

TOPIC1

## 「育児・介護休業法」及び 「次世代法」の改正

TOPIC2

カスタマーハラスメントへの  
対応と労務管理

# カンプル

2024/SEP

9

令和6年9月号

きじひき高原牧場の風景(北海道)川村恵司/PIXTA(ピクスタ)

**【健康寿命をのばそう】** 毎年9月は「健康増進普及月間」です。「1に運動 2に食事 しっかり禁煙 最後にクスリ～健康寿命の延伸～」を統一標語として普及活動が行われるほか、例年、「スマート・ライフ・プロジェクト」との連携が図られます。スマート・ライフ・プロジェクトとは、「健康寿命をのばそう」をスローガンに厚生労働省が主導する国民運動で、運動、食生活、禁煙の3分野を中心に「毎日プラス10分の身体活動」や「1日あと70gの野菜をプラス」といったさまざまなアクションを推進しています。また、メンバー登録をした企業・団体には、同プロジェクトが主催する勉強会への参加やメールマガジンの購読といった特典があります。2023年6月30日現在で1万940の企業・団体が登録し、健康寿命の延伸に取り組んでいます。

## 「育児・介護休業法」及び「次世代法」の改正

2024年5月31日に「育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律及び次世代育成支援対策推進法の一部を改正する法律」が公布されました。企業にとっては、2025年4月施行の改正事項を皮切りに順次実務対応が必要となるため、その概要を確認しましょう。

### 法改正の背景

今回の「育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律」(育児・介護休業法)及び「次世代育成支援対策推進法」(次世代法)の法改正では、育児・介護に関する労働者の個別の事情に対応して、男女ともに仕事と育児・介護を両立できる環境を整備することを目的としています。

その背景には、男性の育児休業の取得率が2022年の時点で17.13%と依然として低く、取得期間を見ても2週間未満といった短期間の割合が高いという問題があります。また、女性の育児休業取得率は2007年以降8割台で推移しており、しかも、その9割以上が6カ月以上の長期にわたることから、育児における女性の負担の大きさがうかがえることも挙げられます(厚生労働省、令和3年度及び令和4年度「雇用均等基本調査」)。

さらに仕事と育児の両立のあり方について見ると、女性は育児休業後、子の年齢が1歳になると短時間勤務を希望し、3歳以降は残業をしない働き方やシフト調整、テレワークなど柔軟な働き方を希望する割合が高くなっています。一方の男性においては、子の年齢にかかわらず、残業をしない働き

方や柔軟な働き方を希望する割合が高くなっています。

また、家族の介護や看護を理由とする離職者(以下、介護離職者)の現状については、2007年以降、減少傾向にあるものの、男性の割合は上昇傾向にあります。

そのうえ、2022年には介護離職者が約10万6000人と増加に転じました。年齢は50歳から64歳が多く、60歳以上の年齢層での離職が増加していることがわかります(総務省「令和4年就業構造基本調査」)。

育児や介護に関する問題は個人の問題ではなく、企業内において個別の事情に配慮した職場環境の構築が必要不可欠となっています。

### 育児に関する改正事項①

2025年4月に施行される改正事項は4点です。1点目は、所定外労働の制限となる対象労働者の範囲が拡大されます。従来は3歳に満たない子を養育する労働者において、請求すれば所定外労働の制限を受けて残業を免除することが可能です。改正後は小学校就学前の子を養育する労働者も請求することが可能となります。

2点目は、事業主が講じる措置の努力義務として、3歳に満たない子を養育する労働者に対して「育児のためのテレワーク」が追加されます。

3点目は、子の看護休暇の見直しです。名称を「子の看護等休暇」に変更し、対象となる子の範囲が小学校3年生修了までに延長されます。休暇を取得するにあたっては、従来の病気やケガ、予防接種や健康診断の場合に加えて、感染症に伴う学級閉鎖や、入園(入学)式、卒園(卒業)式などの行事に参加する場合も取得可能となります。また、労使協定の締結に基づき除外できる労働者は、「週の所定労働日数が2日以下」の労働者のみとなり、従来の勤続6カ月未満の労働者要件は撤廃されます。

