



兵庫労働局発表
令和5年11月30日（木）

担
当

兵庫労働局 雇用環境・均等部指導課
課長 鳥海 晃司
課長補佐 山本 竜次
電話 078-367-0820

職場のハラスメントの撲滅に向けて

—12月は「職場のハラスメント撲滅月間」です—

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、集中的な周知啓発活動を行うこととしています（資料1）。

兵庫労働局（局長 金刺義行）では、以下のとおり「ハラスメント対応特別相談窓口」を年度末まで開設し、ハラスメント被害等を受けた労働者等からの相談に丁寧に対応するとともに、紛争解決援助制度等を活用した迅速な紛争解決を図ります。

<月間の取組事項>

1 ハラスメント対応特別相談窓口の開設（資料2）

期 間	令和5年12月1日（金）～令和6年3月29日（金）
相談窓口	兵庫労働局雇用環境・均等部指導課内 神戸市中央区東川崎町1-1-3 神戸クリスタルタワー15階
受付時間	9:00～17:00 ※平日
電話番号	078-367-0820

2 窓口・ホームページ等での「職場のハラスメント撲滅月間」の周知・広報

3 自治体・使用者団体等への周知協力依頼

4 職場におけるハラスメント対策シンポジウム（資料1）

主 催	厚生労働省
会 場	オンライン配信
開催日時	令和5年12月5日（火）13:30～15:15（事前申込み制）
内 容	○基調講演「企業のカスタマーハラスメント対策について」 公益財団法人消費者関連専門家会議（ACAP）専務理事 齊木 茂人氏 ○パネルディスカッション 「企業のカスタマーハラスメント対策の取組事例について」 ※詳細はあかるい職場応援団サイト内で紹介



<参考資料>

- 1 12月は職場のハラスメント撲滅月間です！
- 2 ハラスメント対応特別相談窓口にご相談ください！
- 3 カスタマーハラスメント及び就活ハラスメント悩み相談室
- 4 ハラスメントに係る相談件数・紛争解決援助件数の推移
- 5 パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関する不利益取扱いについての相談に係る紛争解決援助事例

12月は職場のハラスメント撲滅月間です！

職場におけるハラスメントは、働く人が能力を十分に発揮することの妨げになることはもちろん、個人としての尊厳や人権を不当に傷つける等の人権に関わる許されない行為です。また、企業にとっても、会社秩序の乱れや業務への支障が生じたり、貴重な人材の損失に繋がったり、社会的評価にも悪影響を与えかねない大きな問題です。

事業主の方は、実効性のあるハラスメント防止対策を講じてください。また、働く人自身も、上司・同僚・部下をはじめ取引先等仕事をしていく中で関わる人たちをお互いに尊重することで、皆でハラスメントのない職場にしていくことを心がけましょう。

厚生労働省では、ハラスメントのない社会の実現に向けて、12月を「**職場のハラスメント撲滅月間**」と定め、集中的な広報を実施します。

その一環として、「職場におけるハラスメント対策シンポジウム」を12月5日(火)にオンラインで開催します。是非、ご覧ください。詳細はハラスメント対策の総合情報サイト「あかるい職場応援団」でご確認ください。

職場におけるハラスメント対策シンポジウム

事前申込制
参加無料

配信日時 令和5年12月5日(火) 13時30分～15時15分(予定)

内 容 専門家による「企業のカスタマーハラスメント対策について」の基調講演や、カスタマーハラスメント対策に取り組む企業の担当者から事例を紹介していただくパネルディスカッションなどを実施します。

●シンポジウムの詳細・参加申込はこちらから▶
<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/symposium>



ハラスメント対策の総合情報サイト「あかるい職場応援団」では、研修資料、企業の取組事例等、企業におけるハラスメント防止対策を進める上で参考になる情報を掲載しています。ハラスメント関係資料ダウンロードコーナーには、職場のハラスメントの予防・解決に向けたパンフレット、リーフレット、ポスター等を掲載しています。職場での周知・啓発や研修等にご活用ください。

