

要 旨

1 リーフレット『「シフト制」労働者の雇用管理を適切に行うための留意事項』

(京都労働局 監督課)

(1) このリーフレットでは、いわゆる「シフト制」で労働者を就労させる際に、使用者に留意していただきたい内容をまとめています。

① シフト制労働契約に限らず、雇入れ時、契約更新時には労働条件の明示が必要です（令和6年4月から労働条件明示事項が追加されています）。

明示事項の「始業・終業時刻」について、労働契約の締結時点で、すでに始業と終業の時刻が確定している日について、単に「シフトによる」と記載するだけでは不足であり、労働日ごとの始業・終業時刻を明記するか、原則的な始業・終業時刻を記載した上で、労働契約締結時に定める一定期間分のシフト表等を併せて労働者に交付する必要があります。

② 年次有給休暇について、使用者は、原則として労働者の請求する時季に年次有給休暇を取得させなければなりません。「シフトの調整をして働く日を決めたのだから、その日に年休は使わせない」といった取扱いは認められません。

(2) 厚生労働省では、「事業者のためのお役立ちサイト『スタートアップ労働条件』」を設置しており、以下のような情報を提供していますので、ぜひご活用ください。

- ・ 電子申請支援・就業規則作成支援
- ・ 労働条件の診断
- ・ パンフレット類・Q & Aの掲載

詳細は、最寄りの労働基準監督署にお問い合わせください。

2 リーフレット『ハラスメント対策・女性活躍推進法に関する改正ポイントのご案内』

(京都労働局 雇用環境・均等室)

(1) 本年6月11日にカスタマーハラスメント対策、求職者等に対するセクハラ対策（いわゆる「就活セクハラ」）の義務化、女性活躍推進法の有効期限の延長を内容とする改正法が交付されました。

(2) 法律の施行日、義務化の内容等については、今後、省令指針で詳しく定められる予定です。詳細が決まり次第、説明会等周知を行いますのでよろしく願いいたします。このリーフレットについては京都労働局雇用環境・均等室にお問い合わせください。

「シフト制」労働者の雇用管理を適切に行うための留意事項

このリーフレットは、いわゆる「シフト制」で労働者を就労させる際に、使用者に留意していただきたい内容をまとめています。労働者も納得した上でルールを定め、労働関係法令を守り、トラブルを予防しましょう。

「シフト制」とは

この留意事項での「シフト制」とは、労働契約の締結時点では労働日や労働時間を確定的に定めず、一定期間（1週間、1か月など）ごとに作成される勤務シフトなどで、初めて具体的な労働日や労働時間が確定するような勤務形態を指します。ただし、三交替勤務のような、年や月などの一定期間における労働日数や労働時間数は決まっています。就業規則等に定められた勤務時間のパターンを組み合わせる形態は除きます。

1 シフト制労働契約の締結に当たっての留意事項

(1) 労働条件の明示

(「留意事項」2頁)

- 労働契約の締結時には、労働者に対して以下の労働条件を明示しなければなりません（労基法第15条第1項、労基則第5条）。

必ず明示しなければならない事項	定めをした場合に明示しなければならない事項
書面※で交付しなければならない事項 <ul style="list-style-type: none"> ● 契約期間 ● 有期労働契約を更新する場合の基準（通算契約期間又は更新上限を含む） ● 就業の場所、従事すべき業務（就業場所、業務の変更の範囲を含む） ● 始業・終業時刻、所定労働時間を超える労働の有無、休憩時間、休日、休暇、交替制勤務をさせる場合の就業時転換に関する事項 ● 賃金の決定、計算、支払方法、締切・支払日 ● 退職（解雇の事由を含む） ● 無期転換を申込むことができる有期労働契約の場合は、その旨及び無期転換後の契約内容 	<ul style="list-style-type: none"> ● 退職手当 ● 賞与など ● 食費、作業用品などの負担 ● 安全衛生 ● 職業訓練 ● 災害補償など ● 表彰や制裁 ● 休職
<ul style="list-style-type: none"> ● 昇給 	

※労働者が希望した場合は、電子的な方法で明示することができます。

- 特にシフト制労働契約では、以下の点に留意しましょう。

「始業・終業時刻」

労働契約の締結時点で、すでに始業と終業の時刻が確定している日については、労働条件通知書などに単に「シフトによる」と記載するだけでは不足であり、労働日ごとの始業・終業時刻を明記するか、原則的な始業・終業時刻を記載した上で、労働契約の締結と同時に定める一定期間分のシフト表等を併せて労働者に交付する必要があります。

「休日」

具体的な曜日等が確定していない場合でも、休日の設定にかかる基本的な考え方などを明記する必要があります。

(2) シフト制労働契約で定めることが考えられる事項 (「留意事項」3頁)

- 前頁の明示事項に加えて、トラブルを防止する観点から、シフト制労働契約では、シフトの作成・変更・設定などについても労使で話し合って以下のようなルールを定めておくことが考えられます(作成・変更のルールは、就業規則等で一律に定めることも考えられます)。

作成	<ul style="list-style-type: none">・シフトの作成時に、事前に労働者の意見を聞くこと・シフトの通知期限 例：毎月〇日・シフトの通知方法 例：電子メール等で通知
変更	<ul style="list-style-type: none">・一旦確定したシフトの労働日、労働時間をシフト期間開始前に変更する場合には、使用者や労働者が申出を行う場合の期限や手続・シフト期間開始後、確定していた労働日、労働時間をキャンセル、変更する場合の期限や手続 <p>※一旦確定した労働日や労働時間等の変更は、基本的に労働条件の変更に該当し、使用者と労働者双方の合意が必要である点に留意してください。</p>
設定	<p>作成・変更のルールに加えて、労働者の希望に応じて以下の内容についてあらかじめ合意することも考えられます。</p> <ul style="list-style-type: none">・一定の期間中に労働日が設定される最大の日数、時間数、時間帯 例：毎週月、水、金曜日から勤務する日をシフトで指定する・一定の期間中の目安となる労働日数、労働時間数 例：1か月〇日程度勤務／1週間あたり平均〇時間勤務・これらに併せて、一定の期間において最低限労働する日数、時間数などを定めることも考えられます。 例：1か月〇日以上勤務／少なくとも毎週月曜日はシフトに入る

(3) 就業規則の作成 (「留意事項」3頁)

- 常時10人以上の労働者を使用する使用者は、「始業及び終業の時刻」や「休日」に関する事項などについて、就業規則を作成し、労働基準監督署に届け出なければなりません(労基法第89条第1号等)。

2 シフト制労働者を就労させる際の注意点

(1) 労働時間、休憩 (「留意事項」5頁)

- 労働時間の上限は原則1日8時間、1週40時間であり、この上限を超えて働かせるには36協定が必要です(労基法第32条、第36条)。
- 1日の労働時間が6時間を超える場合は45分以上、8時間を超える場合は1時間以上の休憩を、勤務時間の途中で与えなければなりません(労基法第34条第1項)。

(2) 年次有給休暇 (「留意事項」6頁)

- 所定労働日数、労働時間数に応じて、労働者には法定の日数の年次有給休暇が発生します(労基法第39条第3項、労基則第24条の3)。使用者は、原則として労働者の請求する時季に年次有給休暇を取得させなければなりません(労基法第39条第5項)。「シフトの調整をして働く日を決めたのだから、その日に年休は使わせない」といった取扱い認められません。

(3) 休業手当

(「留意事項」 6頁)

- シフト制労働者を、使用者の責に帰すべき事由で休業させた場合は、平均賃金の60%以上の休業手当の支払いが必要です(労基法第26条)。
※なお、使用者自身の故意、過失等により労働者を休業させることになった場合は、賃金の全額を支払う必要があります(民法第536条第2項)。

