

報道関係者 各位

令和6年11月28日(木)

【照会先】

岐阜労働局 雇用環境・均等室

雇用環境改善・均等推進監理官 柴田 美登里

室長補佐(指導) 辻 健夫

電話 058-245-1550

職場のハラスメントに関する相談は引き続き増加 「令和5年度 職場におけるハラスメントに関する相談の状況」

～ 12月は「職場のハラスメント撲滅月間」です。 ～

岐阜労働局(局長 千葉 登志雄)は、岐阜労働局における令和5年度の「職場におけるハラスメントに関する相談の状況」を別紙1のとおりとりまとめました。

ハラスメントに関する相談は年々増加しており、令和5年度は岐阜労働局管内で2,559件と前年度(2,373件)に引き続き2,000件を超え、前年度比で7.8パーセントの増加となりました。

また、令和6年度の相談件数は令和6年4月1日から令和6年9月30日までの半年間だけで1,372件を数え、前年度の同時期を超える水準となっています。

厚生労働省では、ハラスメントのない職場づくりを推進するため、年末に向けて業務の繁忙等により、ハラスメントが発生しやすいと考えられる12月を「職場のハラスメント撲滅月間」と定め、集中的な周知・啓発を実施します(別紙2参照)。

1 令和5年度の職場におけるハラスメントに関する相談件数 (別紙1)

セクハラ等 ※1	マタハラ・パタハラ等 ※2	パワハラ	いじめ・嫌がらせ	計
226件	134件	1,073件	1,126件	2,559件

※1 セクハラ、妊娠・出産等ハラスメント、妊娠・出産等不利益

※2 育休等不利益、育休等ハラスメント、介休等不利益、介休等ハラスメント

2 岐阜労働局の取組

12月の「職場のハラスメント撲滅月間」を前に、カスタマーハラスメントをテーマとした事業主向けセミナーを開催しました(別紙3)。

【日時・場所】令和6年11月26日(火) 13:30～15:30 (岐阜市、長良川国際会議場)

【内容】「令和6年度 新はつらつ職場づくり推進事業 組織と従業員を守る! カスタマーハラスメント対策」

・講演「弁護士から見たカスタハラの実態と対策」(岐阜県弁護士会所属 弁護士 渡辺 俊介 氏)

