

千葉労働局発表
令和6年11月29日

【照会先】

千葉労働局雇用環境・均等室

室長 篠山 賢一

室長補佐 江畑 泉

雇用環境改善・均等推進指導官 志田 恵美子

(直通電話) 043(221)2307

報道関係者 各位

12月は「職場のハラスメント撲滅月間」です

千葉労働局（局長 岩野剛）には、パワーハラスメントをはじめとした各種ハラスメントに関する相談が多く寄せられています。

については、ハラスメントのない職場づくりを推進するため、12月を「職場のハラスメント撲滅月間」と定め、各種取組を行います。

<実施事項>

1. 「職場におけるハラスメント対策シンポジウム」への参加勧奨

「職場におけるハラスメント対策シンポジウム」を12月10日（火）にオンラインで開催します。

【内容】

- ・基調講演「カスタマーハラスメント対策の現状について」
講師：原 昌登 教授（成蹊大学法学部）
- ・パネルディスカッション「企業のカスタマーハラスメント対策の取組事例」



2. 千葉労働局長による使用者団体等への要請

使用者団体等に対し、職場のハラスメント防止対策にかかる周知への協力を文書で要請します。

3. 労働者や事業主等からの相談への対応

千葉労働局に寄せられるハラスメント相談のうち、最も相談の多いパワーハラスメントについては、令和6年度上半期に1,295件となっており、特に保健衛生業（介護施設、病院、クリニック等）、商業（販売等）に従事する労働者からの相談が多い状況となっています【参考1（1）（2）】。

