

事業主が講ずべき ハラスメント対策 パンフレット

事業主の対策が義務となっているハラスメントは、

- ・ パワーハラスメント
- ・ カスタマーハラスメント（令和8年10月1日から）
- ・ セクシュアルハラスメント
- ・ 求職者等に対するセクシュアルハラスメント
（令和8年10月1日から）
- ・ 妊娠・出産等に関するハラスメント
- ・ 育児・介護休業等に関するハラスメント

です！



厚生労働省

都道府県労働局雇用環境・均等部（室）

目次

I	パワーハラスメント	2
II	カスタマーハラスメント	7
III	セクシュアルハラスメント	10
IV	求職者等に対するセクシュアルハラスメント	12
V	妊娠・出産等に関するハラスメント、 育児・介護休業等に関するハラスメント	14
VI	関係者の責務	22
VII	事業主が雇用管理上講ずべき措置等	23
VIII	ハラスメントの防止のための望ましい取組	36
IX	対応例	40
X	関連条文、指針	51



本パンフレットにおいては、
職場におけるハラスメント → ハラスメント
職場におけるパワーハラスメント → パワーハラスメント
職場におけるカスタマーハラスメント → カスタマーハラスメント
職場におけるセクシュアルハラスメント → セクシュアルハラスメント
求職活動等におけるセクシュアルハラスメント → 求職者等に対するセクシュアルハラスメント
職場における妊娠・出産等に関するハラスメント → 妊娠・出産等に関するハラスメント
職場における育児・介護休業等に関するハラスメント → 育児・介護休業等に関するハラスメント
としており、表記を一部省略しております。

カスタマーハラスメント

1. カスタマーハラスメントとは

令和7年に改正された労働施策総合推進法において、カスタマーハラスメント（※）について事業主に防止措置を講じることを義務付けています。併せて、事業主に相談したこと等を理由とする不利益取扱いも禁止されています。

※ 職場におけるカスタマーハラスメントを指します。以下同じ。

【労働施策総合推進法（抄）】

（職場における顧客等の言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

- 第33条 事業主は、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、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その当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、労働者の就業環境を害する当該顧客等言動への対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。
- 2 事業主は、労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。
- 3 事業主は、他の事業主から当該他の事業主が講ずる第一項の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めなければならない。

※令和7年の労働施策総合推進法等一部改正法による改正後のもの。

カスタマーハラスメントとは、職場（※1）において行われる

- ① 顧客等の言動であって、
- 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 労働者（※2）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。

※ 電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。

※ 顧客等からの苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われたものは、いわば正式な申入れであり、カスタマーハラスメントには当たりません。

また、障害者から障害者差別解消法で禁止する不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たらず、障害者差別解消法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならないことに留意が必要です。

※1「職場」、※2「労働者」については、P2参照

「顧客等」とは

顧客（今後商品の購入やサービスの利用等をする可能性がある者も含む）、取引の相手方（今後取引する可能性のある者も含む）、施設の利用者（駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等の施設を利用する者をいい、今後利用する可能性のある者も含む）、その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者をいいます。

●「顧客等」の例

- ・ 事業主が販売する商品の購入やサービスの利用をする者
- ・ 事業主の行う事業に関する内容等に関し問い合わせをする者
- ・ 取引先の担当者
- ・ 企業間での契約締結に向けた交渉を行う際の担当者
- ・ 施設・サービスの利用者及びその家族
- ・ 施設の近隣住民

等

2. カスタマーハラスメントの内容

「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」言動とは

社会通念に照らし、当該顧客等の(1)言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は(2)手段や態様が相当でないものを指します。

この判断に当たっては、様々な要素（当該言動の目的、当該言動を受けた労働者の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、労働者の属性や心身の状況、当該言動の行為者とされる者との関係性等）を総合的に考慮することが適当です。

また、「言動の内容」及び「手段や態様」に着目し、総合的に判断することが適当であり、「言動の内容」、「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもこれに該当し得ることに留意が必要です。

加えて、社会通念上許容される範囲を超えるかどうかの判断に当たっては、事業主又は労働者の側の不適切な対応が当該言動の原因や背景となっている場合もあることに留意する必要があります。

典型的な例

※ **これらの例は限定列挙ではありません。また個別の事案の状況等によって判断が異なることもありえます**ので、事業主の方は十分留意して、**カスタマーハラスメントに該当するか否か微妙なものも含め、広く相談に対応する等適切な対応**をお願いします。

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
 - ・ 性的な要求や、労働者のプライバシーに関わる要求をすること。
- ② 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
 - ・ 契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。
- ③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
 - ・ 契約金額の著しい減額の要求をすること。
- ④ 不当な損害賠償要求
 - ・ 商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - ・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
 - ・ 物を投げつけること。
 - ・ わざとぶつかること。
 - ・ つばを吐きかけること。
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
 - ・ 店舗の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって労働者を脅すこと。
 - ・ SNS等のインターネット上へ労働者のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。
 - ・ 労働者の人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。
 - ・ 土下座を強要すること。
 - ・ 盗撮や無断での撮影をすること。
 - ・ 労働者の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該労働者が開示することを強要する若しくは禁止すること。
- ③ 威圧的な言動
 - ・ 大きな声をあげて労働者や周囲を威圧すること。
 - ・ 反社会的な言動を行うこと。
- ④ 継続的、執拗な言動
 - ・ 同様の質問を執拗に繰り返すこと。
 - ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。
 - ・ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。
- ⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
 - ・ 長時間に渡る居座りや電話で労働者を拘束すること。



自社の労働者等が他社の労働者にカスタマーハラスメントを行った場合の協力 対応〔労働施策総合推進法第33条第3項〕

自社の労働者が、取引先等の他社の労働者にカスタマーハラスメントを行う場合もあり得ます。

このため、他社から、自社の労働者の他社の労働者に対するカスタマーハラスメントの事実確認や再発防止といった他社の雇用管理上の措置の実施に関して必要な協力を求められた場合に、事業主はこれに応じるよう努めることとされています。

この規定の趣旨に鑑みれば、事業主が、他の事業主から雇用管理上の措置への協力を求められたことを理由として、当該事業主に対し、当該事業主との契約を解除する等の不利益な取扱いを行うことは望ましくないことは当然です。

また、他社の雇用管理上の措置の実施に協力した労働者に対して、解雇その他不利益な取扱いを行わない旨を定め、自社の労働者に周知・啓発することが望ましいとされています。

加えて、事実関係の確認により、自社の労働者が、他社の労働者に対し、カスタマーハラスメントを行ったことが確認できた場合においては、事業主は、就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書における規定等に基づき、行為者である自社の労働者に対して必要な懲戒その他の措置を講ずることが望ましいとされています。

IV

求職者等に対するセクシュアルハラスメント

1. 求職者等に対するセクシュアルハラスメントとは

令和7年に改正された男女雇用機会均等法において、求職者等に対するセクシュアルハラスメントについて、事業主に防止措置を講じることを義務付けています。併せて、事業主が行う求職者等からの相談への対応に協力したことを理由とする労働者に対する不利益取扱いも禁止されています。

【男女雇用機会均等法（抄）】

（求職活動等における性的な言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

第13条 事業主は、求職者その他これに類する者として厚生労働省令で定めるもの（以下この項及び次項並びに次条において「求職者等」という。）によるその求職活動その他求職者等の職業の選択に資する活動（以下この項及び同条第一項において「求職活動等」という。）において行われる当該事業主が雇用する労働者による性的な言動により当該求職者等の求職活動等が阻害されることのないよう、当該求職者等からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

2 事業主は、労働者が事業主による求職者等からの前項の相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

※令和7年の労働施策総合推進法等一部改正法による改正後のもの。

求職者等に対するセクシュアルハラスメントは、「**求職活動等**」において行われる、「**求職者等**」に対する、「**労働者**」（*1）からの「**性的な言動**」（*2）により「**求職活動等**」が阻害されることです。

*1「労働者」については、P2参照 *2「性的な言動」については、P10参照

「求職者等」とは

求職者（企業の求人に応募する者）に加え、求職者以外の者であって、

- ・ 事業主の実施する労働者の採用に資する活動に参加する者や、
- ・ 教育実習、看護実習その他の実習を受ける者を指します。

なお、授業の一環としての社会科見学や企業を招いた講演会等の専ら教育を目的として行われるものに参加する者は含まれません。

「求職活動等」とは

求職者等が行う求職活動や職業の選択に資する活動を指します。

● 求職活動等の例

- | | |
|------------------|--------------------|
| ・ 企業の採用面接への参加 | ・ インターンシップへの参加 |
| ・ 企業の就職説明会への参加 | ・ 教育実習、看護実習等の実習の受講 |
| ・ 企業の雇用する労働者への訪問 | |

なお、**SNS等のオンラインを介したものとオンライン上で行われるもの**も含まれます。
また、事業主が雇用する労働者が通常就業している場所で行われるものに限りません。

2. 求職者等に対するセクシュアルハラスメントの内容

求職活動等において行われる求職者等の意に反する性的な言動により求職者等の求職活動等が阻害され、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該求職者等が求職活動等を行う上で看過できない程度の支障が生じることです。

典型的な例

※ 状況は多様であり、これらの例は限定列挙ではありません。

- ① 少人数の説明会において、労働者が求職者等の腰、胸等に触ったため、当該求職者等が苦痛に感じてその求職活動等の意欲が低下していること。
- ② 企業が実施するインターンシップにおいて、労働者が求職者等に対して性的な冗談やからかいを意図的かつ継続的に行ったため、当該求職者等が苦痛に感じてインターンシップ中の活動が手につかないこと。
- ③ 企業が実施するインターンシップにおいて、性的な内容を含むポスターの掲示や画面の表示等を行っているため、求職者等が苦痛に感じてインターンシップ中の活動が手につかないこと。
- ④ 面接中、面接官を務める労働者から性的な事実に関する質問を受け、求職者が苦痛に感じてその求職活動の意欲が低下していること。
- ⑤ 求職者等が労働者への訪問を行った際、当該労働者に性的な関係を求められ、当該求職者等が苦痛に感じてその求職活動等の意欲が低下していること。
- ⑥ インターンシップ中に労働者が求職者等を執拗に私的な食事に誘い、当該求職者等が苦痛に感じてその求職活動等の意欲が低下していること。

- 求職者等に対するセクシュアルハラスメントは、異性に対するものだけでなく、同性に対するものも該当します。
- また、被害を受ける者の性的指向やジェンダーアイデンティティにかかわらず、「性的な言動」であれば、求職者等に対するセクシュアルハラスメントに該当します。

