

労政ちば

No.590
Spring
25th.Mar.2024

ご意見・バックナンバーは
千葉県ホームページへ



千葉県商工労働部雇用労働課企画調整班
〒260-8667 千葉市中央区市場町 1-1
☎043-223-2767

CONTENTS

ちば地域若者サポートステーション（ちばサポステ）のご案内	… 1
2024年4月から労働条件明示のルールが変わります	… 2
若年雇用促進法に基づく優良企業の認定【ユースエール認定】を行いました	… 3
千葉県労働委員会 令和5年活動状況	… 4
労働者福祉資金融資制度のご案内	… 5
令和6年度前期技能検定のご案内 / ちば企業人スキルアップセミナー	… 6
ジョブカフェちばのご案内 / 企業の奨学金返還支援（代理返還）制度のご案内	… 7
採用力向上サポートプロジェクトのご案内	… 8
千葉県プロフェッショナル人材戦略拠点のご案内 ～経営課題を解決する専門人材の確保を支援します～	… 9
そのお仕事、シルバー人材センターにお任せを！	… 10
STOP！カスタマーハラスメント	… 12

TOPICS

ちば地域若者サポートステーション（ちばサポステ）のご案内

ちば地域若者サポートステーション（通称サポステ）では、働くことに悩みを抱えている15歳から49歳までの方とご家族にじっくりと向き合い、専門的な相談やさまざまな支援プログラムを通じて、就労に向けた支援を行っています。お気軽にご相談ください！

主なサポート内容

- 個別相談（電話・メール可）
- 各種セミナー（例：ビジネスマナーセミナー、PCセミナー、心の健康セミナー）
スケジュールは下記HPよりご確認ください。
- しごと体験 ○履歴書の書き方や面接練習
- 定着支援（就職後のフォローやキャリアアップのサポート）

◆出張相談会

【ハローワークちば駅前プラザ】

4/4（木）、4/18（木）、5/2（木）、5/16（木）、6/6（木）、6/20（木）

【八千代市役所】

4/12（金）、4/25（木）、5/10（金）、5/23（木）、6/14（金）、6/27（木）

【四街道市総合福祉センター】

4/11（木）、4/26（金）、5/9（木）、5/31（金）、6/13（木）、6/28（金）

◆家族セミナー（就労していない方がいるご家族対象）4/20（土）、5/18（土）、6/15（土）

【お問い合わせ先】

ちば地域若者サポートステーション（千葉市美浜区幕張西4-1-10 ちば仕事プラザ内）

開館時間：火曜日～土曜日 9:00-16:00（年末年始を除く）

電話：043-351-5531

ホームページ：<https://www.chibasaposute.com/>

ちばサポステ

検索





2024年4月から 労働条件明示のルール が変わります

詳しくは裏面や
厚生労働省ホームページ
もご覧ください！



労働契約の締結・更新のタイミングの労働条件明示事項が追加されます

明示のタイミング	新しく追加される明示事項
全ての労働契約の締結時と 有期労働契約の更新時	1. 就業場所・業務の変更の範囲
有期労働契約の 締結時と更新時	2. 更新上限（通算契約期間または更新回数の上限）の有無と内容 併せて、最初の労働契約の締結より後に更新上限を新設・短縮する場合は、その理由を労働者に あらかじめ 説明することが必要になります。
無期転換ルール※に基づく 無期転換申込権が発生する 契約の更新時	3. 無期転換申込機会 4. 無期転換後の労働条件 併せて、無期転換後の労働条件を決定するに当たって、就業の実態に応じて、正社員等とのバランスを考慮した事項について、有期契約労働者に説明するよう努めなければならないこととなります。

※ 同一の使用者との間で、有期労働契約が通算5年を超えるときは、労働者の申込みにより、期間の定めのない労働契約（無期労働契約）に転換する制度です。

【お問い合わせ先】

千葉労働局雇用環境・均等室 企画部門

電話：043-306-1860 FAX：043-224-7675

若年雇用促進法に基づく優良企業の認定 【ユースエール認定】を行いました

ユースエール認定制度は、平成27年10月1日施行の若者雇用促進法によって創設され、**若者の採用・育成に積極的に雇用管理の状況などが優良な中小企業**が、都道府県労働局への申請により、認定を受けることができます。認定企業は、認定マークを広告、商品、求人広告などに使用でき、優良企業であるということを対外的にアピールすることができます。

