

ワーク・ライフ・バランスと  
多様で柔軟な働き方の実現をめざして



# 2026 働き方を 変える

work style reform

板橋区

# 目次

カスタマーハラスメントを知る	2
職場内のさまざまなハラスメント	5
いたばし good balance 会社賞 2025 受賞企業紹介	6
いたばし good balance 会社賞 2026 募集案内	11



国は、性別を問わず仕事と育児・介護を両立できるようにするために、令和7年（2025年）4月と10月に改正育児・介護休業法を施行し、育児期の柔軟な働き方を実現するための措置の拡充や介護離職防止のための雇用環境整備、個別周知・意向確認の義務化等の改正を行いました。この改正により、仕事と育児・介護との両立が促進され、労働参加率が高まると期待されています。

また、労働施策総合推進法においては、令和元年（2019年）の改正で、職場におけるパワーハラスメント防止のための雇用管理上の措置を講じることを事業主に義務付ける規定が追加されました。そして、令和7年（2025年）の改正では、職場におけるカスタマーハラスメント防止のための雇用管理上の措置を講じることを事業主に義務付ける規定も追加され、令和8年（2026年）中の施行が予定されています。

「いたばし good balance 会社賞」は14回目を迎え、今年は4社を表彰する運びとなりました。受賞企業の中には、ハラスメント防止に関する取組や法定以上の休暇制度の導入等を積極的に行っている企業もあり、区内企業における働きやすい職場環境の構築やワーク・ライフ・バランス推進の意識が年々高まっていることが実感できます。

本冊子は、令和8年（2026年）中に施行が予定されているカスタマーハラスメント防止措置に関するポイントや事業主として対策を講ずべきハラスメントについて紹介するとともに、受賞した4社のワーク・ライフ・バランス、ダイバーシティ＆インクルージョンに関する取組をお伝えする内容となっておりますので、是非ご一読いただき、皆様の職場での取組の参考にしていただけますと幸いです。

2025年12月  
板橋区総務部男女社会参画課

# カスタマーハラスメントを知る

出典：内閣府「政府広報オンライン」（令和7年（2025年）10月掲載）



## カスタマーハラスメントとは？

一般に、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を「カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）」といいます。

本来、顧客等からのクレームは、商品・サービスや接客態度等に対し不満等を訴えるもので、それ自体が問題とはいえず、業務改善や新たな商品開発等につながるものであります。

しかし、クレームの中には、過剰な要求を行ったり、商品・サービスに不当な言いがかりをつけたりするものもあります。そのような不当・悪質なクレームはカスハラに該当する可能性があり、従業員本人に過度なストレスをかけるほか、企業等にも多大な損失を招くことが想定されるため、企業等はこれらから従業員を守る対応をとることが求められます。

## カスハラに該当しうる例

業種や業態により態様は異なりますが、一般にカスハラに該当しうるものとして、以下のような場合や言動が想定されます。（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」より）

### ①顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・企業等の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求内容が、企業等の提供する商品・サービスとは関係がない場合

### ②要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

#### ＜要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの＞

- ・身体的・物理的な攻撃（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 等

#### ＜要求内容の妥当性に照らし不相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

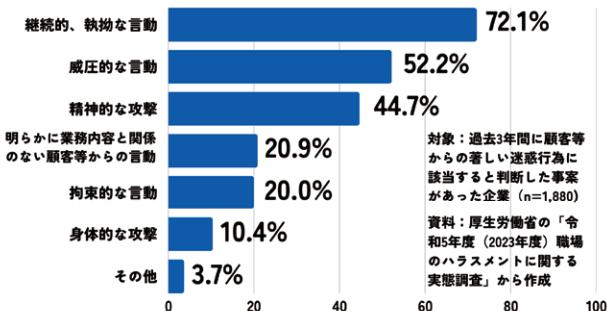
（土下座の要求は要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いものと想定されています。）

## 従業員からの相談の増加

厚生労働省の「職場のハラスメントに関する実態調査（令和5年度（2023年度））」によると、過去3年間に従業員から「顧客等からの著しい迷惑行為」（カスハラ）の相談があったと回答した企業の割合が27.9%と前回（令和2年度（2020年度））調査に比べ、8.4ポイント増加しています。