あかるい職場応援団

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



ハラスメント裁判事例、他社の取組など
ハラスメント対策の総合情報サイト
あかるい職場応援団



12月は職場のハラスメント 撲滅月間です

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サイトフォームからお申し込みください。
<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/symposium>



あかるい職場応援団
<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>

ハラスメントでお困りの方は、無料で相談できる全国の労働局・労働基準監督署にある総合労働相談コーナーをご利用ください。詳しくは、ポータルサイト「あかるい職場応援団」まで。NOハラスメント



～12月はハラスメント撲滅月間です～

ハラスメントでお困りの

労働者

企業担当者

就職活動中の学生

インターンシップ中の方

求職者

の皆さん

ハラスメント対応特別相談窓口にご相談ください！

開設期間：令和5年12月1日（金）～令和6年3月29日（金）

インターンに来ているけど、担当者から**暴言**を繰り返される…



毎日、みんなの前で叱られて辛い…



セクハラについて会社の担当者に相談したら「**当事者同士で解決しろ**」と言われた



パワハラ被害を受けていると相談があったが、会社としてどのように**対応すべきか**？



妊娠を報告したら、妊婦がいると周りが気を遣うから**迷惑だ**と言われた



こんなお悩みはありませんか？

採用担当者からスマホに毎日のように**個人的な誘い**の連絡が入る…



OB訪問をしたらしつこく食事や飲み회에誘われ、**交際を迫られた**！

職場のパワハラ、セクハラ、いわゆるマタハラの相談のほか、就職活動中の学生等からのハラスメント相談、取引先や顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に関する相談にも対応します。

兵庫労働局ハラスメント対応特別相談窓口

受付時間 9時00分～17時00分

※時間をかけて、丁寧にご相談に対応しています。

できるだけお早めにお電話またはご来庁ください。

電話番号 **078-367-0820**

場所 神戸市中央区東川崎町1-1-3(クリスタルタワー15階)

兵庫労働局 雇用環境・均等部 指導課



NO!! ハラスメント

令和4年4月1日から中小企業においても防止措置が義務付けられたパワーハラスメント対策、そして従前から義務付けられているセクシュアルハラスメント対策、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント対策に取り組みましょう。

動画を活用した研修等が効果的です！！

(参考) あかるい職場応援団 (ハラスメント対策の総合情報サイト) のおすすめ動画 (各 10 分程度)

- ・「就活ハラスメント - こんな場面で起きています - 」
- ・「相談窓口の役割 - 相談担当者の心構え - 」
- ・「経営者の役目 - 最初の一步はトップの意識改革から - 」



また、近年問題となっている就活ハラスメント、カスタマーハラスメントへの対策にも積極的に取り組みましょう (指針で取り組むことが望ましいとされています)。

<就活ハラスメントとは>

- ・就職活動中の学生を含む求職者やインターンシップを行っている者等に対するハラスメントのことで、近年悪質な事案が生じており、社会的な注目を集めています。
- ・正式な採用活動のみならず、リクレーターと会う、インターンシップに参加・教育実習・OB・OG 訪問等の場においても問題化しています。
- ・インターンシップ受入部署を含め全社員に周知を図り、未然の防止に努めましょう。

<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、要求内容の妥当性に照らして、その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、労働者の就業環境が害されるものをいいます。

注意！ 顧客等からのクレームには、正当なものもあることから、クレーム全てをカスタマーハラスメントというものではありません。

<カスタマーハラスメント対策例>

1 カスタマーハラスメントへの対応方法、手順を策定する

- ・各社の業務内容、業務形態、対応体制・方針等の状況にあわせて、あらかじめ対応方法を決めておく。
- ! 顧客等の行為には様々なパターンがあり、それぞれの状況に応じた柔軟な対応を想定しておく、スムーズにカスタマーハラスメントに対応することが可能となります。