また、労働局やハローワークによる重点的なマッチング支援、公共調達における加点評価などを受けることができます。

認定企業の紹介



カブシキカイシャ ナリタエアポートテクノ

株式会社 成田エアポートテクノ

エンジニアリングとテクノロジー
で提供する快適な空間

事業内容 ■成田国際空港旅客ターミナルビル諸設備保守管理 ■空港内の昇降機、搬送設備、保安設備の保守管理 ■建築、各種設備工事請負



創業	従業員数	平均年齢	平均勤続年	役員・管理職の女性割合	
1997年	291人	41.1歳	14.5年	(役員) 0.0%	(管理職) 0.2%



シャカイフクシホウジントウフウカイ

社会福祉法人東風会

「聴く」ことを大切に、入社後の
成長を多職種で支えます

事業内容 特別養護老人ホーム
短期入所生活介護
地域密着型通所介護
地域密着型小規模特養



創業	従業員数	平均年齢	平均勤続年	役員・管理職の女性割合	
2003年	68人	41.4歳	9.3年	(役員) 12.0%	(管理職) 100.0%



エヌビーエスエンジニアリングカブシキカイシャ

エヌビーエスエンジニアリング株式会社

「明日と安全をクリエイトする」

事業内容 電気工事、電気通信工事、管工事、
消防用設備等の販売・整備・工事、
消防用設備等の定期点検、
防火対象物点検・防災管理点検など



創業	従業員数	平均年齢	平均勤続年	役員・管理職の女性割合	
1988年	15人	40.4歳	5.8年	(役員) 25.0%	(管理職) 20.0%



カブシキカイシャコーケン

株式会社コーケン

地域や社会、お客様、社員に
コーケン（貢献）していく企業

事業内容 測量設計業



創業	従業員数	平均年齢	平均勤続年	役員・管理職の女性割合	
1983年	59人	42.3歳	9.8年	(役員) 25.0%	(管理職) 7.7%

【お問い合わせ先】

千葉労働局職業安定部職業安定課 職業紹介係
電話：043-221-4081 FAX：043-202-5140

千葉県労働委員会 令和 5 年活動状況

労働委員会は、公正・中立な立場で、働く方(労働者)と事業主(使用者)との間に生じたトラブルが早期解決するようお手伝いしています。職場において、当事者間で問題解決ができないときは、労働委員会の制度をご活用ください。

令和 5 年中の活動状況についてお知らせします。

1 不当労働行為事件の審査

使用者が不当労働行為を行ったとして、労働組合等が労働委員会に対し、救済の申立てを行う制度です。

取扱件数			終結状況					翌年への 繰越し
前年からの繰越し	新規申立て	計	命令	却下	和解	取下げ	計	
8	4	12	0	0	1	1	2	10

- 新規申立ては 4 件で、前年からの繰越し 8 件を含めた 12 件のうち、2 件が年内に終結し、10 件は翌年への繰越しとなりました。
- 当委員会では、審査の期間の目標を 1 年 3 月以内としているところ、当年の終結事件 2 件は、いずれも目標期間内に終結しました。

2 労働争議の調整

労働組合と使用者との間で生じたトラブルの自主解決が困難になった場合に、労働委員会が公正・中立な機関として双方に歩み寄りを促し、紛争解決を支援する制度です。

取扱件数			終結状況					翌年への 繰越し
前年からの繰越し	新規申請	計	解決	打切り	取下げ	不開始	計	
0	1	1	0	1	0	0	1	0

- 新規申請は 1 件で、年内に終結し、翌年への繰越しはありませんでした。
- 終結の状況は打切りが 1 件であり、係属日数は 76 日でした。
- 主な調整事項は、団体交渉の促進となっています。

3 個別的労使紛争のあっせん

労働者個人と使用者との間で生じたトラブルの自主解決が困難になった場合に、労働委員会が公正・中立な機関として双方に歩み寄りを促し、紛争解決を支援する制度です。

取扱件数			終結状況					翌年への 繰越し
前年からの繰越し	新規申請	計	解決	打切り	取下げ	不開始	計	
0	7	7	4	2	0	1	7	0

- 新規申請は 7 件で、全て年内に終結し、翌年への繰越しはありませんでした。
- 終結の状況は解決が 4 件、打切りが 2 件、不開始が 1 件であり、平均係属日数は 47.0 日でした。
- 主なあっせんを求める事項は、パワー・ハラスメント・嫌がらせを受けたことに対する慰謝料の支払等となっています。

