

カスタマーハラスメント対策、 求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策について

令和 8 年 9 月 4 日

広島労働局 雇用環境・均等室

1. ハラスメント対策の改正
2. 職場におけるカスタマーハラスメント対策の強化について
3. 求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策の強化について

ハラスメント対策の改正

平成19年4月1日 義務化

◆セクシュアルハラスメント 【男女雇用機会均等法】

平成29年1月1日 義務化

◆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・介護休業等に関するハラスメント 【育児・介護休業法】

令和2年6月1日 大企業義務化 / 令和4年4月1日 中小企業義務化

◆パワーハラスメント 【労働施策総合推進法】

令和6年11月1日 義務化

◆フリーランスに対するハラスメント 【フリーランス法】

事業主が雇用管理上講ずべき措置

- 事業主の方針の明確化及びその周知啓発
- 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- 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
- 併せて講ずべき措置（プライバシー保護、不利益取扱いの禁止）

改正

令和8年10月1日 義務化

◆カスタマーハラスメント 【労働施策総合推進法】

◆求職者等に対するセクシュアルハラスメント 【男女雇用機会均等法】

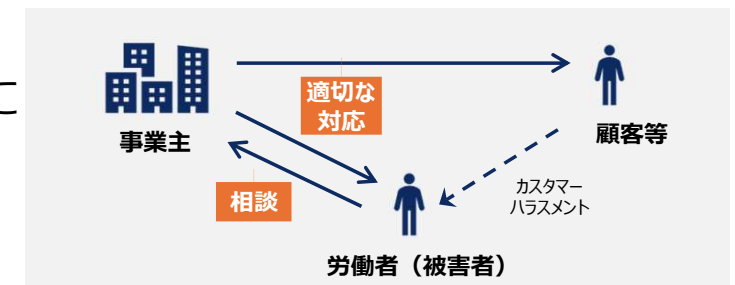
1. ハラスメント対策の改正
2. 職場におけるカスタマーハラスメント対策の強化について
3. 求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策の強化について

職場におけるカスタマーハラスメント（定義）

職場におけるカスタマーハラスメント【定義】

職場において行われる

- ① 顧客等の言動であって
- 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 労働者の就業環境が害されるものであり、
①から③までの要素を全て満たすもの



point

- ・ 客観的に見て、社会通念上許容される範囲で行われたものは正当な申し入れであり、職場におけるカスタマーハラスメントに当たらない
- ・ 職場におけるカスタマーハラスメントには、店舗及び施設等において対面で行われるもののみならず、電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含む

職場におけるカスタマーハラスメント（定義）

「顧客等」とは

- 顧客（今後商品の購入やサービスの利用等をする可能性がある潜在的な顧客も含む。）
- 取引の相手方（今後取引する可能性のある者も含む。）
- 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をいい、今後利用する可能性のある者も含む。）
- その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者

顧客等には以下の人も含まれます

- ・ 事業主の行う事業に関する内容等に関し問い合わせをする者
- ・ 施設・サービスの利用者及びその家族
- ・ 施設の近隣住民



職場におけるカスタマーハラスメント（定義）

「社会通念上許容される範囲を超えたもの」とは

- 社会通念に照らし、当該顧客等の
「**言動の内容**」が契約内容からして相当性を欠くもの 又は
「**手段や態様**」が相当でないもの

point

- ・ 判断に当たっては**様々な要素**を総合的に考慮する。

- ・ 言動の目的
- ・ 言動を受けた労働者の問題行動の有無
- ・ 当該言動が行われた経緯や状況
- ・ 業種、業態
- ・ 業務の内容、性質
- ・ 当該言動の態様、頻度、継続性
- ・ 労働者の属性や心身の状況
- ・ 当該言動の行為者とされる者との関係性 等



- ・ 「**言動の内容**」
- ・ 「**手段や態様**」 に着目し総合的に判断を行う。

【**言動の内容**】が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・ 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（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、執拗な言動
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

職場におけるカスタマーハラスメントを防止するために講ずべき措置

事業主は職場におけるカスタマーハラスメントを防止するために①～⑩の措置を講じなければなりません。

<カスタマーハラスメント防止指針>

◆事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ①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を明確化し、労働者に周知・啓発する
- ②カスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定めたカスタマーハラスメントへの対処の内容を労働者に周知する