また、顧客等からのカスハラがあったと判断した企業において、具体的な事例として「継続的、執拗な言動」、「威圧的な言動」、「精神的な攻撃」等を挙げています。

### 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の具体的な内容



## カスハラの改正法について



### 改正法のポイント

カスハラ対策の強化が改正労働施策総合推進法に盛り込まれ、法律の公布日（令和7年（2025年）6月11日）から1年6か月以内に施行予定です。

改正法では、カスハラ対策が**ハラスメント防止のための雇用管理上の措置義務**とされ、今後、企業等が措置を講ずるに当たっての指針を国が示し、具体的な対策を進めていくこととされています。

また、カスハラに係る国・事業主の責務に加えて、労働者や顧客等の責務も定められています。

なお、改正法においてカスハラとは、**以下の3点を全て満たすもの**であるとされています。

- ①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、
- ②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、
- ③当該労働者の就業環境を害すること

## 企業等に義務化されるカスハラ対策

### 企業等におけるカスハラ対策の基本的な枠組み

#### <カスハラを想定した事前の準備>

- ・従業員を守るという企業等の基本方針・姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
- ・カスハラを受けた従業員の相談対応体制の整備
- ・対応方法、手順の策定
- ・従業員への社内対応ルールの教育・研修

#### <実際にカスハラが起きた際の対応>

- ・事実関係の正確な確認と対応
- ・カスハラを受けた従業員への配慮措置
- ・再発防止の取組
- ・上記7点と併せ、相談した従業員のプライバシー保護措置を講じ、相談者である従業員に対し不利益な取扱いをしないことを定め、従業員に周知

## 従業員の顧客対応

### 顧客対応の改善も課題

顧客等からの商品・サービスの問題点や欠陥の指摘に対し、従業員の対応のまずさがきっかけとなり、カスハラに至るケースも少なくありません。厚生労働省が令和6年（2024年）に行ったスーパー・マーケット業界におけるカスタマーハラスメントの実態把握調査（企業調査）によると、「カスハラに発展した原因」の上位は「**顧客対応・サービス等の遅延**（71.2%）」、「**対応者の説明・コミュニケーションの不足**（63.6%）」の順で、対応・サービス提供側の不備がきっかけになっている場合も多いという結果でした。

カスハラを予防するためには、従業員研修等を通じた顧客対応力強化、苦情・クレームがあった場合の対応マニュアルの整備等とともに、**対応者を一人にさせないことや組織として対応すること**も効果的であると考えられます。

なお、カスハラ対策を講じるにあたっては、消費者の権利を阻害してはならないことや、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」に基づく合理的配慮の提供義務を遵守する必要があることにも注意が必要です。



#### CHECK

##### 東京都産業労働局「TOKYO ノーカスハラ支援ナビ」

カスタマーハラスメントに関する情報や動画コンテンツ発信、企業の取組事例、東京都の支援策を紹介しています。



# 職場内のさまざまなハラスメント

出典：厚生労働省ポータルサイト「あかるい職場応援団」

男女雇用機会均等法、労働施策総合推進法等により、**事業主には職場のハラスメント対策を講じることが義務付けられています。**

このページでは、職場で対策を講ずべき各ハラスメントを簡潔に紹介します。

## パワーハラスメント

職場のパワーハラスメントとは、職場において行われる①優越的な関係を背景とした言動であって、②業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの3つの要素を全て満たすものをいいます。

※客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、職場におけるパワーハラスメントには該当しません。

## セクシュアルハラスメント

職場において行われる**労働者の意に反する性的な言動**により、労働者が労働条件について不利益を受けたり、就業環境が害されることをいいます。

## 妊娠・出産・育児休業等ハラスメント

職場において行われる**上司・同僚からの言動（妊娠・出産したこと、育児休業、介護休業等の利用に関する言動）**により、妊娠・出産した女性労働者や育児休業・介護休業等を申出・取得した男女労働者の就業環境が害されることをいいます。

これらは、マタニティハラスメント（マタハラ）、パタニティハラスメント（パタハラ）、ケアハラスメント（ケアハラ）と言われることもあります。

## 用語解説

**職場とは**、労働者が通常働いているところはもちろんのこと、出張先や実質的に職務の延長と考えられるような宴会等も職場に該当します。

**労働者とは**、正社員だけではなく、契約社員、パートタイム労働者等、契約期間や労働時間にかかわらず、事業主が雇用するすべての労働者です。

また、派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、派遣先事業主も、自ら雇用する労働者と同様に取り扱う必要があります。