(4) 安全、健康確保

(「留意事項」 5頁)

- 労働安全衛生法に基づく安全衛生教育(安衛法第59条)や健康診断の実施(安衛法第66条)などの義務は、シフト制労働者に対しても同様に適用されます。

3 シフト制労働者の解雇や雇止め

(1) 解雇

(「留意事項」 7頁)

- シフト制労働者と「期間の定めがある労働契約」(有期労働契約)を締結している場合、期間中はやむを得ない事由がなければ解雇できません。また、期間の定めがない場合でも、客観的に合理的な理由等がなければ解雇できません(労契法第17条第1項、第16条)。
- なお、解雇する場合、①30日以上前の予告、②解雇予告手当の支払い(平均賃金の30日分以上)のどちらかが必要です(労基法第20条第1項)。

(2) 雇止め

(「留意事項」 8頁)

- 一定の場合には、雇止め(労働者からの有期労働契約の更新等の申込みを使用者が拒否すること)ができなくなります(労契法第19条)。
- 契約が3回以上更新されているか、労働者が雇入れ日から1年を超えて継続勤務している場合、雇止めには契約満了日の30日前の予告が必要です(有期労働契約の締結、更新及び雇止めに関する基準第1条)。

4 その他(募集・採用、待遇、保険関係など)

(1) 募集

(「留意事項」 9頁)

- ・労働者を募集する際には、業務内容・賃金・労働時間等の労働条件を明示することが必要です(職業安定法第5条の3第1項、第2項)。なお、募集時に示した労働条件を、労働契約締結までに変更する場合、変更内容の明示が必要です(職業安定法第5条の3第3項)。

(2) 均衡待遇

(「留意事項」 8頁)

- ・シフト制労働者がパートタイム労働者や有期労働契約の労働者である場合には、通勤手当の支給やシフト減に伴う手当の支払いなどで、正社員と比べて不合理な待遇にしないよう留意してください(パートタイム・有期雇用労働法第8条)。
※その際、正社員の待遇を労使合意なく引き下げることは望ましくないことに留意してください。

(3) 社会保険・労働保険

(「留意事項」 9頁)

- ・シフト制労働者も労災保険の適用、給付の対象です。また労働時間などの要件を満たせば、雇用保険や健康保険・厚生年金保険の被保険者にもなります。

5 シフト制労働契約簡易チェックリスト

労働契約を締結する際の留意点		法定事項
1. シフト制労働契約の締結時に、労働者に「始業・終業時刻」や「休日」などの労働条件を書面で伝えていますか。 ⇒1（1）労働条件の明示	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
1-2. 労働契約の締結時に、始業と終業の時刻を具体的に決めた日がある場合、どのように明示をしていますか。 a. その日の始業・終業時刻、原則的な始業・終業時刻や休日の設定の考え方を記載したり、最初の期間のシフト表を渡したりして書面などで伝えている。 b. 書面などで伝えているが、始業・終業時刻や休日は「シフトによる」とだけ記載している。	bに該当する場合、aの方法で明示を行ってください	<input type="radio"/>
1-3. シフト制労働契約の締結時に、労働者の希望に応じて以下の内容についても定めていますか。 ⇒1（2）シフト制労働契約で定めることが考えられる事項 a. シフトが入る可能性のある最大の日数や時間数 b. シフトが入る目安の日数や時間数 c. シフトが入る最低限の日数や時間数	a~cについて、労働者の意向も確認してみましょう	<input type="radio"/>
1-4. シフト制労働契約の締結時に、以下を定めていますか。 ⇒1（2）シフト制労働契約で定めることが考えられる事項 a. シフトを作成するにあたり事前に労働者の意見を聞くなど作成に関するルール b. 作成したシフトの労働者への通知期限、通知方法 c. 会社や労働者がシフトの内容（日にちや時間帯）の変更を申し出る場合の期限や手続 d. 会社や労働者がシフト上の労働日をキャンセルする場合の期限や手続	a~dについて、導入を検討してみましょう	<input type="radio"/>
2. いったん確定したシフト上の労働日、労働時間等の変更は、使用者と労働者で合意した上で行っていますか。 ⇒1（2）シフト制労働契約で定めることが考えられる事項	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
シフト制労働者が就労する際の留意点		法定事項
3. シフト制労働者の労働時間が1日8時間、1週40時間を上回る場合には、36協定を締結・届出していますか。 ⇒2（1）労働時間、休憩	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
4. 1日の労働時間が6時間を超える場合には、勤務の途中に一定時間以上の休憩を与えていますか。 ⇒2（1）労働時間、休憩	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
5. 要件を満たすシフト制労働者から年次有給休暇の請求があった場合、原則として労働者の請求する時季に年次有給休暇を取得させていますか。 ⇒2（2）年次有給休暇	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
6. シフト制労働者を使用者の責に帰すべき事由で休業させた場合は、一定額以上の休業手当を支払っていますか。 ⇒2（3）休業手当	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
7. シフト制労働者に、必要な安全衛生教育や健康診断を実施していますか。 ⇒2（4）安全、健康確保	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
8. 要件を満たすシフト制労働者を雇用保険、健康保険・厚生年金の被保険者としていますか。 ⇒4（3）社会保険・労働保険	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>

6 参考リンク・お問い合わせ先

「いわゆる「シフト制」により就業する労働者の適切な雇用管理を行うための留意事項」

(URL) https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_22954.html



事業者のためのお役立ちサイト
労務管理・安全衛生管理診断・電子申請

スタートアップ労働条件

このサイトでは、右に記載する内容のほか、パンフレット類やQ&Aの掲載など事業主に対する各種支援情報を提供していますので、ぜひご活用ください。

<https://www.startup-roudou.mhlw.go.jp/>

① 電子申請支援・就業規則作成支援

入力フォームから必要項目を入力することで、労働基準監督署に届出が可能な資料を作成することができます。

- ・ 時間外労働・休日労働に関する協定届（36協定届）
- ・ 1年単位の変形労働時間制に関する協定届
- ・ 就業規則（変更）届

② 労働条件の診断

設問に回答することで、自社の労務管理・安全衛生管理などの問題点を診断し、問題点が認められた場合には改善に向けた情報を提供します。

ハラスメント対策・女性活躍推進 に関する改正ポイントのご案内

I：ハラスメント対策強化に向けた改正ポイント

- **カスタマーハラスメントや、求職者等に対するセクシュアルハラスメントを防止するために、雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となります！**
(施行日：公布後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対策の義務化

- カスタマーハラスメントとは、以下の**3つの要素をすべて満たすもの**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、指針において示す予定です。
 - ・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
- ※ 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。

求職者等に対するセクハラ対策の義務化

いわゆる「就活セクハラ」

- 求職者等（就職活動中の学生やインターンシップ生等）に対しても、セクシュアルハラスメントを防止するための必要な措置を講じることが事業主の義務となります。
- 事業主が講ずべき具体的な措置の内容等は、今後、指針において示す予定です。
 - ・事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発（例：面談等を行う際のルールをあらかじめ定めておくこと等）
 - ・相談体制の整備・周知
 - ・発生後の迅速かつ適切な対応（例：相談への対応、被害者への謝罪等）

★ これらのハラスメントに関する国、事業主、労働者、顧客等（カスタマーハラスメントのみ）の責務も明確化します。

※ カスタマーハラスメントや求職者等に対するセクシュアルハラスメントは行ってはならないものであり、**事業主・労働者・顧客等の責務**として、他の労働者に対する言動に注意を払うよう努めるものとされています。

ハラスメントのない職場の実現に向けた国の啓発活動を強化します！

改正法では、国の責務として、職場におけるハラスメントを行ってはならないことについて国民の規範意識を醸成するために、国が啓発活動を行う旨が定められました。職場におけるハラスメントについて、情報発信等の取組の充実を図ってまいります。