◆相談体制の整備

- ③相談窓口をあらかじめ定め労働者に周知する
- ④相談窓口の担当者が、相談内容や状況に応じ適切に対応できるようにする

◆事後の迅速かつ適切な対応

- ⑤事実関係を迅速かつ正確に確認する
- ⑥被害者に対する配慮のための措置を適正に行う
- ⑦再発防止に向けた措置を講ずる

◆対応の実効性を確保するために必要な カスタマーハラスメントの抑止のための措置

- ⑧特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対処の方針をあらかじめ定め、労働者に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備する

◆併せて講ずべき措置

- ⑨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、労働者に周知する
- ⑩相談したこと等を理由として不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発する

事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針等を明確化し、全ての労働者に周知・啓発を行う必要があります。

① 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を明確化し、労働者に周知・啓発する

方針の例

ハラスメントは許しません！

・・

・・・従業員は、顧客等に対し誠実かつ丁寧な対応を心がけ、商品やサービスをよく理解し、常に顧客等への対応力の向上に努める必要があります。一方で、顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でなく、カスタマーハラスメントに当たる行為に対しては、従業員の人格および就業環境を守る観点から、会社として毅然とした対応を行います。従業員が安心して業務に従事できる環境を維持することは、結果として顧客に対する安定的かつ質の高いサービス提供につながるものであり、会社はこの考え方にに基づき、適切な対応方針および支援体制を整備します。・・・・・・・・・・・・・・・・

・・

・・

■ 取組例

- ・社内報、パンフレット、社内ホームページ等で方針を周知する
- ・トップメッセージとして社内に発信
- ・研修・講習を実施する

顧客等に周知・啓発することも、被害の防止に当たっては効果的と考えられます。

事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

② カスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定めたカスタマーハラスメントへの対処の内容を労働者に周知する

カスタマーハラスメントへの対処の内容

- ・労働者の状況等の実態に応じた内容を定める。
- ・職場におけるカスタマーハラスメントは発生したその場で直ちに対応を行うことも求められている場合も多いことを踏まえて、対処の内容を定める。

例

- ・労働者から管理監督者等に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。
- ・可能な限り労働者を一人で対応させないこと。必要に応じて当該労働者に代わって管理監督者等が対応すること。
- ・顧客等とのやり取りを録音・録画すること。
(なお、録音・録画に当たっては個人情報の保護に関する法律等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱うこと。)
- ・法的な手続が必要な場合には、法務部門等と連携し、弁護士へ相談すること。 等

■ 取組例

規定等や顧客対応マニュアル等に定め、労働者に周知する
研修・講習を行う

対応の実効性を確保するために必要なカスタマーハラスメントの抑止のための措置

実際に事案が生じた際に、状況に応じて取るべき対処を判断できるように対処方針、体制整備をあらかじめ準備をする必要があります。

⑧特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対処の方針をあらかじめ定め、労働者に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備する。

特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対処の方針

例

- ・ 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
- ・ 行為者に対して警告文を発出すること。
- ・ 法令の制限内において行為者に対して商品の販売、サービスの提供等をしないこと。
- ・ 行為者に対して店舗及び施設等への出入りを禁止すること。 等



体制の整備

人事部門、カスタマーサービス部門、法務部門等の関係部門が適切かつ迅速に連携できる体制を設けるなど

■ 取組例

事業主の方針の明確化・周知啓発の際に、併せて、特に悪質と考えられるものへの対処の方針を定め、労働者に対して周知すること。

相談体制の整備

労働者からの相談対応のため、あらかじめ相談窓口を明確にし、相談内容や状況に応じて適切に対応できるよう、体制整備が必要です。

③ 相談窓口をあらかじめ定め労働者に周知する

■ 取組例

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

相談担当者について・・・

労働者の上司に当たる管理監督者等を担当者として定めることも考えられる
事案が発生したその場ですぐ相談すること、現場の状況に精通している上司等に相談することが適切な場合もある