- 採用内定者に関し、裁判例では、採用内定の法的性質は事案により異なるとしつつ、採用内定通知のほかには労働契約締結のための特段の意思表示をすることが予定されていない事案において、採用内定通知により、始期付きの解約権を留保した労働契約が成立するとしています。このため、採用内定により労働契約が成立したと認められる場合には、採用内定者については、セクシュアルハラスメントに関して事業主が講ずべき雇用管理上の措置（P23以降参照）や事業主が行う、労働者からの相談への対応に協力したことを理由とする解雇その他不利益取扱いの禁止の対象となるので、事業主が雇用管理上の措置を講ずるに当たっては、事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（セクハラ防止指針）に則った対応を行う必要があります。

その際、特に採用内定者が学生である場合には、求職者等と同様に、入社に至るまでの期間に、内定者向けの説明会、懇親会等への参加が必要になる場合があることや、大学のキャリアセンター等の相談窓口に対して相談を行う可能性があることなどが想定されるため、事業主が求職活動等における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（求職者等セクハラ防止指針）の内容も参考にすることが望ましいです。

- また、採用内定により労働契約が成立したと認められる場合に当たらなければ、当然に当該内定者は求職者等に該当することから、求職者等セクハラ防止指針に基づく措置を講ずる必要があります。



パワーハラスメントやカスタマーハラスメント、セクシュアルハラスメント、求職者等に対するセクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメントを防止するために、法及び指針において、事業主や労働者に対して、主に以下の事項について努めることとする**責務規定**が定められています。

【事業主の責務】

- 1) ハラスメントを行ってはならないことその他当該ハラスメントに起因する問題（以下「ハラスメント問題」という。）に対する自社の労働者の関心と理解を深めること
- 2) 自社の労働者が、他の労働者、取引先等の他の事業主が雇用する労働者及び求職者等に対する言動に必要な注意を払うよう、研修その他の必要な配慮をすること
- 3) 事業主自身（法人の場合はその役員）が、ハラスメント問題に関する理解と関心を深め、労働者、取引先等の他の事業主が雇用する労働者及び求職者等に対する言動に必要な注意を払うこと

【労働者の責務】

- 1) ハラスメント問題に関する理解と関心を深め、他の労働者、取引先等の他の事業主が雇用する労働者及び求職者等に対する言動に必要な注意を払うこと
- 2) 事業主の講ずる雇用管理上の措置に協力すること

【顧客等の責務】

- 1) カスタマーハラスメントに対する関心と理解を深めること
- 2) 労働者に対する言動が当該労働者の就業環境を害することのないよう、必要な注意を払うこと



令和7年の労働施策総合推進法の改正により、国の責務として、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。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。

ハラスメントは個人としての尊厳や人格を不当に傷つける、行ってはならない行為です。また、これに起因する問題としては、労働者の意欲の低下等による職場環境の悪化や職場全体の生産性の低下、労働者の健康状態の悪化、休職や退職等につながり得ること、これらに伴う経営的な損失等様々なものがあります。

事業主及び労働者は、ハラスメントの防止のための自らの責務をしっかりと認識しつつ、ハラスメントのない職場をつくっていきましょう。

パワーハラスメント、カスタマーハラスメント、セクシュアルハラスメント、求職者等に対するセクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメントを防止するために、**事業主が雇用管理上講ずべき措置**として、主に以下の措置が厚生労働大臣の指針に定められています。

事業主は、これらの措置について必ず講じなければなりません。

なお、派遣労働者に対しては、派遣元のみならず、派遣先事業主も措置を講じなければならないことにご注意ください。

事業主が雇用管理上講ずべき措置

→ 詳細はP24～35

- 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- 相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- ハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応
- 併せて講ずべき措置（プライバシー保護、不利益取扱いの禁止等）

※ このほか、妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメントについては、その原因や背景となる要因を解消するための措置が含まれます。

※ このほか、カスタマーハラスメントについては、その対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置が含まれます。

さらに、**実施が「望ましい」とされている取組**（P36～38）についても、責務の趣旨も踏まえて**積極的に対応しましょう**。

事業主は、日頃から労働者への意識啓発等、ハラスメント対策の周知徹底を図るとともに、相談しやすい相談窓口となっているかを点検する等、職場環境に対するチェックを行い、特に未然の防止対策を十分に講じるようにしましょう。

厚生労働大臣の指針

- 事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和2年厚生労働省告示第5号）→P53
- 事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和8年厚生労働省告示第51号）→P58
- 事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（平成18年厚生労働省告示第615号）→P66
- 事業主が求職活動等における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和8年厚生労働省告示第52号）→P70
- 事業主が職場における妊娠、出産等に関する言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（平成28年厚生労働省告示第312号）→P74
- 子の養育又は家族の介護を行い、又は行うこととなる労働者の職業生活と家庭生活との両立が図られるようにするために事業主が講ずべき措置等に関する指針（平成21年厚生労働省告示第509号）→P82

事業主が講ずべき措置一覧

※ 1～13はP24～35に記載の取組例

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
パワーハラスメント	○	○ 2-1		○	○	○	○	○	○		○	○	
カスタマーハラスメント	○	○ 2-2		○	○	○	○		○	○	○	○	
セクシュアルハラスメント	○	○ 2-1		○	○	○	○	○	○		○	○	
求職者等に対するセクシュアルハラスメント	○	○ 2-1	○	○	○	○	○	○	○		○	○	
妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメント	○	○ 2-1		○	○	○	○	○	○		○	○	○

指針に定められている項目について具体的な取組例を紹介します。
1から13までは法律上の措置義務です。

事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

→P40～（IX対応例）参照

1

ハラスメントの内容、方針等の明確化と周知・啓発

【カスタマーハラスメント以外のハラスメント】

ハラスメントの内容及びハラスメントを行ってはならない旨の事業主の方針等を明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

共通の取組例

- 就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書に、事業主の方針を規定し、当該規定と併せて、ハラスメントの内容及びハラスメントの発生の原因や背景等を労働者に周知・啓発すること。
- 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等にハラスメントの内容及びハラスメントの発生の原因や背景並びに事業主の方針を記載し、配付等すること。
- ハラスメントの内容及びハラスメントの発生の原因や背景並びに事業主の方針を労働者に対して周知・啓発するための研修、講習等を実施すること。
- （妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメントへの対応を行う場合）事業主の方針と併せて制度等が利用できる旨を周知・啓発すること。

共通のポイント

- 「事業主の方針」とは、パワーハラスメントやセクシュアルハラスメント、求職者等に対するセクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメントを行ってはならない旨の方針です。
- 「その他の職場における服務規律等を定めた文書」としては、従業員心得や必携、行動マニュアル等、就業規則ではないものの社内ルールを定めたものが考えられます。
- 「研修、講習等」を実施する場合には、定期的に実施する、調査を行う等職場の実態を踏まえて実施する、管理職層を中心に職階別に分けて実施する等の方法が効果的と考えられます。
- パンフレット等により周知する場合は、全労働者に確実に周知されるよう、配付方法等を工夫しましょう。

各ハラスメントのポイント

【パワーハラスメント】

- パワーハラスメントの発生の原因や背景には、労働者同士のコミュニケーションの希薄化などの職場環境の問題があると考えられます。このため、これらを幅広く解消していくことが、パワーハラスメントの防止の効果を高める上では重要です。

【セクシュアルハラスメント】 【求職者等に対するセクシュアルハラスメント】

- セクシュアルハラスメントの内容には、異性に対するものだけでなく、同性に対するものも含まれます。
- また、被害を受ける者の性的指向やジェンダーアイデンティティにかかわらず、性的な言動であればセクシュアルハラスメントに該当します。
- 性別役割分担意識に基づく言動は、「ハラスメントの発生の原因や背景」となり得ますので、このような言動をなくしていくことがセクシュアルハラスメントの防止の効果を高める上で重要です。
- 性別役割分担意識に基づく言動の例としては、以下が考えられます。
 - ① 「男のくせに根性がない」、「女には仕事を任せられない」等と発言する。
 - ② 酒席で、上司の側に座席を指定したり、お酌等を強要する。性別役割分担意識に基づく言動そのものがセクシュアル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に該当するわけではありませんが、セクシュアル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の発生の原因や背景となり得るため、こうした言動も含めてなくしていく必要があります。

【妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメント】

- 妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメントの発生の原因や背景には、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する否定的な言動（不妊治療に対する否定的な言動を含め、他の女性労働者の妊娠・出産等の否定につながる言動や制度等の利用否定につながる言動で、当該女性労働者に直接言わない場合も含みます。また単なる自らの意思の表明を除きます。）が頻繁に行われる等、制度等の利用や請求をしにくい職場風土や、制度等の利用ができることについて職場内での周知が不十分であることが考えられます。制度等を利用する本人だけでなく全従業員に理解を深めてもらうとともに、制度等の利用や請求等をしやすくするような工夫をすることが大切です。
- 妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する否定的な言動は、本人に直接行われない場合も含まれます。例えば、夫婦が同じ会社に勤務している場合に、育児休業を取得する本人ではなく、その配偶者に対して否定的な言動を行うことは、妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメントの発生の原因や背景になり得る行為です。

【カスタマーハラスメント】

カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

取組例

- 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等にカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を記載し、配付等すること。
- トップメッセージとして、カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を広く社内に発信すること。
- カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を労働者に対して周知・啓発するため、カスタマーハラスメントへの対処の内容と併せて研修、講習等を実施すること。

ポイント

- カスタマーハラスメントの発生の原因や背景には、商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などもあると考えられます。そのため、職場においてこれらを幅広く解消していく取組を進めることも、カスタマーハラスメントの防止の効果を高める上で重要であることに留意することが必要です。
- 「研修、講習等」を実施する場合には、定期的の実施する、調査を行う等、職場の実態を踏まえて実施する、職階別に分けて実施する等の方法が効果的と考えられます。
- パンフレット等により周知する場合は、全労働者に確実に周知されるよう、配付方法等を工夫しましょう。
- 顧客等に周知・啓発することも、被害の防止に当たっては効果的と考えられます。

2-1

行為者への厳正な対処方針、内容の規定化と周知・啓発

【カスタマーハラスメント以外のハラスメント】

ハラスメントに係る言動を行った者については、厳正に対処する旨の方針及び対処の内容を、就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

共通の取組例

- 就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書に、ハラスメントに係る言動を行った者に対する懲戒規定を定め、その内容を労働者に周知・啓発すること。
- ハラスメントに係る言動を行った者は現行の就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書において定められている懲戒規定の適用の対象となる旨を明確化し、それを労働者に周知・啓発すること。