事例動画など役立つコンテンツを掲載

あかるい職場応援団 HP

検索

Ⅱ：女性活躍の更なる推進に向けた改正ポイント

- 令和8年（2026年）3月31日までとなっていた法律の有効期限が、**令和18年（2036年）3月31日まで**に延長されました。
- 従業員数101人以上の企業は、「男女間賃金差異」及び「女性管理職比率」の情報公表が義務となります。
(施行日：令和8年4月1日)
- プラチナえるぼし認定の要件が追加されます。
(施行日：公布後1年6か月以内の政令で定める日)

情報公表の必須項目の拡大

- これまで従業員数301人以上の企業に公表が義務付けられていた男女間賃金差異について、101人以上の企業に公表義務を拡大するとともに、新たに女性管理職比率についても101人以上の企業に公表を義務付けます。（従業員数100人以下の企業は努力義務の対象です。）

企業等規模	改正前	改正後
301人以上	男女間賃金差異に加えて、2項目以上を公表	男女間賃金差異及び女性管理職比率に加えて、2項目以上を公表
101人～300人	1項目以上を公表	男女間賃金差異及び女性管理職比率に加えて、1項目以上を公表

※ 従業員数301人以上の企業は、①「職業生活に関する機会の提供に関する実績」から1項目以上、②「職業生活と家庭生活との両立に資する雇用環境の整備の実績」から1項目以上の、計2項目以上を公表すること、従業員数101人以上の企業は、①及び②の全体から1項目以上を公表することとされています。

プラチナえるぼし認定の要件追加

- プラチナえるぼし認定の要件に、事業主が講じている求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止に係る措置の内容を公表していることを追加します。

※ 現在、プラチナえるぼし認定を受けている企業も、認定を維持するために、事業主が講じている求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止に係る措置の内容を公表することが要件となりますが、今後の省令等の整備において、一定の猶予を設ける予定です。

- ★ このほか、女性の健康上の特性による健康課題（月経、更年期等に伴う就業上の課題）に関して、職場の理解増進や配慮等がなされるよう、今後企業の取組例を示し、事業主による積極的な取組を促していくこととしています。

お問い合わせは都道府県労働局雇用環境・均等部（室）へ

都道府県	電話番号								
北海道	011-709-2715	埼玉	048-600-6269	岐阜	058-245-1550	鳥取	0857-29-1709	佐賀	0952-32-7218
青森	017-734-4211	千葉	043-221-2307	静岡	054-252-5310	島根	0852-31-1161	長崎	095-801-0050
岩手	019-604-3010	東京	03-3512-1611	愛知	052-857-0312	岡山	086-225-2017	熊本	096-352-3865
宮城	022-299-8844	神奈川	045-211-7380	三重	059-226-2318	広島	082-221-9247	大分	097-532-4025
秋田	018-862-6684	新潟	025-288-3511	滋賀	077-523-1190	山口	083-995-0390	宮崎	0985-38-8821
山形	023-624-8228	富山	076-432-2740	京都	075-241-3212	徳島	088-652-2718	鹿児島	099-223-8239
福島	024-536-4609	石川	076-265-4429	大阪	06-6941-8940	香川	087-811-8924	沖縄	098-868-4380
茨城	029-277-8295	福井	0776-22-3947	兵庫	078-367-0820	愛媛	089-935-5222		
栃木	028-633-2795	山梨	055-225-2851	奈良	0742-32-0210	高知	088-885-6041		
群馬	027-896-4739	長野	026-227-0125	和歌山	073-488-1170	福岡	092-411-4894		

受付時間 8時30分～17時15分（土日・祝日・年末年始を除く）

福祉人材確保に関する情報

1 きょうと福祉人材育成認証制度について

認証制度は、学生をはじめとした若者に介護・福祉業界が安心して働ける業界であることを具体的な根拠をもって示すとともに、研修やコンサルティング等により認証取得に向けた事業者のレベルアップを後押しすることで、若者が働きたいと思える業界への転換を図り、将来を担う人材の確保に取り組むものです。

「人材育成に積極的に取り組む」意思表示である「宣言」、基準を満たす事業所を認定する「認証」、高度な人材確保の取組を実施している法人を「上位認証」として認定する制度を設けています。

「きょうと福祉人材育成認証制度」に参加するには、まず「宣言」していただく必要があります。「宣言」いただければ、認証基準を満たす取組の支援をご案内しますので、現段階で基準を満たしていないと思われる場合でも、まず「宣言」することをご検討ください。

(令和7年6月1日現在、宣言法人659法人、認証266法人、上位認証18法人)

※認証制度の概要については、以下のHPをご覧ください。

<https://kyoto294.net/welfare/seido/>

※認証制度に参加すると様々な支援メニューが活用できます。以下のHPをご覧ください。

<https://kyoto294.net/welfare/sienmenu/>

2 介護の生産性向上（業務改善によるサービスの質の向上）について

(1) 京都府介護・福祉職場業務改善支援センターについて

介護・福祉事業所での生産性向上の取組を支援するため、京都府社会福祉協議会が「京都府介護・福祉職場業務改善支援センター」を開設し、生産性向上に係る取組の普及推進、相談窓口の設置及び好事例の勉強会・見学会等を実施しています。

<https://fukujob.kyoshakyo.or.jp/seisan/>

(2) 取組のためのガイドライン等について

介護・福祉事業所の人材確保・定着及び介護サービスの質の向上を図るため、業務の見直しや改善を行うなど生産性向上の取組を推進することが重要です。以下の国のポータルサイトでは業務改善に向けた取組の推進方法についてガイドライン等を作成されていますので、参考にしてください。

<https://www.mhlw.go.jp/kaigoseisansei/index.html>

また、国や京都府が開催する研修・セミナー等についても随時WAMネット等でお知らせいたします。

(3) 生産性向上・人手不足対策事業費補助金について（導入補助）

社会福祉施設等の環境改善を図るため、生産性向上に資する設備導入等への支援を実施します。

<https://www.pref.kyoto.jp/kaigo-jigyo/news/r7/seisannsei.html>

3 京都府福祉人材・研修センターについて

京都府福祉人材・研修センターとは、厚生労働大臣の認可を得ている福祉に関連した仕事専門の無料職業紹介所であり、47都道府県の社会福祉協議会に設置されています。無料職業紹介所であることから、京都府福祉人材・研修センター経由で採用者が決定しても「手数料、登録料等」が発生することはありませんので、職員の採用が必要な時には是非ご活用ください。

<http://fukujob.kyoshakyo.or.jp/>

(1) 京都府福祉人材・研修センターにおける求人掲載について

京都府福祉人材・研修センターでは、ハローワーク同様、インターネット上で簡単に求人票を提出することが可能です。

<http://fukujob.kyoshakyo.or.jp/jigyousho/kyujin/>

(2) 離職時の資格届出制度について

介護福祉士等（介護職員初任者研修、介護職員実務者研修、旧ホームヘルパー養成研修1級・2級課程、旧介護職員基礎研修、生活援助従事者研修、介護に関する入門的研修を終了した方も含まれます。）の資格をお持ちの方で、福祉の仕事から離れる、福祉の仕事に就かない方は届出いただくことになっています。届出いただくと介護に関する様々な情報をお届けするなどのサポートが受けられます。

<https://www.fukushi-work.jp/todokede/>

4 京都府外国人介護人材支援センターについて

京都府社会福祉協議会内に設置する京都府外国人介護人材支援センターでは、介護・福祉職場ではたらく（はたらきたい）外国人の方や外国人の受入に関わる事業所からの相談を受付けています。また、外国人介護職員や受入事業所の指導職員向けの研修（日本語能力・介護技術向上）も実施しています。