【参加者】県内事業所担当者約200人

3 職場におけるハラスメントに関する相談窓口

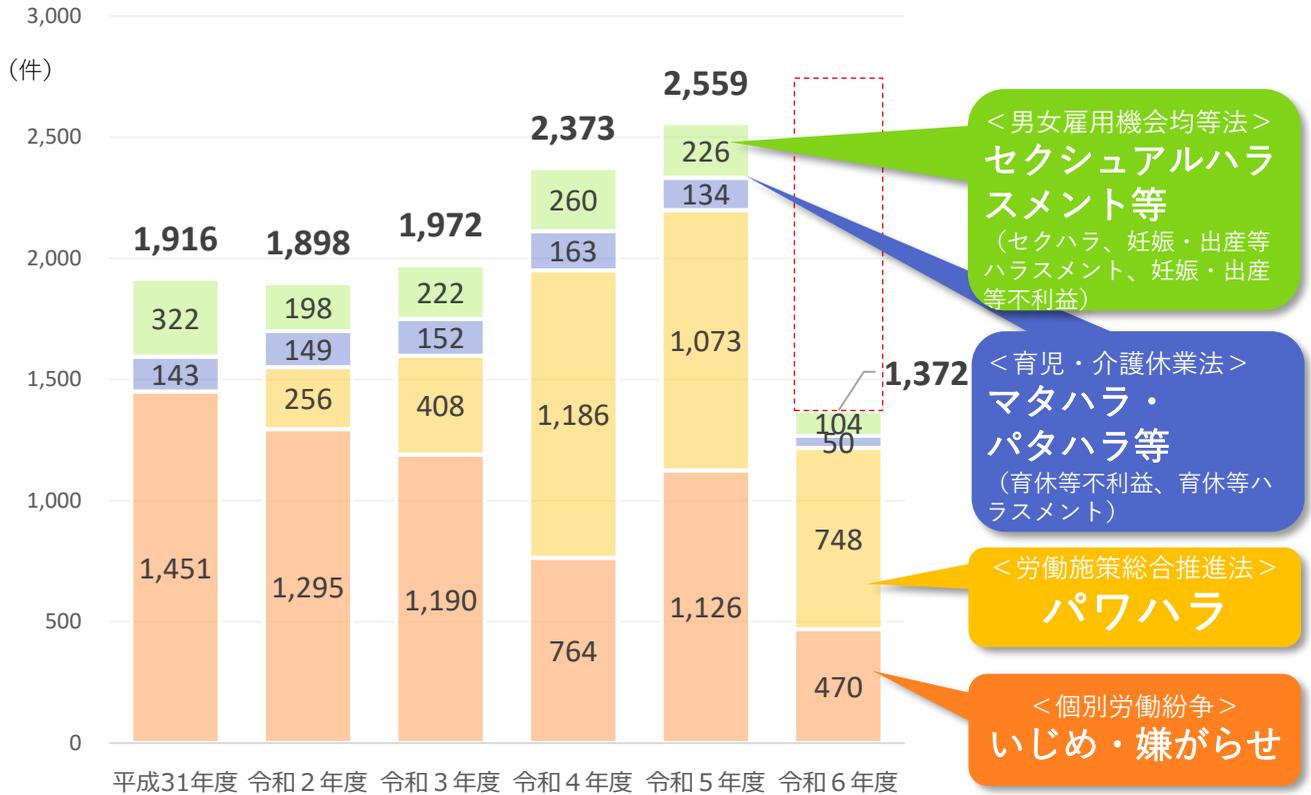
- ・岐阜労働局雇用環境・均等室(TEL 058-245-1550)において相談に対応しています。
- ・法律に基づき、紛争解決援助等を実施しています。

事業主に求められるハラスメント防止対策の概要等は別紙4をご覧ください。

職場における ハラスメントに関する相談の状況

1 ハラスメントに関する相談件数の推移

(平成31年度～令和6年度) (*令和6年度は令和6年9月まで)



※パワーハラスメント防止措置（労働施策総合推進法）の施行により、平成31年度まで、「いじめ・嫌がらせ」に分類されていたものが、令和2年度以降、「パワハラ」に分類され、相談件数が大幅に増加しています。

2 ハラスメントに係る個別労働紛争解決援助等受案件数の推移

(平成31年度～令和6年度) (*令和6年度は令和6年9月未まで)

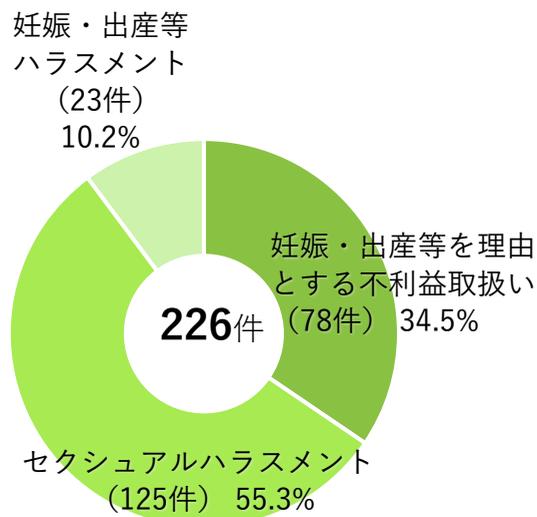
(件)

		平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度 ^(*)
<男女雇用機会均等法> セクハラ、妊娠・出産 等ハラスメント、妊 娠・出産等不利益	紛争解決援助	16	3	6	5	1	2
	調停	0	0	1	0	1	1
<育児・介護休業法> 育休等不利益、 育休等ハラスメント	紛争解決援助	0	1	3	1	1	0
	調停	0	0	0	0	0	0
<労働施策総合推進法> パワーハラスメント	紛争解決援助	-	-	3	9	3	2
	調停	-	-	2	0	1	4
<個別労働紛争> いじめ・嫌がらせ	助言・指導	21	16	12	4	8	2
	あっせん	19	24	18	7	17	3

