職場のハラスメント
防止対策対応事例集

岩手労働局　雇用環境・均等室

令和8年10月1日以降事業主の義務となるハラスメント対策

	必要な措置	周知対象	加害者への対応	（参考）フリーランスを使う事業主
セクハラ マタハラ パワハラ	■方針の明確化・周知 （ハラスメントを許さない会社の方針、ハラスメントの内容、懲戒含む） ■相談体制の整備 （相談窓口の設置） ■相談を受けた際の迅速かつ適切な対応 （事後対応） ■プライバシー保護・不利益取扱いの禁止	労働者	労働者 （懲戒等）	【フリーランス法】 委託事業者はフリーランスに対して措置を講ずる必要あり
NEW カスハラ			特に悪質な場合の対応を決める必要あり	フリーランスに対して措置を講ずることが望ましい
NEW 求職者セクハラ		労働者 求職者	労働者 （懲戒等）	なし

■カスハラへの対処方法も決めて→労働者へ周知

■求職者活動等に関する方針（ルール）も決めて→労働者、求職者に周知

目次

1. 事業主が講ずべきハラスメント対策

－1　パワーハラスメント（パワハラ）…3

－2　カスタマーハラスメント（カスハラ）…7

－3　セクシュアルハラスメント（セクハラ）…11

－4　求職者等に対するセクシュアルハラスメント（求職者セクハラ）…13

－5　妊娠・出産・育児・介護休業等に関するハラスメント（マタハラ）…17

2. 対応例

－1　従業員への周知例（A3版とじ込み資料）…20

－2　就業規則の規定例…23

－3　カスハラ対応マニュアル例…26

－4　求職者等への周知文例…29

3. 相談を受けた際の対応例等

－1　ハラスメント相談対応マニュアル例
（パワハラ、カスハラ、セクハラ、求職者セクハラ）…30

－2　ハラスメントに関するアンケート調査票例…33

4. ハラスメントQA…37

5. ハラスメントに関する資料、研修動画などのご案内…40

セクハラ・マタハラ・パワハラ
→2-1・2-2

カスハラ
→2-1・2-2・2-3

求職者セクハラ
→2-1・2-2・2-4

1－1　職場におけるパワーハラスメント（パワハラ）対策

職場におけるパワーハラスメント防止措置　＜労働施策総合推進法第31条＞

1　事業主は、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

2　事業主は、労働者が相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

事業主が雇用管理上講ずべき措置

事業主（法人である場合はその役員）自身が行う職場におけるパワハラを防止するために雇用管理上講ずべき措置は以下のとおりです。

事業主は、これらの措置（1 ～ 10 ）の全てを必ず講じなければなりません。

（1）事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

1　パワハラの内容・パワハラを行ってはならない旨の方針を明確化し、全労働者に周知・啓発すること。

2　パワハラ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、全労働者に周知・啓発すること。

（2）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、全労働者に周知すること。

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。また、発生のおそれがある場合や、パワハラ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。

（3）パワハラへの事後の迅速かつ適切な対応

事案が生じた（会社に相談があった）場合は、(3)の 4 項目を必ず講じなければなりません！ （P32 参照）

5　事実関係を迅速かつ正確に確認すること。

6　事実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。

7　事実確認ができた場合には、速やかに行為者に対する措置を適正に行うこと。

8　事実の有無にかかわらず再発防止に向けた措置を講ずること。

（4）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、全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、労働局への相談や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、全労働者に周知・啓発すること。

「職場」、「労働者」とは　他のハラスメントも同じ定義です

「職場」とは

事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所を指し、労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、労働者が業務を遂行する場所であれば「職場」に含まれます。

勤務時間外の「懇親の場」、社員寮や通勤中などであっても、実質上職務の延長と考えられるものは「職場」に該当しますが、その判断に当たっては、職務との関連性、参加者、参加や対応が強制的か任意かといったことを考慮して個別に行う必要があります。

