

雇用月報 ネットイン

令和8年3月31日発行
(令和8年2月内容分)

ハローワーク網走
網走公共職業安定所

概要 (新規学卒を除く常用計)

令和8年2月の有効求人倍率は、1.06倍(前年同月1.12倍)と、前年同月を0.06ポイント下回り、6か月連続して前年同月を下回った。

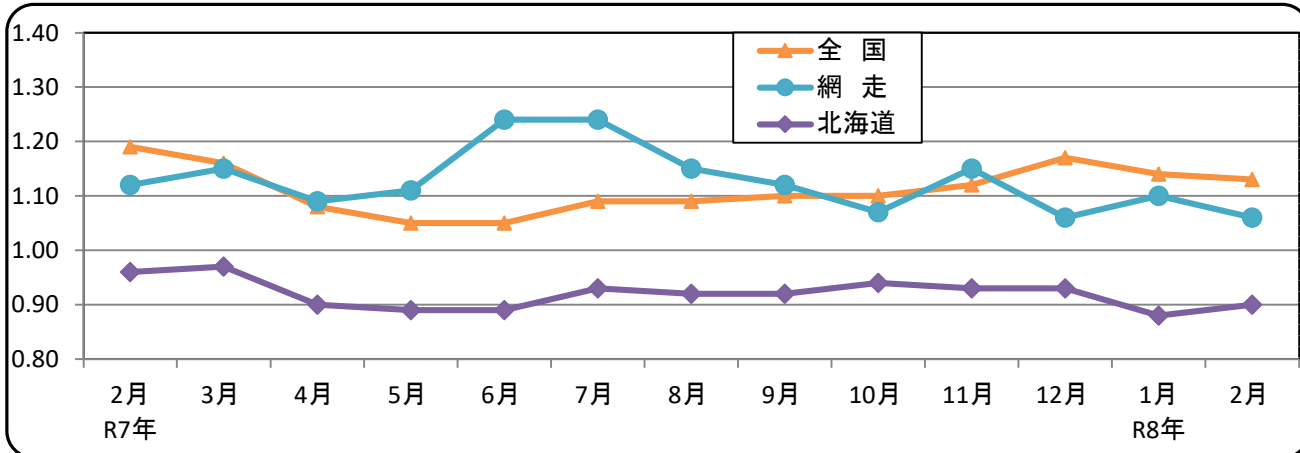
求人

- 新規求人数は264人で、前年同月比0.8%(2人)増加し、3か月連続で前年同月を上回った。
- 月間有効求人数は780人で、前年同月比5.5%(41人)増加し、2か月連続で前年同月を上回った。
- 新規求人数に占めるパート求人の割合は、33.0%で、前年同月を1.4ポイント下回った。
- 前年同月に比べ求人増加の主な産業は3業種で、R「サービス業(他に分類されないもの)」13人(86.7%)増、M「宿泊業、飲食サービス業」3人(23.1%)増、H「運輸業、郵便業」4人(20.0%)増、などとなっている。
- 求人減少の主な産業は4業種で、N「生活関連サービス業、娯楽業」1人(33.3%)減、I「卸売業、小売業」8人(32.0%)減、E「製造業」9人(29.0%)減、P「医療、福祉」20人(22.5%)減などとなっている。
- D「建設業」は前年同月と同数で増減がなかった。

求職

- 新規求職申込件数は203人で、前年同月比29.3%(46人)増加し、3か月連続で前年同月を上回った。
- 月間有効求職者数は736人で、前年同月比11.3%(75人)増加し、2か月連続で前年同月を上回った。
- 雇用保険資格喪失者数(一般)のうち、事業主都合離職者は68人で、前年同月比1033.3%(62人)増加した。

有効求人倍率の推移 (新規学卒を除く常用計)



有効求人倍率 (新規学卒を除く常用計)

年月	R7年												R8年	
	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	
全国	1.19	1.16	1.08	1.05	1.05	1.09	1.09	1.10	1.10	1.12	1.17	1.14	1.13	
網走	1.12	1.15	1.09	1.11	1.24	1.24	1.15	1.12	1.07	1.15	1.06	1.10	1.06	
北海道	0.96	0.97	0.90	0.89	0.89	0.93	0.92	0.92	0.94	0.93	0.93	0.88	0.90	

(注)1 常用とは、雇用契約において雇用期間の定めのない、又は4か月以上の雇用期間が定められているものをいう。

(注)2 ハローワークインターネットサービスの機能拡充に伴い、令和3年9月以降の数値には、ハローワークに来所せず、オンライン上で求職登録した求職者数や、求職者がハローワークインターネットサービスの求人に直接応募した就職件数等が含まれている。

「雇用月報ネットイン」はハローワーク網走ホームページでご覧いただけます。⇒

(令和8年3月内容分は令和8年4月28日発行です。)