<http://fukujob.kyoshakyo.or.jp/kpfsc/>

5 各種貸付制度について

京都府社会福祉協議会では、障害福祉分野に就職される方に対する貸付制度を実施しています。貸付条件等詳細は、HPをご確認いただき、京都府社会福祉協議会あてお問い合わせください。

(1) 障害福祉分野就職支援金について

京都府社会福祉協議会では、他業種で働いていた方等の障害福祉分野への参入を促すことを目的に、障害福祉分野就職支援資金貸付事業を実施しています。介護職員初任者研修等所定の研修を修了し、京都府内の障害福祉サービス事業所・施設に就職された場合、就職支援金の貸付を利用することができ、引き続き就職後2年間障害福祉職員の業務に従事すると全額返還免除となります。

<https://fukujob.kyoshakyo.or.jp/kashituke/>

6 京都ジョブパーク福祉人材コーナーについて

相談から就職、職場への定着までワンストップで支援する京都府の総合就業支援拠点である京都ジョブパーク及び北京都ジョブパークに、「福祉人材コーナー」を設置し、福祉の仕事の紹介や福祉職場への就職相談を行っています。

京都ジョブパーク https://www.pref.kyoto.jp/jobpark/job_fukushi.html

北京都ジョブパーク <https://www.pref.kyoto.jp/jobpark-h/fukushi.html>

消費者トラブルと見守りについて

京都府消費生活安全センター

1. 京都府消費生活安全センターの役割

- 消費生活相談（電話・来所・インターネット）
- 消費生活講座（啓発・教育）
- 事業者への調査・指導（適正な取引行為、表示に関するもの）

消費生活相談窓口とは…

消費生活のさまざまなトラブルや疑問について、専門の消費生活相談員が公正な立場で解決のためのお手伝いをします。京都府及び各市町村に設置されている行政機関です。

2. 京都府の消費生活相談の状況

令和6年度 相談件数 20,787件（㊦20,049件、前年度比103.7%）

令和6年度における相談内容の特徴

✓ SNSをきっかけとしたトラブルに関する相談は、4年間で2倍以上に増加

○ SNSに表示された広告がきっかけとなったトラブル・SNSで知り合った人から怪しい儲け話を勧められるトラブルなどのSNSに関する相談は、毎年増加

【相談件数】㊤915件→㊦1,626件→㊧1,949件（前年度比120%、令和2年度比213%）

○ 前年度に比べ、特に50歳代以上の相談割合が増加

【相談事例】 著名人を騙るSNS広告をきっかけにした投資詐欺

✓ お試しの定期購入に関する相談が、引き続き最多

○ 健康食品・サプリメント、美容関連商品等を通信販売（ネット通販を含む）で購入する際に、「無料お試し」や「低額のお試し価格」と思って注文したところ、定期購入の条件が付いていたといった相談は、引き続き最多

【相談件数】㊥1,852件→㊦2,157件（前年度比117%）

【相談事例】 お試しで注文し、意図せず定期購入になっていて2回目以降の商品が高額

✓ インターネット通販の商品未着・連絡不能等に関する相談は、高止まり

○ ネット通販に関する相談は、近年高止まり傾向にあり、注文した商品が届かない「商品未着」、業者と連絡がとれなくなる「連絡不能」等に関する相談件数も高止まり

【相談件数】㊥1,358件→㊦1,297件（前年度比96%）

【相談事例】 偽サイトで有名店のバッグを購入し商品未着・連絡不能

✓ 個人情報を聞き出す不審電話に係る相談が、約3.6倍に急増

○ 総務省、NTT、厚生労働省、警察等を名乗り「2時間後に電話が使えなくなる」「保険証が不正に利用されている」等と言い個人情報を聞き出す不審電話に係る相談が急増

【相談件数】㊥196件→㊦701件（前年度比358%）

✓ 屋根工事や給湯器等の点検商法に関するトラブルが、約2.1倍に急増

○ 突然住宅に「点検させてほしい」と訪問してきた業者から不要不急の屋根工事や給湯器

の交換等を契約させられる点検商法に関するトラブルが急増（特に、給湯器に関する点検商法が急増）

【相談件数】⑤112 件→⑥236 件（前年度比 211%）

令和6年度における相談者等の特徴

- ✓消費生活相談の年代別では、50歳代～70歳代の相談件数が多く、65歳以上が約3分の1
- ✓令和6年(1～12月)京都府の特殊詐欺、SNS型投資詐欺・ロマンス詐欺（京都府警）
 - 特殊詐欺被害…認知件数 201 件 被害総額 11 億 4,700 万円（65歳以上が全体の81%）
 - SNS型投資詐欺・ロマンス詐欺…認知件数 103 件 被害総額 18 億 5 千万円

3. 障害者の消費者トラブルの特徴 <資料：見守りガイドブック P01～02>

- ①判断に必要な情報が不十分だったり、相談のために特別な支援を必要とする
- ②判断に支援が必要な場合、だまされていることに気づきにくい
- ③被害にあっても抱え込んでしまい、周囲に相談しない

4. 相談事例の具体例 <資料：見守りガイドブック P03～P08>

事例①～事例⑥

5. 見守り、気づき、声かけ、つなぐ <資料：見守りガイドブック P09～P12>

トラブル対応のフローチャート…資料：見守りガイドブック P09～P10

ポイント

- 家族や周囲の人が日頃から様子を気にかける（声かけ）
- 信頼関係の構築（何でも話せる）
- 被害に気づいたら、被害を知ったら、早めに相談窓口へ

6. 消費生活相談窓口の利用（いやや！）

★消費者ホットライン 188 <お近くの消費生活相談窓口をご案内します>

★京都府消費生活安全センター TEL：075-671-0004

- ・山城広域振興局農林商工部 農商工連携・推進課 TEL：0774-21-2426
- ・南丹広域振興局農林商工部 農商工連携・推進課 TEL：0771-23-4438
- ・中丹広域振興局農林商工部 農商工連携・推進課 TEL：0773-62-2506
- ・丹後広域振興局農林商工部 農商工連携・推進課 TEL：0772-62-4304

★京都府内市町村の消費生活相談窓口（各市町村に設置）

・詳細：<https://www.pref.kyoto.jp/shohise/1270540274236.html>

7. 消費生活講座の案内

★出前講座

ご利用者の方の消費者被害の早期発見や未然防止に向けた、ケアマネージャーやヘルパー対象の出前講座を行っていますので、是非、ご利用ください。

京都府消費生活安全センター（TEL：075-671-0030）又はお近くの広域振興局の相談窓口へご連絡ください。

★インターネット動画講座 <https://www.pref.kyoto.jp/shohikyoiku/index.html>
「高齢者を消費者被害から守るために～高齢者被害の現状と見守りのポイント～」を是非ご覧ください。

★クーリング・オフについて <資料：見守りガイドブック 最終頁>

障害者の消費者トラブルを防ぎましょう

ご本人の意思と、まわりの 方々の見守りが大切です。



被害にあっても
抱えこんでしまい、
周囲に相談しない



判断に支援が必要な場合、
だまされたことに
気づきにくい



判断に必要な情報が
不十分だったり、相談のために
特別な支援を必要とする

はじめに

全国の消費生活センター（消費生活相談窓口）には、障害者を狙った消費者トラブルの相談が数多く寄せられています。その数は年々増加し、高額な被害の相談も相次いでいます。

障害者の消費者トラブルは、①判断に必要な情報が不十分だったり、相談のために特別な支援を必要とするため未然防止・問題解決が難しいこと、②判断に支援が必要な場合、だまされていることに気づきにくいこと、また③全般に、被害にあっても抱えこんでしまい周囲に相談しないことなどの傾向があり、深刻な被害拡大に繋がっています。