共通のポイント

- 「対処の内容」を文書に規定することは、ハラスメントに該当する言動をした場合に具体的にどのような対処がなされるのかをルールとして明確化し、労働者に認識してもらうことによって、ハラスメントの防止を図ることを目的としています。具体的なハラスメントに該当する言動と処分の内容を直接対応させた懲戒規定を定めることのほか、どのようなハラスメントの言動がどのような処分に相当するのかについて判断要素を明らかにする方法も考えられます。

2-2

カスタマーハラスメントへの対処の内容の周知・啓発

【カスタマーハラスメント】

カスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定めたカスタマーハラスメントへの対処の内容を、管理監督者を含む労働者に周知すること。

取組例

- カスタマーハラスメントへの対処の内容を定め、当該規定と併せて、カスタマーハラスメントの内容を労働者に対して周知すること。
- 顧客等への対応に関するマニュアル等に、カスタマーハラスメントの内容及びカスタマーハラスメントへの対処の内容を記載し、労働者に対して周知すること。
- カスタマーハラスメントの内容及びカスタマーハラスメントへの対処の内容を労働者に対して周知するための研修、講習等を実施すること。

ポイント

- 「対処の内容」については、カスタマーハラスメントが発生し、その場で労働者から管理監督者等に報告があった際や管理監督者等が現認した場合は、当該管理監督者等が直ちに適切な対応を行うことが必要な場合もあることを踏まえ、その内容を定める必要があります。
- 当該事業所において発生しやすいカスタマーハラスメントの例や、商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などがカスタマーハラスメントの発生の原因や背景となり得ることを併せて周知することも考えられます。
- 「対処の内容」は、各事業主が、労働者の状況等の実態に応じて定める必要がありますが、例えば、以下のようなものが考えられます。
 - ・ 労働者から管理監督者等に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。
 - ・ 可能な限り労働者を一人で対応させないこと。また、必要に応じて当該労働者に代わって管理監督者等が対応すること。
 - ・ 顧客等とのやり取りを録音・録画すること。なお、録音・録画に当たっては個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱うこと。
 - ・ 労働者から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退店を求めたり、電話を切ったりすること。
 - ・ 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
 - ・ 現場対応が困難な場合においては、本社・本部等へ情報共有を行い、指示を仰ぐこと。
 - ・ 法的な手続が必要な場合には、法務部門等と連携し、弁護士へ相談すること。

3

求職活動等に関するルールの明確化と周知・啓発

【求職者等に対するセクシュアルハラスメント】

求職活動等に関するルールをあらかじめ明確化し、これを労働者及び求職者等に周知・啓発すること。

取組例

- 労働者に対しては、面談時間及び場所の指定、実施体制並びにやり取りに用いるＳＮＳの種類指定その他の求職者等と面談等を行う際の規則を定め、周知・啓発するための研修、講習等を実施すること。
- 求職者等に対しては、上記規則を踏まえ、面談等に関する留意事項をホームページやパンフレット等の広報手段を用いて周知等すること。

ポイント

- 労働者に対する周知・啓発に当たっては、求職活動等以外の場面においても求職者等に対する言動に必要な注意を払うよう、併せて周知することも考えられます。
- 「実施体制」とは、例えば、求職者等との面談を行う際に労働者が複数人で対応することなど、求職者等に対するセクシュアルハラスメントを未然に防ぐための体制を想定したものです。
- 求職者等への周知・啓発に当たっては、求職者等に適切に情報を伝達するため、ホームページやパンフレットによる周知のほか、ＳＮＳ等のオンライン上で行うものや、就職説明会等の対面の採用活動における広報等、様々な方法によって周知を行うことが重要です。

4

相談窓口の設置と周知

【全てのハラスメント】

相談への対応のための窓口（相談窓口）をあらかじめ定め、労働者（※）に周知すること。
※求職者等に対するセクシュアルハラスメントの相談窓口については、求職者等への周知が必要です。

共通の取組例

- 相談に対応する担当者をあらかじめ定めること。
- 相談に対応するための制度を設けること。
- 外部の機関に相談への対応を委託すること
（求職者等に対するセクシュアルハラスメントの相談窓口の場合）
- 求職者等に対し、パンフレット、ホームページ等によって、相談窓口を周知すること。

共通のポイント

- 「窓口をあらかじめ定める」とは、窓口を形式的に設けるだけでは足りず、実質的な対応が可能な窓口が設けられていることをいいます。
- このためには、労働者（求職者等）に対して窓口を周知し、労働者（求職者等）が利用しやすい体制を整備しておくことが必要です。
- 相談は面談だけでなく、電話、メール等の複数の方法で受けられるよう工夫しましょう。
- 相談の結果、必要に応じて人事担当者および相談者の上司と連絡を取る等、相談内容・状況に即した適切な対応がとれるようフォローの体制を考えておきましょう。

各ハラスメントのポイント

【求職者等に対するセクシュアルハラスメント】

- ・ 求職者等は人事担当者への相談をためらうことも想定されることから、相談窓口の担当者として人事担当者以外の者を指定すること考えられます。

【カスタマーハラスメント】

- ・ 相談に対応する担当者として、労働者の上司に当たる管理監督者等を定めることも考えられます。その場合、当該管理監督者等が相談することができる窓口を別途設けることも考えられます。

5

相談に対する適切な対応

【全てのハラスメント】

相談窓口担当者が、相談（※）の内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。

相談窓口においては、被害を受けた労働者（求職者等）が萎縮して相談を躊躇する例もあること等も踏まえ、相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止め等その認識にも配慮しながら、ハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、発生のおそれがある場合や、ハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応すること。

※ 言動を直接受けた労働者（求職者等）だけでなく、それを把握した周囲の労働者からの相談も含まれます。

共通の取組例

- 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、その内容や状況に応じて、相談窓口の担当者と人事部門とが連携を図ることができる仕組みとすること。
- 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、あらかじめ作成した留意点等を記載したマニュアルに基づき対応すること。
- 相談窓口の担当者に対し、相談を受けた場合の対応についての研修を行うこと。

共通のポイント

- 相談に当たっては、相談者の話に真摯に耳を傾け、相談者の意向等を的確に把握することが必要です。特に、ハラスメントを受けた心理的影響から理路整然と話することができない場合がありますので、忍耐強く聞くように努めましょう。
また、相談を受ける場所や時間帯等も、相談者が安心して相談できる状況となるよう工夫しましょう。
- 「内容や状況に応じ適切に対応する」とは、具体的には、相談者や行為者等に対して、一律に何らかの対応をするのではなく、労働者（求職者等）が受けているハラスメントの性格・態様によって、状況を注意深く見守る程度のものから、上司、同僚等を通じ、行為者に対し間接的に注意を促すもの、直接注意を促すもの等事案に即した対応を行うことを意味します。また、対応に当たっては、公正な立場に立って、真摯に対応しなければなりません。相談担当者が相談を受けて終わりなのではなく、事業主としてどのように判断したのか、今後組織としてどのように対応していくのか等を相談者本人にフィードバックすることも大切です。
- 「広く相談に対応」とは、ハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、ハラスメントに該当するか否かが微妙な場合も幅広く含めることを意味します。例えば、放置すれば、就業環境を害するおそれがある場合や求職活動を阻害するおそれがある場合等も含まれます（各ハラスメントのポイントも参照）。
- 相談に対する「適切な対応」には、いわゆる「二次被害（相談者が相談窓口の担当者の言動等によってさらに被害を受けること）」を防止するために必要な事項も含まれます。
- 相談担当に対する研修をするようにしましょう（対応の仕方、カウンセリング手法等）。相談担当者が対応を誤ったために、問題がこじれてしまうことがあります。
- 相談・苦情を受けた後、問題を放置しておく、問題を悪化させ、被害を拡大させてしまったり、適切に対応してくれない（事業主の義務を果たしていない）と相談者に思わせてしまうこととなりますので、初期の段階での迅速な対応が必要です。
- また、対応に時間を要する場合は、その状況や対応に必要な期間等を相談者に伝えるようにしましょう。

各ハラスメントのポイント

【パワーハラスメント】

- 一見、特定の労働者に対する言動に見えても、周囲の労働者に対しても威圧するために見せしめとして行われていると客観的に認められるような場合には、周囲の労働者に対するパワーハラスメントと評価できる場合もあることに留意しましょう。
- 労働者同士のコミュニケーションの希薄化等の職場環境の問題が原因や背景となってパワーハラスメントが生じるおそれがある場合の相談も、幅広く対象とすることが必要です。

【セクシュアルハラスメント】 【求職者等に対するセクシュアルハラスメント】

- セクシュアルハラスメントの発生の原因や背景となるおそれがある性別役割分担意識に基づく言動に関する相談も幅広く対象とすることが必要です。

【妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメント】

- ハラスメントの原因や背景となるおそれがある妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する否定的な言動に関する相談も、幅広く対象とすることが必要です。なお、妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメントの対象となる労働者は、妊娠・出産した女性労働者及び制度等を利用する（利用しようとする、利用した）男女労働者ですが、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する否定的な言動の相手は、本人に限られないため、そのような相談も受け付ける必要があります。

ハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応

6

事実関係の迅速かつ正確な確認

事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。

（カスタマーハラスメント及びセクシュアルハラスメントの場合には、必要に応じて、他の事業主に事実関係の確認の協力を求めることも含まれます（※）。）

※協力を求められた事業主には、これに応じる努力義務があります。また、協力を求められたことを理由として、他の事業主との契約を解除する等の不利益な取扱いを行うことは望ましくありません（P9、11参照）。

【カスタマーハラスメント以外のハラスメント】

共通の取組例

- 相談窓口の担当者、人事部門又は専門の委員会等が、相談者及び行為者の双方から事実関係を確認すること。その際、相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止め等その認識にも適切に配慮すること。
また、相談者と行為者の間で事実関係に関する主張に不一致があり、事実の確認が十分にできないと認められる場合には、第三者からも事実関係を聴取する等の措置を講ずること。
- 事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合等において、労働施策総合推進法第37条、男女雇用機会均等法第24条又は育児・介護休業法第52条の5に基づく調停（※）の申請を行うことその他中立な第三者機関に紛争処理を委ねることも考えられること。
※ 募集及び採用に係る紛争は対象外。