3 令和5年度 ハラスメントに関する相談受案件数（労働者、事業主、その他の計）

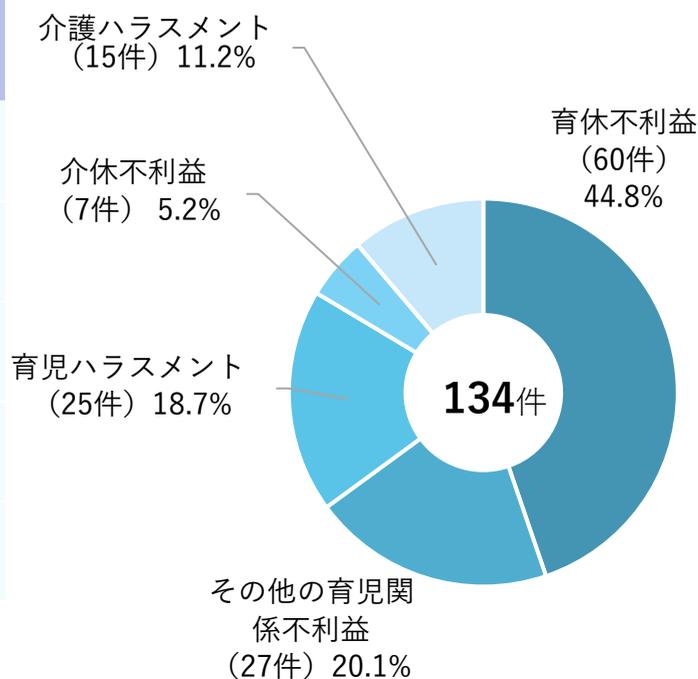
① セクシュアルハラスメント等（男女雇用機会均等法）

ハラスメント関係の相談	226件
妊娠・出産等を理由とする不利益取扱い	78件
セクシュアルハラスメント	125件
妊娠・出産等ハラスメント	23件



② いわゆるマタハラ（育児・介護休業法関係）

ハラスメント関係の相談	134件
育休不利益	60件
その他の育児関係不利益	27件
育児休業等ハラスメント	25件
介休不利益	7件
介護休業等ハラスメント	15件



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>



無料
定員200名

組織と従業員を守る！

カスタマー ハラスメント対策

顧客等からの著しい迷惑行為による職場環境の悪化に悩んでいませんか。

本セミナーでは、弁護士が、カスハラ対応の法的留意点や実際にトラブルが起きた場合の対処法について、実務的な観点から解説します。

カスハラ対策に取り組み、職場環境をよくすることで、生産性の向上や従業員の離職率低下につながるなど前向きな効果が期待できます。



■ 特別講演 弁護士から見た カスハラの実態と対策

講師 岐阜県弁護士会所属 渡辺俊介弁護士

【略歴】

平成22年弁護士登録(岐阜県弁護士会)
岐阜県弁護士会民事介入暴力被害者救済センター副委員長
岐阜県弁護士会企業支援プロジェクトチーム委員
第36回民事介入暴力対策連絡懇話会パネルディスカッション
「不当要求への対応策～カスハラ等を中心に～」パネリスト

■ 企業が行うハラスメント防止対策、 改正育児・介護休業法等

岐阜労働局担当職員

2024年

日時

11月26日(火) 13:30～15:30

会場

長良川国際会議場 4階 大会議室(岐阜市長良福光2695番地2)