2 対応ルールを従業員等へ教育・研修する

- ・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に、日頃から研修等を通して社員への教育を行う。
- ! 可能な限り全員が受講し、かつ定期的に実施することが重要です。中途入社社員や顧客対応等を行うアルバイト等にも入社時に研修を行うなど、漏れなく全員が受講できるようにしましょう。



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 HP)

〇カスタマーハラスメントをなくすために

企業がカスタマーハラスメントの取組を積極的に進めたとしても、顧客側のハラスメントに対する理解や認識が深まらなければ、その予防の効果にも限界があります。

顧客側も、商品やサービスの提供者側への理解を深め、「お客様は神様」という意識を変えることにより、社会全体でカスタマーハラスメントをなくしていきましょう。



カスタマー ハラスメント

カスタマーハラスメントとは
顧客等からの著しい迷惑行為のことです

相談無料

悩み相談室

例えばこのようなことでお困りではありませんか？



お客様は神様
じゃないのか

感謝料払ったら
許してやる

SNSに
アップしてやる



顧客等からの著しい迷惑行為の例

- ①長時間にわたる拘束
- ②頻繁に来店し、その度にクレームを行う
- ③大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し
- ④暴力行為や物の破壊行為
- ⑤脅迫的な言動
- ⑥SNS/インターネット上での誹謗中傷
- ⑦セクシュアルハラスメント

☆上司に相談しても対応してくれない

お悩み・お困りの方、ご相談ください。

相談受付

<https://harasu-soudan.mhlw.go.jp/>



受付：24時間、365日
受付後3営業日以内に返信します



メール相談 又は



SNS相談



LINE 友だち追加

【相談室利用の際の注意点】

- 日本語のみにご対応いたします。
- カスタマーハラスメント悩み相談室は、厚生労働省委託事業であり、ハラスメントに該当するかどうかの判断をすることはできないこととなっております。ご相談なされる方は、その旨ご留意いただけますようお願いいたします。
- 個人情報の取扱いについては、カスタマーハラスメント悩み相談室の「このサイトについて」をご確認願います。