【お問い合わせ先】

千葉県労働委員会事務局（〒260-8667 千葉市中央区市場町 1-1 千葉県庁南庁舎 7 階）
電話：043-223-3735

労働者福祉資金融資制度のご案内

中小企業にお勤めの方、育児・介護休業者や離職者の生活の安定のための融資制度です。

[千葉県]と[ろうきん]による提携制度で安心してご利用いただけます。

	中小企業労働者生活安定資金	育児・介護休業者生活安定資金	離職者生活安定資金
お申込み できる方	1. 中小企業にお勤めの方。 2. 1年以上同一の事業者に雇用されており、年間所得が150万円以上の方。 3. 県内の同一住所に1年以上居住し、世帯の生計を維持している方。	1. 中小企業にお勤めの方。 2. 1年以上同一の事業者に雇用されており、年間の所得が150万円以上の方。 3. 育児休業、介護休業等育児または家族介護を行う労働者の福祉に関する法律（平成3年法律第76号）に基づく育児休業・介護休業中の方。 4. 県内の同一住所に1年以上居住している方。	1. 会社の都合または自己の都合により離職している方。 2. 離職時に雇用保険法（昭和49年法律第116号）第10条に規定する失業給付を受けることができる資格を有する方で、現にその申請を行った方。 3. 労働の意思および能力を有し、現に求職活動を行っている方で離職後18か月以内の方。 4. 県内に1年以上居住し、世帯の生計を維持していた方。
資金使途	療養費または分娩費・冠婚葬祭費・教育費・災害または事故による損失に充てる費用・住宅の補修費・その他知事が必要と認める生活に伴う臨時の出費に要する費用。	育児・介護休業期間中の生活資金。（育児・介護休業による賃金の減少により生活上必要とする資金）	融資対象者およびその扶養家族が必要とする生活安定資金。 一般：基本的な生活を維持するために日常的に必要なとする資金 特別：中小企業労働者生活安定資金と同じ
融資額	最高100万円	最高50万円 （育児・介護休業の期間3か月以下の場合） 最高100万円 （育児・介護休業の期間3か月超の場合）	最高30万円（一般資金） 最高20万円（特別資金） * 限度額は一般と特別併せて最高50万円
金利 （固定金利）	年1.7% （別途保証料0.7%要）	年1.0% （別途保証料0.7%要）	年1.2% （別途保証料0.7%要）
返済期間	最長5年	最長5年 （育児・介護休業期間中は据え置き、その据え置き期間を含む）	最長3年 （3か月の据え置き期間を含む）
返済方法	元利均等月賦または月賦・半年賦併用返済	元利均等月賦または月賦・半年賦併用返済	元利均等月賦返済
担保	不要	不要	不要
保証	日本労信協の保証。（別途0.7%の保証料が必要・上記融資金利に上乗せとなります。）連帯保証人不要。		

融資条件・申込方法など詳しくは、千葉県内の<中央ろうきん>各支店へお問い合わせください。

ホームページ：労働者福祉資金融資制度

<https://www.pref.chiba.lg.jp/koyou/kin-fukushi/youushi/fukushishikin.html>



【お問い合わせ先】

千葉県商工労働部雇用労働課 多様な働き方推進班

電話：043-223-2743 FAX：043-221-1180 Mail：koyou3@mz.pref.chiba.lg.jp

令和 6 年度前期技能検定のご案内

令和 6 年度前期技能検定の受検申請を受付します。

- 技能検定は、国が一定の基準によって技能の習得レベルを評価する国家検定制度です。
- 誇りある「技能士」として、より充実した仕事をするため、あなたも技能検定試験にチャレンジしてみませんか。
- ものづくり分野に従事する若者の確保・育成を目的として、若い方や学生・訓練生が受検する際の受検手数料の一部が減額される場合があります。(要件の詳細は HP でご確認ください。)

【対象】

各職種において所定の実務経験などを有する方

○等級：1 級、2 級、3 級、単一等級

○職種：造園、機械加工、電気機器組立て、塗装など 5 1 職種

【受付期間】

令和 6 年 4 月 3 日(水)～16 日(火)

【試験実施期間】

令和 6 年 6 月 6 日(木)～9 月 8 日(日)