職業紹介状況

常用（新規学卒を除く常用計）

	8年2月	7年2月	前年同月比(%)	7年度累計	6年度累計	年度対比(%)
① 新規求職申込件数	203	157	29.3	1,655	1,527	8.4
うち雇用保険受給者	35	20	75.0	378	363	4.1
② 月間有効求職者数	736	661	11.3	6,964 ※(633)	7,336 ※(667)	▲5.1
うち雇用保険受給者	195	232	▲15.9	2,245	2,502	▲10.3
③ 紹介件数	113	113	0.0	988	805	22.7
うち雇用保険受給者	21	17	23.5	207	187	10.7
④ 就職件数	71	41	73.2	459	391	17.4
うち雇用保険受給者	10	7	42.9	122	111	9.9
うち管外就職	9	5	80.0	112	75	49.3
うち道外就職	2	2	0.0	28	32	▲12.5
⑤ 新規求人数	264	262	0.8	2,764	2,783	▲0.7
⑥ 月間有効求人数	780	739	5.5	7,829 ※(712)	8,057 ※(732)	▲2.8
⑦ 充足数	65	37	75.7	390	347	12.4
比率						
紹介率(③/①)	55.7%	72.0%	▲16.3P	59.7%	52.7%	7.0P
就職率(④/①)	35.0%	26.1%	8.9P	27.7%	25.6%	2.1P
充足率(⑦/⑤)	24.6%	14.1%	10.5P	14.1%	12.5%	1.6P
倍率						
新規求人倍率(⑤/①)	1.30倍	1.67倍	▲0.37P	1.67倍	1.82倍	▲0.15P
有効求人倍率(⑥/②)	1.06倍	1.12倍	▲0.06P	1.12倍	1.10倍	0.02P

(注)1 ※ () は、月平均の数値、Pは、ポイントを表す。

(注)2 ハローワークインターネットサービスの機能拡充に伴う令和3年9月以降の数値の取扱いについては、表紙の(注)2を参照。

新規求人の産業別状況

常用（新規学卒を除く常用計）

	8年2月	7年2月	前年同月比(%)	7年度累計	6年度累計	年度対比(%)
AB 農林漁業(01~04)	11	4	175.0	90	76	18.4
C 鉱業(05)	0	0	-	0	0	-
D 建設業(06~08)	22	22	0.0	280	255	9.8
E 製造業(09~32)	22	31	▲29.0	209	272	▲23.2
09 食料品製造業	9	19	▲52.6	107	170	▲37.1
12 木材・木製品製造業	0	2	▲100.0	6	22	▲72.7
F 電気・ガス・熱供給・水道業(33~36)	0	0	-	13	3	333.3
G 情報通信業(37~41)	0	0	-	0	0	-
H 運輸業、郵便業(42~49)	24	20	(20.0)	188	167	12.6
I 卸売業、小売業(50~61)	17	25	(▲32.0)	199	242	▲17.8
50~55 卸売業	4	9	▲55.6	34	33	3.0
56~61 小売業	13	16	(▲18.8)	165	209	▲21.1
J 金融業、保険業(62~67)	13	7	85.7	79	52	51.9
K 不動産業、物品賃貸業(68~70)	1	0	-	16	21	▲23.8
L 学術研究、専門・技術サービス業(71~74)	4	2	100.0	39	44	▲11.4
M 宿泊業、飲食サービス業(75~77)	16	13	23.1	213	254	▲16.1
75 宿泊業	7	6	16.7	114	123	▲7.3
76 飲食店	9	7	28.6	99	129	▲23.3
N 生活関連サービス業、娯楽業(78~80)	2	3	▲33.3	123	141	▲12.8
O 教育、学習支援業(81・82)	1	3	▲66.7	42	26	61.5
P 医療、福祉(83~85)	69	89	▲22.5	789	832	▲5.2
Q 複合サービス事業(86・87)	6	3	(100.0)	38	42	▲9.5
R サービス業(他に分類されないもの)(88~96)	28	15	(86.7)	138	120	15.0
92 その他の事業サービス	10	10	0.0	41	29	41.4
ST 公務・その他(97~99)	28	25	12.0	308	236	30.5
合計	264	262	0.8	2,764	2,783	▲0.7

(注)令和6年4月分以降については令和5年7月改定の「日本標準産業分類」に基づく区分、令和6年3月以前については平成25年10月改定の「日本標準産業分類」に基づく区分により表章したもの。