申込

労働局(労働基準関係)・労働基準監督署説明会等受付サイトからお申し込みください。

申込締切:令和6年11月8日(金) 定員になり次第、締め切ります。

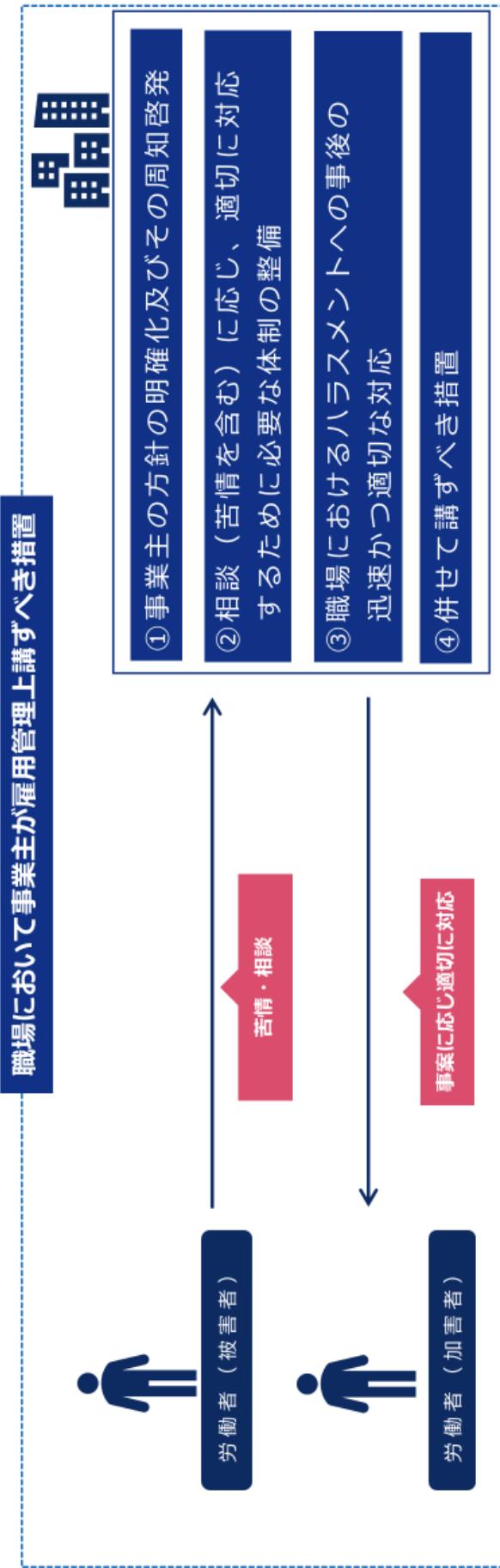
くわしくは、裏面をご覧ください。

令和6年度新はつらつ職場づくり推進事業 組織と従業員を守る！カスタマーハラスメント対策 開催状況 (令和6年11月26日(火)長良川国際会議場)



職場におけるハラスメントについて事業主が雇用管理上講ずべき措置

職場におけ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が指針において定められており、実際に事案が発生した場合、事業主は雇用管理上の措置義務に基づき適切に対応しなければなりません。



事業主が雇用管理上講ずべき措置の主な内容

- ① **事業主の方針の明確化及びその周知啓発**：ハラスメントの内容、ハラスメントを行ってはならない旨の方針の明確化、管理監督者を含む労働者への周知啓発。行為者については、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発。
- ② **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**：相談窓口の周知。発生のおそれがある場合やハラスメントに該当するかどうか微妙な場合であっても、広く相談に対応。
- ③ **職場におけるハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応**：事実関係を迅速かつ正確に確認。事実関係の確認後は、速やかに被害者に対する配慮のための措置とともに、行為者に対する措置を適切に対応する。再発防止に向けた措置を講ずる。
- ④ **併せて講ずべき措置**：プライバシーを保護するために必要な措置を講じ、労働者に周知。事業主に相談したこと等を理由として、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・啓発をする。

（根拠法）

- 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：男女雇用機会均等法 ○育児休業・介護休業等に関するハラスメント：育児・介護休業法
- パワーハラスメント：労働施策総合推進法

パワハラ防止指針における「顧客等からの著しい迷惑行為」

- 「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）において、顧客等からの著しい迷惑行為に関し、事業主が行うことが望ましい取組の内容が規定されている。