## CHECK

厚生労働省ポータルサイト「あかるい職場応援団」

職場におけるハラスメントに関する情報や動画の発信、  
社内研修用資料のダウンロードができます。



# いたばし good balance 会社賞 2025



2025 表彰式  
(板橋区長室にて)



## 2025 受賞企業

### ○株式会社稲田紙工

働く全員が輝く多様性支援の職場を実現

### ○株式会社ヒビヤト

誰もが活躍でき働きやすい福利厚生充実の職場

### ○株式会社ホシカメ

業務共有で長時間労働削減・地域と共生

### ○株式会社メイコー

従業員を第一に考えた職場制度を構築

板橋区では、ワーク・ライフ・バランスやダイバーシティ＆インクルージョンの推進に積極的に取り組んでいる企業等を表彰する「いたばし good balance 会社賞」を、2012 年度から毎年実施しています。2025 年度は、4 社が受賞しました。



※募集に関する内容は、11ページをご覧ください。

# 働く全員が輝く多様性支援の職場を実現

株式会社稻田紙工



代表者名 稲田 正

創業年月 1984年12月

所在地 前野町3-17-9

電話番号 03-3558-6381

業種・事業 紙抜き打ち加工業

総従業員数 23人

(男性16人、女性7人)

※2025年11月1日現在



ホームページは[こちら](#)

## 取組内容

### 仕事と育児・介護の両立支援

仕事と育児・介護の両立支援として、対象になり得る従業員に対し、各休暇・休業制度を会社側から積極的に周知し、相談に乗るようにしており、実際に取得実績もあります。

会社全体で余裕を持った人員配置や会社から積極的な声掛けを行い、子育て中や介護中の従業員であっても休暇を取得しやすい体制を整備しています。

### 働きやすい職場づくり

社内でハラスメントに関する資料の掲示や定期的に対面による啓発を行っています。また、担当窓口を設置し、従業員がいつでも相談できる体制を構築しています。

残業時の飲食物の無料提供や資格取得補助によるキャリアアップ支援等の福利厚生制度を整えながら、従業員の働きやすさ向上に努めています。

### 女性の登用や障がい者雇用

社内の各作業場を管理する役職に女性2名が就いており、社長と従業員の橋渡しや残業時間削減のための管理・調整を担っています。

定年を法定以上の65歳設定かつ70歳まで継続勤務が可能な制度設計や、障がい者雇用を積極的に行い、誰もが働き続けられる環境を構築しています。

# 誰もが活躍でき働きやすい福利厚生充実の職場

## 株式会社ヒビヤト



代表者名 大野 賢

創業年月 1988年7月

所在地 向原2-7-7

電話番号 03-3973-6789

業種・事業 管工事業

総従業員数 28人

(男性 25人、女性 3人)

※2025年11月1日現在



ホームページはこちら

### 取組内容

#### 柔軟な休暇制度

年次有給休暇の計画付与制度や入社後6ヶ月未満でも希望があれば、前倒し付与を行っています。その他、時間単位での取得を可能にする等、休暇に対し柔軟に対応し、有給休暇取得率の向上に努めています。

就業規則に記載している子の看護休暇や介護休暇等について、最新の法改正を反映した内容にする等、休暇制度に関して積極的に取り組んでいます。

#### 多岐にわたるコミュニケーション

業務柄、現場作業が多く、日頃はコミュニケーションを取ることが難しいため、社員旅行や同好会を会社負担で実施し、コミュニケーションを取れる環境を整えています。その様子をホームページで発信することで就職する従業員の離職率の低下に繋げています。

その他にも、会社が借り上げた住宅を単身者用の社宅として格安で提供する取り組を行っています。

#### 多様な人材の活躍

現在 74歳の従業員も在籍しており、定年後も継続して働く環境を提供しています。また、現在5名の外国人が在籍しており、一人ひとりの真摯な姿勢が職場全体の生産性向上につながっています。

その他にも、女性従業員を事務長の役職で登用する等、年齢や国籍、性別を問わず多様な人材が活躍できる環境の構築に取り組んでいます。

# 業務共有で長時間労働削減・地域と共に

株式会社ホシカメ



代表者名 星亀 豊

創業年月 1953年3月

所在地 板橋 2-61-11

電話番号 03-3900-3018

業種・事業 建設業

総従業員数 7人

(男性5人、女性2人)

