



# 群馬労働局の取組 トピックス

(就活ハラスメント及びカスタマーハラスメント対策)

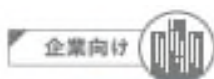


発信者 雇用環境・均等室

○群馬労働局の取組をトピックスで紹介します。お役立ち情報を載せていますので、ぜひ貴法人・機関、会員の皆様にもご活用いただけるようお願いいたします。この情報は群馬労働局HP（新着情報）にも掲載しています。

○ご不明な点は、**雇用環境・均等室**までお問い合わせください。 **(027-896-4739)**

## ① 就活ハラスメント対策



企業は「就活ハラスメント」防止への対応を!

就活ハラスメントは、企業にとって大きなリスク!

ハラスメントを受けた学生にとって大きな心理的ダメージとなるだけでなく、企業にとっても、



- 「就活ハラスメントを起こした会社」として、企業の社会的信用を失い、企業イメージの低下
- 就職後の職場でもハラスメントが横行している会社だと学生に認識され、応募が減少する可能性
- 働いている従業員にも、働く意欲やモラルの低下により生産性に悪影響が及び、貴重な人材の退職・流失等のリスク

が生じる重大な問題です。

重要

労働施策総合推進法及び男女雇用機会均等法に基づく指針においては、就活ハラスメントを防止することが望ましいと明記されています。

- 雇用管理上の措置として、職場における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、就職活動中の学生等に対するハラスメントについても同様の方針を示すことが望ましい
- 就職活動中の学生等から職場における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、その内容を踏まえて、必要に応じて適切な対応を行うように努めることが望ましい

インターシップやOB訪問などで食事やデートに誘われた

人格を否定された

オンライン面接で全身を見せると言われた

セクハラに対し拒否抵抗したら内定を取り消された

「恋人はいるのか」と聞かれた



大林組を含めた10社の企業事例はこちらから!

就活ハラスメント防止対策企業事例集

～学生を守り、企業を守る、10社の取り組み～

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001060585.pdf>



## ② カスタマーハラスメント対策

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

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相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

#### 重要

パワー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

厚生労働大臣が定めるパワーハラスメントの防止に関する指針においては、以下のようにカスタマーハラスメント等防止のための取組を行うことが望ましい等とされています。

- (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1人で対応させない等の取組)
- (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(マニュアルの作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組)

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、前向きな効果が期待でき、カスタマーハラスメント対策に取り組む異議は大きいと考えられます。



お客様は神様じゃないのか

慰謝料払ったら許してやる

SNSにアップしてやる

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/cusuhara\\_manual.pdf](https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/pdf/cusuhara_manual.pdf)

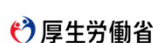


カスタマーハラスメントにお悩みの方  
メール・SNSでご相談を!

厚生労働省委託事業 **ハラスメント悩み相談室**  
<https://harasu-soudan.mhlw.go.jp/>



▶▶ お問い合わせは、群馬労働局雇用環境・均等室（電話 027-896-4739）まで◀◀



群馬労働局 雇用環境・均等室