ヒラヤマニュース
HIRAYAMA News
Thinking Future Together...
11
Nov.2026
Vol.122

派遣元の「説明対応の実効性」と「評価」がカギ、指針改正

雇用形態や就業形態にかかわらない公正な待遇確保の取り組み強化に向け、労働者派遣法とパートタイム・有期雇用労働法の関係省令・指針が改正されました。「同一労働同一賃金」が導入されて５年が経過したことを受けた見直しで、１０月１日にスタートしました。２０２０年に法整備された「同一労働同一賃金」。有期労働者の処遇改善は一定の成果をあげましたが、厚生労働省は更なる「実効性の確保」に向け、見直しを進めていました。「不合理な待遇格差の防止」と「説明対応の実効性」を強化した内容で、派遣元と派遣先の双方で認識の共有が必要となります。

見直しのポイントは下記の４つです。

（１）雇い入れ時および派遣時の「説明義務」の強化＝雇い入れ時の労働条件通知書に「待遇の相違等に関する説明を求めることができる（そうした権利がある）」旨を明記することが新たに義務付けられました。また、実際に労働者から説明を求められた際の説明方法も、現行の「口頭を基本とする」方法から一歩踏み込み、「資料を活用した口頭説明」または「説明事項を全て記載した資料の交付」のいずれかが必須となります。

（２）同一労働同一賃金ガイドラインの更なる明確化＝近年の最高裁判例等を踏まえ、ガイドラインの記載が複数加わっています。特に「賞与」の記載充実、「退職手当」「家族手当」「住宅手当」の新規追加が目玉です。

（３）「無期雇用フルタイム労働者」への考慮＝労働契約法に基づく５年ルールや派遣法の３年ルールを経て誕生した「無期雇用」のフルタイム派遣労働者について、法律上の「短時間・有期雇用労働者」には該当しないものの、同一労働同一賃金ガイドラインの趣旨が考慮されるべきである旨が明記されました。

（４）派遣先における「派遣料金交渉への配慮義務」＝派遣元からの派遣料金交渉に対して、派遣先が一切応じない（完全無視する）などの行為は「法の趣旨を踏まえた対応とはいえない」とされ、行政指導の対象になり得ることが明文化されました。

これらの改正を運用することで、正社員と有期労働者の不合理な待遇差解消を図る法整備は、更に一段進みます。

カスハラ対策、準備急ぐ企業、顧客対応に変化も

顧客による迷惑行為であるカスタマー・ハラスメント（カスハラ）と、求職者へのセクシャル・ハラスメント（セクハラ）の対策が、１０月からすべての企業の完全義務となっています。企業にとっては、さまざまな種類のハラスメント対策がまた加わることになりますが、カスハラの場合は対応を誤ると離職をはじめ、経営に悪影響を及ぼす事態に直結しかねないことから、企業側の意識は高くなっています。

カスハラ対策の義務化は、２０２５年に成立した改正労働施策総合推進法と指針に基づくものです。顧客らによる従業員への言動が、社会通念上の許容範囲を超え、従業員の就業環境に害を及ぼすことを指します。企業にとっては従来の努力義務から、完全義務に格上げされた格好です。

具体的には、顧客らが商品・サービスと関係ない要求、または想定するサービスを著しく超える要求などを繰り返す行為。要求態度も暴行、傷害、脅迫、中傷、暴言、侮辱などがカスハラに該当します。もちろん、土下座を要求したり、執拗に謝罪を求めたり、居座ったりすることも含まれます。

企業側は、これらの事態を防止する措置を講じなければなりません。厚生労働省が作成したガイドラインによると、（１）企業方針の明確化と周知徹底（２）相談体制の整備（３）事後の迅速で適切な対応（４）実効性確保に必要なカスハラ防止措置――などが必要になります。

カスハラが他のハラスメントと最も大きく異なる点は、社外の顧客らが主な加害者である点です。その性質上、小売り、サービス、医療・介護など、大半が日常的に外部の顧客に接する現場で発生します。しかし、これまでは顧客に「難題」を吹きかけられても、会社としての方針がなく、対応はもっぱら現場の従業員に任されてきたことから、従業員の精神的な負担が大きく、労災認定も増えるなど、制度的な対応が必要になりました。

今回のカスハラ対策の強化に伴い、消費者側も注意が必要になります。消費者庁はカスハラ防止の観点から、消費者の意見を伝える時には、「ひと呼吸置く」「言いたいこと、要求は明確に」「理由を丁寧に」「相手の説明にも耳を傾ける」などの“心得”を作成して周知しています。

過半数企業が「給与改定」対応　２６年度最賃改定

東京商工リサーチが発表した最低賃金（最賃）に関するアンケート調査によると、今年度の最賃は平均１１７７円に上がるが、この対応について「最賃より低い時給はなく、給与は変更しない」と答えた企業は４８．６％（前年比５．４ポイント増）に増えたことがわかりました。

これに対して、「最賃より低い雇用はないが、給与を引き上げる」企業は２４．６％（同４．９ポイント減）、「引き上げ後の最賃を下回っており、最賃と同額、同額以上に引き上げる」企業は２６．６％（同０．５ポイント減）となり、最賃対応で給与を引き上げる企業は過半数の５１．３％となりました。

一方、２７年度の引き上げに対して、許容できる上昇額は平均値で９２．２円、中央値で５０．０円。許容幅で最も多かったのは「４１円～５０円以下」の１８．９％となっています。

取材・文責　株式会社アドバンスニュース

製造請負優良適正事業者 第 2010001(06) 号
２０２５年度厚生労働省受託事業
請負事業適正化・雇用管理改善推進事業
製造請負優良適正事業者認定制度
優良派遣事業者

株式会社 平山　TEL:03-5783-3571（代）http://www.hirayamastaff.co.jp
東京本社：〒108-0075 東京都港区港南 1-8-40　A-PLACE 品川６階

Thinking future together HIRAYAMA