また、相談後、労使間で自主的な解決が困難な場合には、労働局による紛争解決援助制度又は調停により、解決に向けた支援をしています【参考2】。

パワーハラスメントの相談窓口：県内の各総合労働相談コーナー
セクシュアルハラスメント、妊娠・出産、育児・介護休業等ハラスメントの相談窓口：
雇用環境・均等室

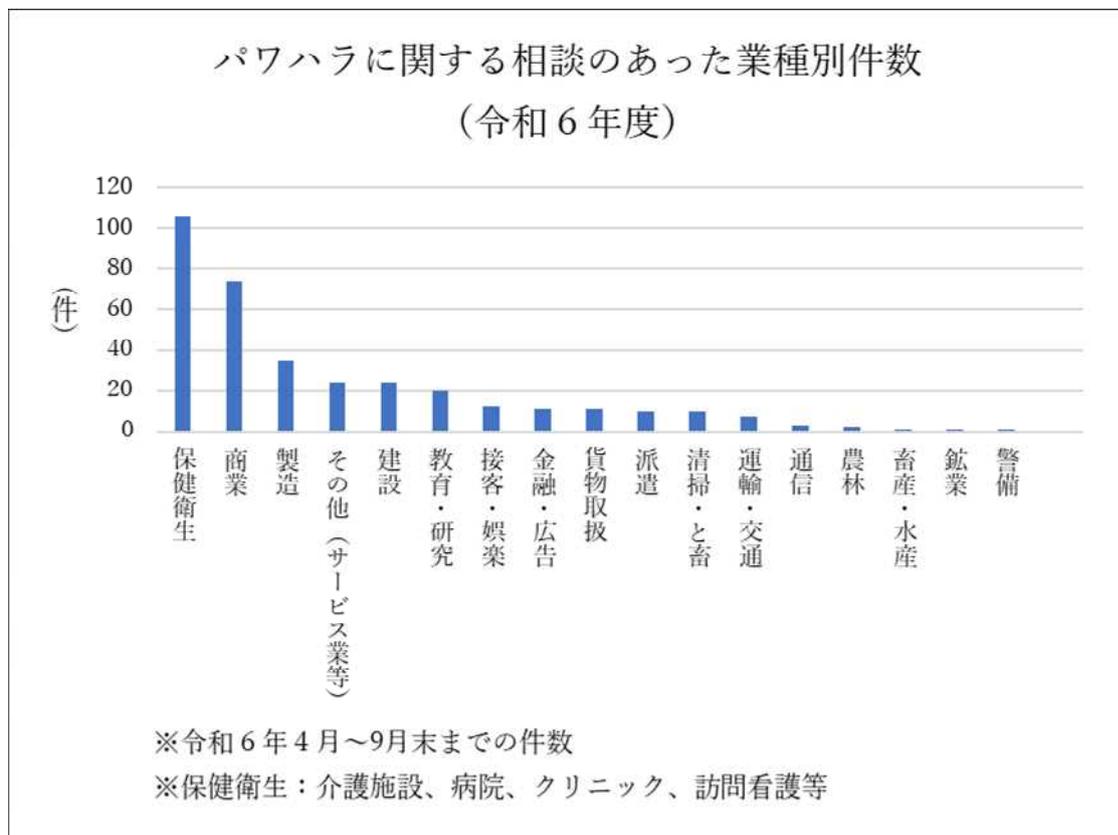
【参考1】千葉労働局管内のハラスメントに係る相談・指導等の状況

(1) 相談件数の推移 (件)

ハラスメントの種類	令和4年度	令和5年度	令和6年度
パワーハラスメント	2,151	2,337	1,295
セクシュアルハラスメント	204	172	131
妊娠・出産等ハラスメント	127	161	105
育児休業等ハラスメント	152	139	71
介護休業等ハラスメント	19	6	5
合 計	2,653	2,815	1,607

※令和6年度は9月末までの件数

(2) 労働者からの業種別相談件数 (相談者から申出のあった場合のみ)



(3) 各ハラスメント対策に関し、企業へ個別指導を実施した件数

	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年間計画件数	90	80	70
実施件数	155	118	27
うち助言・指導件数	74	79	18

※令和6年度は9月末までの件数

【参考2】千葉労働局における事例

(1) 労働局長による「紛争解決援助」の事例

事例1：パワーハラスメントに関する事案

【事案の概要】

上司から大声で怒鳴られる等のパワハラを受け、事業所の相談窓口相談したが、話を聞いてもらえず、精神的に不調となり、休職することとなった。事業所におけるハラスメントへの適切な対応及び申出人の異動による復職を求めて援助を申し出たもの。

【援助の結果】

被申出人より、相談窓口の対応については調査の結果、事実確認できなかったが、改めてハラスメントの再発防止策として、相談窓口や全社員向けに研修を行うとの報告があった。また、復職に当たり、申出人が当初より希望していた職務へ異動し、復職することを認めるとの説明があった。

(2) 調停会議による「調停」の事例

事例2：セクシュアルハラスメントに関する事案

【申請の概要】

社長から身体への接触等によるセクハラを受け、精神的に追い詰められ休職することとなった。復職できる見込みもなく、退職せざるを得ない状況のため、精神的・経済的損害に対する解決金として100万円の支払いを求めたもの。

【被申請人の説明概要】

被申請人はセクハラの実態を認識の違いはしたものの、一部認め、又、事業主としてセクハラ防止措置を講じていなかったため、対応するとして上で、本件の早期解決のために50万円を支払うと示した。

【調停の結果】

調停委員が所感を述べつつ両当事者に歩み寄りを求めた結果、解決金70万円を支払うことで合意が成立した。

【添付資料】

- 資料1 ハラスメント撲滅月間ポスター
- 資料2 職場のハラスメント対策リーフレット
- 資料3 カスタマーハラスメント対策リーフレット
- 資料4 就活ハラスメント対策リーフレット

12月は職場の ハラスメント撲滅月間です

2024年12月10日(火)、職場におけるハラスメント対策シンポジウムをオンラインで開催します。

シンポジウムの概要及び参加の申し込みは、二次元バーコードまたは下記URLからご確認ください。

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/symposium>



あかるい職場応援団
<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>

ハラスメントでお困りの方は、無料で相談できる全国の労働局・労働基準監督署にある総合労働相談コーナーをご利用ください。詳しくは、ポータルサイト「あかるい職場応援団」まで。NOハラスメント