対前年同月比については、産業分類改定による影響のある産業について () で示している。

新規求職者の年齢別状況

常用（新規学卒を除く常用計）

	8年2月	7年2月	前年同月比 (%)	7年度 構成比	6年度 構成比	7年度 累計	6年度 累計	年度対比 (%)	7年度 構成比	6年度 構成比
合計	203	157	29.3			1,655	1,527	8.4		
19歳以下	2	2	0.0	1.0%	1.3%	15	18	▲16.7	0.9%	1.2%
20～24歳	5	11	▲54.5	2.5%	7.0%	76	91	▲16.5	4.6%	6.0%
25～29歳	12	9	33.3	5.9%	5.7%	142	124	14.5	8.6%	8.1%
30～34歳	10	10	0.0	4.9%	6.4%	95	113	▲15.9	5.7%	7.4%
35～39歳	17	14	21.4	8.4%	8.9%	117	122	▲4.1	7.1%	8.0%
40～44歳	24	18	33.3	11.8%	11.5%	153	136	12.5	9.2%	8.9%
45～49歳	21	18	16.7	10.3%	11.5%	165	164	0.6	10.0%	10.7%
50～54歳	31	21	47.6	15.3%	13.4%	194	177	9.6	11.7%	11.6%
55～59歳	21	12	75.0	10.3%	7.6%	169	143	18.2	10.2%	9.4%
60～64歳	22	13	69.2	10.8%	8.3%	201	149	34.9	12.1%	9.8%
65歳以上	38	29	31.0	18.7%	18.5%	328	290	13.1	19.8%	19.0%
44歳以下	70	64	9.4	34.5%	40.8%	598	604	▲1.0	36.1%	39.6%
45歳以上	133	93	43.0	65.5%	59.2%	1,057	923	14.5	63.9%	60.4%
55歳以上	81	54	50.0	39.9%	34.4%	698	582	19.9	42.2%	38.1%

新規求職者の態様別状況

常用（新規学卒を除く常用計）

	年齢階層別	8年2月	7年2月	前年同月比 (%)	7年度 累計	6年度 累計	年度対比 (%)	7年度 構成比	6年度 構成比
計	計	203	157	29.3	1,655	1,527	8.4		
	45歳未満	70	64	9.4	598	604	▲1.0	36.1%	39.6%
	45歳以上	133	93	43.0	1,057	923	14.5	63.9%	60.4%
	55歳以上	81	54	50.0	698	582	19.9	42.2%	38.1%
在職者	計	37	54	▲31.5	404	335	20.6	24.4%	21.9%
	45歳未満	9	29	▲69.0	168	162	3.7	28.1%	26.8%
	45歳以上	28	25	12.0	236	173	36.4	22.3%	18.7%
	55歳以上	12	6	100.0	124	84	47.6	17.8%	14.4%
事業主都合	計	54	22	145.5	307	241	27.4	18.5%	15.8%
	45歳未満	11	6	83.3	51	53	▲3.8	8.5%	8.8%
	45歳以上	43	16	168.8	256	188	36.2	24.2%	20.4%
	55歳以上	35	13	169.2	200	138	44.9	28.7%	23.7%
自己都合	計	73	51	43.1	662	653	1.4	40.0%	42.8%
	45歳未満	32	19	68.4	284	270	5.2	47.5%	44.7%
	45歳以上	41	32	28.1	378	383	▲1.3	35.8%	41.5%
	55歳以上	22	25	▲12.0	258	252	2.4	37.0%	43.3%
その他の 離職者	計	5	2	150.0	55	44	25.0	3.3%	2.9%
	45歳未満	2	0	-	5	4	25.0	0.8%	0.7%
	45歳以上	3	2	50.0	50	40	25.0	4.7%	4.3%
	55歳以上	2	1	100.0	44	35	25.7	6.3%	6.0%
無業者	計	34	28	21.4	227	254	▲10.6	13.7%	16.6%
	45歳未満	16	10	60.0	90	115	▲21.7	15.1%	19.0%
	45歳以上	18	18	0.0	137	139	▲1.4	13.0%	15.1%
	55歳以上	10	9	11.1	72	73	▲1.4	10.3%	12.5%