就活 ハラスメント

就活ハラスメントとは、就職活動中や
インターンシップ中の学生に行うセクハラや
パワハラなどのこと。決して許されない行為です

相談無料

悩み相談室



例えばこのようなことでお困りではありませんか？

インターンシップや
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

お悩み・お困りの方、ご相談ください。

相談受付

<https://harasu-soudan.mhlw.go.jp/>



受付：24時間、365日
受付後3営業日以内に返信します



メール相談 又は



SNS相談

LINE

友だち追加

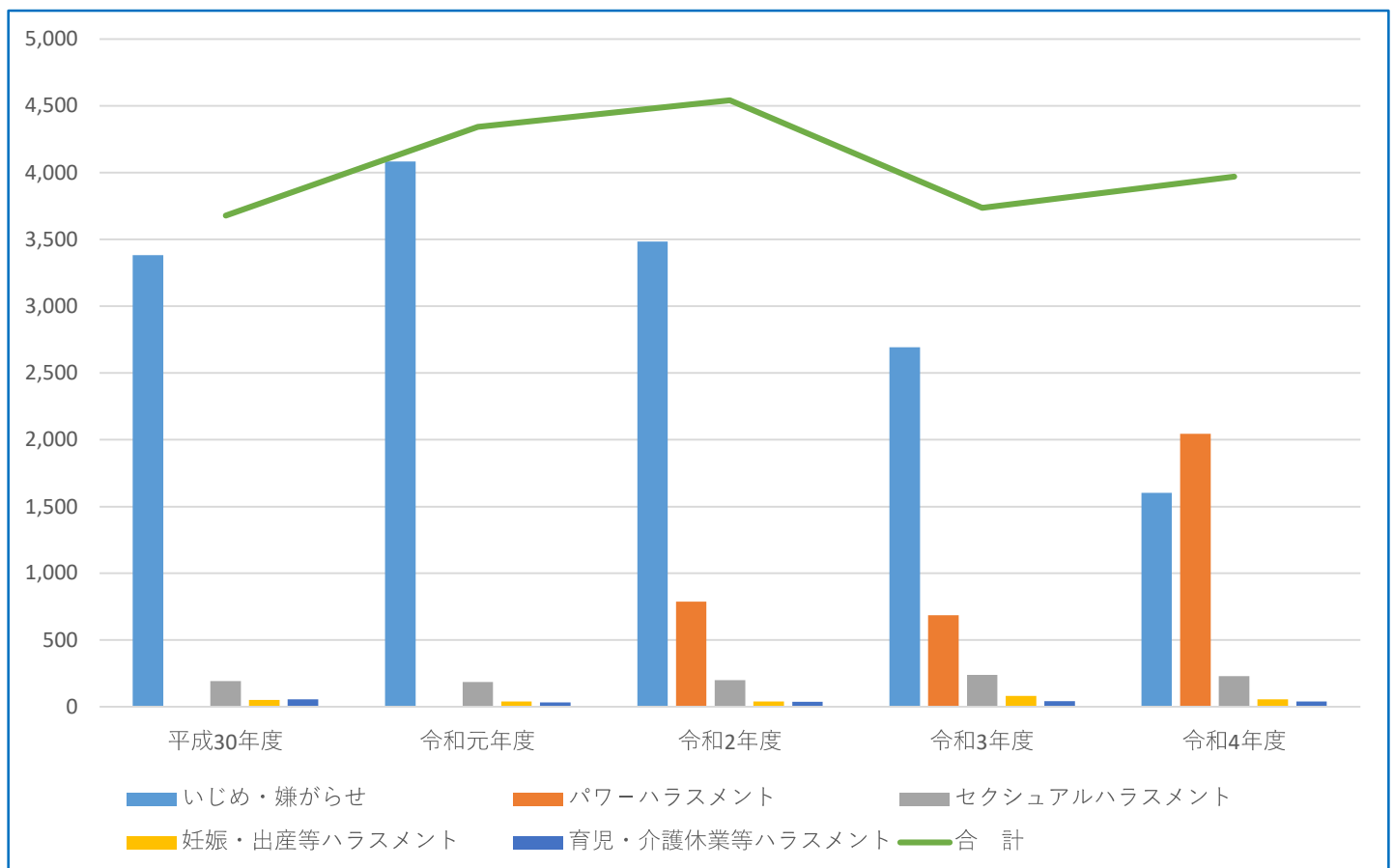
【相談室利用の際の注意点】

- 日本語のみにご対応いたします。
- 就活ハラスメント悩み相談室は、厚生労働省委託事業であり、ハラスメントに該当するかどうかの判断をすることはできないこととなっております。ご相談なさる方は、その旨ご留意いただけますようお願いいたします。
- 個人情報の取扱いについては、就活ハラスメント悩み相談室の「このサイトについて」をご確認ください。

ハラスメントに係る相談件数・紛争解決援助件数の推移

(1) ハラスメント相談件数の推移

ハラスメントの種類	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
いじめ・嫌がらせ	3,381	4,084	3,484	2,692	1,603
パワーハラスメント	-	-	786	685	2,044
セクシュアルハラスメント	192	186	198	239	228
妊娠・出産等ハラスメント	51	40	39	80	55
育児・介護休業等ハラスメント	55	32	36	41	39
合 計	3,679	4,342	4,543	3,737	3,969

