

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

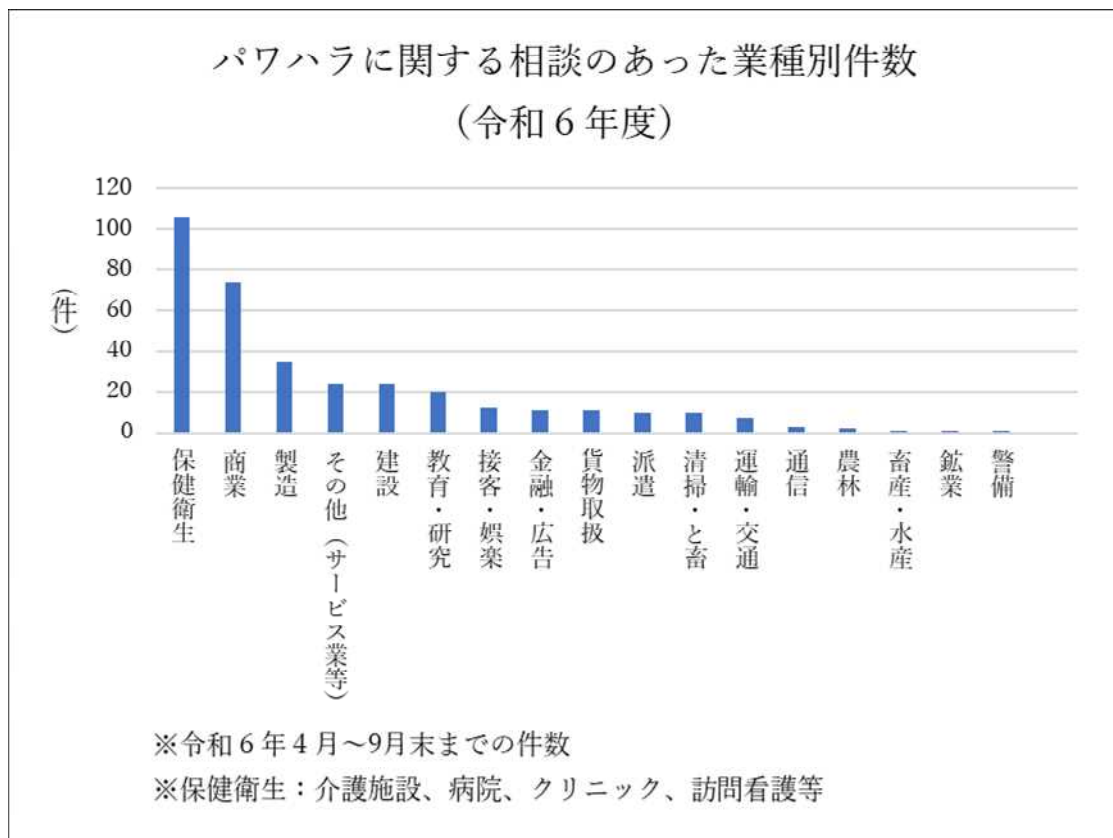
【参考1】千葉労働局管内のハラスメントに係る相談・指導等の状況

(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ひとはしたものの、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

北海道労働局	雇用環境・均等部	011-259-2715	雇用環境・均等部	017-629-1190
青森労働局	雇用環境・均等部	017-234-4211	雇用環境・均等部	075-541-3212
岩手労働局	雇用環境・均等部	017-234-4212	雇用環境・均等部	075-241-3221
宮城労働局	雇用環境・均等部	019-604-3000	雇用環境・均等部	096-7600-0700
秋田労働局	雇用環境・均等部	022-209-8844	雇用環境・均等部	078-307-0820
山形労働局	雇用環境・均等部	018-852-8884	雇用環境・均等部	0742-32-0210
福島労働局	雇用環境・均等部	024-538-4000	雇用環境・均等部	073-488-1000
茨城労働局	雇用環境・均等部	029-277-8294	雇用環境・均等部	0857-29-1700
栃木労働局	雇用環境・均等部	028-653-2795	雇用環境・均等部	0852-31-1151
群馬労働局	雇用環境・均等部	027-685-4729	雇用環境・均等部	086-224-7639
埼玉県労働局	雇用環境・均等部	049-600-8269	雇用環境・均等部	082-221-9296
千葉県労働局	雇用環境・均等部	043-221-2303	雇用環境・均等部	083-395-0390
東京都労働局	雇用環境・均等部	03-321-1813	雇用環境・均等部	083-395-0398
神奈川県労働局	雇用環境・均等部	045-511-2808	雇用環境・均等部	085-885-0027
新潟労働局	雇用環境・均等部	025-248-2511	雇用環境・均等部	082-411-8924
富山労働局	雇用環境・均等部	026-888-3501	雇用環境・均等部	087-811-8916
石川労働局	雇用環境・均等部	076-255-4420	雇用環境・均等部	089-935-2254
福井労働局	雇用環境・均等部	076-255-3947	雇用環境・均等部	089-935-2254
山梨労働局	雇用環境・均等部	055-225-2851	雇用環境・均等部	089-935-2254
長野労働局	雇用環境・均等部	026-237-0125	雇用環境・均等部	089-935-2254
岐阜労働局	雇用環境・均等部	058-245-1500	雇用環境・均等部	092-411-4764
静岡県労働局	雇用環境・均等部	054-532-9310	雇用環境・均等部	092-32-7218
愛知労働局	雇用環境・均等部	052-927-0312	雇用環境・均等部	093-32-7218
三重労働局	雇用環境・均等部	059-226-2318	雇用環境・均等部	095-801-0000

