

労働関係法令知っトクセミナー 第2部

派遣先におけるハラスメント対策等について

●令和8年10月1日からの義務となる対策

○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）

（従来から義務となっているハラスメント対策）

- | | |
|---------------------|-------------|
| ①パワーハラスメント | （労働施策総合推進法） |
| ②セクシュアルハラスメント | （男女雇用機会均等法） |
| ③妊娠・出産等に関するハラスメント | （男女雇用機会均等法） |
| ④育児・介護休業等に関するハラスメント | （育児・介護休業法） |
| ⑤フリーランスに対するハラスメント | （フリーランス法） |

事業主が講ずべきハラスメント対策
パンフレット→



イメージ

○パワーハラスメント

行為者：自社の労働者

被害者：自社の労働者

○セクシュアルハラスメント

行為者：自社の労働者**等**

被害者：自社の労働者

○カスタマーハラスメント

行為者：**顧客等**

被害者：自社の労働者

○求職者等へのセクシュアルハラスメント

行為者：自社の労働者

被害者：**求職者等**

指針：2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容

(1) 職場におけるカスタマーハラスメント

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をいう。

- 顧客等からの苦情の全てが職場におけるカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われたものは、いわば正当な申入れであり、職場におけるカスタマーハラスメントには当たらない。
- 障害者から労働者に対して、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）で禁止されている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、職場におけるカスタマーハラスメントには当たらず、同法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならないことに留意が必要である。
- 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まれる。

指針：2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容

(4) 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を指す。

（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

参考：

1. パワハラ定義

- ① 優越的な関係を背景とした言動であって、
- ② 業務上必要かつ相当な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

2. パワハラ指針2（3）

派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者

（派遣先事業主）も、自ら雇用する労働者と同様に、パワハラ防止措置を講ずる必要があります。

指針：2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容

(5)「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」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す。

- 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、当該言動の行為者とされる者（以下「行為者」という。）との関係性等）を総合的に考慮することが適当である。
- 「言動の内容」及び「手段や態様」に着目し、総合的に判断することが適当であり、「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ある。
- 社会通念上許容される範囲を超えるかどうかの判断に当たっては、事業主又は労働者の側の不適切な対応が当該言動の原因や背景となっている場合もあることに留意する必要がある。
- 社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例としては、以下のイ及びロのものがあるが、個別の事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ること、また、イ及びロに掲げるものは限定列挙ではないことに十分留意し、4(2)ロにあるとおり広く相談に対応するなど、適切な対応を行うようにすることが必要である。

指針：2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容

（イ 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるものの例）

類型	該当すると考えられる例
① 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	性的な要求や、労働者のプライバシーに関わる要求をすること。
② 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	契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。
③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求	契約金額の著しい減額の要求をすること。
④ 不当な損害賠償要求	商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。

※上記の例は限定列挙ではないことに十分留意

指針：2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容

(□ 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるものの例)

類型	該当すると考えられる例
① 身体的な攻撃 (暴行、傷害等)	- 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。 - 物を投げつけること。 - わざとぶつかること。 - つばを吐きかけること。
② 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)	- 店舗の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって労働者を脅すこと。 - SNS等のインターネット上へ労働者のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。 - 労働者の人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。 - 土下座を強要すること。 - 盗撮や無断での撮影を行うこと。 - 労働者の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該労働者が開示することを強要する若しくは禁止すること。 次ページへ続く

※上記の例は限定列举ではないことに十分留意

指針：2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容

(□ 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるものの例 (続き))

類型	該当すると考えられる例
③ 威圧的な言動	- 大きな声をあげて労働者や周囲を威圧すること。 - 反社会的な言動を行うこと。
④ 継続的、執拗な言動	- 同様の質問を執拗に繰り返すこと。 - 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。 - 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。
⑤ 拘束的な言動 (不退去、居座り、監禁)	長時間に渡る居座りや電話で労働者を拘束すること。

※上記の例は限定列举ではないことに十分留意

(まとめ：カスハラ該当可否のイメージ)

	言動の内容○	言動の内容×
手段や態様○	非該当	該当
手段や態様×	該当	該当

指針：2 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容

(1) 求職活動等におけるセクシュアルハラスメント

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をいう。

- 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントには、同性に対するものも含まれる。
- 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ーにかかわらず、当該者に対する求職活動等におけるセクシュアルハラスメントも、本指針の対象となる。

(2) 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す。

- 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る。
- 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。

(求職活動等の例)

- 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

指針：2 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容

(5)求職活動等におけるセクシュアルハラスメントとは

求職活動等において行われる求職者等の意に反する性的な言動により求職者等の求職活動等が阻害され、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該求職者等が求職活動等を行う上で看過できない程度の支障が生じること。

(典型的な例)

- 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。
- 企業が実施するインターンシップにおいて、性的な内容を含むポスターの掲示や画面の表示等を行っているため、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。