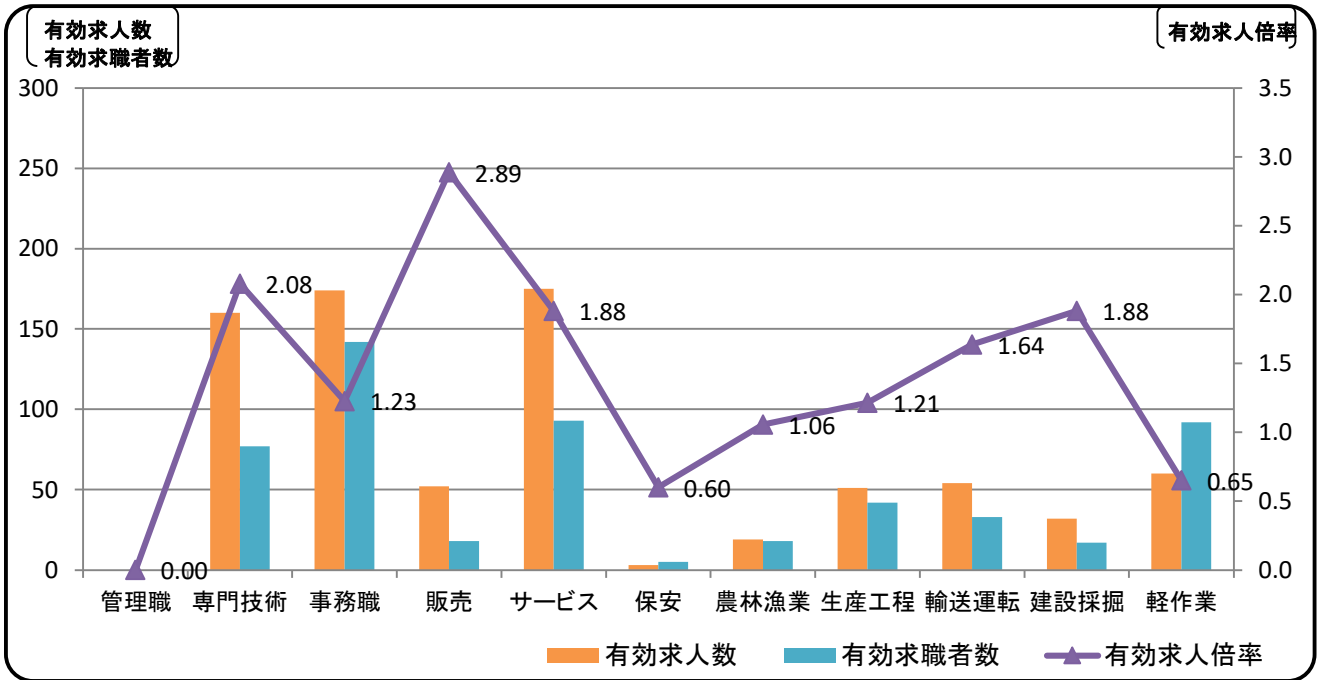
(注)1 その他の離職者：定年退職者、自営業者等

(注)2 無業者：1年以上職業に就いていない者

(注)3 ハローワークインターネットサービスの機能拡充に伴う令和3年9月以降の数値の取扱いについては、表紙の(注)2を参照。

有効求人・求職職種別状況

常用（新規学卒を除く常用計）



職業計	管理職	専門技術	事務職	販売	サービス	保安	農林漁業	生産工程	輸送運転	建設採掘	軽作業
有効求人人数	780	160	174	52	175	3	19	51	54	32	60
有効求職者数	736	77	142	18	93	5	18	42	33	17	92
有効求人倍率	1.06	2.08	1.23	2.89	1.88	0.60	1.06	1.21	1.64	1.88	0.65

(注)1 有効求人倍率は、有効求人人数÷有効求職者数で、求職者1人あたりの求人数を表す。

また、分母である有効求職者数が0の場合は、求人倍率が計算できないため、求人数÷1として表示。

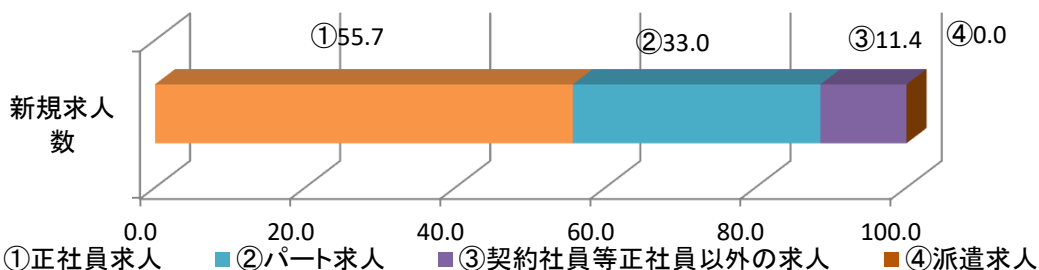
(注)2 ハローワークインターネットサービスの機能拡充に伴う令和3年9月以降の数値の取扱いについては、表紙の(注)2を参照。

雇用形態別有効求人人数・新規求人数・充足状況

常用（新規学卒を除く常用計）

		有効求人人数	新規求人数	充足数	充足率
常用(パート含む)計		780 (41)	264 (2)	65 (28)	24.6 (10.5)
①正社員求人		411 (1)	147 (10)	16 (3)	10.9 (1.4)
②パート求人		305 (71)	87 (▲3)	46 (26)	52.9 (30.7)
③契約社員等正社員以外の求人		64 (▲31)	30 (▲5)	3 (▲1)	10.0 (▲1.4)
④派遣求人		0 (0)	0 (0)	0 (0)	- -
構成比	①正社員求人	52.7 (▲2.8)	55.7 (3.4)		
	②パート求人	39.1 (7.4)	33.0 (▲1.4)		
	③契約社員等正社員以外の求人	8.2 (▲4.7)	11.4 (▲2.0)		
	④派遣求人	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)		