4点目は、育児休業取得状況に関する公表義務の対象が、常時雇用する労働者数が現行の1000人超の企業から300人超の企業に拡大されます。

### 育児に関する改正事項②

施行期日を、「公布後1年6カ月以内の政令で定める日」とする改正事項は2点です。1点目は、柔軟な働き方を実現するための措置の義務化です。事業主は、フルタイムでの働き方として①始業時刻等の変更、②テレワーク等(10日/月)、③保育施設の設置運営等、④新たな休暇の付与(10日/年)、及び短時間勤務制度の導入のうち、2つ以上の制度を選択して措置を講じることが求められます。②のテレワークと④の新たな



休暇については、原則として時間単位での取得が可能となります。労働者は、事業主が講じた措置の中から1つを選択して利用することができます。

2点目は、事業主の義務として、妊娠・出産の申し出時や子が3歳になる前に、対象となる労働者に対して、仕事と育児の両立に関する個別の意向聴取・配慮をすることが求められます。具体的な例としては、勤務時間帯や勤務地にかかる配置、業務量の調整、両立支援制度の利用期間や労働条件の見直しなどが挙げられています。

なお、事業主が講ずる措置については、過半数組合などからの意見聴取が必要であり、労働者に対する個別周知や意向確認については、面談や書面交付などが必要となる予定です。詳細については今後、省令や指針などで通達があるため、注視しましょう。

### 介護に関する改正事項

介護離職防止を目的とした施策については、2025年4月を施行期日として、仕事と介護の両立支援が強化され、事業主に対して2つの義務が課されます。1つ目は、労働者が家族の介護に直面し

た旨を申し出た時に、自社が実施する両立支援制度について、介護休業制度の目的を踏まえた上で個別に周知・意向確認を行うことが求められます。

2つ目は、社内における労働者への両立支援制度などについて、40歳など介護問題に直面する前の早い段階で情報提供を行い、研修の実施や相談窓口の設置など、制度を利用しやすい雇用環境の整備が必要となります。

また、事業主に対し、介護期の働き方として、労働者がテレワークを選択できるように措置を講じることが努力義務とされています。その他、介護休暇については労使協定に基づき、勤続6カ月未満の労働者を除外する仕組みを廃止するとしています。いずれも詳細については、今後、省令や指針などの通達があるため、注意して確認しましょう。

### 次世代法に関する改正事項

一般事業主行動計画(以下、行動計画)とは、次世代法に基づいて、企業が従業員の仕事と育児の両立を図るための雇用環境の整備や、その他多様な労働条件の整備などに取り組むにあたり、①計画

期間、②目標、③目標達成のための対策及びその実施時期を定めるものです。

現在、常時雇用する労働者数が100人超の企業には、行動計画の策定・届け出、公表・周知が義務付けられており、100人以下の企業は努力義務となっています。

今回の改正では、2025年4月を施行期日として、常時雇用する労働者数が100人超の企業に対して、行動計画の策定時に育児休業取得状況や労働時間の状況を把握し、改善すべき事情を分析した上で、結果を勘案して新たな行動計画を策定または変更するという「PDCAサイクルの実施」が求められます。また、育児休業取得状況や労働時間の状況に関する数値目標を設定する必要もあります。

### 政府目標と求められる取組み

政府は、男性の育児休業取得率について、2025年に50%、2030年には85%とする目標を掲げています。厚生労働省の「令和5年度男性の育児休業等取得率の公表状況調査」によると、男性の育児休業等取得率は46.2%、育休等平均取得率は46.5日でした。ただし、これは育児休業等の取得状況の公表が義務付けられた従業員1000人超の企業の数値です。

昨年の法改正に続き、自社に影響する改正事項を踏まえた上で就業規則などの規定を再確認し、追加・修正を行う必要があります。全社一丸となって行動することで、より働きやすい職場環境の構築を目指していきましょう。

# カスタマーハラスメントへの対応と労務管理

近時、顧客からの迷惑行為（カスタマーハラスメント）が社会問題化しています。企業として、カスタマーハラスメントから従業員を守るための対策について、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」などを参考にまとめます。

## カスタマーハラスメントの現状

カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）とは、「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相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」と定義されています（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」）。カスハラは従業員に過度な精神的ストレスを与え、業務に支障を及ぼして企業や組織に多大な損失を招くことにもなります。したがって、企業は、優越的な立場にある顧客に対して強く出られない従業員を、顧客の悪質なクレーム・不当な言動から守るための対応が求められます。