「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」（抄）

7 事業主が他の事業主の雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関し行うことが望ましい取組の内容

事業主は、取引先等の他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）により、その雇用する労働者が就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮として、例えば、(1)及び(2)の取組を行うことが望ましい。また、(3)のような取組を行うことも、その雇用する労働者が被害を受けることを防止する上で有効と考えられる。

(1) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

事業主は、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関する労働者からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備として、4(2)イ及びロの例も参考にしつつ、次の取組を行うことが望ましい。また、併せて、労働者が当該相談をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発することが望ましい。

イ 相談先（上司、職場内の担当者等）をあらかじめ定め、これを労働者に周知すること。

ロ イの相談を受けた者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。

(2) 被害者への配慮のための取組

事業主は、相談者から事実関係を確認し、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為が認められた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための取組を行うことが望ましい。

（被害者への配慮のための取組例）

事案の内容や状況に応じ、被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、著しい迷惑行為を行った者に対する対応が必要な場合に一人で対応させない等の取組を行うこと。

(3) 他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為による被害を防止するための取組

(1)及び(2)の取組のほか、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為からその雇用する労働者が被害を受けることを防止する上では、事業主が、こうした行為への対応に関するマニュアルの作成や研修の実施等の取組を行うことも有効と考えられる。また、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も、被害の防止に当たっては効果的と考えられる。

カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（2022年2月作成）

○令和2年1月、「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）が策定され、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」）に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められ、カスタマーハラスメント対策の強化は急售。
○そこで、厚生労働省は委託事業により、小売業、運輸業、飲食サービス業、宿泊業等、顧客と接することの多い業種に属する企業12社にヒアリング等を行い企業が具体的に取り組むべきカスタマーハラスメント対策等をまとめた「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を作成。

マニュアルの基本構成

1. カスタマーハラスメントの発生状況、2. カスタマーハラスメントとは、3. カスタマーハラスメント対策の必要性、4. 企業が具体的に取り組むべきカスタマーハラスメント対策、5. 企業の取組のきっかけ、メリット、運用について

<マニュアルが対象とする「カスタマーハラスメント」のイメージ>

○顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当なものであって、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、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当な言動」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、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動等（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
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み

- ① 事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
・組織のトップが、カスタマーハラスメント対策への取組の基本方針・基本姿勢を明確に示す。
- ② 従業員（被害者）のための相談対応体制の整備
- ③ 対応方法、手順の策定
- ④ 社内対応ルールの従業員等への教育・研修
・顧客等からの迷惑行為、悪質なクレームへの社内における具体的な対応について、従業員を教育する。
- ⑤ 事実関係の正確な確認と事案への対応
・カスタマーハラスメントに該当するか否かを判断するため、顧客、従業員等からの情報を基に、その行為が事実であるかを確かな証拠・証言に基づいて確認する。

等



- 令和元年に女性活躍推進法等改正法が成立し、一般事業主行動計画の策定義務拡大、情報公表の強化、パワーハラスメント防止のための事業主の雇用管理上の措置義務等の新設等を講じてきた。
- 改正法施行後において、
 - ① 常時雇用する労働者の数が301人以上の企業について、男女の賃金の差異の情報公表が義務化されるという新しい動きがあったが、男女の賃金の差異は依然として大きく、女性管理職の割合も国際的に見るとその水準は低い。
 - ② ハラスメント関係の相談件数は高止まり傾向にあり、カスタマーハラスメントや就活等セクシュアルハラスメントなどが社会問題化している、という課題がみられる。
- これらの課題に加え、平成28年度より施行してきた女性活躍推進法は、令和7年度末で失効するとされているところである。
- こうした状況を踏まえ、雇用の分野における女性活躍推進の方向性や、ハラスメントの現状と対応の方向性等について議論し、とりまとめた。

