



兵庫労働局発表  
令和6年11月28日（木）

担  
当

兵庫労働局 雇用環境・均等部指導課  
課長 田中 肇  
課長補佐 赤木 英幸  
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 赤松俊彦）では、以下のとおり「ハラスメント対応特別相談窓口」を開設し、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6年12月2日（月）～令和7年2月28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6年12月10日（火）13:30～15:15（事前申込み制）
内 容	○基調講演「カスタマーハラスメント対策の現状について」 成蹊大学法学部 教授 原 昌登氏 ○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」 ※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

# 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10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6年12月10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

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>



**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6年12月2日（月）～令和7年2月28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。中途入社の子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

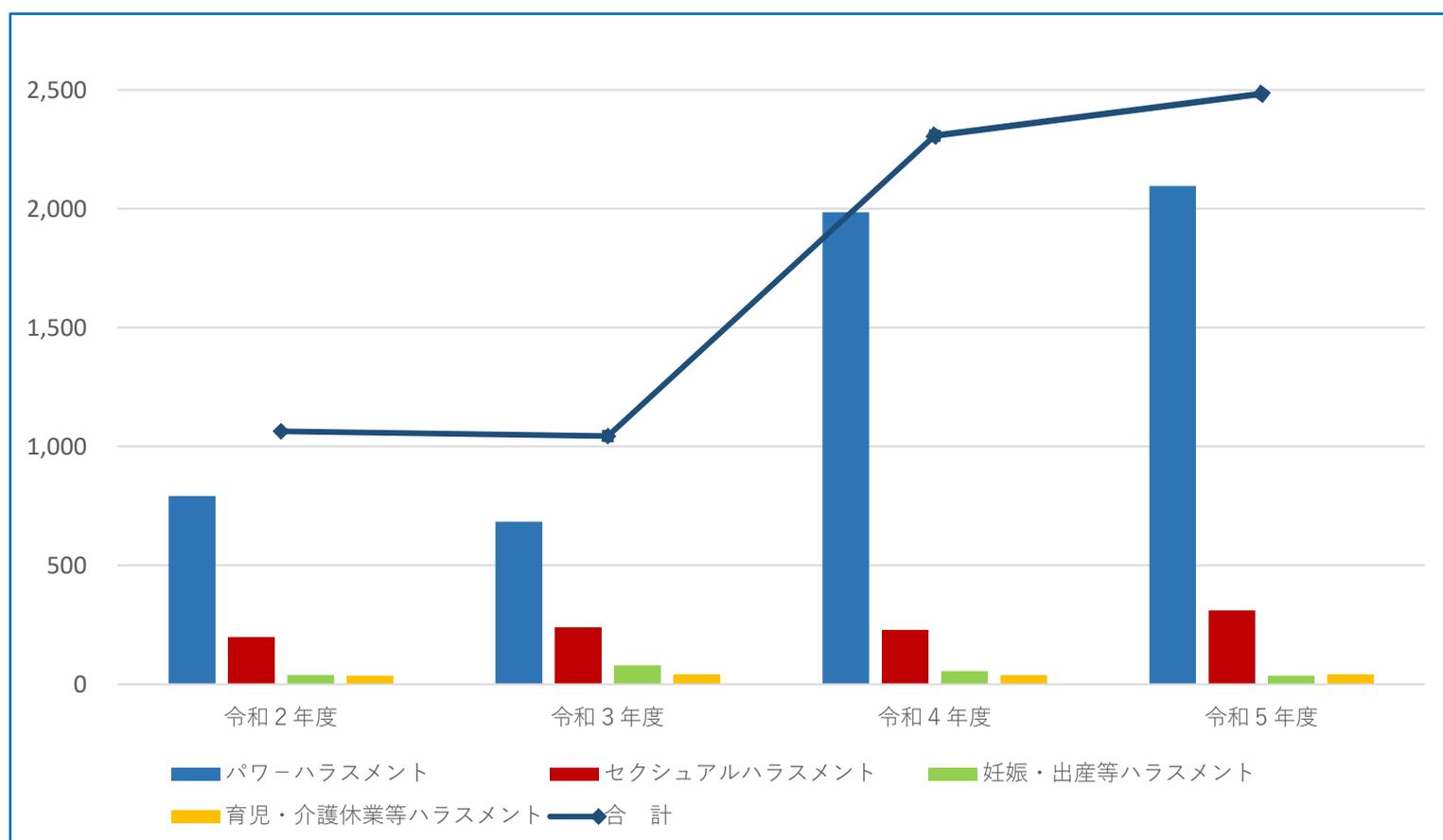
### 【相談室利用の際の注意点】

- 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

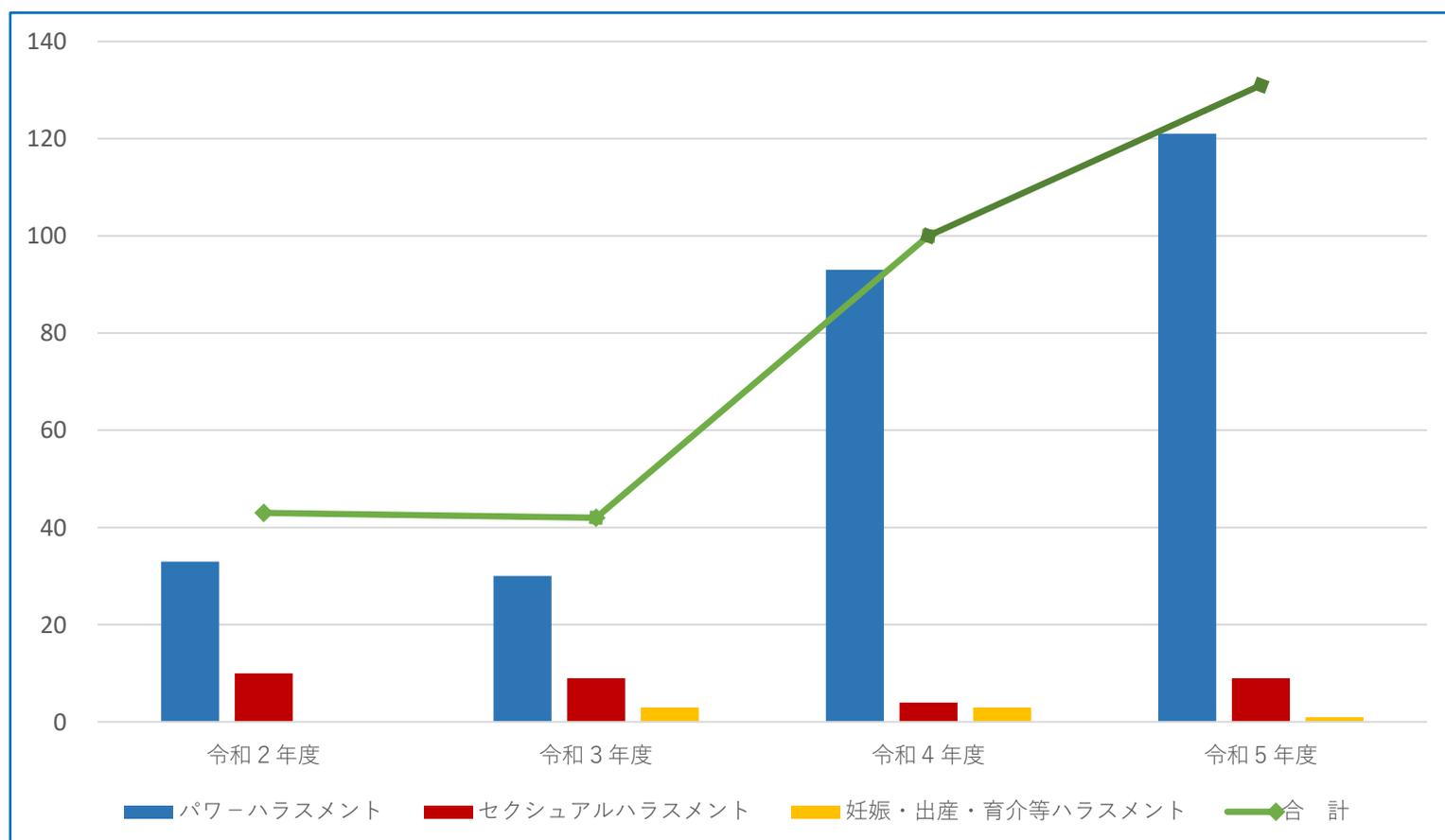
ハラスメントの種類	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
パワーハラスメント	791	684	1,986	2,096
セクシュアルハラスメント	198	239	228	310
妊娠・出産等ハラスメント	39	80	55	36
育児・介護休業等ハラスメント	36	41	39	42
合 計	1,064	1,044	2,308	2,484



※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) 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	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
パワーハラスメント	33	30	93	121
セクシュアルハラスメント	10	9	4	9
妊娠・出産・育児等ハラスメント	0	3	3	1
合計	43	42	100	131



※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。