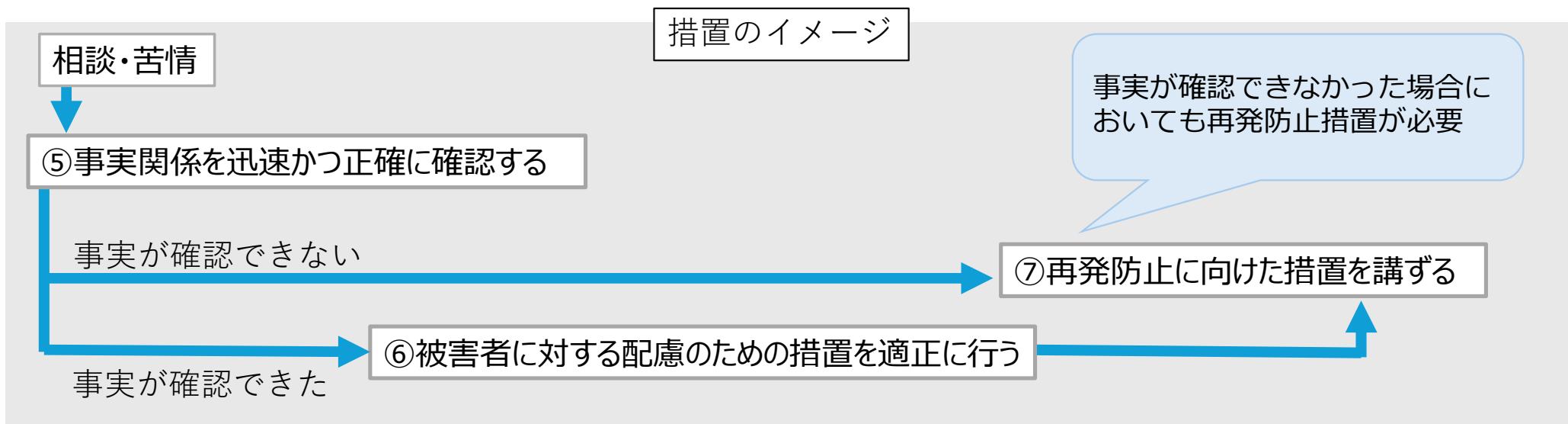
④ 相談窓口の担当者が、相談の内容や状況に応じ適切に対応できるようにする

■ 取組例

- ・相談窓口の担当者が相談を受けた場合、その内容や状況に応じて、相談窓口の担当者と関係部門とが連携を図ることができる仕組みとすること。
- ・相談窓口の担当者が相談を受けた場合、あらかじめ作成した留意点などを記載したマニュアルに基づき対応すること。
- ・相談窓口の担当者に対し、相談を受けた場合の対応についての研修を行うこと。

事後の迅速かつ適切な対応

ハラスメントの相談があった場合、事実確認を踏まえた適切な事後対応が必要です。



⑤事実関係を迅速かつ正確に確認する

■取組例

- ・管理監督者等がその場で事実関係を確認し対応すること。
- ・相談窓口の担当者、関係部門又は専門の委員会等が、相談者から事実関係を確認すること。
- ・必要に応じて、周囲の労働者からも事実関係を聴取したり、録音・録画等の客観的な証拠を確認する。（個人情報の保護に関する法律等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱うこと。）
- ・必要かつ可能な場合には行為者からも事実関係を聴取すること。

顧客等（行為者）が、他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主である場合には、必要に応じて、他の事業主に事実関係の確認への協力を求める。

等

事後の迅速かつ適切な対応

⑥被害者に対する配慮のための措置を適切に行う

■取組例

- ・ 事案の内容や状況に応じ、管理監督者等が被害者に代わって対応すること。
- ・ 被害者と行為者を引き離すこと。
- ・ 事案の内容や状況に応じ、行為者に対応する担当者の変更又は複数人で対応すること。
- ・ 被害者のメンタルヘルス不調への相談対応等の措置を講ずること。等

被害者の安全面・
精神面を考慮

⑦再発防止に向けた措置を講ずる

■取組例

- ・ 事業主の方針等を、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**改めて**掲載し、配布等すること。
- ・ カスタマーハラスメントの原因や背景となった商品・サービス・接客等における問
題や顧客等とのコミュニケーションの不足などが把握された場合には、その問題等
そのものの改善を図ること。等

事実が確認できなかった場合
においても再発防止措置が必要

併せて講ずべき措置

①～⑧の措置と併せて、以下の措置を講じる必要があります。

事業主の方針等、相談窓口の周知に併せて周知することが望ましい

⑨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、労働者に周知する。

■取組例

- ・相談者等のプライバシーの保護のために必要な事項をあらかじめマニュアルに定め、相談窓口の担当者が相談を受けた際には、当該マニュアルに基づき対応するものとする。等

