

# 改正労働施策総合推進法等について

カスタマーハラスメント対策

求職活動等におけるセクシュアルハラスメント対策

厚生労働省 愛媛労働局

雇用環境・均等室

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

1. 法改正の趣旨
2. 職場におけるカスタマーハラスメントについて事業主が講ずべき措置
3. 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントについて事業主が講ずべき措置
4. あかるい職場応援団

ひと、くらし、みらいのために



厚生労働省  
Ministry of Health, Labour and Welfare

# 労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律の概要（令和7年法律第63号、令和7年6月11日公布）

## 改正の趣旨

多様な労働者が活躍できる就業環境の整備を図るため、ハラスメント対策の強化、女性活躍推進法の有効期限の延長を含む女性活躍の推進、治療と仕事の両立支援の推進等の措置を講ずる。

## 改正の概要

### 1. ハラスメント対策の強化【労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法】

- ① カスタマーハラスメント（※）を防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、国が指針を示すとともに、カスタマーハラスメントに起因する問題に関する国、事業主、労働者及び顧客等の責務を明確化する。  
※ 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当該労働者の就業環境を害すること
- ② 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、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、国が指針を示すとともに、求職者等に対するセクシュアルハラスメントに起因する問題に関する国、事業主及び労働者の責務を明確化する。
- ③ 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、啓発活動を行う国の責務を定める。

### 2. 女性活躍の推進【女性活躍推進法】

- ① 男女間賃金差異及び女性管理職比率の情報公表を、常時雇用する労働者の数が101人以上の一般事業主及び特定事業主に義務付ける。
- ② 女性活躍推進法の有効期限（令和8年3月31日まで）を令和18年3月31日まで、10年間延長する。
- ③ 女性の職業生活における活躍の推進に当たっては、女性の健康上の特性に配慮して行われるべき旨を、基本原則において明確化する。
- ④ 政府が策定する女性活躍の推進に関する基本方針の記載事項の一つに、ハラスメント対策を位置付ける。
- ⑤ 女性活躍の推進に関する取組が特に優良な事業主に対する特例認定制度（プラチナえるぼし）の認定要件に、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する。
- ⑥ 特定事業主行動計画に係る手続の効率化を図る。

### 3. 治療と仕事の両立支援の推進【労働施策総合推進法】

- 事業主に対し、職場における治療と就業の両立を促進するため必要な措置を講じる努力義務を課すとともに、当該措置の適切・有効な実施を図るための指針の根拠規定を整備する。

等

## 施行期日

公布の日から起算して1年6月以内で政令で定める日（ただし、1③及び2②から④までは公布日、2①及び⑥並びに3は令和8年4月1日）

# ハラスメント対策の強化

- 労働施策総合推進法
- 男女雇用機会均等法

## 改正の趣旨

- ・職場におけるハラスメントは、労働者の尊厳や人格を傷付け、職場環境を悪化させる、あってはならないもの。
  - ・これまで順次対策の強化が図られてきたが、都道府県労働局へのハラスメントに係る相談件数は依然高止まりしているほか、近年、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が社会的に問題となっている。
- ⇒ 更なるハラスメント対策の強化を通じて、全ての労働者が活躍することのできる就業環境の実現を図る。

## 見直し内容

### ① カスタマーハラスメント対策の強化(労働施策総合推進法) 施行日：公布日（R7.6.11）から1年6月以内の政令で定める日

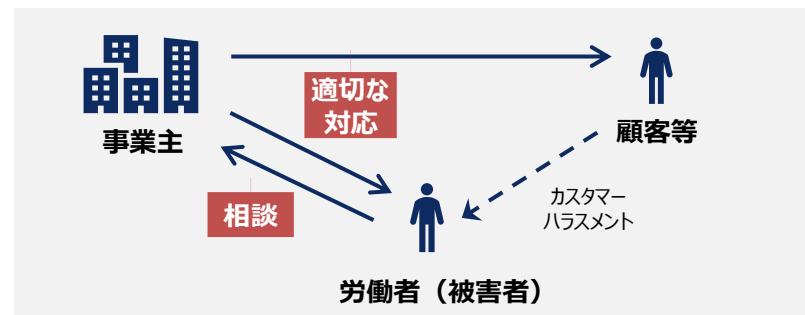
- カスタマーハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け。  
措置の具体的な内容については国が指針を定めることとする。