【HP】 <https://chivada.or.jp/ginou/>

【お問い合わせ先】

千葉県職業能力開発協会

電話：043-296-1150 FAX：043-296-1186 ホームページ：<https://chivada.or.jp/>

ちば企業人スキルアップセミナー

ちばテク（千葉県立テクノスクール※）では、職業に必要な技能や知識を習得しようとする方を対象に、能力向上などを短期間で目指す「ちば企業人スキルアップセミナー」を開催しています。

3・4 月にお申込みいただけるセミナーは下記のとおりです。皆様のお申し込みをお待ちしております。

※令和 6 年 4 月 1 日から校名が「千葉県立高等技術専門学校」から「千葉県立テクノスクール」に変わります。

コース名	実施日程	募集期間	定員	実施校
第二種電気工事士（上期）筆記試験対策	5/7(火)・9(木)・14(火)・21(火)	3/7(木)～4/5(金)	15	市原
第二種電気工事士（上期）筆記試験対策	5/8(水)・15(水)・22(水)	3/8(金)～4/8(月)	15	船橋
大工工具手入れの基礎	5/25(土)・26(日)	3/25(月)～4/25(木)	5	東金
クレーン運転特別教育	6/4(火)・5(水)・6(木)	4/4(木)～5/2(木)	10	船橋
AutoCAD の基礎（操作編）	6/4(火)・5(水)	4/4(木)～5/2(木)	5	我孫子
機械製図の基礎知識	6/5(水)・6(木)・7(金)	4/5(金)～5/2(木)	10	船橋
AutoCAD の基礎（操作編）	6/10(月)・11(火)	4/10(水)～5/10(金)	10	船橋

【お問い合わせ先】

千葉県商工労働部産業人材課 職業能力開発班

電話：043-223-2754

ホームページ：<https://www.pref.chiba.lg.jp/sanjin/kunren/skillup/>

ジョブカフェちばのご案内

若者向け就職支援施設「ジョブカフェちば」では、おおむね 30 歳代までの方を対象に、就職・進路に関する相談や各種セミナーなどの就職支援サービスを提供しています。「就活に行き詰まっている…」「何から始めたらいいかわからない…」という方をはじめ、応募書類のチェックや面接対策をご希望の方も、ぜひお気軽に「ジョブカフェちば」をご活用ください！

また、企業向けには「求人情報の登録・公開」、「採用・定着支援セミナー」、「若者と交流できるイベント」を実施し、若者を採用したい企業のお手伝いをしています。（全て無料）

詳細はホームページをご確認の上、下記窓口までお問い合わせください。

求職者向け主なサポート内容

- キャリアカウンセラーとの個別相談、模擬面接
- 就職支援セミナー（自己 PR の書き方、面接対策）
- 企業との交流イベント・職場見学会
- 求人情報の提供

【お問い合わせ先】

ジョブカフェちば <https://www.jobcafe-chiba.jp>

（求職者窓口）船橋市本町 1-3-1 船橋フェイスビル 9 階 電話：047-426-8471

（企業窓口）船橋市本町 3-32-20 東信船橋ビル 3 階 電話：047-460-5500

ジョブカフェちば 検索



企業の奨学金返還支援（代理返還）制度のご案内

1 制度の概要

独立行政法人日本学生支援機構は、企業が従業員に対して実施している、同機構の貸与奨学金（第一種奨学金・第二種奨学金）の返還額の一部または全部を支援する取組について、企業から機構への直接送金を受け付ける制度を実施しています。

若者の経済的負担の軽減や、企業の人材確保につながる制度となっています。

2 本制度によるメリット

- ・従業員は、支援を受けた額の所得税が非課税となる場合があります。
- ・企業は、代理返還（直接送金）分を給与として損金算入でき、法人税の減額が見込まれます。
- ・また、機構ホームページに企業名や返還支援要件等の情報を掲載でき、学生等に PR できます。

【お問い合わせ先】

独立行政法人日本学生支援機構 奨学事業戦略部 奨学事業総務課

電話：03-6743-6029

ホームページ：<https://www.jasso.go.jp/shogakukin/kigyoshien/index.html>

奨学金 企業 検索



採用力向上サポートプロジェクトのご案内

千葉県採用力向上サポートプロジェクトでは、千葉県内の中小企業の人材採用（新卒）のサポートを中心に、定着、育成を目的としたプログラムを提供しています。県内の教育機関（高校、大学、専門学校）と連携し、講座や就職情報交換会などを通じて、企業の人材確保の実現と、学生・若手層の就職や地元定着を目指しています。また、教育機関連携プログラムの実施により、企業の自社 PR 機会の提供にも力を入れています。