共通のポイント

- 事案が生じてから、誰がどのように対応するのか検討するのでは対応を遅らせることになります。迅速かつ適切に対応するために、相談窓口と個別事案に対応する担当部署との連携や対応の手順等をあらかじめ明確に決めておきましょう。
- 事実確認は、被害の継続、拡大を防ぐため、相談があったら迅速に開始しましょう。
- 事実確認に当たっては、当事者の言い分、希望等を十分に聴きましょう。
- 相談者が行為者に対して迎合的な言動を行っていたとしても、その事実が必ずしもハラスメントを受けたことを単純に否定する理由にはならないことに留意しましょう。
- セクシュアル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については、性的な言動があったことが事実関係の確認で重要となってくるのに対し、パワーハラスメントや妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメントは、業務上の必要性や、その言動の前後関係も含めて判断する必要がある点に、留意する必要があります。
- 事実確認が完了していなくても、当事者の状況や事案の性質に応じて、被害の拡大を防ぐため、被害者の立場を考慮して臨機応変に対応しましょう。
- ハラスメントがあったのか、又はハラスメントに該当するか否かの認定に時間を割くのではなく、問題となっている言動が直ちに中止され、良好な就業環境を回復することが優先される必要があることは言うまでもありません。

【カスタマーハラスメント】

取組例

- カスタマーハラスメントへの対処の内容を踏まえ、管理監督者等がその場で事実関係を確認し対応すること。
- 相談窓口の担当者、関係部門又は専門の委員会等が、相談者から事実関係を確認すること。その際、相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止め等その認識にも適切に配慮すること。
- 事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合等において、労働施策総合推進法第37条に基づく調停の申請を行うことその他中立な第三者機関に紛争処理を委ねること。

ポイント

- 必要に応じて、周囲の労働者からも事実関係を聴取したり、録音・録画等の客観的な証拠を確認したりする等の措置を講じましょう。なお、録音・録画等の客観的な証拠を確認するに当たっては個人情報の保護に関する法律等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱うことが必要です（※）。
 - 必要かつ可能な場合には行為者からも事実関係を聴取することも考えられます。
- ※ 取得した個人情報をカスタマーハラスメントの事案に係る事実関係の確認に使用する場合は、利用目的として、そのような事実関係の確認に使用する場合があることをできる限り特定し、本人に通知又は公表する義務があることに留意が必要です。
公表の方法としては、例えば、あらかじめプライバシーポリシー等に利用目的に関する記載を設け、これを自社のホームページのトップページから1回程度の操作で到達できる場所へ掲載することが考えられます。

ハラスメントが生じた事実が確認できた場合においては、速やかに被害者に対する配慮の措置を適正に行うこと。

【全てのハラスメント】

各ハラスメントの取組例

- 事案の内容や状況に応じ、以下の対応を行うこと。

(パワーハラスメント、セクシュアルハラスメントの被害者への対応を行う場合)

事案の内容や状況に応じ、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、被害者と行為者を引き離すための配置転換、行為者の謝罪、被害者の労働条件上の不利益の回復、管理監督者又は事業場内産業保健スタッフ等による被害者のメンタルヘルス不調への相談対応等の措置を講ずること。

(カスタマーハラスメントの被害者への対応を行う場合)

- ・ 対処の内容（P26,27参照）を踏まえ、事案の内容や状況に応じ、管理監督者等が被害者に代わって対応すること、被害者と行為者を引き離すこと等の措置を講ずること。
また、あわせて、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報すること。
- ・ 事案の内容や状況に応じ、行為者に対応する担当者の変更又は複数人で対応すること、被害者と行為者を引き離すための配置転換、管理監督者又は事業場内産業保健スタッフ等による被害者のメンタルヘルス不調への相談対応等の措置を講ずること。
また、あわせて、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報することや、法的な手続が必要な場合には法務部門等と連携し、弁護士へ相談すること。

(妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメントの被害者への対応を行う場合)

事案の内容や状況に応じ、被害者の職場環境の改善又は迅速な制度等の利用に向けての環境整備、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、行為者の謝罪、管理監督者又は事業場内産業保健スタッフ等による被害者のメンタルヘルス不調への相談対応等の措置を講ずること。

(求職者等に対するセクシュアルハラスメントの被害者への対応を行う場合)

事案の内容や状況に応じ、被害者と行為者を引き離すための対応、行為者の謝罪、又は人事担当者による被害者への相談対応等の措置を講ずること。

- 労働施策総合推進法第37条、男女雇用機会均等法第24条又は育児・介護休業法第52条の5に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を被害者（求職者等を除く）に対して講ずること。

共通のポイント

- 被害者に対する適正な配慮の措置には、取組例のほか、ハラスメントにより休業を余儀なくされた場合等であってその労働者が希望するときには、本人の状態に応じ、原職又は原職相当職への復帰ができるよう積極的な支援を行うことも含まれます。

ハラスメントが生じた事実が確認できた場合には、速やかに行行為者に対する措置を適正に行うこと。

【カスタマーハラスメント以外のハラスメント】

共通の取組例

- 就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書におけるハラスメントに関する規定等に基づき、行為者に対して必要な懲戒その他の措置を講ずること。併せて事案の内容や状況に応じ、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、被害者と行為者を引き離すための配置転換、行為者の謝罪等の措置を講ずること。
- 労働施策総合推進法第37条、男女雇用機会均等法第24条又は育児・介護休業法第52条の5に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を行行為者に対して講ずること。

共通のポイント

- ハラスメントの事実が確認されても、往々にして問題を軽く考え、あるいは話が広がるのを避けるため内密に処理しようとしたり、個人間の問題として当事者の解決に委ねようとする事例がみられます。しかし、こうした対応は、問題をこじらせ解決を困難にすることになりかねません。
- 適正な解決のためには、相談の段階から、事業主が真摯に取り組むこと、行為者への制裁は、公正なルールに基づいて行うことが重要です。
- 行為者に対して懲戒規定に沿った処分を行うだけでなく、行為者の言動がなぜハラスメントに該当し、どのような問題があるのかを真に理解させることが大切です。

9

再発防止措置の実施

【全てのハラスメント】

改めてハラスメントに関する方針を周知・啓発する等の再発防止に向けた措置を講ずること。（カスタマーハラスメント及びセクシュアルハラスメントの場合には、必要に応じて、他の事業主に再発防止に向けた措置に協力を求めることも含まれます（※）。）

※ 協力を求められた事業主には、これに応じる努力義務があります（P9、11参照）。

なお、ハラスメントが生じた事実が確認できなかった場合においても、同様の措置を講ずること。

共通の取組例

- 労働者に対してハラスメントに関する意識を啓発するための研修、講習等を改めて実施すること。

各ハラスメントの取組例

- 以下の内容を、社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に改めて掲載し、配付等すること。
 - （カスタマーハラスメント以外のハラスメントの場合）
ハラスメントを行ってはならない旨の事業主の方針及びハラスメントに係る言動を行った者について厳正に対処する旨の方針
 - （妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメントの場合）
上記に加え、妊娠・出産、育児・介護に関する制度が利用できる旨を追加
 - （カスタマーハラスメントの場合）
カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針及びカスタマーハラスメントへの対処の内容
 - （カスタマーハラスメントの場合）
■ 上記に加え、必要な場合には、カスタマーハラスメントの発生の原因や背景となった商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などの改善を図る等の再発防止に向けた措置を講ずること。
 - 必要に応じて事案の内容や対応経緯を記録し、個人情報の取扱いに留意して関係部門に共有し、再発防止に活用すること。

共通のポイント

- ハラスメントに関する相談が寄せられた場合は、たとえハラスメントが生じた事実が確認できなくても、これまでの防止対策に問題がなかったかどうか再点検し、改めて周知を図りましょう。

【カスタマーハラスメント】

事業主は、カスタマーハラスメントの抑止のための措置として、労働者に対し過度な要求を繰り返すなど特に悪質と考えられるものへの対処の方針をあらかじめ定め、管理監督者を含む労働者に周知するとともに、当該方針において定めた対処を行うことができる体制を整備しなければなりません。

取組例

- 2-2の措置（対処の内容の周知）を実施する際に、併せて、カスタマーハラスメントのうち、特に悪質と考えられるものへの対処の方針を定め、労働者に対して周知すること。加えて、当該対処を講ずることができるよう、関係部門間の連携等の体制を整備すること。

ポイント

- 特に悪質と考えられるものへの対処の例としては次のようなものがありますが、当該方針に記載する対処の内容を検討するに当たっては、各業法等(*)による定めがある場合等、業種・業態等により必要な対応が異なる場合があることに留意しつつ、それぞれの状況に応じた方針を定めることが効果的です。なお、これらは限定列举ではなく、各事業主が、実態に応じた対処の内容を検討し、対処の方針を定める必要があります。
 - ・ 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
 - ・ 行為者に対して警告文を発出すること。
 - ・ 法令の制限内において行為者に対して商品の販売、サービスの提供等をしないこと。
 - ・ 行為者に対して店舗及び施設等への出入りを禁止すること。
 - ・ 民事保全法（平成元年法律第91号）に基づく仮処分命令を申し立てること。
- (*)例えば、旅館業法（昭和23年法律第138号）に基づく宿泊拒否事由や航空法（昭和27年法律第231号）に基づく安全阻害行為等の禁止が該当します。
- 「体制を整備」とは、例えば、人事部門、カスタマーサービス部門、法務部門等の関係部門が適切かつ迅速に連携できる体制を設け、特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントが生じた際には、当該関係部門が連携して、取るべき対処を判断するように定めること等をいいます。
- 関係部門間の連携等の体制を整備することとは、例えば、人事部門、カスタマーサービス部門、法務部門等の関係部門が適切かつ迅速に連携できる体制を設け、特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントが生じた際には、当該関係部門が連携して、取るべき対処を判断するように定めること等が考えられます。

併せて講ずべき措置

【全てのハラスメント】

ハラスメントに関する相談者・行為者(*1)等の情報はその相談者・行為者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又はそのハラスメントに関する事後の対応に当たっては、相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講ずるとともに、その旨を労働者（求職者等）(*2)に対して周知すること。

なお、このプライバシーには、性的指向・ジェンダーアイデンティティや病歴、不妊治療等の機微な個人情報も含まれること。

- (*1) カスタマーハラスメントでは行為者を除く。
- (*2) 求職者等に対する周知は求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策に限る。
- (*1) (*2) とともに「11 当事者等のプライバシー保護のための措置の実施と周知」において同様。

共通の取組例

- 相談者・行為者等のプライバシー保護のために必要な事項をあらかじめマニュアルに定め、相談窓口の担当者が相談を受けた際には、そのマニュアルに基づき対応すること。
- 相談者・行為者等のプライバシーの保護のために、相談窓口の担当者に必要な研修を行うこと。
- 相談窓口においては相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じていることを、社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に掲載し、配付等すること。