職場のハラスメント 対策リーフレット



あなたがつくる
ハラスメントのない
あかるい社会



ハラスメントに関するご悩みは都道府県労働局にぜひご相談を

職場におけるセクシュアルハラスメント
妊娠・出産後、育児・介護休業等に関するハラスメントに関するご相談はお近くの
都道府県労働局雇用環境・均等部(室)へ

ハワーハラスメントに関するご相談はお近くの
総合労働相談コーナーへ

都道府県労働局	電話番号	都道府県労働局	電話番号
北海道労働局	011-259-2715	福岡県労働局	077-629-1190
青森県労働局	017-234-4211	東京都労働局	075-542-6648
岩手県労働局	017-234-4212	神奈川県労働局	075-541-3212
宮城県労働局	019-604-3000	新潟県労働局	075-241-3221
秋田県労働局	022-209-8844	大宮労働局	049-7660-0700
山形県労働局	018-852-8884	東京労働局	075-307-0820
山梨県労働局	026-624-8226	茨城県労働局	0742-32-0210
福島県労働局	024-538-4000	群馬県労働局	073-488-1000
茨城県労働局	029-277-8294	栃木労働局	0857-29-1700
栃木労働局	028-653-2795	群馬労働局	0852-31-1151
群馬労働局	027-685-4739	東京都労働局	085-224-7639
埼玉県労働局	049-600-8269	千葉県労働局	043-221-9246
千葉県労働局	043-221-2303	東京都労働局	082-221-9247
東京都労働局	03-324-1813	東京都労働局	083-395-0390
神奈川県労働局	045-211-2808	東京都労働局	083-395-0398
新潟県労働局	025-248-2511	東京都労働局	082-852-8142
富山県労働局	026-888-3501	東京都労働局	087-811-8924
石川県労働局	076-255-4420	東京都労働局	087-811-8916
福井県労働局	0776-32-3947	東京都労働局	089-935-2524
山梨県労働局	055-225-2851	東京都労働局	089-935-2524
長野県労働局	026-237-0125	東京都労働局	092-411-4764
岐阜県労働局	058-245-8124	東京都労働局	092-32-7218
静岡県労働局	054-532-9310	東京都労働局	092-32-7218
愛知県労働局	052-927-0266	東京都労働局	095-801-0000
三重県労働局	059-226-2318	東京都労働局	096-352-3856
		東京都労働局	096-352-3856
		東京都労働局	097-532-4025
		東京都労働局	098-38-8821
		東京都労働局	099-223-8230
		東京都労働局	099-223-8230
		東京都労働局	098-688-4360
		東京都労働局	098-688-4360

ハラスメント相談専用 単社・複社版の取組
ハラスメント相談専用ホームページ
あかるい職場応援団
ホームページ「あかるい職場応援団」には、ハラスメント対策の
取組に参考となる情報を掲載しています。
<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>

職場のハラスメント防止は、企業の義務です!

パワーハラスメント防止対策は事業主の義務に!
セクシュアルハラスメント等の防止対策も強化!

令和元年に改定された労働施策総合推進法において、職場におけるパワーハラスメントについて防止措置を講ずることが事業主に義務付けられました。併せて、男女雇用機会均等法及び育児・介護休業法も、セクシュアルハラスメントや妊娠・出産後、育児・介護休業等に関するハラスメントに係る規定が一部改正され、防止対策の強化が図られました。事業主の方は、実効性のあるハラスメント防止対策を講じてください。また、働く人自身も、上司・同僚・部下をはじめ周囲の同事業主として中心で関わる人たちが互いに尊重することで、職場のハラスメントのない職場にしていけることが大切です。



- 1. パワーハラスメント防止対策の法制化(労働施策総合推進法)**
 - ①事業主にパワーハラスメント防止のため、相談体制の整備等の雇用管理上必要な措置を講ずることを義務付け
 - ②事業主に相談等をした労働者に対する不利取扱いの禁止
 - ③パワーハラスメントの具体的な定義や事業主が取るべき雇用管理上の措置の具体的な内容等を定めるため、厚生労働大臣が「措置」を決定(資料)に定められている具体的な措置の内容は、5ページ参照)
- 職場における「パワーハラスメント」とは**