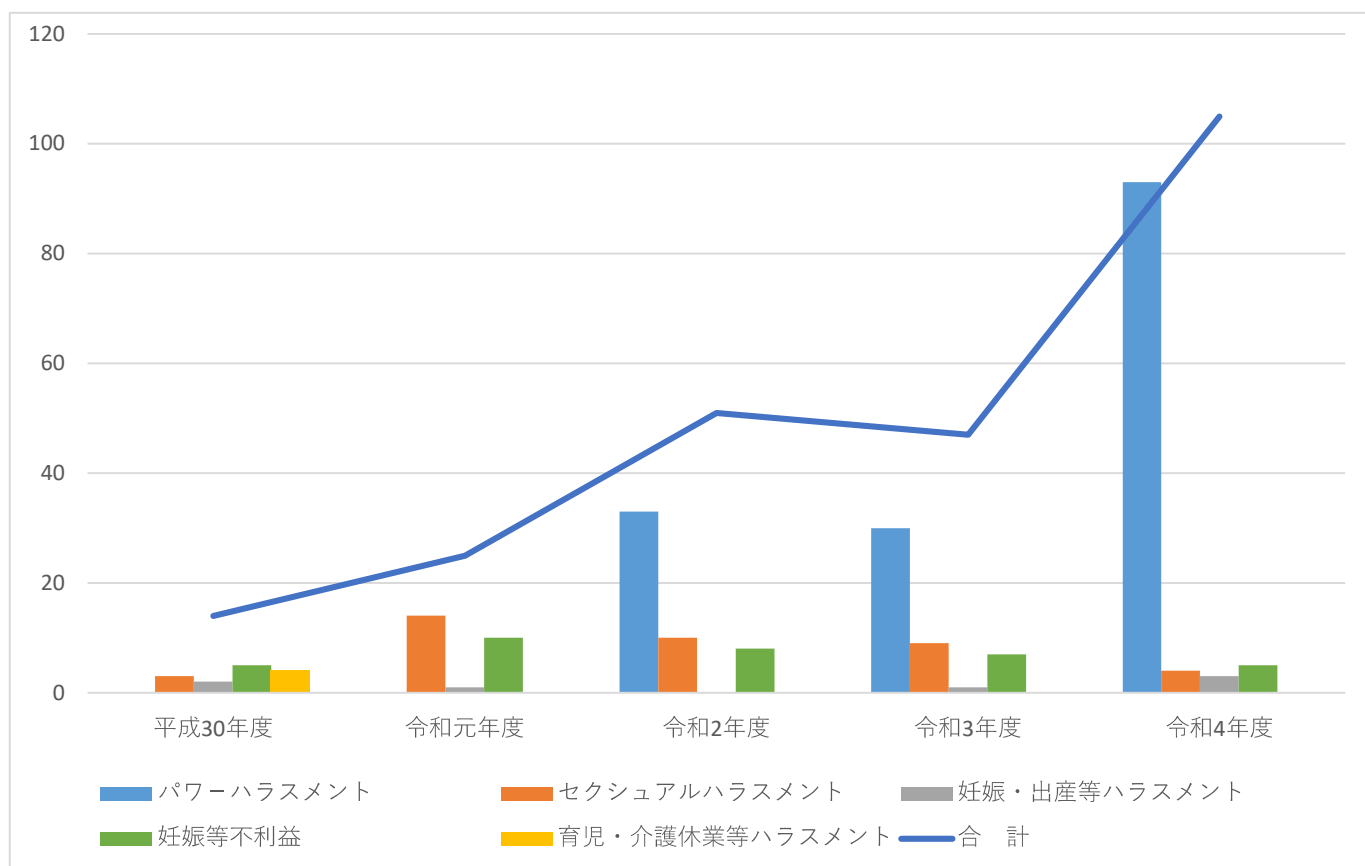


※1 一度に複数の内容にまたがる相談があった場合には、複数の内容をそれぞれ計上している。

※2 改正労働施策総合推進法により、令和2年6月1日から大企業のパワハラ対策が義務付けられたことから、同日以降の大企業のパワハラに係る相談は「パワーハラスメント」として計上。令和4年4月1日から全ての企業が義務となったことから、令和4年4月1日以降は、中小企業を含めた全てのパワハラに係る相談を「パワーハラスメント」として計上。「パワーハラスメント」に計上した相談については、「いじめ・嫌がらせ」には計上していない。