セミナー（令和 5 年度）の例 令和 6 年度は下記二次元コードよりご確認ください。			
講座名	内容	期間	場所
リクルーター養成ゼミ※	ビジネススクール形式で人材採用に不可欠な視点や採用業務のスキルを学ぶ講座。受講企業は教育機関連携プログラムとして、学生の前で自社 PR が可能です。	7 月～1 月 (毎月 1 回)	千葉市 柏市
若手社員スキルアップサポート講座※	入社 3 年目位までの若手社員に向けた連続講座で、自身の職務や会社の魅力に気付きながらビジネスマインドの向上を図ります。	7 月～12 月 (毎月 1 回)	千葉市
管理職の為のマネジメントスキル向上ゼミ※	社員の価値観に合わせたメッセージの伝え方をはじめとして、業務改善計画の作成にも挑戦していただきます。	7 月～11 月 (毎月 1 回)	千葉市
採用力向上セミナー	組織活性、SDG s から考える人材確保、人材確保の基礎的な考え方など、幅広い視点で実施する 1day セミナー。	6 月～2 月	県内 オンライン

※連続講座

教育機関連携プログラム（令和 5 年度）の例 令和 6 年度は下記二次元コードよりご確認ください。			
講座名	内容	期間	場所
企業の魅力発表会	リクルーター養成ゼミ参加企業が大学・高校で学生に向けた自社 PR を実施。発表内容について、学生からフィードバックをもらい改善につなげます。	12 月	県内
就職情報交換会	教育機関の就職指導の先生やキャリアセンターの方と企業の担当者が一堂に会する情報交換会を実施します。	6 月～10 月	千葉市 県内

令和 6 年度のメニューについては、ホームページからご確認ください。

【お問い合わせ先】

採用力向上サポートプロジェクト事務局

電話：043-222-8170 Mail: chiba-10@cfcci.or.jp

ホームページ：https://chiba-saiyoryoku.jp/

採用力向上サポートプロジェクト

ホームページ→



千葉県プロフェッショナル人材戦略拠点のご案内

～経営課題を解決する専門人材の確保を支援します～

「千葉県プロフェッショナル人材戦略拠点」では、県内企業の経営課題を解決するため、企業と専門的な知識や技術を有するプロフェッショナル人材（プロ人材）とのマッチング支援を行っています。

拠点の担当者が企業を訪問し、豊富な経験に基づき、経営課題の整理から、必要な人材ニーズの明確化、人材会社への取り次ぎまで丁寧に支援します。

拠点への相談は無料※です。正社員の採用のほか、副業・兼業人材の活用も提案しています。

新規事業開拓や社内 DX 強化をお考えの企業経営者の方、人材確保にお困りの採用ご担当の方、ぜひご相談ください。

※人材会社を經由して成約した場合等、紹介手数料の支払が発生する場合があります。

プロ人材の採用で経営課題の解決へ

企業が抱える課題・ニーズ

生産性向上、 人手不足対応	生産ラインを効率化したい 自動化を進めたい
販路開拓、 新規事業	販路の拡大や海外進出をしたい 新たな事業を立ち上げたい
マーケティング 強化	製品の知名度をアップさせたい SNS 広告を強化したい
経営管理	右腕となる人材が欲しい バックオフィスを充実させたい

プロ人材

経営課題を解決し、
成長戦略を実行する人材

正社員

- ・大手企業 OB・OG
 - ・部門リーダー
 - ・社内 DX 推進役
- etc...

副業・兼業

- ・WEB マーケティング
 - ・就業規則見直し
 - ・業務効率化
- etc...