このような消費者トラブルを食い止めるためには、ご本人への情報提供を十分に行うと共に、ご家族やまわりの方々に日頃から様子を気にかけていただくことが大切です。

本ガイドブックでは、障害者のまわりの方々に対し、「どのような場面で」「何を」していただきたいのかを例示しています。障害者の消費者トラブルを防ぐため、今後、全国各地の関連機関が連携し、障害者の見守り体制を幅広く検討していただくきっかけになることを願っています。

目次

問題の発見と対応 (6事例)	03
トラブル対応のフローチャート	09
消費生活センターについて	11
参考：クーリング・オフ、関連制度	13
よくあるご質問 Q&A	15
ロールプレイング	17
困ったときの相談先	裏表紙



事例⑥
精神保健福祉士
(8ページ)



事例⑤
民生委員・児童委員
(7ページ)



事例④
グループホーム、
通所施設の職員
(6ページ)



事例③
家族
(5ページ)



事例②
ホームヘルパー
(4ページ)



事例①
障害者相談員
(3ページ)



どのように
声をかけたらいいか、
注目してね

次ページ以降は、
家族や支援者が
問題を発見し対応した
事例をご紹介します。

※事例は実例を参考に内容を再構成しています。

事例① 電話で相談された際に 思い詰めている様子だった…



佐藤 健二さん(仮名)

私は身体障害者相談員※をしています。ある日、山田さん(仮名40代男性・肢体不自由)から「少し気になるのですが」と私のところへ電話が入りました。電話の様子から思い詰めているように感じましたので、気になってお宅を訪問しました。最初はなかなか話してくれませんでした。少しすると、「実は最近、お風呂のリフォーム契約をしたものの、当初の話以上に高額な代金を請求され、業者に対して不信感を抱いている」と打ち明けてくれました。

山田さんには、すでに工事が終了しているため諦めてしまいましたが、このままではいけないと思い、消費生活センターに相談するよう勧めました。しかし、一人では難しいということでしたので、私が付添いすることになりました。

気づきと対応のポイント

- ①被害にあつていても、相談に抵抗がある場合もあるので、日頃から何でも話せる信頼関係を構築することが大切です。
- ②クーリング・オフ期間を過ぎていても、解約できることがあります。諦めずに消費生活センターに相談してください。

事例② 部屋に見慣れない 大きな段ボール箱が…



田中 圭子さん(仮名)

私はホームヘルパーとして、一人暮らしの石田さん(仮名30代男性・聴覚障害)の家事援助をしています。「自宅につかびたとき、部屋に「英語教材」と書かれたダンボールが置いてありました。気になつて聞いてみると、ご本人は海外旅行に行きたいので、英語の勉強をしたいと仰っていたので、業者から電話があり、テープによる英会話と点訳を2万円で購入できること言われたので、電話口で契約をしました。

確認のために箱を開けてみると、中にテープと教材以外に、テープを聞く機械や辞書が入っており、30万円近くの請求になっていました。契約書も細かい字でびっしりと書かれ、点訳もされていません。解約したいという意思を連絡した私は所属の事業所に連絡しました。事業所から連絡を受けたケアマネジャーは、ご本人に付き添って消費生活センターで話を聞きました。

気づきと対応のポイント

- ①消費者被害者の場合、契約内容等の情報を確認することが困難なため、ご本人の意思や契約内容に相違がないか一緒に確認するなど、支援が必要になることがあります。
- ②ホームヘルパーがかかわる場合、所属の事業所の判断に従い、ケアマネジャーを通じて消費生活センターに相談するよう促しましょう。

事例③

いきなり送られてきた 大量の商品と請求書...



鈴木 弥生さん(仮名)

先日、娘の華子(仮名)20代女性、購買履歴(あとに大量の商品と請求書)が送られてきました。私はびっくりして、会社から届いてきた娘に話を聞くところ、同じ購買履歴の仲間からダイエツト商品を買ったということです。娘は友だちに買ってもらったこともあり、この問題について話したくないと部屋に閉じこもっていました。

私はすぐに消費生活センターに連絡をして娘の様子を相談したところ、親身に話を聞いてくれ、アドバイスをしていただきました。娘に話をすると、娘も実は泣いていました。どうなのですか、友だちとの関係を崩したくないために話しづらかったとのことでした。翌日、私は娘と一緒に消費生活センターに行き、クーリング・オフの手続きをしました。

気づきと対応のポイント

- ① 購買履歴にちなみ「LINE」メッセージが困難な場合、家族と、消費生活センターが連携して対応することが大切です。(16ページ参照)
- ② 本人が相談に消極的でも、周囲の人が相談機関へいっしょに相談できる体制を作っておくことが、その後の解決を迅速にします。

事例④

グループホームの利用料を 滞納し始めた...



藤原 正さん(仮名)

野村さん(仮名)20代男性、知的障害(近所街で声をかけられ、彼女が出来た)とを理由にそうに話してくれました。しかし、ある時からグループホームの利用料を滞納するようになってきました。そのことについて聞いてみると、今はお金がない(と)言い訳ばかりです。利用料を払わないことを出なければいけないことを話し、なぜお金がないのかを聞いてみました。すると、彼女に頼まれて指輪やアクセサリーを購入していたことが分かりました。

野村さんは彼女に50万円近く支払っているため貯金通帳にも全くお金がありませんでした。しかし野村さんは驚かれたと聞いてはいけません。これではいけないと思い、私はすぐに消費生活センターに相談をしました。

気づきと対応のポイント

- ① 公共料金や必要なお金の支払が滞った場合は、金融トラブルに巻き込まれている可能性があります。
- ② 被害が深刻な場合には、本人の意思を尊重しながら消費生活センター等の問題解決機関に繋がるよう見守り体制を整えることが大切です。(14ページ上段参照)
- ③ 日常のお金の管理が不安な場合は、日常生活自立支援事業や成年後見制度(14ページ下段参照)を検討することが必要です。



事例⑥
病気はもうすぐ直りますと言いました…



伊藤 宏子さん(仮名)

私は精神保健福祉士です。私が勤務している病院に入院している村田さん(仮名40代女性、精神障害)から「自分の病気はもう良くなるからこころは来ない」と言われました。話を聞いてみると、知人からの病気の薬の取り置きを、壺を買えば治ると言われ、200万円で購入してしまったのです。

私は国民生活センターのメールマガジン「見守り新鮮情報」で同じような情報が来たことを話したところ、自分のケースと似ていると感じ、騙されていたことに気づいたのです。最初は落ち込んでいましたが、あなたは悪くない、悪いのは騙されたことだと、村田さん本人を取り戻しました。私は村田さんに消費生活センターの職員を紹介させ、本人が相談をしました。

気づきと対応のポイント

- ① 家庭や作業所等の就労の場など、気づきの場面は様々ですが、精神障害がある方はおむね通院しているため、ソーシャルワーカー等の会合が重要です。
- ② 本人の問題解決に結びつくよう、「悪いのは騙す方だ」とできる具体的な声かけを行うことが大切です。
- ③ 判断に支援が必要な場合、日常生活自立支援事業や成年後見制度(14ページ下段参照)を検討することがあります。

事例⑤
借金の取立てを受けているみたいと通報を受けて…



山村 一郎さん(仮名)



- 気づきと対応のポイント**
- ① 金銭トラブルは第三者に話したいため、家族内に問題が潜存する可能性があります。被害の発見、解決に際して、近隣住民は重要な情報源です。
 - ② 多重債務は被害と認識されづらい面もありますが、まずは消費生活センターに相談しましょう。
 - ③ 金銭管理が難しい場合には、日常生活自立支援事業や成年後見制度(14ページ下段参照)を検討することがあります。