共通のポイント

- ハラスメントの事案についての個人情報、特に個人のプライバシー保護に関連する事項ですから、事業主は、その保護のために必要な措置を講ずるとともに、その旨を労働者（求職者等）に周知し、労働者（求職者等）が安心して相談できるようにする必要があります。

12

相談、協力等を理由に不利益な取扱いをされない旨の定めと周知・啓発

【全てのハラスメント】

労働者がハラスメントに関し、事業主に対して相談をしたことや、事実関係の確認等の事業主の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと、都道府県労働局に対して相談、紛争解決援助の求め、調停の申請を行ったこと又は都道府県労働局からの調停会議への出頭の求めに応じたこと（以下「ハラスメントの相談等」という。）（※）を理由として、解雇その他の不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること。

※求職者等に対するセクシュアルハラスメントでは、労働者が事実関係の確認等の事業主の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと、都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求め若しくは調停の申請を行ったこと又は調停の出頭の求めに応じたことが該当します。

共通の取組例

- 就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書に、労働者がハラスメントの相談等を理由として、その労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を規定し、労働者に周知・啓発すること。
- 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報啓発のための資料等に、労働者がハラスメントの相談等を理由として、その労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載し、労働者に配付すること。

共通のポイント

- 労働者が実質的にハラスメントの相談等をしやすくするために、ハラスメントの相談等を理由とする不利益な取扱いがされない旨を定め、労働者に周知・啓発することが必要です。
- 事業主の方針等の周知・啓発の際や相談窓口の設置の周知に併せて、これらについても周知することが望ましいでしょう。

各ハラスメントのポイント

【求職者等に対するセクシュアルハラスメント】

当該言動を把握した労働者が、事業主に対して求職者等に対するセクシュアルハラスメントに関する情報提供や報告を行ったことを理由とする解雇その他不利益な取扱いについても、当然に行わないことが望ましいでしょう。

！ 「相談等を理由とした不利益取扱い禁止」について（P2、7、10、12、14参照）

労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法及び育児・介護休業法においては、労働者がハラスメントについて相談を行ったこと（※1）又は事業主による相談対応に協力した際に事実を述べたことを理由とする解雇その他の不利益な取扱いが、法律上、禁止されています。事業主は、労働者からの「自身がハラスメント被害で困っている」、「職場でハラスメントが起こっている」等の相談に対して誠実に対応し、不利益な取扱いを行ってはなりません（※2）。

また、派遣労働者も対象に含まれるものであり、派遣元のみならず、派遣先も、派遣労働者が相談を行ったこと等を理由として、当該派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供を拒む等、不利益な取扱いを行ってはなりません。派遣先は、派遣元と協力しつつ、誠実に対応を行いましょう。

（※1）求職者等に対するセクシュアルハラスメントでは対象となりません。

（※2）言動を直接受けた労働者だけでなく、それを把握した周囲の労働者らの相談も対象です。

妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメントの原因や背景となる要因を解消するための措置

【妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメント】

13

業務体制の整備など、事業主や妊娠等した労働者等の実情に応じた必要な措置

妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメントの発生の原因や背景となる要因を解消するため、業務体制の整備など、事業主や妊娠等した労働者、制度等を利用する労働者の実情に応じ、必要な措置を講ずること（派遣労働者にあつては派遣元事業主に限る）。

共通の取組例

- 妊娠等した労働者、制度等を利用する労働者の周囲の労働者への業務の偏りを軽減するよう、適切に業務分担の見直しを行うこと。
- 業務の点検を行い、業務の効率化等を行うこと。

共通のポイント

- ハラスメントの発生の原因や背景となり得る否定的な言動の要因の一つには、妊娠した労働者がつわり等の体調不良のため業務の提供ができないことや、労働能率が低下すること等により、周囲の労働者の業務負担が増大することがあります。
- 例えば、育児休業取得者の業務について、業務量の調整をすることなく、特定の労働者にそのまま負わせることは、育児休業取得者への不満につながり、休業後の円滑な職場復帰に影響を与えハラスメントが発生することにもなりかねません。
- 措置を講ずるに当たっては、妊娠等した労働者、制度等を利用する労働者の側においても、制度等の利用ができるという知識を持つことや、周囲と円滑なコミュニケーションを図りながら自身の体調や自身の制度の利用状況等に応じて適切に業務を遂行していくという意識を持つことも重要であることに留意することが必要です。



派遣先が講ずべき措置については、別途リーフレットをご用意していますので、ご参照ください。

<https://www.mhlw.go.jp/content/001309207.pdf>



事業主は、ハラスメントを防止するため、次の取組を行うことが望ましいものです。

(1) 各種ハラスメントの一元的な相談体制の整備

【パワーハラスメント】 【セクシュアルハラスメント】 【妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメント】

パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメントはその他のハラスメントと複合的に生じることも想定されることから、あらゆるハラスメントの相談について一元的に応じることのできる体制を整備すること。

共通の取組例

- 相談窓口で受け付けることのできる相談として、パワーハラスメントのみならず、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメント等も明示すること。
- すでに設置されているセクシュアルハラスメントの相談窓口が、パワーハラスメントや妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメント等の相談窓口を兼ねることとし、全ての労働者に周知すること。

(2) ハラスメントの原因や背景となる要因を解消するための取組

【パワーハラスメント】

パワーハラスメントの原因や背景となる要因を解消するため、コミュニケーションの活性化や円滑化のために研修等の必要な取組を行うことや適正な業務目標の設定等の職場環境の改善のための取組を行うこと。

【カスタマーハラスメント】

カスタマーハラスメントの原因や背景となる要因を解消するため、労働者が自社の商品やサービスをよく理解し、顧客等への対応力の向上を図るために研修等の必要な取組を行うことや労働者が顧客等への理解を深めるために必要な取組を行うこと。

各ハラスメントの取組例

【パワーハラスメント】

取組を行うに当たっては、労働者個人のコミュニケーション能力の向上を図ることは、パワーハラスメントの行為者・被害者の双方になることを防止する上で重要であることや、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、パワーハラスメントには該当せず、労働者が、こうした適正な業務指示や指導を踏まえて真摯に業務を遂行する意識を持つことも重要であることに留意すること。

(コミュニケーションの活性化や円滑化のために必要な取組)

- 日常的なコミュニケーションを取るよう努めることや定期的に面談やミーティングを行うことにより、風通しの良い職場環境や互いに助け合える労働者同士の信頼関係を築き、コミュニケーションの活性化を図ること。
- 感情をコントロールする手法についての研修、コミュニケーションスキルアップについての研修、マネジメントや指導についての研修等の実施や資料の配布等により、労働者が感情をコントロールする能力やコミュニケーションを円滑に進める能力等の向上を図ること。

(職場環境の改善のための取組)

- 適正な業務目標の設定や適正な業務体制の整備、業務の効率化による過剰な長時間労働の是正等を通じて、労働者に過度に肉体的・精神的負荷を強いる職場環境や組織風土を改善すること。

【カスタマーハラスメント】

取組を行うに当たっては、労働者が自社の商品やサービスをよく理解し、顧客等への対応力の向上を図ることは、カスタマーハラスメントの被害者になることを防止する上で重要であることや、顧客等からの社会通念上許容される範囲で行われる正当な申入れについては、カスタマーハラスメントには該当せず、労働者が、こうした正当な申入れを踏まえて真摯に業務を遂行する意識を持つことも重要であることに留意すること。

(顧客等への対応力の向上を図るために必要な取組)

- 接客についての研修、商品やサービスについての研修、顧客等からの苦情への対応についての研修等の実施や資料の配布等により、労働者の顧客等への対応力等の向上を図ること。

(労働者が顧客等への理解を深めるための取組)

- 消費者の心理(*1)や障害特性等(*2)についての資料の配布や研修等(*3)の実施により、労働者の顧客等への理解を深めること。

(*1)例えば、長時間の待ち時間が発生したり、商品の不具合が生じたりしたような特定の場面において、消費者がどのような感情を抱き、どのような言動をする傾向にあるか等についての理解を深める取組が考えられます。

(*2)「等」には、例えば、認知症の症状も含まれます。

(*3)例えば、パンフレット等を配布すること、外部の講師（消費者や障害者等の当事者を含む）に依頼して研修を実施すること等の手法も考えられます。

【妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメント】

妊娠等した労働者、制度等を利用する労働者の側においても、制度等の利用ができるという知識を持つことや、周囲と円滑なコミュニケーションを図りながら自身の体調や自身の制度の利用状況等に応じて適切に業務を遂行していくという意識を持つこと等を、妊娠等した労働者、制度等の利用の対象となる労働者に周知・啓発すること（育児・介護休業等に関するハラスメントについては、派遣労働者にあつては派遣元事業主に限る）。

(3) 労働者や労働組合等の参画

【パワーハラスメント】 【カスタマーハラスメント】 【セクシュアルハラスメント】

【妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメント】

- ・ 雇用管理上の措置を講じる際に、必要に応じて、労働者や労働組合等の参画を得つつ、アンケート調査や意見交換等を実施する等により、その運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努めること（労働者や労働組合等の参画を得る方法として、例えば、労働安全衛生法に基づく衛生委員会の活用等も考えられます）。

(4) 自社の労働者以外の者に対する言動への措置

【パワーハラスメント】 【セクシュアルハラスメント】

【妊娠・出産等に関するハラスメント】

- ・ 労働政策総合推進法や男女雇用機会均等法に定められた事業主や労働者の責務規定（P22参照）の趣旨に鑑みて、自社の労働者以外の者への言動に注意を払うよう努めること。
- ・ 事業主の方針の明確化等（P24～26参照）を行う際に、自社の労働者以外の者への言動についても同様の方針を示すことや、自社の労働者以外から相談があった場合は、その内容を踏まえて、Ⅶの雇用管理上講ずべき措置（P23～35参照）も参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めること。

※ 自社の労働者以外の者とは、他の事業主が雇用する労働者、労働者以外の者（個人事業主等）等が含まれます。なお、フリーランス・事業者間取引適正化等法上のフリーランス（特定受託事業者）に対して業務委託を行う発注事業者は、フリーランスに対して行われる業務委託に関するハラスメントについても措置を講じることが義務付けられています（P39参照）

【カスタマーハラスメント】

カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針の明確化等を行う際に、他の事業主が雇用する労働者に対する言動について、カスタマーハラスメントを行ってはならない旨の方針を併せて示すこと。