【新規求人数(パートを含む常用)の雇用形態別構成比】



(注)1 ③契約社員等正社員以外の求人とは、契約社員、準社員、嘱託等のパートを除く正社員・正職員でないものを計上。

(注)2 ()内は前年同月比。

(注)3 ハローワークインターネットサービスの機能拡充に伴う令和3年9月以降の数値の取扱いについては、表紙の(注)2を参照。

労働市場指標

常用（新規学卒を除く常用計）

年度 月	新規求職申込		新規求人		新規求人		月間有効求職者数		月間有効求人人数		就職		有効求人倍率					
	件数 (人)	対前年 増減比 (%)	数 (人)	対前年 増減比 (%)	数 (人)	対前年 増減比 (%)	者数 (人)	対前年 増減比 (%)	人数 (人)	対前年 増減比 (%)	件数 (人)	対前年 増減比 (%)	網走 (倍)	対前年 増減比 (%)	全道 (倍)	対前年 増減比 (%)	全国 (倍)	対前年 増減比 (%)
31年	1,986	0.5	3,512	▲4.4	1.77	▲0.09	*676	▲5.5	*824	▲5.7	635	▲4.7	1.22	0.00	1.19	0.02	1.41	▲0.05
2年	2,024	1.9	3,261	▲7.1	1.61	▲0.16	*766	13.3	*765	▲7.2	580	▲8.7	1.00	▲0.22	0.96	▲0.23	1.01	▲0.40
3年	1,716	▲15.2	3,527	8.2	2.06	0.45	*707	▲7.7	*827	8.1	560	▲3.4	1.17	0.17	0.98	0.02	1.05	0.04
4年	1,864	8.6	3,876	9.9	2.08	0.02	*726	2.7	*916	10.8	556	▲0.7	1.26	0.09	1.09	0.11	1.19	0.14
5年	1,793	▲3.8	3,366	▲13.2	1.88	▲0.20	*730	0.6	*811	▲11.5	572	2.9	1.11	▲0.15	1.00	▲0.09	1.17	▲0.02
4	246	4.7	273	▲11.9	1.11	▲0.21	813	1.1	857	▲5.6	69	27.8	1.05	▲0.08	0.97	▲0.03	1.13	0.07
5	162	▲10.0	300	▲12.5	1.85	▲0.06	800	▲1.6	850	▲10.2	36	▲30.8	1.06	▲0.10	0.95	▲0.05	1.10	0.04
6	122	▲17.6	285	▲8.1	2.34	0.25	746	▲2.0	824	▲11.3	50	6.4	1.10	▲0.12	0.97	▲0.07	1.12	0.03
7	134	10.7	278	▲7.6	2.07	▲0.42	717	1.0	833	▲10.6	48	11.6	1.16	▲0.15	1.00	▲0.10	1.15	0.00
8	116	▲7.9	277	▲21.5	2.39	▲0.41	693	▲3.9	814	▲13.6	38	58.3	1.17	▲0.14	1.01	▲0.11	1.17	▲0.01
9	119	▲15.6	274	▲16.2	2.30	▲0.02	684	▲1.0	786	▲16.7	35	▲14.6	1.15	▲0.22	1.01	▲0.15	1.18	▲0.02
10	134	12.6	250	▲11.3	1.87	▲0.50	693	3.4	777	▲14.7	27	▲25.0	1.12	▲0.24	1.02	▲0.14	1.19	▲0.04
11	128	0.0	275	▲14.1	2.15	▲0.35	700	8.2	786	▲11.6	36	0.0	1.12	▲0.25	1.04	▲0.15	1.20	▲0.07
12	113	0.9	234	▲30.4	2.07	▲0.93	688	10.3	740	▲19.3	41	17.1	1.08	▲0.39	1.04	▲0.13	1.23	▲0.08
1	178	▲15.6	285	▲3.4	1.60	0.20	712	▲2.5	768	▲16.9	39	44.4	1.08	▲0.19	1.00	▲0.11	1.21	▲0.08
2	186	15.5	349	12.6	1.88	▲0.05	763	0.0	839	0.7	52	▲25.7	1.10	0.01	1.00	▲0.08	1.20	▲0.07
3	155	▲14.8	286	▲26.5	1.85	▲0.29	755	▲3.2	858	▲6.2	101	11.0	1.14	▲0.03	0.99	▲0.06	1.17	▲0.05
6年	1,680	▲6.3	3,070	▲8.8	1.83	▲0.05	*668	▲8.5	*737	▲9.1	467	▲18.4	1.10	▲0.01	0.94	▲0.06	1.14	▲0.03
4	256	4.1	286	4.8	1.12	0.01	820	0.9	798	▲6.9	63	▲8.7	0.97	▲0.08	0.91	▲0.06	1.08	▲0.05
5	153	▲5.6	216	▲28.0	1.41	▲0.44	801	0.1	728	▲14.4	34	▲5.6	0.91	▲0.15	0.89	▲0.06	1.05	▲0.05
6	103	▲15.6	296	3.9	2.87	0.53	747	0.1	772	▲6.3	33	▲34.0	1.03	▲0.07	0.88	▲0.09	1.06	▲0.06
7	108	▲19.4	250	▲10.1	2.31	0.24	701	▲2.2	751	▲9.8	42	▲12.5	1.07	▲0.09	0.93	▲0.07	1.11	▲0.04
8	118	1.7	246	▲11.2	2.08	▲0.31	652	▲5.9	753	▲7.5	26	▲31.6	1.15	▲0.02	0.94	▲0.07	1.13	▲0.04
9	106	▲10.9	248	▲9.5	2.34	0.04	611	▲10.7	721	▲8.3	39	11.4	1.18	0.03	0.97	▲0.04	1.14	▲0.04
10	115	▲14.2	255	2.0	2.22	0.35	571	▲17.6	727	▲6.4	30	11.1	1.27	0.15	0.97	▲0.05	1.16	▲0.03
11	134	4.7	221	▲19.6	1.65	▲0.50	569	▲18.7	698	▲11.2	31	▲13.9	1.23	0.11	0.99	▲0.05	1.18	▲0.02
12	115	1.8	208	▲11.1	1.81	▲0.26	568	▲17.4	665	▲10.1	24	▲41.5	1.17	0.09	1.01	▲0.03	1.22	▲0.01
1	162	▲9.0	295	3.5	1.82	0.22	635	▲10.8	705	▲8.2	28	▲28.2	1.11	0.03	0.95	▲0.05	1.20	▲0.01
2	157	▲15.6	262	▲24.9	1.67	▲0.21	661	▲13.4	739	▲11.9	41	▲21.2	1.12	0.02	0.96	▲0.04	1.19	▲0.01
3	153	▲1.3	287	0.3	1.88	0.03	681	▲9.8	785	▲8.5	76	▲24.8	1.15	0.01	0.97	▲0.02	1.16	▲0.01
7年	1,655		2,764		1.67		*633		*712		459		1.12	0.02				
4	232	▲9.4	287	0.3	1.24	0.12	739	▲9.9	803	0.6	55	▲12.7	1.09	0.12	0.90	▲0.01	1.08	0.00
5	148	▲3.3	276	27.8	1.86	0.45	718	▲10.4	800	9.9	47	38.2	1.11	0.20	0.89	0.00	1.05	0.00
6	108	4.9	256	▲13.5	2.37	▲0.50	626	▲16.2	774	0.3	47	42.4	1.24	0.21	0.89	0.01	1.05	▲0.01
7	133	23.1	281	12.4	2.11	▲0.20	609	▲13.1	754	0.4	41	▲2.4	1.24	0.17	0.93	0.00	1.09	▲0.02
8	115	▲2.5	189	▲23.2	1.64	▲0.44	595	▲8.7	685	▲9.0	28	7.7	1.15	0.00	0.92	▲0.02	1.09	▲0.04
9	113	6.6	240	▲3.2	2.12	▲0.22	593	▲2.9	667	▲7.5	33	▲15.4	1.12	▲0.06	0.92	▲0.05	1.10	▲0.04
10	117	1.7	215	▲15.7	1.84	▲0.38	583	2.1	621	▲14.6	29	▲3.3	1.07	▲0.20	0.94	▲0.03	1.10	▲0.06
11	113	▲15.7	180	▲18.6	1.59	▲0.06	550	▲3.3	630	▲9.7	33	6.5	1.15	▲0.08	0.93	▲0.06	1.12	▲0.06
12	144	25.2	211	1.4	1.47	▲0.34	553	▲2.6	584	▲12.2	36	50.0	1.06	▲0.11	0.93	▲0.08	1.17	▲0.05
1	229	41.4	365	23.7	1.59	▲0.23	662	4.3	731	3.7	39	39.3	1.10	▲0.01	0.88	▲0.07	1.14	▲0.06
2	203	29.3	264	0.8	1.30	▲0.37	736	11.3	780	5.5	71	73.2	1.06	▲0.06	0.90	▲0.06	1.13	▲0.06
3																		