⑩相談したこと等を理由として不利益な取扱いをされない旨を定め、全ての労働者に周知・啓発する。

■取組例

- ・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おいて、カスタマーハラスメントの相談等を理由として、労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を規定し、労働者に周知・啓発をすること。等

自社の労働者がカスタマーハラスメントを行わないために

カスタマーハラスメント防止指針には、望ましい取組が定められています。

＜事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関し行うことが望ましい取組の内容＞

他の事業主が雇用する労働者に対する言動について、職場におけるカスタマーハラスメントを行ってはならない旨の方針を併せて示すこと。

■ 取組例

・事業主の方針等を明確化する際に、取引の相手方（他社の労働者）に対してカスタマーハラスメントを行ってはならないことをサービス規定やハラスメント防止規程等に定める。

他の事業主から自社の労働者、事業主（役員）によるカスタマーハラスメントに関し、事実確認等の協力を求められた場合、応じる努力義務があります。

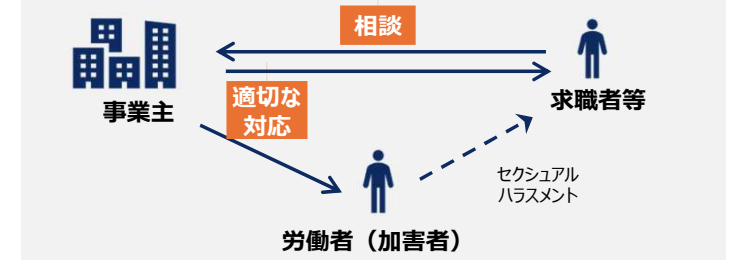
このほかにも、ハラスメントを防止するために、防止措置に加えて行うことが**望ましい取組**があります。
是非積極的に取り組んでください。

1. ハラスメント対策の改正
2. 職場におけるカスタマーハラスメント対策の強化について
3. 求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策の強化について

求職者等に対するセクシュアルハラスメントとは

求職者等に対するセクシュアルハラスメント【定義】

事業主が雇用する労働者による性的な言動により
「求職者等」の「求職活動等」が阻害されるもの



point

同性に対するものも含まれる

また、被害を受けた者の性的指向又はジェンダーアイデンティティにかかわらず、当該者に対する求職者等に対するセクシュアルハラスメントも、本指針の対象となる

「求職者等」とは

- ・ 求職者 …企業の求人に応募する者など
- ・ 求職者に類する者…事業主の実施する労働者の採用に資する活動に参加する者、教育実習、看護実習その他の実習を受ける者

× 新卒のみ × 学生のみ

「求職活動等」とは

求職者が行う求職活動や求職者に類する者が行う職業選択に資する活動
（企業の採用面接、企業の就職説明会の参加、OB・OG訪問、インターンシップ、教育実習、看護実習等の実習の受講等）

なお、**SNS等のオンラインを介したものやオンライン上で行われるもの**も含まれ、事業主が雇用する労働者が通常就業している場所で行われるものに限らない。

「求職者等に対するセクシュアルハラスメント」の典型的な例

例

- ・ 少人数の説明会において、労働者が求職者等の腰、胸等に触ったため、当該求職者等が苦痛に感じてその求職活動等の意欲が低下していること。
- ・ 企業が実施するインターンシップにおいて、労働者が求職者等に対して性的な冗談やからかいを意図的かつ継続的に行ったため、当該求職者等が苦痛に感じてインターンシップ中の活動が手につかないこと。
- ・ 面接中、面接官を務める労働者から性的な事実に関する質問を受け、求職者が苦痛に感じてその求職活動の意欲が低下していること。
- ・ 求職者等が労働者への訪問を行った際、当該労働者に性的な関係を求められ、当該求職者等が苦痛に感じてその求職活動等の意欲が低下していること。
- ・ インターンシップ中に労働者が求職者等を執拗に私的な食事に誘い、当該求職者等が苦痛に感じてその求職活動等の意欲が低下していること



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に講ずべき措置

事業主は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に①～⑪の措置を講じなければなりません。

＜求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止指針＞

◆事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ①求職者等に対するセクシュアルハラスメントの内容及び行ってはならない旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発する
- ②求職者等に対するセクシュアルハラスメントを行った者については、厳正に対処する旨の方針及び対処の内容を、労働者に周知・啓発する
- ③求職活動等に関するルールをあらかじめ明確化し労働者及び**求職者等**に周知・啓発する★