1 女性活躍推進法等を通じた雇用の分野における女性活躍の更なる推進

- ① 女性活躍推進法については、10年間期限を延長することが適当。
- ② 事業主行動計画の策定が努力義務である100人以下の企業については、努力義務を維持した上で、支援策の充実が必要。
- ③ 現行のえらほし認定では評価できない企業の積極的な取組・実績を評価できるような仕組みも視野に、必要な見直しを検討すべき。
- ④ 女性活躍に関する情報公表について、
 - ・ 男女間賃金差異については、101人以上300人以下の企業においても公表を義務とすることが適当。
 - ・ 女性管理職比率については、企業の実情を踏まえつつ、開示必須項目とすることが適当。併せて、男女別管理職登用比率の付記を促すことも検討すべき。
 - ・ 情報公表義務がある企業に、女性活躍データベースにおける情報公表を促す方向で、具体的な制度設計を検討すべき。等

2 月経・不妊治療・更年期等の健康課題への対応

- ① 性差の特徴に応じて健康課題に取り組むことは社会的便益につながり、労働者個人の生活や仕事のパフォーマンスの向上につながるという視点が重要。プライバシー保護への留意も必要。
- ② 女性特有の健康課題については、ヘルスリテラシーの向上が重要であり、国がコンテンツの作成・周知に取り組むことが望ましい。女性の健康ナショナルセンター（仮称）との連携も重要。
- ③ 女性特有の健康課題への取組の要素を女性活躍推進法の事業主行動計画に盛り込むことを検討すべき。行動計画策定指針に、健康支援やヘルスリテラシー向上の意義、プライバシーへの配慮の必要性等を明記することが考えられる。
 なお、企業が取り組む際には、産業保健スタッフの活用も検討されることが望ましい。
- ④ 女性特有の健康課題に取り組む企業を評価するための、えらほし認定制度の見直しをすることが適当。等

3 職場におけるハラスメント対策の充実

- ① 一般に職場のハラスメントは許されるものではないという趣旨を法律で明確化することが考えられる。
- ② カスタマーハラスメントについては、
 - ・ 企業横断的に取組が進むよう、対策強化が必要。労働者保護の観点から事業主の雇用管理上の措置義務とすることが適当。
 - ・ 定義については、社会全体で幅広く受け入れられるものの検討が適当であり、別紙の3つの要素のいずれも満たすものとして検討すべき。
 - ・ 取組の強化に当たり、業界団体等や業所管官庁との協力・連携が必要。
- ③ 就活等セクシュアルハラスメントについても、事業主の雇用管理上の措置が講じられるようにしていくことが適当。
- ④ ILO第190号条約に関しては、本検討会で調査・議論した海外法制の状況が参考となるほか、①の法整備も批准に向けた環境整備に資するものと考えられ、引き続き、条約全般について更なる検討を進めることが適切。等

カスタマーハラスメントの3要素

- ・ カスタマーハラスメントは以下の3つの要素を満たすもの
 - 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
- ・ 「社会通念上相当な範囲を超えた言動」か否かの判断については、「言動の内容」及び「手段・態様」に着目し、総合的に判断。「言動の内容」、「手段・態様」の片方のみで社会通念上相当な範囲を超える場合もあり得る。また、正当な指摘等を受けた事業者（労働者）の側の不適切な対応が端緒となっている場合があることにも留意する必要がある。
- ・ なお、クレーム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、社会通念上相当な範囲で行われたものは、いわば「正当なクレーム」であり、カスタマーハラスメントに当たらないことに留意する必要がある。

社会通念上相当な範囲を超える

【言動の内容】

- ・ 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

【手段・態様】

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁） 等

【 言 動 の 内 容 】

- ・ 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
(性的なもの、プライバシーに関わるもの等)
- ・ 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

【 手 段 ・ 態 様 】

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁） 等

- ・ 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 等

- ・ 「物を壊す」、「殺す」といった発言による脅し
- ・ SNSへの暴露をほめかした脅し
- ・ 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 等

- ・ 大声でオペレーターを責める
- ・ 店内で大きな声をあげて周囲を威圧する
- ・ 反社会的な言動 等

- ・ 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 等

- ・ 長時間の拘束・居座り・電話 等