(注)1 有効求人倍率は原数値で、*印の数値は年度の平均値

(注)2 ハローワークインターネットサービスの機能拡充に伴う令和3年9月以降の数値の取扱いについては、表紙の(注)2を参照。

雇 用 保 険 取 扱 状 況

適用関係

		8年2月	7年2月	前年同月比(%)	7年度累計	6年度累計	年度対比(%)
適用事業所数		1,380	1,406	▲ 1.8	-	-	-
被保険者数合計		14,364	14,636	▲ 1.9	-	-	-
一般	被保険者数	12,433	12,725	▲ 2.3	-	-	-
	資格取得者数	116	86	34.9	1,800	1,890	▲ 4.8
	資格喪失者数	182	101	80.2	1,720	1,738	▲ 1.0
	うち事業主都合	68	6	1033.3	131	116	12.9
高年齢	被保険者数	1,672	1,614	3.6	-	-	-
	資格喪失者数	45	15	200.0	309	283	9.2
短期特例	被保険者数	259	297	▲ 12.8	-	-	-
	資格取得者数	19	52	▲ 63.5	1,298	1,364	▲ 4.8
	資格喪失者数	70	77	▲ 9.1	1,228	1,319	▲ 6.9

給付関係

		8年2月	7年2月	前年同月比(%)	7年度累計	6年度累計	年度対比(%)
一般	受給資格決定件数	39	26	50.0	441	478	▲ 7.7
	受給者実人員	144	179	▲ 19.6	-	-	-
	支給金額(千円)	17,999	20,466	▲ 12.1	212,099	214,700	▲ 1.2
高年齢	受給資格決定件数	14	18	▲ 22.2	209	186	12.4
	受給者数	16	22	▲ 27.3	208	186	11.8
	支給金額(千円)	3,836	5,211	▲ 26.4	48,348	41,889	15.4
短期特例	受給資格決定件数	55	69	▲ 20.3	924	1,007	▲ 8.2
	受給者数	108	83	30.1	957	1,024	▲ 6.5
	支給金額(千円)	25,039	19,121	31.0	239,149	251,121	▲ 4.8
受給者合計		268	284	▲ 5.6	-	-	-
支給金額合計(千円)		46,874	44,798	4.6	499,596	507,711	▲ 1.6