◆相談体制の整備

- ④相談窓口をあらかじめ定め**求職者等**に周知する★
- ⑤相談窓口の担当者が、相談の内容や状況に応じ適切に対応できるようにする

◆事後の迅速かつ適切な対応

- ⑥事実関係を迅速かつ正確に確認する
- ⑦被害者に対する配慮のための措置を適正に行う
- ⑧行為者に対する措置を適正に行う
- ⑨再発防止に向けた措置を講ずる

◆併せて講ずべき措置

- ⑩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、労働者及び**求職者等**に周知する★
- ⑪労働者が事実関係の確認等に協力したこと等を理由として解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発する

★…求職者等に周知が必要

事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

事業主は、求職者等に対するセクシュアルハラスメントに関する方針等を明確化し、周知・啓発を行う必要があります。

- ① 求職者等に対するセクシュアルハラスメントの内容及び行ってはならない旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発する
- ② 求職者等に対するセクシュアルハラスメントを行った者については、厳正に対処する旨の方針及び対処の内容を、労働者に周知・啓発する

対処の内容

- ・ 具体的なハラスメントに該当する言動と処分の内容を直接対応させた懲戒規定を定める
- ・ どのようなハラスメントの言動がどのような処分に相当するのかについて判断要素を明らかにする 等

■ 取組例

- ・ 就業規則の服務規定やハラスメント防止規程、懲戒規定などで定める
- ・ 社内報、パンフレット、社内ホームページ等で方針を周知する
- ・ 研修・講習を実施する

あわせて周知・啓発

性別役割分担意識に基づく言動がセクシュアルハラスメントの発生の原因や背景となり得ること

事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

③ 求職活動等に関するルールをあらかじめ明確化し労働者及び求職者等に周知・啓発する★

一般に個別に労働者と求職者等が連絡を取り、1対1で面会する場面など、ハラスメントが発生しやすいと考えられるため、あらかじめルールを明確化し、労働者と求職者等の双方に周知・啓発を行うことでハラスメントの防止を図るもの