私は民生委員・児童委員をしています。先日私が担当している地区の方から、高橋さんの自宅から借金取り立てと聞かれる怒鳴り声が頻りに聞こえるという話を聞きました。

気づきとして高橋さん本人に伺ったところ、娘の由紀さん(仮名)の代女性、知的障害者)が複数の消費者金融から借金をしてしまい、その返済を迫られているとのことでした。金額は数万円もあり、とても払えない、取立てが怖くて仕方ないと聞いていました。お父さんも知的障害者があるようで、対応の仕方がわからず困っていました。

急いで地元(消費生活センター)に相談をしてみると、消費生活センターを紹介され、私は由紀さんと一緒に消費生活センターに行きました。

トラブル対応の フローチャート

対応の一例を紹介します。地域の

実情に応じて参考にしてください。



家族・支援者の方へ
被害にあっていることに対しては、場合、早急に消費生活センターへ相談することが大切です。ご本人が相談を望む場合、事情をわかつているご本人からの相談が一番ですが、家族・支援者の方が付き添ったり、障害者相談員などの支援を受けたりすることもできます。

ご本人が相談を望まない場合、ご本人の意思を尊重することが大切ですが、被害の事実を客観的に伝えたり、本人支援プログラム（ページ）への参加を検討するなどして、関連機関とともに連携して問題解決および再発防止に努めることが大切です。

解説

気づきのチェック項目

- 本人の様子の変化には、次のようなケースが考えられます。
- セールスマンから連絡が入り、電話口で困っている様子を見せる。
 - 恋人ができるなど生活に変化が生じ、隠し事が目立つ。
 - 見慣れない段ボールや商品が部屋に置かれている。
 - 訪問者や電話に対し、そわそわしている。
 - 急に節約をはじめる。
 - なかなか言い出せずに困っている様子がある。
 - 突然、本人宛の郵便物が増える。 など



国民生活センター発行 メールマガジン 見守り新鮮情報

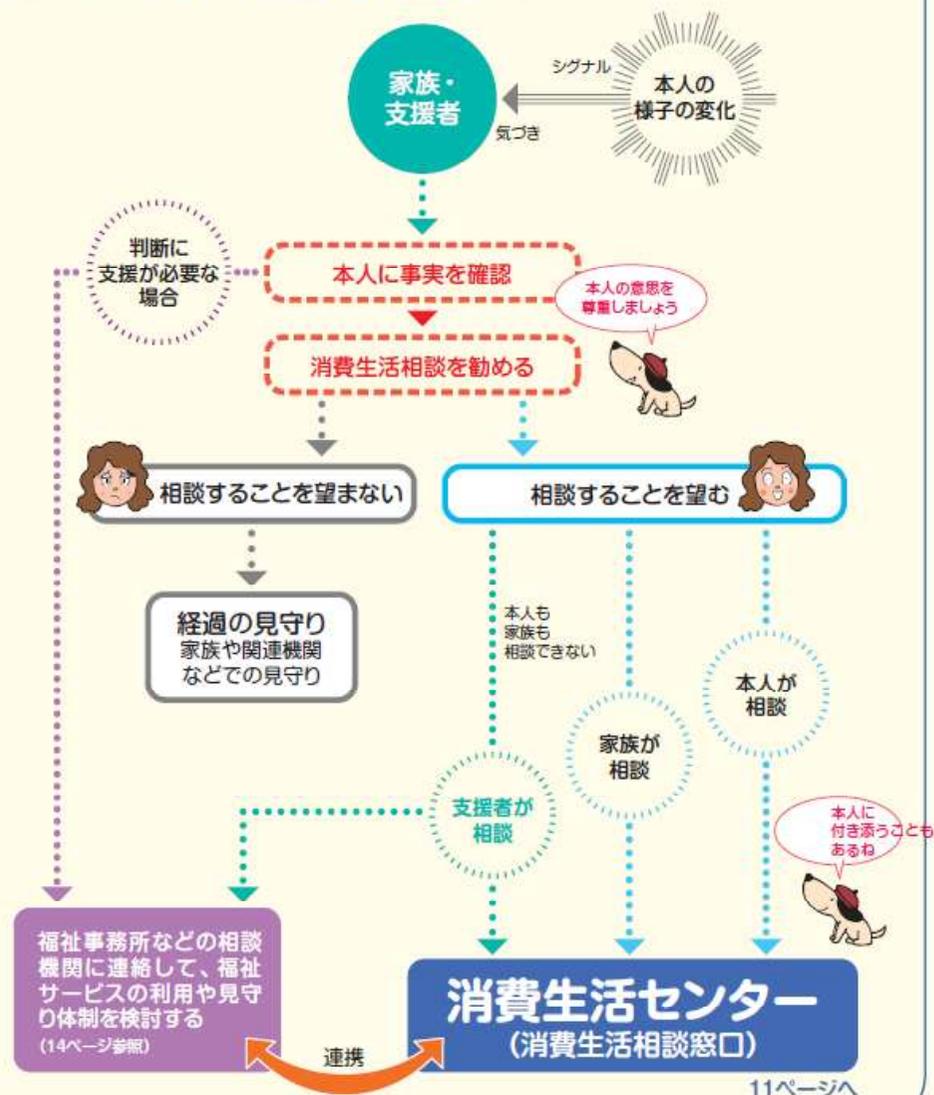
全国各地から寄せられた「高齢者・障害者の消費生活に関するトラブル情報」を収集・編集し、高齢者や障害者の周りの方々に「見守り新鮮情報」としてお届けします（毎月2回程度発行）。内閣府のホームページから簡単に登録することができ、登録の電子メール（パソコンもしくは携帯電話）に最新情報を配信します。



メールマガジンの申し込み

見守り新鮮情報 検索

- パソコンからアクセスされる方
http://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mgtop.html
- 携帯電話からアクセスされる方
下記のメールアドレス宛に空のメールを送信
空メールの送信先: mimamori@mlreg.tricorn.net



消費生活センター は身近な味方です

まずはお気軽にご相談下さい。



〈参考〉相談便利メモ

契約をしたのはいつですか?

例 4月10日ごろ

何を契約しましたか?

例 ふとん

いくらですか?

例 30万円ぐらい

どこから買いましたか?

例 O×健康株式会社

どんなふうに勧誘されましたか?

例 業者が訪ねてきた

相談をするときには、左のような項目について事前にメモしておくとう便利です。実際に書いてみることで問題を整理することができます。



業者が発行した契約書や領収書やメモなどがあれば、用意しましょう。スムーズに相談を進めることができます。

紙に書くと話がわかりやすくなるよ



自主交渉の助言

「訪問販売で買った物を解約したいのですが…」
期間内であればクーリング・オフ（13ページ参照）の方法を助言します。できるだけご自身で解決できるように支援します。



あっせん

「契約してから時間が経ってしまったのですが、やはり解約したいのですが…」
クーリング・オフ期間が過ぎてもあきらめないで下さい。契約に問題があったとき、必要に応じて業者との間であっせん等を行うこともあります。適切な解決方法を探して、相談員は努力をいたします。



情報提供

消費者からの問い合わせに対し情報提供を行います。また、弁護士や司法書士等の専門家の支援が必要な場合は、適切な機関を紹介いたします。

消費生活センター※（消費生活相談窓口）では、消費生活に関する相談に応じ、問題解決のための助言やあっせん等を行っています。
※地域によって、名称が異なる場合があります。例：消費者センター・生活科学センター・生活センターなど