【お問い合わせ先】

千葉県プロフェッショナル人材戦略拠点（公益財団法人千葉県産業振興センター内）

〒261-7123 千葉市美浜区中瀬 2-6-1 WBG マリブイースト 23 階

受付時間：月曜日～金曜日（祝日、年末年始除く）

午前 9 時～12 時 午後 1 時～5 時

電話：043-299-2903 FAX：043-299-3411

Mail：projinzai@ccjc-net.or.jp

ホームページ：https://www.chibapro.jp/



そのお仕事、シルバー人材センターにお任せを！

シルバー人材センター／シルバー人材センター会員の働き方／仕事の発注方式についてご案内します。

シルバー人材センターを活用するメリット

- ✓ 地元シルバー人材センターと契約をするだけ
- ✓ 必要な時だけ働き手を確保できます
- ✓ 募集・面接などの人事業務が省略できます



チエブクロー：
シルバー人材センターのマスコットキャラクター

シルバー人材センターについて

- シルバー人材センター（「センター」）は、国や市町村から支援を受けて運営されている公共的・公益的な団体で、千葉県には 48 市町村に設置されています。
- お客さまから受注した仕事を、センターは適した会員（60 歳以上の高齢者）に割り振ります。仕事を引き受けた会員は、働くことで生きがいを得るとともに、お客さまの人手不足の解消などにつとめます。