求職活動等に関するルール

- 面談時間
- 場所の指定
- 実施体制
- やり取りに用いるSNS など

求職者との面談を行う際に労働者が複数人に対応することなど、ハラスメントを未然に防ぐための体制を想定

ルールの検討・明確化

労働者への周知例

- ・ 採用活動等の規則、行動規範、ハンドブックなどで周知・啓発
- ・ 研修、講習等を実施する

求職者等への周知例

- ・ ホームページやパンフレット、SNS等で周知
- ・ 就職説明会等の採用活動における広報等

相談体制の整備

求職者等からの相談対応のため、あらかじめ相談窓口を明確にし、相談内容や状況に応じて適切に対応できるよう、体制整備が必要です。

④ 相談窓口をあらかじめ定め求職者等に周知する

■ 取組例

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

相談担当者について・・・

求職者等は人事担当者への相談をためらうことも想定されることから、相談窓口の担当者として人事担当者以外を指定することもある。

求職者等への周知例 パンフレット、ホームページ等

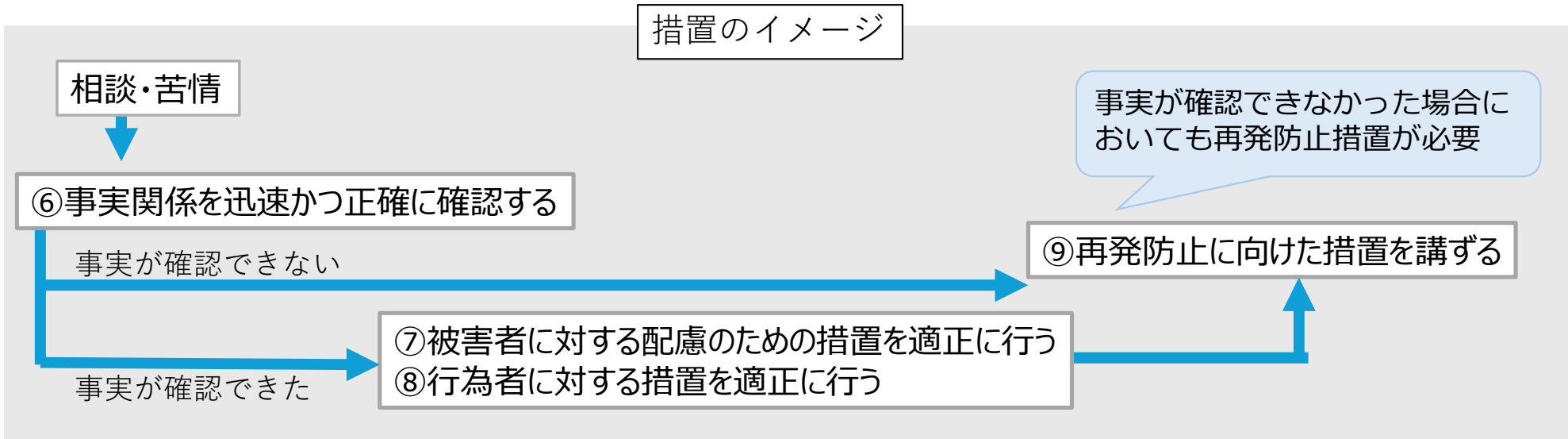
⑤ 相談窓口の担当者が、相談の内容や状況に応じ適切に対応できるようにする

■ 取組例

- ・相談窓口の担当者が相談を受けた場合、その内容や状況に応じて、相談窓口の担当者と関係部門とが連携を図ることができる仕組みとすること。
- ・相談窓口の担当者が相談を受けた場合、あらかじめ作成した留意点などを記載したマニュアルに基づき対応すること。
- ・相談窓口の担当者に対し、相談を受けた場合の対応についての研修を行うこと。

事後の迅速かつ適切な対応

ハラスメントの相談があった場合、事実確認を踏まえた適切な事後対応が必要です。



⑥事実関係を迅速かつ正確に確認する

■取組例

- ・相談窓口の担当者、人事部門等が、相談者及び行為者の双方から事実関係を確認すること。
- ・第三者からも事実関係を聴取する等の措置を講ずること。等

事後の迅速かつ適切な対応

⑦被害者に対する配慮のための措置を適切に行う

■取組例

- ・ 事案の内容や状況に応じ、被害者と行為者を引き離すための対応、行為者の謝罪、又は人事担当者による被害者への相談対応等の措置を講ずること。 等

求職活動等が継続することができるよう、必要な環境整備を行う

⑧行為者に対する措置を適正に行う

■取組例

- ・ 就業規則その他職場における服務規律等を定めた文書における求職者等に対するセクシュアルハラスメントに関する規定等に基づき、行為者に対して必要な懲戒その他の措置を講ずること。 等

⑨再発防止に向けた措置を講ずる

■取組例

- ・ 事業主の方針等を、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改めて掲載し、配布等すること。
- ・ 労働者に対して求職活動等におけるセクシュアル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こと。 等

事実が確認できなかった場合においても再発防止措置が必要

併せて講ずべき措置

①～⑨の措置と併せて、以下の措置を講じる必要があります。

事業主の方針等、相談窓口の周知に併せて周知することが望ましい

⑩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、労働者及び求職者等に周知する★

■取組例

- ・相談者等のプライバシーの保護のために必要な事項をあらかじめマニュアルに定め、相談窓口の担当者が相談を受けた際には、当該マニュアルに基づき対応するものとする。
- ・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、社内報、パンフレット等に掲載し、社内に配布及び社外に発信等すること。

⑪労働者が事実関係の確認等に協力したこと等を理由として解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発する

■取組例

- ・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おいて、求職者等に対するセクシュアルハラスメントに関する事実関係の確認等を理由として、労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を規定し、労働者に周知・啓発をすること。等

このほか、ハラスメントを防止するために、防止措置に加えて行うことが望ましい取組みがあります。
是非積極的に取り組んでください。

求職者等への周知例（ホームページやパンフレットなど）

求職活動等を行う皆さまへ

○年○月○日

株式会社○○○ 代表取締役社長○○○

当社では、採用活動の過程において生じ得る、求職者等に対するセクシュアルハラスメント等（※）の防止に取り組んでいます。

求職者等の皆さまが安心して面談・選考に臨むことができるよう、以下のとおりルールを定めています。

（※）パワーハラスメントに類する行為、カスタマーハラスメントに類する行為、妊娠、出産等に関するハラスメントに類する行為及び育児休業等に関するハラスメントに類する行為を含む