#### 《カスタマーハラスメントとは》

- (1) 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、
- (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) 当該労働者の就業環境を害すること

#### 《具体的な措置の内容》

- (1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- (2) 相談体制の整備・周知
- (3) カスタマーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応、  
抑止のための措置  
等



※ 厚生労働大臣(都道府県労働局)は、事業主に対して、助言、指導、勧告等を行うことができる。

- カスタマーハラスメントを行ってはならないこと等に対する関心と理解を深めることや他の事業主が雇用する労働者に対する言動に注意を払うよう努めること等を、国、事業主、労働者及び顧客等の責務として明確化する。

# 改正法施行に係る今後のスケジュール

職場におけるカスタマーハラスメントについて  
雇用管理上講ずべき措置等に関する指針について

求職活動等におけるセクシュアルハラスメントについて  
雇用管理上講ずべき措置等に関する指針について

公示日



適用期日

令和8年2月予定

改正法の施行の日  
令和8年10月1日

# 2

## 職場における カスタマーハラスメントに関する雇用管理上 講すべき措置等に関する指針（案）

ひと、くらし、みらいのために



厚生労働省  
Ministry of Health, Labour and Welfare

# カスタマーハラスメントの3要素



1

- 顧客
  - 取引先
  - 施設利用者
- その他の利害関係者が行うこと

2

社会通念上  
相当な範囲を超えた言動であること

3

労働者の  
就業環境が害されること

# カスタマーハラスメント対策に係る体制整備

## 職 場

- 雇用する労働者が業務を行う場所
- 通常の就業場所以外の場所でも、業務を遂行する場所
- 取引先事務所、取引先との打ち合わせの飲食店、顧客の自宅等

## 労働者

- パート労働者、契約社員等非正規雇用労働者を含む事業主が雇用する労働者の全て
- 派遣労働者

## 顧客等

- 顧客(今後商品購入やサービスの利用等をする可能性のある顧客)
- 取引の相手方(今後取引する可能性のある者)
- 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、利用可能性のある者)
- 事業主の行う事業に関係を有する者

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

# 社会通念上相当な範囲を超える言動 とは

## 言動の 内容

### ▶ 言動の内容 及び 手段・態様 に着目し、総合的に判断

- 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
- 契約等により想定しているサービス等を著しく超える要求
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 不当な損害賠償請求 等

… 契約内容を著しく超える要求

… 会社の事業とは関係のない要求

… 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 等

# 社会通念上相当な範囲を超える言動 とは

## 手段 態様

### 威圧的な言動

- 大声をあげて威嚇
- 反社会的な言動

### 継続的な執拗な言動

- 頻繁なクレーム
- 同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める
- 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て

### 身体的な攻撃

- 殴る、蹴る、叩く
- 物を投げつける
- わざとぶつかる
- つばを吐きかける

### 精神的な攻撃

- 「物を壊す」、「殺す」といった発言による脅し
- SNSへの暴露をほのめかした脅し
- インターネット上の投稿(従業員の氏名公開等)
- 人格を否定するような発言
- 土下座の強要
- 盗撮

### 拘束的言動

- 長時間の  
拘束・居座り・監禁

# 労働者の就業環境が害される とは

身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じること

平均的な  
労働者のが  
判断の基準です



同様の状況で同じ言動を受けた場合、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうか

一回の言動でも  
該当する場合が  
あります

言動の頻度や継続性は考慮されますが  
強い身体的・精神的苦痛を与える言動の場合は  
就業する上で看過できない程度の支障が生じている、  
就業環境を害する場合があります