クーリング・オフ

法で定められた申込書面又は契約書面を受け取ってから一定の期間であれば、無条件で契約の解除ができる制度です。

消費者は、商品を使用してもそのまま返品できます*1。事業者は、損害賠償請求はできません。クーリング・オフは、契約書面を受け取った日から数えます。

*1 ただし、例えば使うと商品価値がほとんどなくなる、いわゆる消耗品（いわゆる健康食品、化粧品等）を使ってしまった場合等は、クーリング・オフができません。

8日間 水曜日に契約したら、翌週の水曜日まで。	①訪問販売 ③電話勧誘販売、 ⑥特定継続的役務提供 ⑦訪問購入
20日間	④連鎖販売取引 ⑤業務提供誘引販売取引

注意 ②通信販売には、クーリング・オフの制度はありません。必ず返品のルールを確認しましょう！



[クーリング・オフのはがきの書き方]

はがきを出すときの注意！

- 契約をした事業者の代表者宛てに出します。「株式会社×× 代表者様」
- はがきを出す前に両面をコピーし、出すときは簡易書留・特定記録郵便などで記録（控え）が残るようにしましょう。
- はがきのコピーと控えは紛失しないように大切に保管しておきましょう。

通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 ○○○○年○月○日
 商品名 ○○○○○○
 契約金額 ○○○○円
 販売会社 株式会社××× ○○営業所
 担当者 ○○○○さん

支払った代金○○○円を返金し、商品を引き取ってください。

日付 ○○○年○月○日
 住所 ○○県○○市○○町123番地
 氏名 ○○○○

簡易書留・特定記録郵便は、郵便局窓口から出します。



消費者庁 「高齢者・障がい者の消費者トラブル 見守りガイドブック」より

1 訪問販売

(キャッチセールス・アポイントメントセールスも対象)

消費者の自宅等へ事業者が訪問し、商品の販売等を行う。

2 通信販売

消費者がテレビや新聞、ホームページ等の広告を見て、電話、FAX、インターネット等で申込みをする。

3 電話勧誘販売

消費者に事業者が電話をかけて勧誘し、商品の販売等を行う。

4 連鎖販売取引

(いわゆるマルチ商法の1つ)

「他の人を誘って販売員にするとなあなたも収入が得られる」と消費者を勧誘して商品等を買わせる。

5 業務提供誘引販売取引

(いわゆる内職商法の1つ)

「仕事を紹介することで収入が得られる」と勧誘し、仕事に必要だと商品等を買わせる。

6 特定継続的役務提供

特定の7種類*のサービスについて、長期・高額な契約を締結して行う。

*エステティック、美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、結婚相手紹介サービス、パソコン教室

7 訪問購入

消費者の自宅等を事業者が訪問し、消費者の物品を事業者が買い取る。



国保連合会への請求について

京都府国民健康保険団体連合会

- I. 請求から支払までの流れ 3
- II. 返戻関連情報について 7
- III. 過誤処理について 11
- IV. よくある問い合わせについて 15

1. 請求から支払までの流れ

(1) 概要

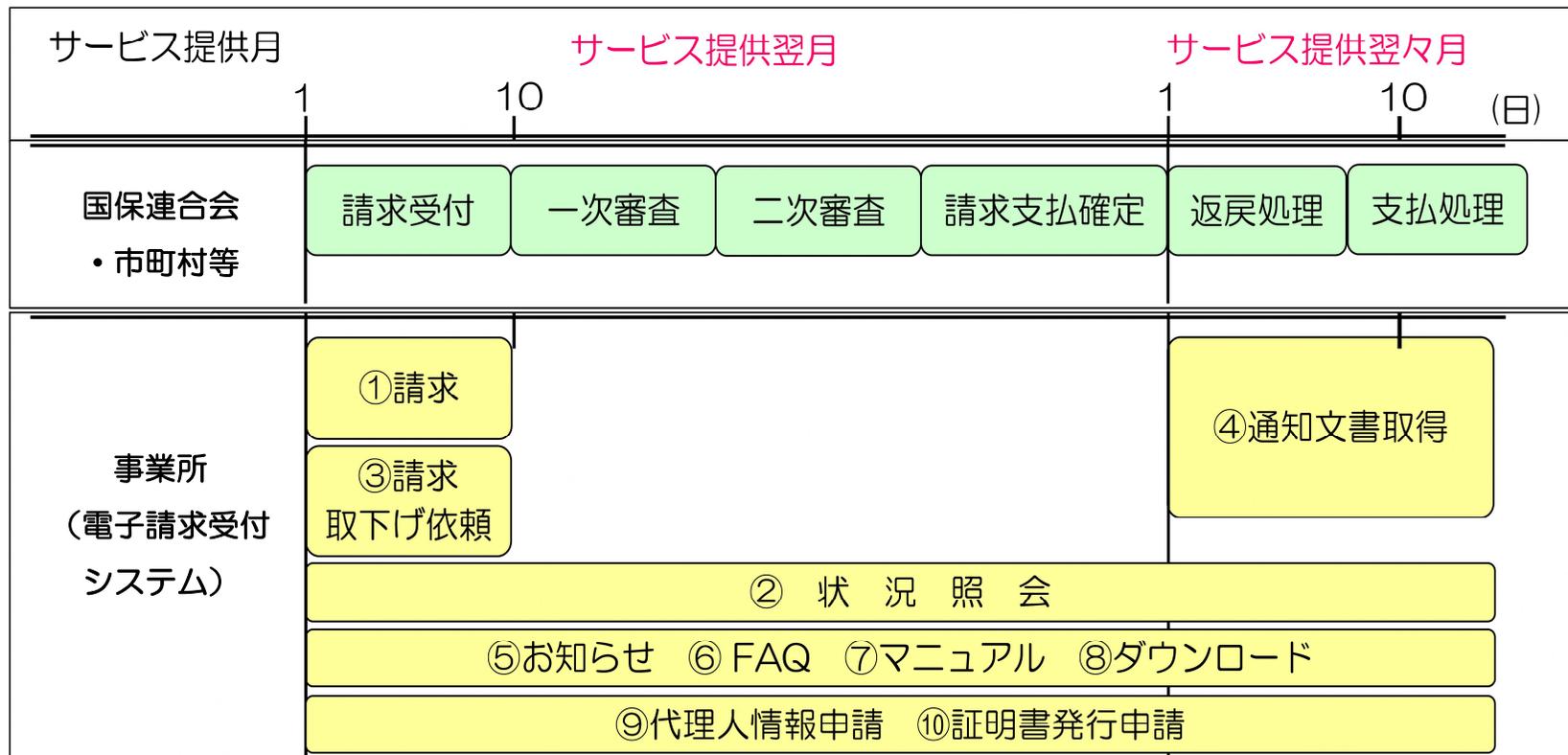
サービス事業所等（以下「事業所」という。）は、障害福祉サービス等に対する介護給付費等（以下「給付費等」という。）を、月単位で、国保連合会を通じて市町村（障害児入所支援は都道府県。以下「市町村等」という。）に請求します。国保連合会への給付費等の請求は、電子請求受付システムを利用して行います。

請求に対し、国保連合会による一次審査、続いて市町村等による二次審査が行われ、審査結果に応じて給付費等が支払われます。

1. 請求から支払までの流れ

(3) 請求支払のイメージ

電子請求受付システムを使用した請求支払の流れは以下のとおりです。



1. 請求から支払までの流れ

(4) 電子請求受付システムで事業所ができること

項番	項目	内容
①	請求	毎月1～10日に請求を行います。請求情報の作成・送信を行うことができます。
②	状況照会	24時間365日請求の状況等を照会することができます。 (メンテナンスによる停止時間は除く。)
③	請求取下げ依頼	請求の受付期間中に請求取下げ依頼を行うことができます。
④	通知文書取得	請求の翌月に国保連合会より通知文書が発行されると、電子請求受付システムに接続して通知文書を取得することができます。
⑤	お知らせ	国保連合会からの連絡を、閲覧することができます。
⑥	FAQ	よくある質問を検索し閲覧することができます。
⑦	マニュアル	電子請求受付システムのマニュアルをダウンロードすることができます。
⑧	ダウンロード	最新の簡易入力システム等をダウンロードすることができます。
⑨	代理人情報申請	代理人情報の登録、変更等の申請、審査を行います。
⑩	証明書発行申請	インターネット請求に必要な電子証明書の発行を申請します。