措置義務の概要まとめ

事業主が雇用管理上講ずべき措置の概要まとめ

パワハラ、セクハラ	妊娠・出産等ハラスメント 育児・介護休業等ハラスメント	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
事業主の方針の明確化及びその周知・啓発			
① ハラスメントの内容 ハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。	① ハラスメントの内容 妊娠出産等、育児・介護休業等に関する否定的な言動がハラスメントの発生の原因や背景となり得ること ハラスメントを行ってはならない旨の方針 制度等の利用ができることを明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。	① 職場における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、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。	① 求職者等セクハラの内容 求職者等セクハラを行ってはならない旨の方針を明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。
② ハラスメントの行為者については、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等の文書に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。	② 職場におけるカスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定めた職場におけるカスタマーハラスメントへの対処内容を管理監督者を含む労働者に周知すること。	② ハラスメントの行為者については、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等の文書に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。	③ 求職活動等に関するルールをあらかじめ明確化し、これを労働者及び 求職者等 に周知・啓発すること。

措置義務の概要まとめ

事業主が雇用管理上講ずべき措置の概要まとめ

パワハラ、セクハラ	妊娠・出産等ハラスメント 育児・介護休業等ハラスメント	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
相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備			
③ 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。	③ 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。	④ 相談窓口をあらかじめ定め、 求職者等に周知すること。	
相談窓口担当者が、内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。 ④ ハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、発生のおそれがある場合や、ハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応すること。	④ 相談窓口担当者が、内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。 ハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、発生のおそれがある場合や、ハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応すること。	⑤ 相談窓口担当者が、内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。 ハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、発生のおそれがある場合や、ハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応すること。	

あかるい職場応援団



措置義務の概要まとめ

事業主が雇用管理上講ずべき措置の概要まとめ

パワハラ、セクハラ		妊娠・出産等ハラスメント 育児・介護休業等ハラスメント	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	
職場におけるハラスメントの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こと。	⑤	事実関係を迅速かつ正確に事実確認すること。	⑥	事実関係を迅速かつ正確に確認すること。
⑥	事実関係の確認ができた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと。	⑥	事実関係が確認できた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと。	⑦	事実関係が確認できた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと。
⑦	事実関係の確認ができた場合には、行為者に対する措置を適正に行うこと。			⑧	事実関係の確認ができた場合には、行為者に対する措置を適正に行うこと。
⑧	再発防止に向けた措置を講ずること。	⑦	改めて職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針を周知・啓発し、必要な場合には、再発防止に向けた措置を講ずること。	⑨	再発防止に向けた措置を講ずること。

措置義務の概要まとめ

事業主が雇用管理上講ずべき措置の概要まとめ

パワハラ、セクハラ	妊娠・出産等ハラスメント 育児・介護休業等ハラスメント	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
	職場における妊娠・出産等、 育児・介護休業等に関する 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 措置	カスハラ対応への実効性を確保 するために必要なその抑止のた めの措置	
	⑨ 業務体制の整備など、事業主や 妊娠等した労働者その他の労働 者の実情に応じ、必要な措置を 講ずること。	⑧ 特に悪質と考えられるものへの対処 方針をあらかじめ定め、管理監督者 を含む労働者に周知するとともに、 当該方針において定めた対処を行う ことができる体制整備をすること。	

措置義務の概要まとめ

事業主が雇用管理上講ずべき措置の概要まとめ

	パワハラ、セクハラ	妊娠・出産等ハラスメント 育児・介護休業等ハラスメント	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
併せて講ずべき措置				
⑨	相談者・行為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、労働者に周知すること。	⑩ 相談者・行為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、労働者に周知すること。	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、労働者に周知すること。	⑩ 相談者・行為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、労働者に周知すること。
⑩	事業主に相談したこと、事実関係の確認に協力したこと、都道府県労働局の援助制度を利用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・啓発すること。	⑪ 事業主に相談したこと、事実関係の確認に協力したこと、都道府県労働局の援助制度を利用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・啓発すること。	⑩ 事業主に相談したこと、事実関係の確認に協力したこと、都道府県労働局の援助制度を利用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・啓発すること。	⑪ 事業主に相談したこと、事実関係の確認に協力したこと、都道府県労働局の援助制度を利用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・啓発すること。

5 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、当該事業主が雇用する労働者又は当該事業主(その者が法人である場合にあっては、その役員)による

他の事業主の雇用する労働者に対する職場における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、次の措置を講ずるよう努めなければならない。

- (1) 事業主は、**他の事業主からの協力の求めに応ずるよう努めなければならない。**
また、事業主が、他の事業主から雇用管理上の措置への協力を求められたことを理由として、当該事業主に対し、当該事業主との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ないものである。
- (2) 事業主は、他の事業主からの協力の求めに応じて、労働者へ事実関係の確認等を行うに当たっては、これ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。
事実関係の確認により、職場におけるカスタマーハラスメントが生じた事実が確認できた場合には、事業主は、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ける規定等に基づき、行為者に対して必要な懲戒その他の措置を講ずることが望ましい。

6 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

(4)労働者が取引の相手方に対して職場におけるカスタマーハラスメントに係る言動を行う場合もあることから、事業主は、当該事業主が雇用する労働者が、他の事業主が雇用する労働者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、他の事業主が雇用する労働者に対する言動について必要な注意を払うよう努めなければならない、事業主は、職場における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、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が望ましい。

参考資料：

事業主が講ずべきハラスメント対策パンフレット→