令和8年10月1日から、 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が義務化されます！

事業主の皆さまは、改正法や指針の内容に沿った対策を行う準備を進めてください。

カスタマーハラスメント対策の義務化【改正労働施策総合推進法・指針の内容】

職場における「カスタマーハラスメント」とは、

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。

※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まれます。

※顧客等からの苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではありません。また、障害者から不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。

【①顧客等とは】

顧客、取引の相手方、施設（駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等）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（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者も含む）

（例）事業主が販売する商品の購入やサービスの利用をする者、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、取引先の担当者、企業間での契約締結に向けた交渉を行う際の担当者、施設・サービスの利用者及びその家族、施設の近隣住民

【②社会通念上許容される範囲を超えた言動とは】

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を指し、典型的な例としては以下のものがあります。

【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、名誉毀損、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）

この判断に当たっては、様々な要素（当該言動の目的、当該言動を受けた労働者の問題行動の有無や内容・程度を含む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、行為者との関係性等）を総合的に考慮することが適当です。

「言動の内容」、「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもこれに該当し得ることに留意が必要です。

【③労働者の就業環境が害されるとは】

当該言動により労働者が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。

カスタマーハラスメントの防止のために講ずべき措置（義務）

事業主は、**以下の措置を必ず**講じなければなりません。

（太字は、他のハラスメントで講ずべき措置とは異なる内容のものです。）

◆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**あらかじめ定めた対処の内容**（※）を、労働者に周知する
- （※）管理監督者にその場の対応の方針について指示を仰ぐ、可能な限り労働者を一人で対応させない、犯罪に該当し得る言動は警察へ通報する、本社・本部等へ情報共有を行い指示を仰ぐ 等

◆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相談窓口担当者が、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

◆そのほか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

※対策を講ずる際には、消費者の権利や、障害者差別解消法における、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供義務に留意する必要があります。

以下の事項に努めることが、事業主・労働者の責務です

【事業主の責務】

- カスタマーハラスメントを行ってはならないことその他カスタマーハラスメントに起因する問題（以下「カスタマーハラスメント問題」という。）に対する労働者の関心と理解を深めること
- 労働者が他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をすること
- 事業主自身がカスタマーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うこと

【労働者の責務】

- カスタマーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うこと
- 事業主の講ずる雇用管理上の措置に協力すること

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

事業主は、カスタマーハラスメントに関し、他の事業主から、事実関係の確認等の雇用管理上の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに必ず努めなければなりません。

- ◆ 協力を求められたことを理由として、他の事業主に対し、契約を解除する等の不利益な取扱いを行うことは望ましくありません。
- ◆ 事実関係の確認等に協力した労働者に対して、解雇その他不利益な取扱いを行わない旨を定め、労働者に周知・啓発することが望ましいです。
- ◆ 事実が確認できた場合は、事業主は、就業規則等に基づき、行為者に対して必要な懲戒その他の措置を講ずることが望ましいです。

カスタマーハラスメントを防止するための望ましい取組

事業主は、カスタマーハラスメントを防止するため、次の取組を行うことが望ましいです。

- ◆ カスタマーハラスメントの原因や背景となる要因を解消するための取組
 - ・労働者が自社の商品やサービスをよく理解し、顧客等への対応力の向上を図るための研修等
 - ・労働者が顧客等への理解を深めるための必要な取組
- ◆ 労働者や労働組合等の参画を得つつ、雇用管理上の措置の運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努めること
- ◆ 業種・業態等の状況に応じた必要な取組を進めること
- ◆ 他の事業主が雇用する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旨の方針を示すこと

自らの雇用する労働者以外の者に対する顧客等の言動に関し行うことが望ましい取組

- ◆ 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の明確化等を行う際に、職場における当該事業主が雇用する労働者以外の者（他の事業主が雇用する労働者、個人事業主等）に対する顧客等の言動についても、同様の方針を併せて示すこと
- ◆ これらの者からカスタマー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は、雇用管理上の措置も参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めること

※例えば、小売店において、商品のメーカーに雇用されている労働者（当該小売店に雇用されている労働者ではない）が商品販売のために勤務している場合などが該当します。

求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策の義務化

【改正男女雇用機会均等法・指針の内容】

求職者等に対するセクシュアルハラスメントとは、事業主が雇用する労働者による「性的な言動」により**求職者等による求職活動等**が阻害されるものをいいます。

【求職者等とは】

- 求職者（企業の求人に応募する者）
- 求職者以外の者であって、
 - ・ 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や、
 - ・ 教育実習、看護実習その他の実習を受ける者

【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の選択に資する活動を指し、例えば以下のものが含まれます。なお、**SNS等のオンラインを介したものでオンライン上で行われるもの**も含まれます。