同マニュアルによると、全国の企業・団体に勤務する20歳から64歳の男女労働者のうち、過去3年間に勤務先でカスハラを一度以上経験した者の割合は15.0%。受けたい行為の内容は「長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム（過度なもの）」が5割を超えて最も多く、次いで「名誉毀損・侮辱・ひどい暴言」、「著しく不当な要求」の順となっています（図表参照）。

## 従業員への影響

厚生労働省の労働者調査では、顧客から著しい迷惑行為を受けた際の労働者の心身への影響は「怒りや不満、不安などを感じた」（67.6%）や「仕事に対する意欲が減退した」（46.2%）が多くなっています。また、「何回も繰り返し経験した」労働者においては、「眠れなくなった」（21.2%）、「通院したり、

服薬した」（8.8%）の割合が高く、深刻な影響がうかがえます。こうした現状を踏まえると、企業として、カスハラに対して適切な対応をしていないと、被害労働者から業務上災害として安全配慮義務違反を問われ、その責任を追

及される可能性があります。

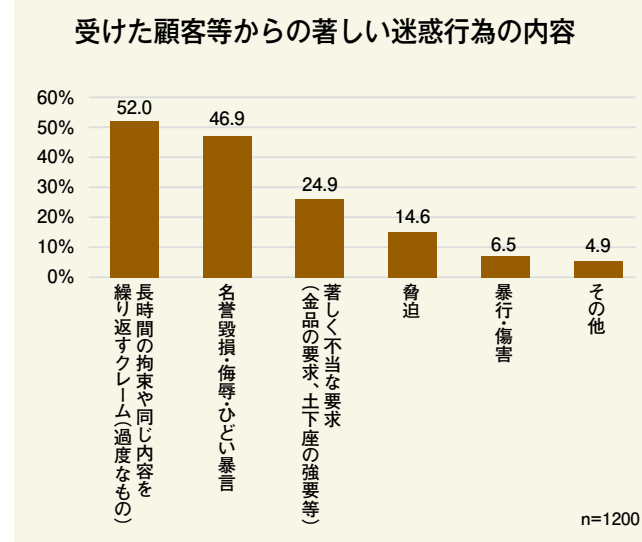
## 企業が取り組むべき対策

企業としては、自社の属する業界や顧客の特性などを踏まえて、カスハラに対する会社としての基本方針を明確にし、従業員に周知しておかなければなりません。

また、業界や自社で起きた事例などを調査し、対応方法の成功例、失敗例などを精査して、カスハラが発生した場合の対応マニュアルなどを策定しておくことも必要です。悪質な顧客においては、現場対応だけでは解決せず、警察や弁護士等との連携も必要です。

したがって、基本方針や対応マニュアル、手順書等を策定したら、パート・アルバイトを含めた従業員研修を行い、対応策を共有することが重要です。特に、店長やマネージャーなどは、上司として現場でカスハラの被害を受ける従業員の最初の相談者ともなりますので、自社の基本方針、対応手順等を習得しておく必要があります。

企業は、従業員に対する労働契約法上の安全配慮義務（第5条）があります。したがって、カスハラ対応にあたった従業員のサポートやケアのために社内相談窓口を設置し、場合によっては産業医や臨床心理士などの専門家につなげ、適切なケアを受けられるよう体制を整えることも必要でしょう。



01

## 経済産業省がリーフレットを作成 ダイバーシティ経営の実践を推進

経済産業省ではダイバーシティ経営を実践するための支援ツールとしてリーフレット「中小企業のためのダイバーシティ経営」を作成、公開しました。同省はダイバーシティ経営を「多様な人材を活かし、その能力や特性を最大限に引き出すことで、持続的に付加価値を生み出し続ける経営のあり方」と定義。リーフレットではダイバーシティ経営を実現するための行動指針を掲げたうえで、7社の実践事例を紹介しています。さらに、「職場内効果」や「社外評価の向上」などダイバーシティ経営が企業成長にもたらす効果について説明しています。