【カスタマーハラスメントのみ】

（５） 業種・業態ごとの取組

カスタマーハラスメントは、業種・業態等によりその被害の実態や必要な対応も異なると考えられることから、業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進めること。また、同じ業種・業態等の複数の事業主が一体となって取組を行うこと。

（６） 他の事業主が雇用する労働者や個人事業主等に対するカスタマーハラスメントを行ってはならない旨の方針の明確化

- ・ 事業主は、カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針の明確化等（P26参照）を行う際に、自社の労働者以外の者（他の事業主が雇用する労働者及び個人事業主等の労働者以外の者）に対する自社の職場における顧客等の言動についても、同様の方針を併せて示すこと
- ・ これらの者からカスタマーハラスメントに類する相談があった場合には、Ⅶの雇用管理上講ずべき措置（P23～35参照）を参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めること。

【求職者等に対するセクシュアルハラスメントのみ】

（７） 教育機関の相談窓口等との連携

求職活動等を行う大学生や専門学校生が所属する教育機関が設置する相談窓口の担当者等の求職者等の関係者から求職者等に対するセクシュアルハラスメントに係る相談に関する情報提供があった場合には、連携し、適切な対応を行うこと。

（８） 顧客等からの求職者等に対するセクシュアルハラスメントに類する行為への対応

事業主は、求職者等から、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による求職者等に対するセクシュアルハラスメントに類すると考えられる相談があった場合には、その内容を踏まえて、Ⅶの事業主が雇用管理上講ずべき措置（P23～35参照）も参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めること。

（９） 求職活動等におけるパワーハラスメントに類する行為等への対応

事業主及び労働者の責務の趣旨に関連し、求職活動等におけるパワーハラスメントに類する行為、求職活動等における妊娠、出産等に関するハラスメントに類する行為及び求職活動等における育児休業等に関するハラスメントに類する行為について、

- ・ 事業主は、当該事業主が雇用する労働者の求職者等に対する言動についても必要な注意を払うよう配慮するとともに、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）自らと労働者も、求職者等に対する言動について必要な注意を払うよう努めること
- ・ ハラスメントを行ってはならない旨の方針の明確化等を行う際に同様の方針を併せて示すこと
- ・ 相談があった場合に、必要に応じて適切な対応を行うように努めること

その際、求職者等の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うこと、求職者等の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該求職者等の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該求職者等が開示することを強要する若しくは禁止すること等についても、必要に応じて適切な対応を行うように努めること。

（１０） 求職活動等におけるカスタマーハラスメントに類する行為への対応

求職者等から、求職活動等におけるカスタマーハラスメントに類すると考えられる相談があった場合には、必要に応じて適切な対応を行うように努めること。

- ハラスメント対策は、制度をつくっただけで完成するものではありません。また、有効な対策は会社ごとに異なるものであり、法律の内容に沿って、会社の実情を踏まえて対策を充実させる努力を続けましょう。
- 周知・啓発は、一度行えば良いというものではありません。
 - ・ 定期的に研修を実施する
 - ・ 管理職層を中心に階層別に分けて研修を実施する
 - ・ 正規雇用労働者だけでなく、パート、アルバイト、派遣労働者等の非正規雇用労働者も対象に含めて研修を実施する
 - ・ 新入社員の入社時期、異動の多い時期に合わせて研修を実施する等により、全ての労働者に対して周知を図る工夫をしましょう！
- 社内ネットワーク上に周知文書を掲載する例も見られますが、掲載されていることを労働者が知らないということであれば周知しているとは言えません。掲載や更新の都度、その旨をメール等で全労働者に周知することが必要です。
- また、社内アンケート等で労働者の意識やハラスメントの実態を把握したり、社内の対策について意見を聞くことは、ハラスメントの未然防止や働きやすい職場環境の整備に役立ちます。

例 1 就業規則に委任規定を設けた上で、詳細を別規定に定めている例

【就業規則の規定】

第〇条 ハラスメントの禁止

パワーハラスメント、カスタマーハラスメント、セクシュアルハラスメント、求職者等に対するセクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメントについては、第〇条（服務規律）及び第△条（懲戒）のほか、詳細は「ハラスメントの防止に関する規定」により別に定める。

【詳細について定めた別規定】

－ ハラスメントの防止に関する規定 －

（目的）

第1条 本規定は、就業規則第〇条に基づき、パワーハラスメント、カスタマーハラスメント、セクシュアルハラスメント、求職者等に対するセクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメント（以下「ハラスメント」という。）を防止するために従業員が遵守すべき事項を定める。

なお、この規定にいう従業員とは、正社員だけでなく、契約社員及び派遣労働者も含まれるものとする。

（パワーハラスメント、カスタマーハラスメント、セクシュアルハラスメント、求職者等に対するセクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメントの定義）

第2条 パワーハラスメントとは、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であって、業務上の必要かつ相当な範囲を超えたものにより、就業環境を害することをいう。なお、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、パワーハラスメントには該当しない。

2 カスタマーハラスメントとは、職場において行われる顧客等（取引先の従業員等を含む。）の言動であって、従業員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、従業員の就業環境が害されるものをいう。なお、顧客等からの苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、また、障害者から不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たらない。

3 セクシュアルハラスメントとは、職場における性的な言動に対する他の従業員の対応等により当該従業員の労働条件に関して不利益を与えること又は性的な言動により他の従業員の就業環境を害することをいう。また、相手の性的指向又はジェンダーアイデンティティの状況にかかわらず、異性に対する言動だけでなく、同性に対する言動も該当する。

4 前項の他の従業員とは直接的に性的な言動の相手方となった被害者に限らず、性的な言動により就業環境を害されたすべての従業員を含むものとする。

5 求職者等に対するセクシュアルハラスメントとは、従業員による「性的な言動」により求職者等による求職活動等が阻害されるものをいう。

6 妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメントとは、職場において、上司や同僚が、従業員の妊娠・出産及び育児・介護等に関する制度又は措置の利用に関する言動により従業員の就業環境を害すること並びに妊娠・出産等に関する言動により女性従業員の就業環境を害することをいう。なお、業務分担や安全配慮等の観点から、客観的にみて、業務上の必要性に基づく言動によるものについては、妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメントには該当しない。

7 第1項、第2項、第3項及び第6項の職場とは、勤務部店のみならず、従業員が業務を遂行するすべての場所をいい、また、就業時間内に限らず、実質的に職場の延長とみなされる就業時間外の時間を含むものとする。

(禁止行為)

第3条 すべての従業員は、他の従業員や求職者等を業務遂行上の対等なパートナー又は将来の従業員・同僚になりえる者として認め、職場における健全な秩序並びに協力関係を保持する義務を負うとともに、その言動に注意を払い、職場内において次の第2項・第4項から第7項までに掲げる行為をしてはならず、また、自社の従業員以外の者に対しても、これに類する行為を行ってはならない。さらに、第3項に掲げる行為を他社の従業員に対して行ってはならない。

2 パワーハラスメント(第2条第1項の要件を満たした以下のような行為)

- ①殴打、足蹴りする等の身体的攻撃
- ②人格を否定するような言動をする等の精神的な攻撃
- ③自身の意に沿わない従業員に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離する等の人間関係からの切り離し
- ④長期間にわたり、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下で、勤務に直接関係ない作業を命じる等の過大な要求
- ⑤管理職である部下を退職させるため誰でも遂行可能な業務を行わせる等の過小な要求
- ⑥他の従業員の性的指向・ジェンダーアイデンティティや病歴等の機微な個人情報について本人の了解を得ずに他の従業員に暴露する等の個の侵害

3 カスタマーハラスメント(第2条第2項の要件を満たした以下のような行為)

- ①そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ②契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ④不当な損害賠償要求
- ⑤身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- ⑥精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
- ⑦威圧的な言動
- ⑧継続的、執拗な言動
- ⑨拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)

4 セクシュアルハラスメント(第2条第3項の要件を満たした以下のような行為)

- ①性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問・発言
- ②わいせつ図画の閲覧、配付、掲示
- ③うわさの流布
- ④不必要な身体への接触
- ⑤性的な言動により、他の従業員の就業意欲を低下せしめ、能力の発揮を阻害する行為
- ⑥交際・性的関係の強要
- ⑦性的な言動への抗議又は拒否等を行った従業員に対して、解雇、不当な人事考課、配置転換等の不利益を与える行為
- ⑧その他、相手方及び他の従業員に不快感を与える性的な言動

5 求職者等に対するセクシュアルハラスメント(第2条第5項の要件を満たした以下のような行為)

- ①性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問・発言
- ②わいせつ図画や画面の閲覧、配付、掲示
- ③うわさの流布
- ④不必要な身体への接触
- ⑤食事・交際を執拗に求めること
- ⑥性的な関係を求めること
- ⑦その他、相手方に不快感を与える性的な言動

6 妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメント(第2条第6項の要件を満たした以下のような行為)

- ①部下の妊娠・出産、育児・介護に関する制度や措置の利用等に関し、解雇その他不利益な取扱いを示唆する言動
- ②部下又は同僚の妊娠・出産、育児・介護に関する制度や措置の利用を阻害する言動
- ③部下又は同僚が妊娠・出産、育児・介護に関する制度や措置を利用したことによる嫌がらせ等
- ④部下が妊娠・出産等したことにより、解雇その他の不利益な取扱いを示唆する言動
- ⑤部下又は同僚が妊娠・出産等したことに対する嫌がらせ等

7 部下である従業員がハラスメントを受けている事実を認めながら、これを黙認する上司の行為

(懲戒)

第4条 次の各号に掲げる場合に依り、当該各号に定める懲戒処分を行う。

- ①第3条第2項(①を除く。)、第3項(⑤を除く。)、第4項①から⑤まで及び⑧、第5項(⑥を除く。)、第6項又は第7項の行為を行った場合
就業規則第Ⅶ条第1項①から④までに定めるけん責、減給、出勤停止又は降格
- ②前号の行為が再度に及んだ場合、その情状が悪質と認められる場合、第3条第2項①、第3項⑤、第4項⑥及び⑦、又は第5項⑥の行為を行った場合
就業規則第Ⅶ条第1項⑤に定める懲戒解雇

(相談及び苦情への対応)