（例）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

性的な言動とは

性的な内容の発言及び性的な行動を指し、それぞれ以下が含まれます。

「性的な内容の発言」

- ・ 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
- 等

「性的な行動」

- ・ 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布すること
- 等

求職者等に対するセクシュアルハラスメントの例

- ・ 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
- ・ 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は、男性も女性も、加害者にも被害者にもなり得る問題です。
異性に対するものだけでなく、同性に対するものも該当します。
- また、求職者等に対するセクシュアルハラスメントは、相手の性的指向（※1）又はジェンダーアイデンティティ（※2）にかかわらず、該当することがあります。
（※1）恋愛又は性愛がいずれの性別を対象とするか／（※2）自己の性別についての認識

求職者等に対するセクシュアルハラスメントの防止のために講ずべき措置

事業主は、**以下の措置を必ず講じなければなりません。**

(太字は、他のハラスメントで講ずべき措置とは異なる内容のものです。)

◆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を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**

※ 例えば、面談時間及び場所の指定、実施体制、やり取りに用いるSNSの種類指定等、面談等を行う際の規則など

◆相談体制の整備

- ④相談窓口をあらかじめ定め、**求職者**に周知する
- ⑤相談窓口担当者(※)が、適切に対応できるようにする

※ 人事担当者以外を相談窓口担当者とすることも考えられる。

◆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

◆そのほか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

以下の事項に努めることが、事業主・労働者の責務です

【事業主の責務】

- 求職者等に対するセクシュアルハラスメントを行ってはならないことその他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(以下「求職者等に対するセクシュアルハラスメント問題」という。)に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めること
- その雇用する労働者が求職者等に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をすること
- 事業主自身が求職者等に対するセクシュアルハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うこと

【労働者の責務】

- 求職者等に対するセクシュアルハラスメント問題に対する関心と理解を深め、求職者等に対する言動に必要な注意を払うこと
- 事業主の講ずる雇用管理上の措置に協力すること

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の望ましい取組

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、次の取組を行うことが**望ましい**です。

- ◆ 大学等のキャリアセンター等の求職者等の関係者から求職者等に対するセクシュアルハラスメントに係る相談に関する情報提供があった場合に、連携し、適切な対応を行うこと
- ◆ 求職者等から、インターンシップの際など、顧客等による求職者等に対するセクシュアル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は、その内容を踏まえて、求職者等に対するセクシュアルハラスメントの防止措置も参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めること

求職者等に対するパワーハラスメントに類する行為等 に関し行うことが望ましい取組

求職者等に対するパワーハラスメントに類する行為等に関する望ましい取組

- ◆ 事業主及び労働者の責務の趣旨に関連し、求職者等に対するパワーハラスメントに類する行為等（※）について、労働者による求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するとともに、事業主自らと労働者も、求職者等に対する言動について必要な注意を払うよう努めること
（※）求職者等に対するパワーハラスメントに類する行為、求職者等に対する妊娠、出産等に関するハラスメントに類する行為、求職者等に対する育児休業等に関するハラスメントに類する行為
- ◆ 求職者等に対するセクシュアル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、求職者等に対するパワーハラスメントに類する行為等についても、同様の方針を併せて示すこと
- ◆ 求職者等から、求職者等に対するパワーハラスメントに類する行為等に関する相談があった場合には、その内容を踏まえて、求職者等に対するセクシュアルハラスメントの防止措置も参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めること

求職者等に対するカスタマーハラスメントに類する行為に関する望ましい取組

- ◆ 求職者等から、顧客等による求職者等に対するカスタマー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は、その内容を踏まえて、求職者等に対するセクシュアルハラスメントの防止措置も参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めること

お問い合わせは 都道府県労働局雇用環境・均等部（室）へ
受付時間 8時30分～17時15分（土・日・祝日・年末年始を除く）

都道府県	電話番号	都道府県	電話番号	都道府県	電話番号	都道府県	電話番号
北海道	011-709-2715	東京	03-3512-1611	滋賀	077-523-1190	香川	087-811-8924
青森	017-734-4211	神奈川	045-211-7380	京都	075-241-3212	愛媛	089-935-5222
岩手	019-604-3010	新潟	025-288-3511	大阪	06-6941-8940	高知	088-885-6041
宮城	022-299-8844	富山	076-432-2740	兵庫	078-367-0820	福岡	092-411-4894
秋田	018-862-6684	石川	076-265-4429	奈良	0742-32-0210	佐賀	0952-32-7218
山形	023-624-8228	福井	0776-22-3947	和歌山	073-488-1170	長崎	095-801-0050
福島	024-536-4609	山梨	055-225-2851	鳥取	0857-29-1709	熊本	096-352-3865
茨城	029-277-8295	長野	026-227-0125	島根	0852-31-1161	大分	097-532-4025
栃木	028-633-2795	岐阜	058-245-1550	岡山	086-225-2017	宮崎	0985-38-8821
群馬	027-896-4739	静岡	054-252-5310	広島	082-221-9247	鹿児島	099-223-8239
埼玉	048-600-6269	愛知	052-857-0312	山口	083-995-0390	沖縄	098-868-4380
千葉	043-221-2307	三重	059-226-2318	徳島	088-652-2718		