# それぞれの責務

## 事業主の責務



- 労働者の関心と理解を深める
- 自社労働者が他社労働者に対する言動に必要な注意を払う
- 研修の実施 必要な配慮
- 事業主自ら  
カスタマー ハラスメント問題に対する理解と  
関心を深める
- 他社労働者への言動に注意を払う

## 労働者の責務



- カスタマー ハラスメント問題への関心と  
理解を深める
- 他社労働者に対する言動に必要な注意を払う
- 事業主の講じる措置への協力

# 事業主が雇用管理上講ずべき措置

## 職場におけるカスタマーハラスメントへの対応

- 01 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発
- 02 相談や苦情に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- 03 事後の迅速かつ適切な対応
- 04 実効性を確保するために必要なその抑止のための措置
- 05 併せて講ずべき措置

# 事業主が雇用管理上講ずべき措置

## 職場におけるカスタマーハラスメントへの対応

- 01 ● 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発
- 02 ○ 相談や苦情に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- 03 ○ 事後の迅速かつ適切な対応
- 04 ○ 実効性を確保するために必要なその抑止のための措置
- 05 ○ 併せて講ずべき措置

# 01 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

- 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
- カスタマーハラスメントの内容及び対処内容

全ての労働者に周知・啓発

就業規則



パンフレット



研修



社内HP



# カスタマーハラスメントに関する方針の明確化、周知・啓発

## カスタマーハラスメントの内容

- 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの
  - ・要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係ない要求
  - ・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
  - ・不当な損害賠償要求
- 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
  - ・身体的な攻撃
  - ・精神的な攻撃
  - ・威圧的な言動
  - ・継続的、執拗な言動
  - ・拘束的な言動 など

## 対応内容

- 労働者から管理者等へ直ちに報告し、その対処方針について指示を仰ぐ
- 可能な限り労働者1人で対応させない、必要に応じて管理者等が対応
- 顧客等とのやりとりを録音・録画する(顧客の個人情報留意)
- 十分な説明を行ってもなお繰り返す場合、一定時間の経過をもって退店を要求、切電
- 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当しうる言動には警察に通報
- 本社・本部当へ情報共有を行い、指示を仰ぐ
- 法的手続きが必要な場合には、弁護士へ相談 など

# 事業主が雇用管理上講ずべき措置

## 職場におけるカスタマーハラスメントへの対応

- 01 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発
- 02 **相談や苦情に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備**
- 03 事後の迅速かつ適切な対応
- 04 実効性を確保するために必要なその抑止のための措置
- 05 併せて講ずべき措置

## 02 相談(苦情含む)に応じ適切に対応するために必要な体制整備

- 相談への対応のための窓口をあらかじめ定める
- 相談窓口担当者が、相談に対し適切に対応できるようにすること

全ての労働者に周知・啓発

就業規則



パンフレット



研修



社内HP



# 相談や苦情に応じ、適切に対応するために必要な体制整備

## 相談窓口をあらかじめ定め 労働者に周知

### 相談窓口例

- 相談担当者をあらかじめ定める
- 相談に対するための制度を設ける
- 外部の機関に相談への対応を委託

### 望ましい取組

- (例)上司→社内相談窓口→外部関係機関(弁護士等)  
上司:気軽に相談できる雰囲気と状況に合わせた迅速な判断  
社内相談窓口:社内外の関係部門の意見を聴き対応方針を決める
- ◆相談対応者への教育
- ・対応マニュアルの整備と周知
  - ・従業員、上司、社内相談窓口への研修を実施

## 相談に対する適切な対応

### 対応例

- 内容や状況に応じて、窓口担当者と関係部門との連携の仕組みの構築
- 相談対応マニュアルに基づく対応
- 相談対応についての研修

### ポイント

### 広く相談に対応しましょう

- カスタマーハラスメントが生じている場合だけでなく、発生のおそれがある場合、該当するか否か微妙な場合
- 放置すれば就業環境を害するおそれがある場合等

# 事業主が雇用管理上講ずべき措置

## 職場におけるカスタマーハラスメントへの対応

- 01 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発
- 02 相談や苦情に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- 03 事後の迅速かつ適切な対応
- 04 実効性を確保するために必要なその抑止のための措置
- 05 併せて講ずべき措置