03

## 請求件数も支給決定件数も昨年より増加 過労死等の労災補償状況を集計

厚生労働省は毎年「過労死等の労災補償状況」を公表しています。これは、過重な仕事が発症した脳・心臓疾患や精神障害における労災請求件数や補償状況を取りまとめたもの。6月に公表された2023年度版によると、過労死等に関する労災の請求件数は4598件（前年度比1112件の増加）でした。この内訳は脳・心臓疾患が1023件、精神障害が3575件となっています。また、支給決定件数は1099件（同195件の増加）で、このうち脳・心臓疾患が216件、精神障害が883件。業種別や職種別の傾向も同報告書に掲載されています。

02

## 「仕事と健康の両立」が特集テーマ 令和6年版男女共同参画白書を公表

「令和6年版男女共同参画白書」が6月14日に閣議決定、公表されました。この白書は男女共同参画社会基本法に基づき、男女共同参画社会の形成の状況等について国会に毎年報告されるものです。今年は「仕事と健康の両立～全ての人が希望に応じて活躍できる社会の実現に向けて～」を特集テーマとし、「社会構造の変化と男女で異なる健康課題」「仕事、家事・育児等と健康課題の両立」「両立支援は新たなステージへ」の3つについてまとめています。そのほか、男女共同参画社会の形成状況や、促進するための施策なども掲載されています。

04

## 市区町村までの表示にすることが可能に 代表取締役等住所非表示措置が施行

10月1日より商業登記規則等の一部を改正する省令（令和6年法務省令第28号）に基づき、代表取締役等住所非表示措置が施行されます。法人は代表取締役の住所を登記する義務があり、これまではその内容を登記事項証明書や登記情報提供サービスによって誰でも閲覧できました。しかし、個人情報保護の観点から、今回の改正では一定の要件のもと、登記事項証明書や登記事項要約書、登記情報提供サービスにおける株式会社の代表取締役、代表執行役または代表清算人の住所の表示を最小行政区画までに留めることが可能となります。

## 四季を彩る言葉

今季節にまつわることわざや故事成語を挙げ、その意味や由来を紹介します。

### 火中の栗を拾う

「自分の利益にならないのに、他人のために危険をおかすこと」のたとえとして使われます。猿におだてられた猫が囲炉裏の中の栗を拾って大やけどを負ったという、17世紀のフランスの詩人ジャン・ド・ラ・フォンテーヌが著した寓話集にある「猿と猫」の話に基づく表現です。

### 親の意見と茄子の花は千に一つも仇はない

茄子の花は咲けば必ず実をつけるといわれていることから、「親の意見は子どもを思っていることであり、茄子の花と同じように一つも無駄はない」という意味で用いられます。似た言葉に「親の意見と冷や酒は後で効く」があります。これは「冷や酒が後々効いてくるように、親の意見も時が経つほど心に思い当たり、ありがたみを感じるようになる」とことわざです。



## 脱炭素における中小企業の取り組み状況とは

政府は2030年度の温室効果ガス46%削減(2013年度比)、2050年のカーボンニュートラル実現という国際公約を掲げ、企業においても脱炭素経営を推進しています。ここでは、中小企業の脱炭素への取り組み状況を日本商工会議所と東京商工会議所の調査から確認します。

### 約7割が取り組みを実施

日本商工会議所と東京商工会議所が共同で行った「中小企業の省エネ・脱炭素に関する実態調査」(6月公表)によると、71.4%の中小企業が脱炭素に関する何らかの取り組みを実施していることがわかりました。

その具体的な取り組み内容は図表の通りで、「省エネ型設備への更新・新規導入」、「運用改善による省エネの推進」、「エネルギー使用量・温室効果ガス排出量の把握・測定」の上位3項目においては、従業員規模が大きい企業ほど取り組んでいると回答しています。とりわけ、「温室効果ガス排出量等の把握・測定」は従業員規模による差が大きく、20人以下の企業は1割を切るのが現状です。

それでは、企業が脱炭素に取

り組む理由・目的は何でしょうか。同調査で尋ねたところ(複数回答)、最多は「光熱費・燃料費の削減」で、75.2%に上ります。次いで「企業としての評価や知名度の維持・向上」(30.5%)、「ビジネス環境の変化や技術革新への対応」(25.6%)と続いており、企業ブランディングや経営革新につなげようという狙いもあるようです。

また、脱炭素に関する取引先等からの要請については、74.3%の企業が「要請はない」と回答。裏を返せば約4分の1(25.7%)の企業が取引先から何らかの要請を受けていることになります。