職場において行われる、①～③の要素全てを満たす行為と見なされます。

 - 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

※各要素について、業務上の範囲で実行された業務上の行為は、職場におけるパワーハラスメントには該当しません。
- 2. セクシュアルハラスメント等の防止対策の強化**
 - ①セクシュアルハラスメント等に関する型、事業主及び労働者の意識の明確化
 - ②事業主に相談等をした労働者に対する不利取扱いの禁止
 - ③自らの労働者や他の労働者にセクシュアルハラスメントを行った場合の罰則規定等

カスタマーハラスメント 対策リーフレット

厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

対策リーフレット

カスタマーハラスメント対策に取り組みることによるメリット

カスタマーハラスメント対策が、職場環境の向上につながる!



取組を進める企業からの「声」

- 接客名で対応を把握できるように。迷惑行為を迅速に謝罪し、対応できるようにしました。
- 対応方法を明示することで従業員が働きやすくなりました。
- 顧客対応のノウハウが整理でき、経験を活用することができました。
- 顧客対応に際する訓練、研修の受講後は、書き留めて対応ができるようになりました。



従業員への影響

- 職場環境が明るくなり、従業員から笑顔が出るようになりました。
- 会社としてカスタマーハラスメントに対する姿勢を示したことで従業員の安心感が生まれました。

従業員を守ることを行動で示し、職場環境が向上!

その他、従業員を守るということを行動で示す大事さを会社組織として認識できる、人材の辞任が難しい中、カスタマーハラスメント対策により職場環境をよくすることで被害を減らすことにつながるという声も寄せられています。

企業においては、カスタマーハラスメント対策を進めることで、前向きな効果も期待でき、カスタマーハラスメント対策に取り組み意識は大きくなっていきます。



こちらの資料もご覧ください

「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」
https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/pdf/cusharia_manual.pdf

カスタマーハラスメントにお悩みの方
厚生労働省は、**ハラスメント悩み相談室**
メール・SNSでご相談を! <https://hasesu-soudan.mhlw.go.jp/>
カスタマーハラスメントに関するお問い合わせは
<https://www.mhlw.go.jp/content/0001177681.pdf>
労働局労働環境・均等部(室)へ 開庁時間(8時30分~17時15分(土・日・祝日・年末年始を除く))

カスタマーハラスメント対策に取り組みましょう!

カスタマーハラスメントとは

企業や業種により、顧客への対応方法・接客が異なることが確認されるため、カスタマーハラスメントを明確に定義することはできませんが、企業へのヒアリング調査等の結果、企業の間において、以下のようものがカスタマーハラスメントであると考えられています。

顧客からのクレーム・苦情のうち、当該クレーム・苦情の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を受理するための手段・態様が社会通念上不当なものである場合、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- 企業の提供する商品、サービスに瑕疵、過失が認められない場合
- 要求の内容が、企業の規程する商品、サービスの内容とは関係がない場合

「要求を受理するための手段・態様が社会通念上不当な行動」の例

- (要求内容の妥当性にかかわらず不当とされる可能性が高いもの)
- 身体的な攻撃(暴行、虐待)
 - 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、誹謗、悪言)
 - 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、誹謗、悪言)
 - 性的な言動
 - 威圧的な言動
 - 上下差の言動
 - 継続的(繰り返し)、執拗な(しつこい)言動



(要求内容の妥当性に照らして不当とされる場合があるもの)

- 商品交換の要求
- 金銭請求の要求
- 謝罪の要求(土下座を強制)



重要

ハラスメント防止に関する指針に
おけるカスタマーハラスメントの対策については、
厚生労働大臣が定めるハラスメント防止の指針において、
以下のようにカスタマーハラスメント防止のための取組を行うことが
望ましくとされています。

- (1) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- (2) 被害者への配慮のための取組(被害者のメンタルヘルズ不調への相談対応、苦しい迷惑行為を行った者に対する対応が必要な場合に1人で対応させない等の取組)
- (3) 他の事業者が使用する労働者等からのハラスメントや事業者からの苦情・業務等の状況に合わせた取組



あなたがつくる
ハラスメントのない
あがる社会