第5条 ハラスメントに関する相談窓口は本社及び各事業場で設けることとし、その責任者は人事部長

とする。人事部長は、窓口担当者の名前を人事異動等の変更の都度、周知するとともに、担当者に対する対応マニュアルの作成及び対応に必要な研修を行うものとする。

- 2 ハラスメントの被害者に限らず、すべての従業員は、パワーハラスメントやカスタマーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する就業環境を害する言動に関する相談を相談窓口の担当者に申し出ることができる。
- 3 対応マニュアルに沿い、相談窓口担当者は相談者からの事実確認の後、本社においては人事部長へ、各事業場においては所属長へ報告する。報告に基づき、人事部長又は所属長は相談者のプライバシーに配慮した上で、必要に応じて行為者、被害者、上司その他の従業員等に事実関係を聴取する。
- 4 前項の聴取を求められた従業員は、正当な理由なくこれを拒むことはできない。
- 5 対応マニュアルに沿い、所属長は人事部長に事実関係を報告し、人事部長は、問題解決のための措置として、第4条による懲戒の他、行為者の異動等被害者の労働条件及び就業環境を改善するために必要な措置を講じる。
- 6 相談及び苦情への対応に当たっては、関係者のプライバシーは保護されるとともに、相談をしたこと又は事実関係の確認に協力したこと(他社からの協力依頼によるものも含む。)等を理由として不利益な取扱いを行わない。

(再発防止の義務)

第6条 人事部長は、ハラスメント事案が生じた時は、周知の再徹底及び研修の実施、事案発生の原因の分析等、適切な再発防止策を講じなければならない。

(カスタマーハラスメントへの基本姿勢)

第7条 第2条第2項に掲げるカスタマーハラスメントに当たる行為に対しては、従業員の人格および就業環境を守る観点から、会社として毅然とした対応を行う。従業員が安心して業務に従事できる環境を維持することは、結果として顧客に対する安定的かつ質の高いサービス提供につながるものであり、会社はこの考え方にに基づき、適切な対応方針および支援体制を整備する。なお、具体的な対処内容については、「〇〇株式会社カスタマーハラスメント対応マニュアル」に定めることとする。

- 2 従業員は、顧客等に対し誠実かつ丁寧な対応を心がけ、常にサービスの向上に努めるとともに、カスタマーハラスメントに当たる行為に対しては、前項のマニュアルに従い対応すること。

(その他)

第8条 性別役割分担意識に基づく言動は、セクシュアルハラスメントの発生の原因や要因になり得ること、また、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する否定的な言動は、妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメントの発生の原因や背景となり得ることから、このような言動を行わないよう注意すること。

附則 本規定は令和〇年〇月〇日より実施する。

注1) 就業規則等に定めた事項以外にも、相談窓口を設置し、相談窓口担当者について周知するとともに、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する制度が利用できることについて、別途定めたうえで周知する必要があります。なお、求職者等に対するセクシュアルハラスメントの相談に対応する相談窓口については求職者等に周知する必要があります。また、求職者等に対するセクシュアルハラスメントについては人事担当者への相談をためらうことも想定されることから、相談窓口の担当者として人事担当者以外の者を指定することも考えられます。

注2) 妊娠・出産等に関する否定的な言動や性別役割分担意識に基づく言動はハラスメントの発生の原因や背景となり得ることがあることから、このような言動を行わないようにすることについても、周知する必要があります。

注3) カスタマーハラスメントは、業種・業態等によりその被害の実態や必要な対応も異なると考えられることから、業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進める必要がありますので、対処の内容については、自社にあったマニュアル等の整備をする必要があります。また、対応の実効性を確保するために必要なカスタマーハラスメントの抑止のための措置も講じる必要があります。
あかるい職場応援団では、業種別カスタマーハラスメント対策企業マニュアルを掲載しております。
https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/countermeasure/customer_hara_industry/



従業員各位

ハラスメント相談窓口のご案内

株式会社○○○ 代表取締役社長○○○

我が社のハラスメント防止に関する規定○条に定める相談窓口(苦情を含む)担当者は以下の者です。電話、メールでの相談も受け付けますので、一人で悩まずにご相談ください。

また、実際にハラスメントが起こっている場合だけでなく、その可能性がある場合や放置すれば就業環境が悪化するおそれがある場合、ハラスメントに当たるかどうか微妙な場合も含め、広く相談に対応し、事案に対処します。

【ハラスメント相談窓口】(注1)

本 社 ○○課 ○○○(内線○○、メールアドレス○○○)(女性)

△△課 △△△(内線△△、メールアドレス△△△)(男性)

××外部相談窓口 (電話××、メールアドレス×××)

□□営業所 □□□(内線□□、メールアドレス□□□)

××外部相談窓口 (電話××、メールアドレス×××)

【カスタマーハラスメント相談窓口】(注1)

本 社 ■■■課 ■■■(内線■■■、メールアドレス■■■)

□□営業所 □□□(内線□□、メールアドレス□□□)

××外部相談窓口 (電話××、メールアドレス×××)

相談には公平に、相談者だけでなく行為者等についても、プライバシーを守って対応しますので、安心してご相談ください。

相談者はもちろん、事実関係の確認等に協力した方に不利益な取扱いはいりません。

注1)ハラスメント相談窓口は、自社の従業員が行為者となるため、人事部門を窓口とすることが想定されます。一方で、カスタマーハラスメントの場合は、本社のカスタマーサービス部門や、各営業所の管理監督者・店舗の店長などを窓口とすることが想定されます。

例2 就業規則に明記されていない事項をリーフレット等で周知する例

就業規則の懲戒規定が定められており、その中でハラスメントに該当するような行為が行われた場合の対処方針・内容等がすでに読み込めるものとなっている場合には、ハラスメントが適用の対象となることをパンフレット、リーフレット、社内報、社内ホームページ、トップメッセージ等で周知することで措置を講じたこととなります。

第○章 服務規律

第○条 従業員は、次のような行為を行ってはならない。

- ① 他人に不快な思いをさせ、会社の秩序、風紀を乱す行為
- ② 他人の人権を侵害したり、業務を妨害したり、退職を強要する行為
- ③ 暴行、脅迫、傷害、賭博又はこれに類する行為及び恥辱等の行為
- ④～⑥ 略

第△章 懲戒

(懲戒の事由)

第△条 従業員が次のいずれかに該当するときは、その情状により、けん責、減給、出勤停止又は降格とする。

- ①～⑤ 略
- ⑥ 第○条(服務規律)①又は②により風紀を乱したとき
- 2 従業員が次のいずれかに該当するときは、その情状により、諭旨解雇又は懲戒解雇とする。
 - ①～⑩ 略
 - ⑪ 前項⑥により数回にわたり懲戒を受けたにもかかわらず改善の見込みがない場合、又は第○条(服務規律)③により風紀を乱したとき。

ハラスメントは許しません！！

株式会社○○○ 代表取締役社長○○○

- 1 ハラスメントは、従業員や求職者等の個人としての尊厳を不当に傷つける社会的に許されない行為であるとともに、従業員の能力の有効な発揮を妨げ、求職者等の求職活動等を阻害し、また、会社にとっても職場秩序や業務の遂行を阻害し、社会的評価に影響を与える問題です。

性別役割分担意識に基づく言動は、セクシュアルハラスメントの発生の原因や背景となることがあり、また、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する否定的な言動は、妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメントの発生の原因や背景になることがあります。このような言動を行わないよう注意しましょう。また、パワーハラスメントの発生の原因や背景には、従業員同士のコミュニケーションの希薄化等の職場環境の問題があると考えられますので、職場環境の改善に努めましょう。

- 2 我が社は下記のハラスメント行為を許しません。また、我が社の従業員以外の者に対しても、これに類する行為を行ってはいけません。（なお、以下のパワーハラスメントについては、優越的な関係を背景として行われたものであることが前提です。）