(2) ハラスメントに係る紛争解決援助件数の推移

ハラスメントの種類	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
パワーハラスメント	-	-	33	30	93
セクシュアルハラスメント	3	14	10	9	4
妊娠・出産等ハラスメント	2	1	0	1	3
妊娠等不利益	5	10	8	7	5
育児・介護休業等ハラスメント	4	0	0	0	0
合 計	14	25	51	47	105



※1 改正労働施策総合推進法により、パワハラ紛争解決援助については、大企業は令和2年6月1日、中小企業については令和4年4月1日から受け付けている。

パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関する不利益取扱いについての相談に係る紛争解決援助事例

1 パワーハラスメント

○パワーハラを原因として休職していた労働者が、①ハラスメント調査の実施、②復職と復職に伴う配置転換、③通院費用の補償を求めた事例

(紛争の概要)

労働者は、令和2年に異動があり、異動後上司から無視や暴言等のハラスメントを受けるようになった結果、うつ病を発症し、令和3年7月からハラスメントを原因に休職している。令和5年4月に事業場のハラスメント窓口で相談したが回答が得られず、①ハラスメント調査の実施、②復職と復職に伴う配置転換、③通院費用の補償を求めた紛争。

(援助の内容)

事業主より聴取したところ、事業主が何ら調査をしていないわけではないが、労働者の相談からあまりにも時間が経過していたため、その点を指摘。早急に事実確認を行った上で、労働者が継続勤務できる復職先等を検討するよう口頭指導した。

(援助の結果)

事業主は相談内容の一部についてはハラスメント行為があったと認定。復職及び配置転換についても労働者が一定程度納得する部署への配置となり、復職プログラムも実施することとなった。また、医療費についても事業主が全額負担することとなり、労働者は納得し紛争は解決した。

2 セクシュアルハラスメント

○女性労働者が、事業主から出席を要請された飲み会の席でセクハラを受けた事例

(紛争の概要)

女性労働者は、事業主から業務上必要があるとして、新入女性社員の歓迎会への参加を求められ、二次会にも強引に連れていかれ、その席で酔った事業主から体を触られそうになるなどのセクハラを受けた。事業主と同じ職場で働き続けることが困難になり、退職することとなったが、退職条件について折り合えず、解決の援助を求めた紛争。

(援助の内容)

労働局が事業主に確認したところ、職場のハラスメント対策には不十分な点が見受けられたものの、女性労働者の退職条件については専門家と相談しながら妥当な提示を試みていたことから、女性労働者の要望を踏まえた検討を行うよう助言。

(援助の結果)

事業主が女性労働者の要望を受けた退職条件の提示を行った結果、女性労働者は退職条件について折り合い、紛争は解決した。なお、事業主は職場のハラスメント対策を改めて実施した。

3 妊娠・出産等に関する不利益取扱い

○妊娠を報告した有期雇用契約の女性労働者が、事業主から雇止めされた事例

(紛争の概要)

半年間の有期雇用契約を更新して働いていた女性労働者が、契約更新時期の2か月前に事業主に妊娠を報告したところ、雇止めされた。契約が更新されていれば産前休業開始まで得られたはずの給与相当額を求めた紛争。

(援助の内容)

事業主は女性労働者が家庭の事情により勤務状態が不良であったことを理由に雇止めしたと主張したが、前回の契約更新時には勤務不良による雇止めの可能性を指摘したり、改善を指導したりしておらず、妊娠報告の直後に契約更新しないことを決定していることから、妊娠を契機として雇止めることは法違反に当たることを説明し、解決金の支払いによる解決について検討するよう助言。

(援助の結果)

事業主は雇止めの撤回を提案したが、女性労働者は受け入れず、解決金の支払いにより紛争は解決した。