II. 返戻関連情報について

(1) 概要

事業所が提出した請求情報は、一次審査及び二次審査により内容に誤り等があった場合、「返戻」（差し戻し）となり、「返戻等一覧表」にてお知らせします。（すべての請求情報が正当となった場合、「返戻等一覧表」はありません。）

事業所は、提出した請求情報が返戻となった場合、その内容について確認を行い、請求情報を修正し国保連合会に再請求をしてください。

II. 返戻関連情報について

(2) 「返戻等一覧表」について

「返戻等一覧表」は、電子請求受付システムより毎月月末にダウンロード可能となりますので、内容を確認してください。

エラーコード		証記載市町村番号	証記載市町村名	受給者証番号	受給者氏名	サービス提供年月	種別※1	サービス種類※2	単位数
①									
②									
③									

項番	項目	説明
①	エラーコード	返戻となった原因をエラーコード（4文字のコード）で表示します。
②	内容	返戻となった原因のコメントを表示します。
③	種別	返戻となった請求帳票の種類を表示します。 請…請求書 明…請求明細書 計…計画相談支援給付費請求書／サービス利用計画作成費請求書 サ…サービス提供実績記録票 利…利用者負担上限額管理結果票

II. 返戻関連情報について

(3) よくある返戻のエラーについて

エラーコード	エラーメッセージ	内 容
E D 0 1	資格:該当の請求情報は既に支払確定済です。	今月又はそれ以前に、同じ様式の提出があります。内容が同じであれば、再請求の必要はありません。
E G 0 3	資格：受給者台帳にサービス提供年月時点で有効な受給者の支給決定情報が登録されていません。	請求明細書に入力されたサービスコードが、受給者証の支給決定内容のサービス種別に対応していません。
E G 0 5	資格：請求情報の上限額管理事業所番号が受給者台帳の「利用者負担上限額情報・上限額管理事業所番号」と一致していません。	請求明細書の上限額管理事業所（上限額管理者）の事業所番号が、受給者台帳の利用者負担上限額管理情報における上限額管理事業所番号と異なっています。
E J 0 8	受付：管理結果と管理結果後利用者負担額の関係が不正です。	上限額管理結果票における利用者負担額集計・調整欄の管理結果後利用者負担額と利用者負担額または利用者負担上限月額が異なっています。
P P 0 8	支給量：上限額管理結果票に存在しない事業所の請求明細書があります。	上限額管理結果票に事業所番号が記載されていません。または当該事業所番号の入力が誤っています。
P P 1 9	支給量：実績記録票に該当するサービスが請求明細書に存在していません。	実績記録票に該当するサービスが請求明細書にありません。請求明細書が返戻になった場合、実績記録票は当該エラーで返戻となります。

II. 返戻関連情報について

(4) 留意事項について

- 受給者の受給資格に関する返戻については、受給者証の確認を行い、請求した情報に誤りがない場合は受給者の市町村に資格の確認を行ってください。

- 「S」又は「T」から始まるエラーコードで返戻理由が不明な場合
 - ・ 二次審査（市町村等での審査）での返戻のため、受給者の市町村に確認を行ってください。
 - ・ 障害児入所給付については京都府障害者支援課に確認を行ってください。

Ⅲ. 過誤処理について

(1) 概要

前月以前に支払が確定した請求情報に誤りがあり、実績を取り下げを「過誤処理」といいます。

過誤処理を行うためには、市町村等に過誤申立依頼書の提出が必要となります。過誤をした請求情報に対しては、必要に応じて、内容を修正し再請求してください。

Ⅲ. 過誤処理について

(2) 過誤処理の流れについて

	サービス事業所等	市町村	国保連合会
当月	①過誤申立依頼書の提出	②受領	
翌月		③過誤申し出情報の送信 (4日頃)	受信、④過誤処理
	⑤正しい請求明細書等の提出 (締切:10日)		⑥受付、審査
翌々月			⑦支払決定額通知書・過誤決定通知書の送付 (5日)
	⑧支払額及び通知書の確認		⑨支払 (15日)

「①過誤申立依頼書」は市町村へ提出してください。

「①過誤申立依頼書の提出」の翌月に国保連合会へ「⑤正しい請求明細書等の提出」をしてください。

「④過誤処理」と「⑥受付、審査」を同月に行うことにより、調整金額の影響が少なくなります。

過誤処理結果については、「⑦障害福祉サービス費等過誤決定通知書」にてお知らせします。

※過誤申立依頼書の様式及び記載例については本会ホームページに掲載しています。

III. 過誤処理について

(3) 留意事項について

過誤調整を行った月に事業所へ支払われる金額は、その月の決定額と過誤処理による調整額とを相殺した額になります。

$$\text{支払決定額} = ※\text{決定額} - \text{過誤調整額}$$

※決定額とは、当月の請求情報に対し確定した金額です。過誤処理と同一月に再請求情報の提出があった場合は、通常の請求情報（当月及び月遅れ請求分）と再請求分（過誤処理に対する請求分）を合わせた金額になります。

過誤申立金額が多大となる場合は、当月請求金額を上回らないよう調整のうえ、過誤申立依頼書を市町村へ提出してください。過誤調整額が決定額を上回る場合、**国保連合会に対し支払が生じます。**（未調整過誤）
未調整金は、国保連合会指定の銀行口座へ直接振り込んでいただく必要があるため、留意してください。

Ⅲ. 過誤処理について

(4) 過誤処理分の再請求について

項番	請求誤り	過誤申立	再請求
1	請求明細書・サービス提供実績記録票の誤り	過誤申立書を市町村に提出	翌月の10日までに国保連合会へ正しい請求明細書とサービス提供実績記録票を提出
2	<u>利用者負担上限額管理結果票のみの誤り</u>	不要	国保連合会へ利用者負担上限額管理結果票の修正を提出
3	<u>請求明細書と利用者負担上限額管理結果票両方の誤り</u> ※	過誤申立書を市町村に提出	翌月の10日までに国保連合会へ正しい請求明細書と利用者負担上限額管理結果票の修正を提出

※利用者負担上限額管理結果票の修正により、複数の事業所の請求明細書に変更が生じる場合は、各事業所で過誤申立を行い、訂正後再請求が必要です。

IV. よくある問い合わせについて

国保連合会へよくある問い合わせについては以下のとおりです。

項番	問い合わせ	回答
1	電子請求受付システムにログインできなくなった/ パスワードを紛失した。	パスワードに入力誤り（アルファベットの大文字・小文字等）がないかを再度ご確認ください。パスワードを紛失された場合は再発行を行いますので、返信用封筒を同封のうえ「発行願」を提出してください。 「発行願」の様式については本会ホームページよりダウンロード可能です。
2	証明書発行用パスワードを紛失した。	証明書発行用パスワードを紛失された場合は、電子請求受付システムより再発行してください。なお、この手続きを行った場合、現在使用している証明書の有効期間の残日数に関わらず、新たに申請した電子証明書の発行手数料が発生しますのでご注意ください。手順については、電子請求受付システム操作マニュアル（事業所編）をご確認ください。
3	間違った請求データを送信したので取り消したい。	毎月1～10日の受付期間であれば、事業所にて電子請求受付システムより取り消しが可能です。（国保連合会への連絡は不要。）手順については、電子請求受付システム操作マニュアル（事業所編）をご確認ください。
4	電子請求受付システムの各種マニュアルがどこにあるか分からない。	電子請求受付システムにログイン後、トップページ上部に表示されている『マニュアル』よりダウンロードできます。