【求職活動等における当社のルール】

1. 当社では、ハラスメント行為の防止について、従業員に対する周知・啓発を継続的に行っています。

2. 面談・面接、OB・OG訪問に関するルール

面談・面接の時間：○○：○○～○○：○○

場所：本社会議室、社内打ち合わせスペース、執務スペース等、会社が指定した場所（注1）

実施体制：複数人で実施する、第三者の目が届く環境（オープンスペース等）で実施するなど、会社が認めた体制で行います。なお、会議室など閉じられた空間で行う際は必ず複数人で実施します。

連絡手段：やり取りにはEmailのみを使用します

（従業員は会社のメールアドレスを使用します）

③求職活動等に関するルール

④相談窓口

【相談窓口について】

当社の採用活動において、万が一、従業員から性的な言動等を受けた場合には、以下の相談窓口までご連絡ください。ハラスメントに該当するか判断が難しい場合も含め、幅広くご相談を受け付け、適切に対応します。ご相談にあたっては、相談者のみならず、関係者のプライバシーにも十分配慮し、公平に対応します。

また、相談を行ったことや、事実確認に協力したことなどが、採用選考の判断に影響を与えることはありませんので、安心してご相談ください。

相談窓口

・人事部 ○○○
（電話番号○○○-○○○-○○○○、メールアドレス○○○）【女性】

・人事部 ○○○
（電話番号○○○-○○○-○○○○、メールアドレス○○○）【男性】

・コンプライアンス室 ○○○
（電話番号○○○-○○○-○○○○、メールアドレス○○○）【女性】

⑪プライバシー保護措置

求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策 Q & A

求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策 Q&A

Q 人員が不足した際のみ中途採用を行うなど、定期的に採用活動をしていない場合でも、すべての措置義務について対応する必要があるのか

A 定期的な採用活動を行っておらず、求職者等と労働者が接する機会がない場合は求職者等セクハラ防止指針4（雇用管理上講ずべき措置）に規定する措置をすべて講じていなくとも差し支えないが、採用活動を開始し求職者等に対する説明会や面接を実施することとなれば、その時点で全ての措置義務を履行する必要がある。

「ハラスメント防止措置義務規定等における解釈事項について」より

【参考】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/>

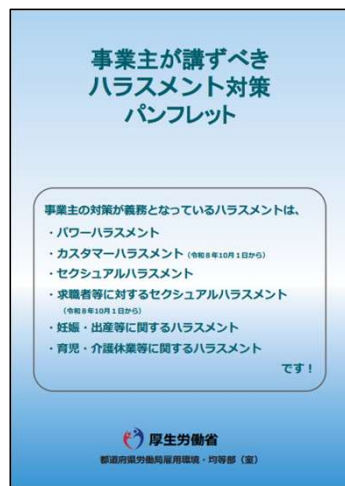


★パンフレット、ハラスメント関係資料掲載

★労働者、人事担当者向けハラスメント研修資料

★業種別カスタマーハラスメント対策資料、顧客向けカスタマーハラスメントポスターなども掲載

改正の対応 関係資料



「事業主が講ずべきハラスメント対策パンフレット」

★カスタマーハラスメント、求職者等に対するセクシュアルハラスメントを含む防止措置の内容、規定例を掲載。

「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」

★厚生労働省は、関係省庁と連携の上、
「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を策定。

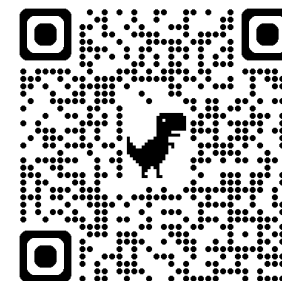


【参考】各種パンフレット

「広島労働局 パンフレット・リーフレット掲載ページ」

https://jsite.mhlw.go.jp/hiroshima-roudoukyoku/jirei_toukei/pamphlet_leaflet.html

- ハラスメント対策資料は「雇用均等関係」からご確認いただけます。
- ハラスメント以外にも、労働局全般の所掌事務に関するパンフレット・リーフレットなどを掲載しています。



- ハラスメント防止措置の内容を網羅した周知チラシ例などをダウンロードできます。
- ★改正法対応については準備中です(令和8年8月現在)
- ★フリーランス法対応周知チラシもございます