### 資金の不足が課題

一方で、28.6%の企業が「取り組みは行っていない」こともわかっています(図表参照)。

同調査で「取り組むハードルと

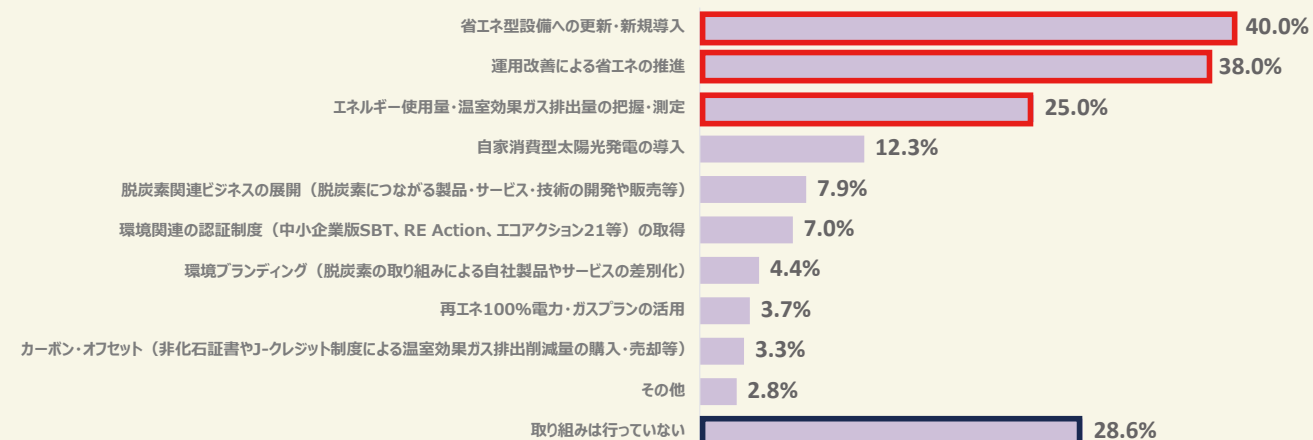
なった・なっている、なり得るもの」を尋ねたところ(複数回答)、最も多かったのが「取り組むためのマンパワー・ノウハウが不足している」(56.5%)でした。次いで「排出量の具体的な算定方法が分からない」(33.1%)、「排出削減に取り組むための資金が不足している」(26.2%)と続いており、具体的な算定方法や資金面をハードルと感じている企業も多いようです。

資金面においては、政府や自治体に期待する支援の設問(複数回答)で、71.3%の企業が「省エネ設備、再エネ導入等に対する資金面での支援」と答えたことから課題であることがうかがえます。

環境省の運営サイト「脱炭素ポータル」では企業の脱炭素経営への取り組み方や補助・委託事業の情報を紹介しています。取り組み際には参考にするとよいでしょう。

### 実施している脱炭素に関する取り組み

【複数回答】n=2139



出典:「中小企業の省エネ・脱炭素に関する実態調査」(日本商工会議所・東京商工会議所)

今月の  
相談

### 育児休業中の傷病休職及び傷病手当金の請求について

Q

2カ月後に育児休業から職場復帰する予定の女性社員が、育児休業中にケガをしたので引き続き休職したいと申し出て傷病手当金を請求してきました。傷病手当金と育児休業給付金は併給されるのでしょうか。また、育児休業中に傷病休職請求はできるのでしょうか。(S社・総務部)

A

雇用保険法の雇用継続給付としての育児休業給付金は、出産後も離職することなく、原則として、満1歳未満の子を養育するために育児休業している雇用保険の被保険者の生活保障のために支給される保険給付です。保育所待機等一定の条件に該当した場合には、最長2歳まで育児休業期間が延長され、その間は育児休業給付金の支給期間も延長されます。

他方、傷病手当金は、健康保険の被保険者が、私傷病で継続して3日間の待機期間終了後、引き続き働くことができずに休業し、賃金の支払いを受けることができない場合に休業第4日目から休業期間中の生活保障のために支給される保険給付です。

育児休業給付金及び傷病手当金のいずれも、休業期間中の被保険者の生活保障を目的に支給されるものですが、異なる保険制度に基づくものであるため、同時に支給を受けることができ、その金額が調整されることはありません。