センター会員の働き方について

- センターの会員は、日数・時間とも、下記の上限を目安として働いています。

就業日数の上限： おおむね月 10 日以内

就業時間の上限： おおむね週 20 時間以内

- 高齢者の就業のため、つぎの業務はお引き受けできません。

高所の作業、重機の操作、有害物質の取り扱い、重量物の移動や上げ下ろし作業

※長時間または長期間の業務は、複数の会員によるローテーション就業で対応します。

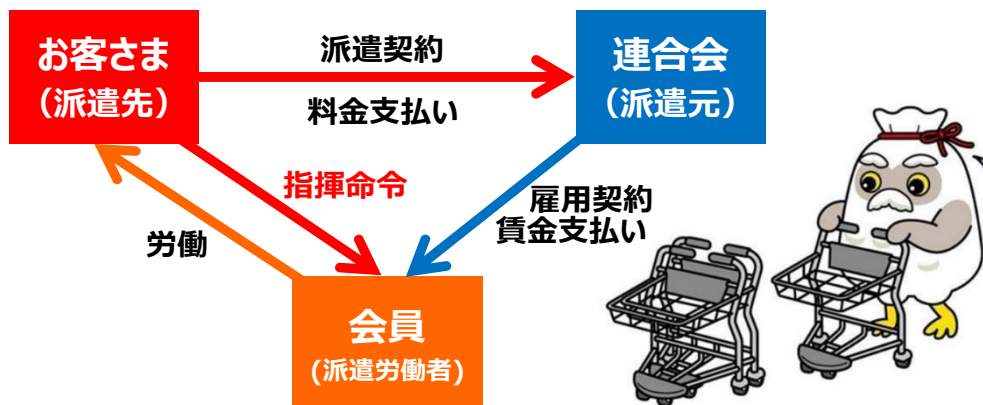
※日数・時間の上限は目安です。会員は一時的なら上限を超えて働くことができます。

＜地元のセンターをさがす＞
仕事は、仕事現場の市町村に設置されたセンターがお請けします。



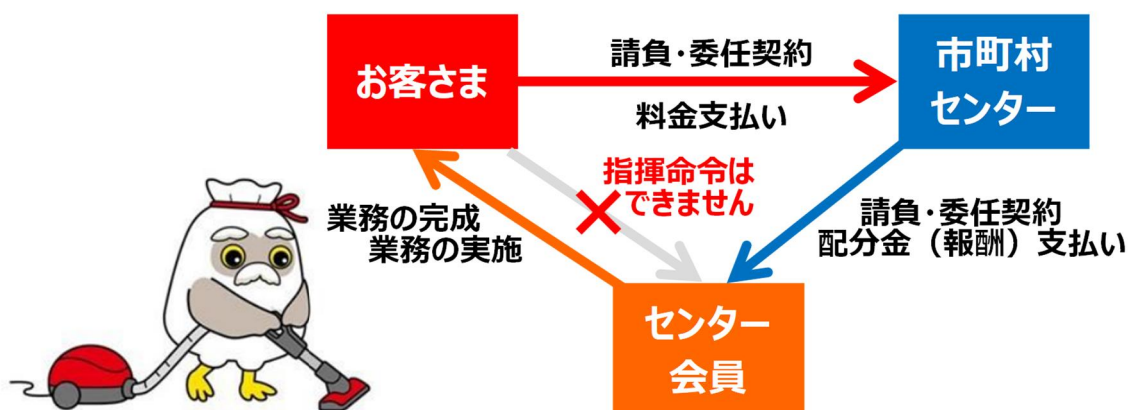
「派遣」による仕事の発注

- お客さまが、千葉県シルバー人材センター連合会（「連合会」）と労働者派遣契約を結び、連合会から派遣されたセンターの会員が、お客さまの事業所で指揮命令を受けて働く発注形態です。
- 就業中または通勤途中の事故には、連合会（派遣元事業者）の労災保険が適用されます。
- 発注事例：スーパーマーケットやドラッグストアでの品出し・レジ打ち・パック詰め、調理補助、施設管理、施設清掃、事務補助、工場内軽作業、介護補助、保育補助など



「請負・委任」による仕事の発注

- お客さまが、業務の完成を目的（請負）、または業務の実施を目的（委任）とした仕事を、仕事現場の市町村に設置されたセンターに発注する形態です。
- 会員はセンターから任された仕事を自らの裁量で遂行するため、お客さまは会員に指揮命令ができませんのでご注意ください。
- 工作中的の事故には、センターが加入するシルバー保険が適用されます。
- 発注事例：屋内外清掃、植木剪定、除草、駐輪場管理、家事支援、障子・ふすま張替え、など



お客さまから、お仕事のご用命をお待ちしております。

【お問い合わせ先】

公益社団法人 **千葉県シルバー人材センター連合会**

電話：043-227-5112 FAX:043-227-5197 Mail:chibaren@sjc.ne.jp



STOP! カスタマーハラスメント

顧客等からの過大な要求や不当な言いがかりなどのいわゆる“カスタマーハラスメント”が問題となっています。カスタマーハラスメントは、企業の従業員に大きなストレスを感じさせるだけでなく、体調不調などにより離職の原因となるとともに、企業と消費者の信頼関係を損なう結果にもつながります。

カスタマーハラスメントのない、あかるい社会づくりに向けて、それぞれの立場から、一緒に取り組みましょう！

※カスタマーハラスメントとは

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。

事業主の皆様へ

カスタマーハラスメント対策は、実際に起こった際に適切な対応ができるよう、顧客等からの要求内容を想定した事前準備や判断基準を共有しておくことが大切です。

従業員をカスタマーハラスメントから守るためにも、社内マニュアルの作成、研修の実施、相談窓口の設置など防止対策に取り組みましょう。

厚生労働省「あかるい職場応援団」のホームページでは、ハラスメントに関する情報を一元化して情報発信しています。企業向け対策マニュアルやリーフレット・ポスター等を掲載しているほか、専用の相談窓口（メールまたは SNS (LINE)）もご案内しています。

是非、カスタマーハラスメント対策にお役立てください。



カスタマーハラスメント対策企業マニュアル

カスタマーハラスメント対策リーフレット



カスタマーハラスメント対策リーフレット



厚生労働省
「あかるい職場応援団」
カスタマーハラスメント



STOP! カスタマーハラスメント

「あなさまに気持ちよく過ごしていただくために」

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、例えば、
・過大な要求や不当な言いがかりなど、**企業側**に過剰な負担があること
・店舗での内容には正当性があるが、暴力や脅迫などの**被害方法**に問題があるものが考えられます。
暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも考えられます。

意見を伝える際のポイント
意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。
① 冷静に、押し付けず
② 具体的な事実を伝えるように
③ 意見を伝える際は、相手の立場も考慮し、お互いが納得できるように



カスタマーハラスメント対策ポスター

消費者の皆様へ

事業者や従業員に意見を伝える際には、自立した消費者としての意見がきちんと伝わるように、以下の3つのポイントを参考にしましょう！

「消費者が意見を伝える際」の3つのポイント

①ひと呼吸、置きましょう！

(怒りに任せた発言は逆効果、ひと呼吸おいて冷静に)

②言いたいこと、要求したいことを明確に、そして理由を丁寧に伝えましょう！

(返品したいのか、解約したいのか、またその理由を明確に、丁寧に伝えましょう。)

③従業員の説明も聞きましょう！

(上手なコミュニケーションが解決の糸口につながります。)

【お問い合わせ先】

千葉県商工労働部雇用労働課 多様な働き方推進班 電話：043-223-2743

千葉労働局 雇用環境・均等室 指導部門 電話：043-221-2307