# 03 事後の迅速かつ適切な対応

## 01

### 事実関係を迅速かつ正確に確認すること

管理者等がその場で事実関係を確認し対応  
窓口担当者等が相談者から事実関係を確認

事実関係の確認が困難な場合などにおいては、調停申請を行うなど第三者機関に紛争処理を委ねる

## 02

### 事実関係の確認ができた場合、被害者に対する配慮措置

管理者等が被害者に代わって対応する、被害者と行為者を引き離す  
担当者の変更、複数人対応、配置転換、被害者のメンタル不調への相談対応等の措置

## 03

### 再発防止に向けた措置

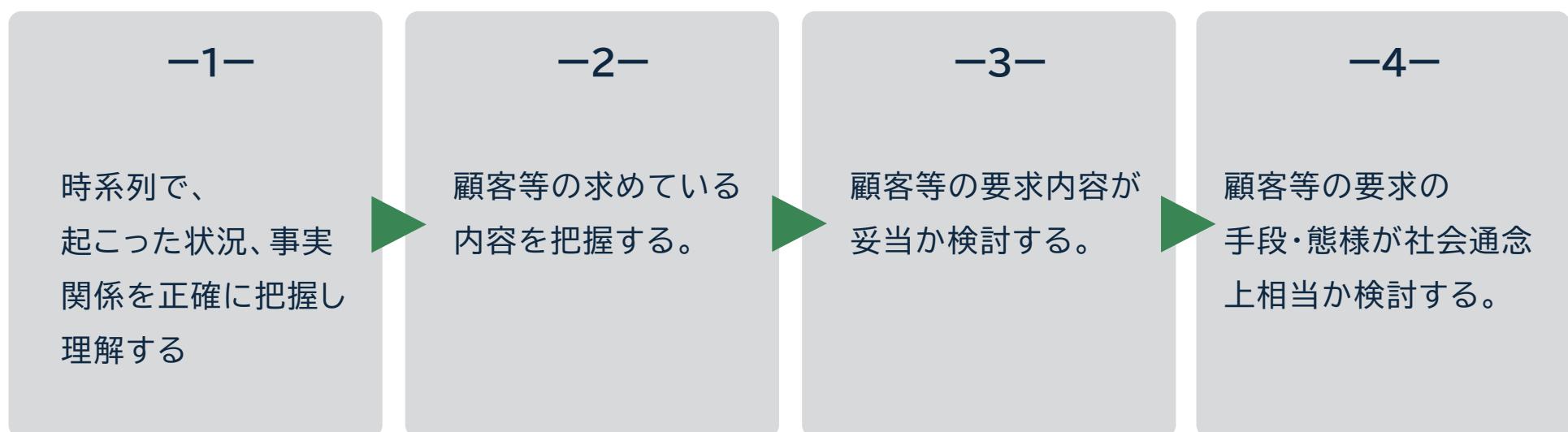
従業員に対して業務委託におけるハラスメントに関する意識を啓発するための研修、講習等を改めて実施する

# 事後の迅速かつ適切な対応

## 01 事実関係の正確な確認と事案への対応

顧客等からのクレームが正当な主張なのか、言いがかりのような悪質なクレームなのか判断するため、顧客や対応した従業員等の主張をもとに、それが事実であるかを確かな証拠・証言に基づいて確認します。事実かどうかの判断については、個別に状況を判断せず、周囲や管理者に相談する等、複数名で判断し、安易にカスタマーハラスメントと決めつけないようにしましょう。