厚生労働省の通達(平4.3.31保険発第39号・庁文発第1243号)によれば、「傷病手当金又は出産手当金の支給要件に該当すると認められる者については、その者が育児休業期間中であっても傷病手当金又は出産手当金が支給されるものであること。なお、健康保険法の規定による傷病手当金又は出産手当金が支給される場合であって、同一期間内に事業主から育児休業手当等で報酬と認められるものが支給されているときは、傷病手当金又は出産手当金の支給額について調整を図ること」となっています。

次に、育児休業期間中における私傷病による休職についてですが、多くの会社では、就業規則に休職制度を設け、勤続年数に応じて休職期間の長短を定めています。しかし、そもそも私傷病による休職制度は、労働基準法等労働関係法令に基づくものでは

ないため、会社として休職制度を設ける義務はなく、設ける場合でも休職事由、休職期間等については、会社の裁量で決めることができます。なお、休職制度は就業規則の相対的記載事項です。常時使用労働者数10人以上で就業規則を定める義務のある会社で当制度を設けた場合には、その休職事由、休職期間等については就業規則に定めて労働者に周知しなければなりません。

ところで、私傷病による休職制度を設けている会社において、労働者が育児休業期間中に、私傷病による休職事由が発生したり、逆に私傷病休職中に出産による産前産後休暇、育児休業、介護休業などが発生したりすることもあります。産前産後休暇、育児休業や介護休業は法律上の休暇・休業制度であり、それを事由として解雇等の不利益取扱いはできません。

他方、私傷病休職は会社の就業規則に基づくものなので、就業規則の定めにより休職期間満了までに職場復帰できない場合は、自然退職とすることも可能です。したがって、休職期間中に産前産後休暇、育児休業、介護休業が発生した場合でも、解雇ではなく療養継続中の休職期間満了による退職は問題ありません。

以上の点を踏まえると、就業規則に私傷病による休職期間を定める場合、産前産後休暇、育児休業、介護休業期間中に私傷病休職事由が発生した場合の取扱いに関しては、重複期間部分について私傷病休職の請求権は発生しないとするのか、それとも重複期間を超えて休職を要する場合、重複期間分を延長するのか、などを定めておく必要があるともいえるでしょう。

また、私傷病による休職期間中に産前産後休暇、育児休業、介護休業となった場合に、休職期間を中断するのか否かについても同様です。

今月の  
ポイント

育児休業給付金と傷病手当金は、異なる保険制度に基づいているため同時に受給できる。育児休業中の傷病休職においては、傷病休職は義務ではないため、会社の裁量で決めて就業規則に定めておく必要がある。

## フェーズフリーという考え方

近年、豪雨や地震といった自然災害の増加により防災への意識が高まっています。とはいえ、日常において万全に備えておくことはなかなか難しいもの。内閣府が公表した「令和5年度 企業の事業継続及び防災の取組に関する実態調査」によると、設備機器・オフィス機器の転倒防止を「行っている」企業は56.3%、「設備機器のみ行っている」企業は14.0%、「オフィス機器のみ行っている」企業は6.5%、「行っていない」企業は22.8%でした。

また、災害時の企業の備蓄状況については、飲料水は「あり」が78.7%、「なし」が21.1%、食料品は「あり」が74.3%、「なし」が25.4%、簡易／携帯用トイレは「あり」が58.2%、「なし」が41.6%となっています。

こうした状況の中で注目されているのが

「フェーズフリー」です。これは一般社団法人フェーズフリー協会が提唱する「日常と非常時を分けて備えるのではなく、日常的に使うモノやサービスを非常時にも役立つようにデザインしよう」という考え方のこと。例えば、常温で長期保存できるナッツ類などはふだんのおやつにも非常食にもなります。また、最近はバケツとしても使える撥水加工が施されたバググや、懐中電灯にもなるコードレスのデスクライトなど、非常時に活用できるように工夫された日用品が増えています。

9月1日は「防災の日」です。これを機にフェーズフリーの視点で自社の災害対策を見直してみたいかがでしょうか。



### 今月の一言

10月1日から郵便料金に変更されます。通常はがきは63円から85円に、25gまで84円、50gまで94円の定形郵便物は50gまで110円に値上げとなります。そのほか、速達やレターパックも値上げが行われるので事前に確認しましょう。

※「今月の一言」の記載内容は今後の掲載を約束するものではありません。

# シンプル