※2025年11月1日現在



ホームページはこちら

## 取組内容

### 長時間労働の削減

ソフトウェアの導入や従業員間でコミュニケーションを積極的に取り、業務を属人化せず共有化することで長時間労働の削減を実現しています。

また、社労士と顧問契約し、タイムカードによる打刻管理とともに、第三者である社労士が把握することで、労働時間を適正に把握・管理をしています。

### 育児しやすい職場環境

子の看護休暇を「有給」とすることで、子育て中の従業員が休暇を取得しやすい職場環境を構築しています。

また、業務が共有化できることにより、子どもの急病への対応や学校行事への参加等に対応しやすい職場環境を整えています。

その他、希望があれば子連れ出勤等にも柔軟に対応しています。

### 地域への貢献

地域貢献の一環として、毎年近隣の中学生の職場体験を受け入れ、業務内容や商品に関する座学や実際の作業現場の見学等を行っています。

その他、学校や地域のイベント、PTA活動の際には、社用車による備品運搬やカラー印刷、印刷物加工等、会社と社員が協力して、地域に貢献しています。

# 従業員を第一に考えた職場制度を構築

## 株式会社マイコー



代表者名 高林 聰

創業年月 1981年5月

所在地 小豆沢1-14-26

電話番号 03-3965-5640

業種・事業 印刷業（紙加工業）

総従業員数 20人

（男性17人、女性3人）

※2025年11月1日現在



ホームページは[こちら](#)

## 取組内容

### 有給休暇の取得率向上

法定以上の取組として、入社後1ヶ月後から付与され、1分単位で取得可能な任意有給休暇制度を設ける等、従業員が利用しやすい工夫を行っています。

また、毎月の有給休暇の取得状況点検や給与明細を活用しての残日数掲載、取得を促す喚起文の掲載等を行い、従業員が取得しやすい環境を整備して、取得率向上に努めています。

### 福利厚生の充実

正社員・契約社員・パート社員等の契約形態に関わらず、会社が加入している福利厚生サービスの利用や、慶弔見舞金の支給を行っています。また、正社員向けに中小企業退職金共済への加入等、福利厚生を充実させています。

その他、長時間労働の削減と併せながら、残業時には1,000円の夕食代を支給し、働きやすさに繋げています。

### 長く働き続けられる職場づくり

就業規則上、定年は60歳ですが、従業員から希望があれば65歳まで正社員待遇で勤務が可能です。また66歳以上は、会社と従業員双方の希望が合えば継続勤務できる環境を整えています。

また、高齢者雇用だけでなく、知的障がいのある方も20年以上勤務しており、多様な人材が長く働き続けられる職場環境の構築に努めています。

# いたばし good balance 会社賞



2025 表彰式

ワーク・ライフ・バランスの推進や多様な人材活用に取り組む企業を表彰します

長時間労働  
削減

女性活躍の  
推進

性別を問わず  
働きやすい  
職場づくり

有給休暇の  
取得促進

シニア世代や  
障がい者の  
雇用推進

受賞から企業 PR、そして人材確保へつながっていきます！

- 当冊子の他に、**広報いたばし**等で**表彰企業と取組事例の PR**
- 区ホームページの**バナー広告**を無料掲載
- 区の総合評価方式による**入札における加点**
- 板橋区産業融資の**利子補給割合を加算**



知名度  
信頼度  
のアップへ！

受賞企業の声 応募に関する詳細は、ホームページをご覧ください。

受賞したことでの、従業員が  
自分の会社に対して、より  
一層誇りを持てるようにな  
り、同時に仕事に対するモ  
チベーションも上がった。

社外からの評価・反響が大  
きく、アピールの場が増え  
た。また、商談の際の話題と  
なり、お互いの取組につい  
て意見交換ができた。

受賞後、採用時の応募が増  
えた。さらに、ワーク・ライ  
フ・バランスを進めること  
で、以前よりも離職率が低  
くなった。

過去の受賞企業のインタビュー動画を区公式 YouTube にて公開しています！

問合せ先

板橋区総務部男女社会参画課

電話：03-3579-2486 メール：j-danjo@city.itabashi.tokyo.jp

動画はこちら