### 一般的な事実関係の整理・判断フロー



# 事後の迅速かつ適切な対応

## 02 従業員への配慮措置

従業員がカスタマーハラスメントの被害を受けた場合、速やかに被害を受けた従業員に対する配慮の措置を行う必要があります。対応としては、従業員の現場での安全確保や精神面への配慮があります。著しい迷惑行為が想定される場合には、現場から離れる、現場に行かない判断をすることがあります。判断は担当者任せにしないで組織として行います。

### 従業員の安全確保

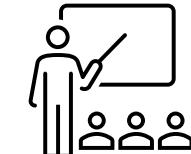
### 精神面への配慮

## 03 再発防止に向けた措置

- 方針、対処内容の周知

- 把握した問題等そのものの改善に向けた取組

- 研修、講習等の実施



# 事業主が雇用管理上講ずべき措置

## 職場におけるカスタマーハラスメントへの対応

- 01 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発
- 02 相談や苦情に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- 03 事後の迅速かつ適切な対応
- 04 実効性を確保するために必要なその抑止のための措置
- 05 併せて講ずべき措置

# 04 実効性を確保するため必要なその抑止のための措置

## 対処方針を あらかじめ定める

### 対処方針例

- 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当しうる言動について、警察に通報
- 行為者に対して警告文の発出
- 法令の制限内で行為者に対して商品の販売、サービスの提供等をしない
- 行為者に対して店舗及び施設等への出入りを禁止する
- 民事保全法に基づく仮処分命令を申し立てる

## 対応できる体制整備

### 体制整備例

- 対処方針の労働者への周知
- 対処を講じるための関係部門間の連携等の体制整備

#### ■望ましい対応例■

- ✓ 限定的に謝罪する  
(例)「ご不快な思いをおかけし申し訳ございません」
- ✓ 状況の正確な把握を心かける
  - ・三現主義(現場、現物、現実)
  - ・記録(顧客の名前、住所、連絡先等)・録音・録画
- ✓ 現場監督者または相談窓口への情報共有
  - ・時系列の作成と共有

他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力

# 事業主が雇用管理上講ずべき措置

## 職場におけるカスタマーハラスメントへの対応

- 01 ● 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発
- 02 ● 相談や苦情に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- 03 ● 事後の迅速かつ適切な対応
- 04 ● 実効性を確保するために必要なその抑止のための措置
- 05 ● 併せて講ずべき措置

# 05 併せて講すべき措置

## プライバシー保護措置

### 措置の例

- ✓ プライバシー保護のために必要な事項をマニュアル等に定め、窓口担当者が相談を受けた際には、マニュアルに基づき対応
- ✓ 相談窓口担当者への研修
- ✓ 相談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広報・啓発資料に掲載し、配付等

## 解雇等その他不利益な取扱いをされない旨を定める

### 措置の例

- 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規定
- 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記載

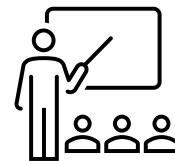
## 労働者に周知

# 望ましい取組

## 顧客等への対応力向上のため の取組

### 取り組み例

- 接客についての研修
- 商品、サービスについての研修
- 顧客等からの苦情への対応研修
- 資料配付等



## 労働者が顧客等への理解を 深めるための取組

### 取り組み例

- 消費者心理や障害特性等についての資料配付  
や研修等の実施

顧客等からの迷惑行為、悪質なクレームに対応できるよう、日頃から研修等を通じて従業員の教育を行いましょう

入社時  
研修

顧客対応者  
研修

上司・相談窓口  
本社関連部門  
向け研修

# 3

## 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 雇用管理上講ずべき 措置等に関する指針（案）

ひと、くらし、みらいのために



厚生労働省  
Ministry of Health, Labour and Welfare

# 求職活動等におけるセクシュアルハラスメント対策

求職活動等におけるセクハラ対策に係る体制整備義務

## 求職活動等

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

## 労働者

- パート労働者、契約社員等非正規雇用労働者を含む事業主が雇用する労働者の全て
- 派遣労働者

## 性的な言動

- 性的な事実関係を尋ねること
- 性的な内容の情報を意図的に流布すること
- 性的な関係を強要すること
- 必要なく身体に触ること
- わいせつな図画を配付すること

