合先」までご確認ください。

問合先

大阪労働局 雇用環境・均等部 指導課  
TEL 06-6941-8940

## カスタマーハラスメント対策チェックシート

### 企業のチェックシート （厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より抜粋）

#### 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

- ☐ 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・基本姿勢を示しているか。
- ☐ 企業としての基本方針・基本姿勢について、従業員に周知・啓発、教育を行っているか。

#### ② 実態の把握

- ☐ 顧客等からのハラスメントについて、従業員が企業に求める対応、取組について、把握しているか。

#### ③ 必要な体制の整備、対応マニュアル等の作成

- ☐ どのような行為を顧客等からのハラスメントとして整理するのか、その基準を示し、従業員に周知・啓発、教育を行っているか。
- ☐ 顧客等からのハラスメント対応マニュアルを作成し、マニュアルに沿った従業員の教育訓練を行っているか。

#### ④ 相談体制の整備

- ☐ 相談窓口の設置、相談対応者・担当部署を明示し、周知しているか。
- ☐ 被害にあった従業員に対するメンタルケアの体制は整っているか。

#### ⑤ その他環境面に関すること

- ☐ 従業員の接客は適切か、接客についての必要な教育訓練を行っているか。

※「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」では、従業員向けのチェックシートもあります。

関連サイト



● 厚生労働省HP ●  
「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」

● あかるい職場応援団 ●  
ハラスメント対策の総合情報サイト