「就業規則第○条①他人に不快な思いをさせ、会社の秩序、風紀を乱す行為」とは、次のとおりです。

【パワーハラスメント】

- ①隔離・仲間外し・無視等人間関係からの切り離しを行うこと

- ②私的なことに過度に立ち入ること

【セクシュアルハラスメント及び求職者等に対するセクシュアルハラスメント】

- ③性的な冗談、からかい、質問

- ④わいせつ図画の閲覧、配付、掲示

- ⑤その他、他人に不快感を与える性的な言動

【妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメント】

- ⑥部下又は同僚が妊娠・出産、育児・介護に関する制度や措置を利用することを阻害する言動

- ⑦部下又は同僚が妊娠・出産、育児・介護に関する制度や措置を利用したことによる嫌がらせ等

- ⑧部下又は同僚が妊娠・出産等したことによる嫌がらせ等

「就業規則第○条②他人の人権を侵害したり、業務を妨害したり、退職を強要する行為」とは、次のとおりです。

【パワーハラスメント】

- ⑨業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害を行うこと

- ⑩業務上の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと

【カスタマーハラスメント（取引先等に対するもの）】

- ⑪取引先等に対する、契約内容からして相当性を欠く要求

- ⑫取引先等に対する、精神的な攻撃（⑭に当たるものを除く）、威圧的な言動、継続的、執拗な言動、拘束的な言動

【セクシュアルハラスメント及び求職者等に対するセクシュアルハラスメント】

- ⑬性的な噂の流布

- ⑭身体への不必要な接触

- ⑮性的な事実関係を尋ねること

- ⑯性的な関係を求めること

- ⑰執拗に私的な食事やデートに誘うこと

- ⑱性的な言動により社員等の就業意欲を低下させ、能力発揮を阻害する行為、もしくは、求職者等の求職活動等を阻害する行為

【妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメント】

- ⑲部下の妊娠・出産、育児・介護に関する制度や措置の利用等に関し、解雇その他不利益な取扱いを示唆する行為

- ⑳部下が妊娠・出産等したことにより、解雇その他不利益な取扱いを示唆する行為

「就業規則第○条③暴行、脅迫、傷害、賭博又はこれに類する行為及び恥辱等の行為」とは次のとおりです。

【パワーハラスメント】

- ㉑暴行・傷害等身体的な攻撃

- ㉒脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言等精神的な攻撃を行うこと

【カスタマーハラスメント（取引先等に対するもの）】

- ㉓取引先等に対する、身体的な攻撃（暴行、傷害等）

- ㉔取引先等に対する、脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言等精神的な攻撃を行うこと

【セクシュアルハラスメント及び求職者等に対するセクシュアルハラスメント】

- ㉕交際、性的な関係の強要

- ㉖性的な言動に対して拒否等を行った部下等従業員に対する不利益取扱い 等

- 3 この方針の対象は、正社員、派遣社員、パート・アルバイト等当社において働いている全ての従業員です。
 セクシュアルハラスメントについては、上司、同僚、顧客、取引先の社員の方等が行為者になり得るものであり、異性に対する行為だけでなく、同性に対する行為も対象となります。また、被害者の性的指向又はジェンダーアイデンティティにかかわらず、性的な言動であればセクシュアルハラスメントに該当します。
 妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメントについては、妊娠・出産等をした女性従業員及び育児・介護休業等の制度を利用する男女従業員の上司及び同僚が行為者となり得ます。
 相手の立場に立って、普段の言動を振り返り、ハラスメントのない、快適な職場を作っていきましょう。
- 4 従業員がハラスメントを行った場合、就業規則第△条「懲戒の事由」第1項、第2項に当たることとなり、処分されることがあります。
 その場合、次の要素を総合的に判断し、処分を決定します。
 ① 行為の具体的態様(時間・場所(職場か否か)・内容・程度)
 ② 当事者同士の関係(職位等)
 ③ 被害者の対応(告訴等)・心情等
- 5 従業員は、顧客等に対し誠実かつ丁寧な対応を心がけ、商品やサービスをよく理解し、常に顧客等への対応力の向上に努める必要があります。一方で、顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でなく、カスタマーハラスメントに当たる行為に対しては、従業員の人格および就業環境を守る観点から、会社として毅然とした対応を行います。従業員が安心して業務に従事できる環境を維持することは、結果として顧客に対する安定的かつ質の高いサービス提供につながるものであり、会社はこの考え方に基つき、適切な対応方針および支援体制を整備します。なお、具体的な対応内容については、「カスタマーハラスメント対応マニュアル」に定めます。
- 6 相談窓口
 ハラスメントに関する相談(苦情を含む)窓口担当者は次の者です。電話、メールでの相談も受け付けますので、一人で悩まずにご相談ください。
 また、実際にハラスメントが起こっている場合だけでなく、その可能性がある場合や放置すれば就業環境が悪化するおそれがある場合、ハラスメントに当たるかどうか微妙な場合も含め、広く相談に対応し、事案に対処します。
【ハラスメント相談窓口】(注1)
 本社 ○○課 ○○○(内線○○、メールアドレス○○○)(女性)
 △△課 △△△(内線△△、メールアドレス△△△)(男性)
 ××外部相談窓口(電話××、メールアドレス×××)
【カスタマーハラスメント相談窓口】(注1)
 本 社 ■■■課 ■■■(内線■■、メールアドレス■■■)
 □□営業所 □□□(内線□□、メールアドレス□□□)
 ××外部相談窓口(電話××、メールアドレス×××)
 相談には公平に、相談者だけでなく行為者等についても、プライバシーを守って対応しますので、安心してご相談ください。
- 7 相談者はもちろん、事実関係の確認等に協力(他社からの協力依頼によるものも含む。)した方に不利益な取扱いはい行いません。
- 8 相談を受けた場合には、事実関係を迅速かつ正確に確認し、事実が確認できた場合には、被害者に対する配慮のための措置及び行為者に対する措置を講じます。また、再発防止策を講じる等適切に対処します。
- 9 当社には、妊娠・出産、育児や介護を行う従業員が利用できる様々な制度があります。派遣社員の方については、派遣元企業においても利用できる制度が整備されています。どのような制度や措置が利用できるのかを就業規則等により確認しましょう。
 制度や措置の利用をためらう必要はありませんが、制度や措置を利用する場合には、必要に応じて業務配分の見直し等を行うことにより、職場に何からの影響を与えることもありますので、円滑な制度の利用のためにも、早めに上司や人事部に相談してください。また気持ちよく制度を利用するためにも、利用者は日頃から業務に関わる方々とのコミュニケーションを図ることを大切にしましょう。
 所属長は妊娠・出産、育児や介護を行う従業員が安心して制度を利用し、仕事との両立ができるようにするため所属における業務配分の見直し等を行ってください。対応に困ることがあれば、本社人事部○○課、△△に相談してください。
- 10 ハラスメント防止研修・講習を実施する際は、積極的に参加してください。

注1)ハラスメント相談窓口は、自社の従業員が行為者となるため、人事部門を窓口とすることが想定されます。一方で、カスタマーハラスメントの場合は、本社のカスタマーサービス部門や、各営業所の管理監督者・店舗の店長などを窓口とすることが想定されます。

○年○月○日

求職活動等を行う皆さまへ

株式会社○○○ 代表取締役社長○○○

当社では、採用活動の過程において生じ得る、求職者等に対するセクシュアルハラスメント等(※)の防止に取り組んでいます。

求職者等の皆さまが安心して面談・選考に臨むことができるよう、以下のとおりルールを定めています。

(※)パワーハラスメントに類する行為、カスタマーハラスメントに類する行為、妊娠、出産等に関するハラスメントに類する行為及び育児休業等に関するハラスメントに類する行為を含む

【求職活動等における当社のルール】

1. 当社では、ハラスメント行為の防止について、従業員に対する周知・啓発を継続的に行っています。

2. 面談・面接、OB・OG訪問に関するルール

面談・面接の時間:○○:○○～○○:○○

場所:本社会議室、社内打ち合わせスペース、執務スペース等、会社が指定した場所(注1)

実施体制:複数人で実施する、第三者の目が届く環境(オープンスペース等)で実施するなど、会社が認めた体制で行います。なお、会議室など閉じられた空間で行う際は必ず複数人で実施します。

連絡手段:やり取りにはEmailのみを使用します

(従業員は会社のメールアドレスを使用します)

【相談窓口について】

当社の採用活動において、万が一、従業員から性的な言動等を受けた場合には、以下の相談窓口までご連絡ください。ハラスメントに該当するか判断が難しい場合も含め、幅広くご相談を受け付け、適切に対応します。ご相談にあたっては、相談者のみならず、関係者のプライバシーにも十分配慮し、公平に対応します。

また、相談を行ったことや、事実確認に協力したことなどが、採用選考の判断に影響を与えることはありませんので、安心してご相談ください。

相談窓口(注2)

・人事部 ○○○

(電話番号○○○-○○○-○○○○、メールアドレス○○○)【女性】

・人事部 ○○○

(電話番号○○○-○○○-○○○○、メールアドレス○○○)【男性】

・コンプライアンス室 ○○○

(電話番号○○○-○○○-○○○○、メールアドレス○○○)【女性】

・コンプライアンス室 ○○○

(電話番号○○○-○○○-○○○○、メールアドレス○○○)【男性】

注1) オンラインやカフェ等のオープンスペースでの開催も考えられます。

注2) 求職者等は人事担当者への相談をためらうことも想定されることから、相談窓口の担当者として人事担当者以外の者を指定することも考えられます。

例4 どのような言動がどのような処分に相当するかを記載した懲戒規定の例

就業規則の懲戒の事由に、具体的なハラスメントの言動を列挙した上で、それらを懲戒の種類と対応させる形で定めています。

(懲戒の種類)

第Ⅶ条 懲戒は次の区分により行う。

- ① けん責 始末書を取り将来を戒める。
- ② 減給 将来を戒め、賃金を減額する。ただし、1回の額が平均賃金の1日分の半額とし、総額が1箇月の給与総額の10分の1を限度とする。
- ③ 出勤停止 7日を限度として、出勤を停止し、その間の賃金は支給しない。
- ④ 降格 職位を解任若しくは下位等級へ降格する。
- ⑤ 懲戒解雇 即時に解雇する。ただし、所轄労働基準監督署長の認定を受けたときは、第〇条に定める解雇予告手当を支給しない。

(懲戒の事由)

第△条 次のいずれかに該当するときは、その情状により、けん責又は減給に処する。

- ①～③ 略
 - ④ 職場内において、優越的な関係を背景とした言動であって、業務上の必要かつ相当な範囲を超えたものにより、就業環境を害する行為を行ったとき。
 - ⑤ 取引先等に対して、契約内容からして相当性を欠く要求又は手段や態様が相当でない言動を行ったとき。
 - ⑥ 職場内において、性的な言動によって他人(求職者、取引相手等を含む)に不快な思いをさせたり、職場の環境を悪くしたとき。
 - ⑦ 職場内において、妊娠、出産等、育児・介護休業等に関する言動により、部下や同僚の就業環境を害したとき。
- 2 次のいずれかに該当するときは、その情状により、減給又は出勤停止に処する。
- ① 前項の行為が再度に及んだ者又はその情状が悪質と認められたとき。
 - ②～⑥ 略
 - ⑦ 職場内において、性的な言動において、他人(求職者、取引相手等を含む)の業務に支障を与えたとき。
 - ⑧ 職場内において、部下の妊娠、出産等、育児・介護休業等に関して、解雇その他不利益な取扱いを示唆したとき。
- 3 次のいずれかに該当するときは、その情状により、諭旨解雇又は懲戒解雇とする。
- ① 前項の行為が再度に及んだ者又はその情状が悪質と認められたとき。
 - ②～⑥ 略
 - ⑦ 他人(求職者、取引相手等を含む)に対し、暴行・傷害等身体的な攻撃を行ったとき。
 - ⑧ 他人(求職者、取引相手等を含む)に対し、職責を利用して交際を強要したり、性的な関係を強要したとき。

例5 処分にあたっての判断要素を記載した懲戒規定の例

就業規則の懲戒の事由に、ハラスメントも含まれること並びに懲戒処分にあたっての判断要素を明らかにし、これをパンフレット等で周知することで措置を講じたことになります。

なお、判断要素については、下記の例の他、犯罪性の有無、反復・継続性、行為者の改悛の程度等が考えられます。

第〇条 懲戒事由

社員が次の各号のいずれかに該当する場合には、その情状により、けん責、減給、出勤停止又は懲戒解雇に処する。

- ① 不正不義の行為をなし、従業員としての体面を汚したとき
- ② 法令、就業規則、服務規定その他会社の諸規定に違反するとき
- ③ 他人に対して明らかに達成が不可能な職務を一方的に与える、業務に必要なことを強制的に行わせる行為を行ったとき
- ④ 他人に対して不法に辞職を強要しあるいはこれを教唆、扇動又は暴行脅迫を加え、若しくはその業務を妨害したとき
- ⑤ 著しく風紀秩序を乱し、又は乱すおそれのあるとき
- ⑥ その他前各号に準ずる不適切な行為を行ったとき

2 社員がパワーハラスメント、取引相手等に対するカスタマーハラスメント、セクシュアルハラスメント、求職者等に対するセクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメントを行った場合、前項①～⑥の各号に照らし、次の要素を総合的に判断した上で、処分を決定する。

- ① 行為の具体的態様(時間・場所(職場か否か)・内容・程度)
- ② 当事者同士の関係(職位等)
- ③ 被害者の対応(告訴等)・心情等

カスタマーハラスメント以外のハラスメントの場合

※カスタマーハラスメントについては、改訂予定の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に掲載予定です。マニュアルは改訂次第、あかるとい職場応援団HPに掲載します。