# 求職活動等におけるセクシュアルハラスメント対策

## セクシュアルハラスメントの典型例

少人数の説明会で

腰、胸を触られる

面接中に

面接官から性的な質問を受ける

労働者への訪問で

性的な関係を求められる

インターンシップで

性的な冗談やからかいを継続的に受ける

性的内容のポスター掲示  
画面の表示等

執拗に私的な食事に誘われる

# 事業主が雇用管理上講ずべき措置

## 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントへの対応

- 01 ● 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発
- 02 ● 相談や苦情に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- 03 ● 事後の迅速かつ適切な対応
- 04 ● 併せて講ずべき措置

# 01 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

- 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容
- 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントはあってはならない旨の方針
- 性別役割分担意識に基づく言動が、発生の原因や背景となり得ること

全ての労働者に周知・啓発

就業規則



パンフレット



研修



社内HP



# 01 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

- 性的な言動等を行った者に対する懲戒規定を定め、性的な言動を行った者は、就業規則等に定めた懲戒規定の適用となる旨の明確化

全ての労働者に周知・啓発

就業規則



パンフレット



研修



社内HP



- 求職活動等に関するルールをあらかじめ明確化

全ての労働者・求職者に周知・啓発

# 01 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

- 求職活動等に関するルールをあらかじめ明確化

## 労働者に対して

求職者等と面談等を行う際の規則を定める

- ・ 面談時間及び場所の指定
- ・ 実施体制
- ・ やりとりに用いるSNSの種類の指定

## 求職者等に対して

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る

### 研修



### パンフレット



### HP



全ての労働者・求職者等に周知・啓発

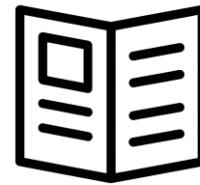
## 02 相談(苦情含む)に応じ適切に対応するために必要な体制整備

- 相談への対応のための窓口をあらかじめ定める
- 相談窓口担当者が、相談に対し適切に対応できるようにする

### 相談窓口対応例

- 相談担当者をあらかじめ定める
- 相談に対応するための制度を設ける
- 外部の機関に相談への対応を委託

### パンフレット



### 対応例

- 内容や状況に応じて、窓口担当者と関係部門との連携の仕組みの構築
- 相談対応マニュアルに基づく対応
- 相談対応についての研修

### HP



求職者等に周知・啓発

# 事後の迅速かつ適切な対応

01

事実関係を迅速かつ正確に確認すること

窓口担当者等が相談者及び行為者とされる者双方から事実関係を確認

事実関係の確認が困難な場合などにおいては、調停申請を行うなど第三者機関に紛争処理を委ねる

02

事実関係の確認ができた場合、被害者に対する配慮措置

被害者と行為者を引き離す

行為者の謝罪

人事担当者による被害者への相談対応等

03

行為者に対する措置を適正に行う

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じる

04

再発防止に向けた措置

方針や対処方針等を改めて配布

意識啓発のための研修、講習等の実施

## 04 併せて講すべき措置

### プライバシー保護措置

#### 措置の例

- ✓ プライバシー保護のために必要な事項をマニュアル等に定め、窓口担当者が相談を受けた際には、マニュアルに基づき対応
- ✓ 相談窓口担当者への研修
- ✓ 相談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広報・啓発資料に掲載し、社内に配布、社外に発信等

### 解雇等その他不利益な取扱いをされない旨を定める

#### 措置の例

- 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規定
- 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記載

労働者、求職者等に周知

# 事業主の望ましい取組

## ◆ 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに関して

- 大学生等が所属する教育機関等の関係者からの情報提供があった場合には、連携・対応
- 求職者等から事業に関係を有する者によるセクシュアルハラスメントの相談を受けた場合には、必要に応じた適切な対応