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ウェブサイト  
NO ハラスメント あかるい職場応援団  
ポータルサイト「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者と適切に関わりあうこと、働く人同士の尊重すること、職場のハラスメントのない職場にしておくことが大切です。



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「指針」を策定(指針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、①～④の要素全てを満たす行為をいいます。

- 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

※各要件に関して、業上必要かつ相当な範囲で行われる業務上の措置は、取組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自社の労働者間が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働き方改革

# カスタマーハラスメント 厚生労働省

## 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進む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」**

- 接客名で対応を拒絶できるように。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、落ちつい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いと考えられます。

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](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  
**メール・SNSでご相談を!** 厚生労働省はカスタマーハラスメント悩み相談室  
<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>  
**新進防県労働局環境・均等部(窓)へ** 開庁時間 月～金 9時～17時(土・日・祝日・年末年始を除く)  
(各都道府県)

### 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・苦情の内容の妥当性に照らして、当該要求を要請するための手段・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

#### 「要求を要請するための手段・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
  - 上下差の要求
  - 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
- 金銭損害の要求
- 謝罪の要求(上下差を除く)

**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  
 望ましいとされています。

- (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)し、人権尊重の原則) (注)
- (3) 他の事業者が提供する労働者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





# 就活ハラスメント 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お悩みは都道府県労働局にぜひご相談を

就職活動中のハラスメントに関するお悩みは、都道府県労働局雇用環境・均等部(窓口)にご相談ください。大学のキャリアセンターの担当者と一緒にご相談いただくことも可能です。相談内容等に応じて雇用環境・均等部(窓口)での対応も行っています。

都道府県労働局	電話番号	就業先向け	求職者向け	就業先向け	求職者向け
北海道労働局	011-702-2715	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
青森労働局	017-724-2700	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
岩手労働局	017-234-4512	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
宮城労働局	019-604-3002	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
秋田労働局	022-258-8844	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
山形労働局	023-299-8884	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
福島労働局	016-866-9884	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
山梨労働局	026-624-8228	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
長野労働局	026-824-8228	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
新潟労働局	025-277-5284	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
富山労働局	025-277-5281	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
石川労働局	026-628-2766	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
福井労働局	037-888-4739	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
岐阜労働局	057-888-4677	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
埼玉労働局	049-226-8282	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
千葉労働局	043-221-2307	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
東京都労働局	043-221-2303	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
神奈川県労働局	045-211-7380	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
新潟労働局	055-251-7358	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
長野労働局	026-268-3001	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
山梨労働局	019-432-2740	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
石川労働局	076-428-2740	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
福井労働局	076-206-4429	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
岐阜労働局	0776-22-2947	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
埼玉労働局	0776-22-2947	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
山形労働局	098-226-2881	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
福島労働局	098-227-0124	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
山梨労働局	026-228-0951	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
長野労働局	026-228-0951	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
新潟労働局	026-228-0951	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
富山労働局	054-202-5310	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
石川労働局	054-202-5310	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
福井労働局	056-202-0268	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
岐阜労働局	059-226-2318	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)
三重労働局	059-226-2318	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)	雇用環境・均等部(窓口)

都道府県労働局雇用環境・均等部(窓口)にぜひご相談を！  
 メール・SNSでご相談を！  
 厚生労働省多言語サービスセンター  
<https://www.mhlw.go.jp/content/000177581.pdf>  
<https://hatusu-soudan.mhlw.go.jp/>  
 都道府県労働局雇用環境・均等部(窓口) 受付時間 09:00～17:00(土日祝日を除く)



## 「就活ハラスメント」とは、「就職活動中やインターンシップの学生等に対するセクシュアルハラスメントやパワーハラスメント」のことをいい、立場の弱い学生等の尊厳や人格を不当に傷つける等の人権に関わる許されない行為です。

「就職活動中やインターンシップの学生等に対するセクシュアルハラスメントやパワーハラスメント」のことをいい、立場の弱い学生等の尊厳や人格を不当に傷つける等の人権に関わる許されない行為です。

面接で「怒人はいるのか」と質問されたら、「オンライン面接時に「全身を見せて」と言われた。

女子学生に対し、採用の最速りに不適切な関係を迫った。これを断ると、「うちの会社には絶対入社させない」と不採用にした。

インターンシップで食事やデートに誘われた。

インターンシップ中の学生に対し、人格を否定するような発言を吐いた。