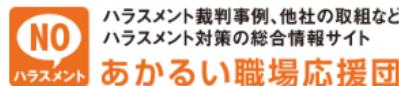
## ◆ 求職活動等におけるパワーハラスメントに類する行為等に関して

- 労働者の休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
- 事業主自らと労働者も、言動等について必要な注意を払う
- 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についても同様の方針を示す
- 求職者等から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努める
- 性的指向・ジェンダー・アイデンティティに関する侮辱的言動を行うこと、機微な個人情報について了解を得ずに暴露すること等について適切に対応する

# ハラスメント対策総合情報サイト「あかるい職場応援団」



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



- ハラスメントの定義
- ハラスメントの類型と種類
- 動画で学ぶハラスメント
- 裁判例を見てみよう
- 他の企業はどうしてる？
- カスタマーハラスメント対策企業事例
- Q&A
- 相談窓口のご案内

ハラスメント  
オンライン研修講座



検索ワード...  
文字サイズ 小 中 大



## ハラスメント対策研修動画を オンデマンドで配信！

職場におけるハラスメント対策に、ぜひご活用ください！

職場のハラスメントを知る（パワハラ、セクハラ、いわゆるマタハラ）

- 「ハラスメントで困った」 憂んでいる方
- 「ハラスメントって言われた！」 管理職の方
- 「社内でハラスメント発生！」 人事担当の方

その他のハラスメントを知る

- カスタマーハラスメント
- 就活ハラスメント

# 愛媛労働局ホームページでは



厚生労働省  
愛媛労働局

ホーム

本文へ お問い合わせ

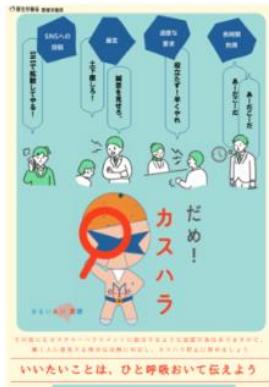
Google カスタム検索 検索

ニュース & トピックス 各種法令・制度・手続き 事例・統計情報 相談窓口 労働局について

愛媛労働局 > 各種法令・制度・手続き > 雇用環境・均等関係 > その他のハラスメント（カスハラ・就活ハラスメント）

## カスタマーハラスメント防止対策ポスター

ご自由にダウンロードし、ご活用ください。



No.1



No.2



No.3



No.4



No.5

<https://jsite.mhlw.go.jp/ehime-roudoukyoku/>

厚生労働省  
ハラスメント事業解決のための支援及び解決事例の周知事業

支援無料

### ハラスメント問題でお困りの事業者様へ ハラスメント事業解決のため 企業をサポートします！

専門家を派遣し、現在起こっているハラスメント事業の解決に向けて、事業主の皆様が雇用管理上の措置を迅速に行えるよう支援をします。

支援対象 ハラスメント事業に直面している事業主様、人事・労務担当者様  
支援内容 専門家(社会保険労務士)を派遣  
全2回(各2時間)リモート支援・訪問支援を選択

【相談例】

- 上司から子の看護のために休むたびに、「母親は甘い」等と威圧的に言う人がいて辛いので、上司日を移動させてしてほしいと社員から相談があったが、異動できる部署がなく困っている。
- 部下を「使えないなど会議で繰り返し指導する社員がいて、複数の社員から相談を受けている。行動者への対処はどのようにしたら良いか前例がなく困っている。
- 外部顧客からの罵言・侮辱を受け、メンタルに不調を来している社員がいる。どのように対応すれば良いか困っている。

専門家支援のお申し込みはこちらから  
→右記の2次元コードを読み込んでください  
☎ 050-5846-9616 (平日 10:00 ~ 17:00)  
✉ harassment@task-school.com  
✉ http://harassment-jian.solution.mhlw.go.jp

令和7年度厚生労働省ハラスメント事業解決のための支援及び解決事例の周知事業  
(事業受託会社 株式会社タスクールPlus)

改正法に関する新しい資料については、随時更新してまいりますので  
ご確認をお願いします。

最後に

ご静聴ありがとうございました。