〔職場の例〕

・出張先　・業務で使用する車中　・取引先との打ち合わせの場所（接待の席も含む）　等

「労働者」とは

正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員などいわゆる非正規雇用労働者を含む、事業主が雇用する全ての労働者をいいます。

また、派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、派遣先事業主も、自ら雇用する労働者と同様に、措置を講じる必要があります。

職場におけるパワーハラスメント（パワハラ）とは

職場において行われる
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であり、
①～③までの要素を全て満たすものをいいます。
なお、客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、該当しません。
※「職場」「労働者」については P2 を参照

①「優越的な関係を背景とした言動」とは

業務を遂行するにあたって、当該言動を受ける労働者が行為者とされる者（以下、「行為者」という。）に対して抵抗又は拒絶することができない蓋然性が高い関係を背景として行われるものを指します。

（例）・職務上の地位が上位の者による言動
・同僚又は部下による言動で、当該言動を行う者が業務上必要な知識や豊富な経験を有しており、当該者の協力を得なければ業務の円滑な遂行を行うことが困難であるもの
・同僚又は部下からの集団による行為で、これに抵抗又は拒絶することが困難であるもの

②「業務上必要かつ相当な範囲を超えた」言動とは

社会通念に照らし、当該言動が明らかに当該事業主の業務上必要性がない、又はその態様が相当でないものを指します。

（例）・業務上明らかに必要性のない言動
・業務の目的を大きく逸脱した言動
・業務を遂行するための手段として不適当な言動
・当該行為の回数、行為者の数等、その態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える言動

この判断にあたっては、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（※）、行為者の関係性等）を総合的に考慮することが適当です。

その際には、個別の事案における労働者の行動が問題となる場合は、その内容・程度とそれに対する指導の態様等の相対的な関係性が重要な要素となることについても留意が必要です。なお、労働者に問題行動があった場合であっても、人格を否定するような言動等業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動がなされれば、当然、パワーハラスメントに当たり得ます。

※「属性」…(例)経験年数や年齢、外国人である等
「心身の状況」…(例)精神的又は身体的な状況や疾患や障害の有無等

③「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、就業環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じる等の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を指します。

この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、「同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうか」を基準とすることが適当です。

なお、言動の頻度や継続性は考慮されますが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合には、1回でも就業環境を害する場合があり得ます。

パワハラの内容（該当すると考えられる例／しないと考えられる例）

パワハラの状況は多様ですが、**代表的な言動の類型**としては以下の 6 つの類型であり、**類型ごとに典型的にパワハラに該当し、又はしないと考えられる例**としては以下のようなものがあります。

※**これらの例は限定列挙ではありません。また個別の事案の状況等によって判断が異なることもあり得ます**ので、事業主の方は十分留意して、**パワハラに該当するか微妙なものも含め広く相談に対応する等適切な対応**をお願いします。

なお、以下の例は優越的な関係を背景として行われたものであることが前提です。

代表的な言動の類型	該当すると考えられる例※	該当しないと考えられる例※
(1) 身体的な攻撃 （暴行・傷害）	① 殴打、足蹴りを行う ② 相手に物を投げつける	① 誤ってぶつかる
(2) 精神的な攻撃 （脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）	① 人格を否定するような言動を行う（★1）（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含む。（★2） ② 業務の遂行に関する必要以上に長時間にわたる厳しい叱責を繰り返し行う ③ 他の労働者の面前における大声での威圧的な叱責を繰り返し行う ④ 相手の能力を否定し、罵倒するような内容の電子メール等を当該相手を含む複数の労働者宛てに送信する	① 遅刻など社会的ルールを欠いた言動が見られ、再三注意してもそれが改善されない労働者に対して一定程度強く注意をする ② その企業の業務の内容や性質等に照らして重大な問題行動を行った労働者に対して、一定程度強く注意をする
(3) 人間関係からの切り離し （隔離・仲間外し・無視）	① 自身の意に沿わない労働者に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離したり、自宅研修させたりする ② 一人の労働者に対して同僚が集団で無視をし、職場で孤立させる	① 新規に採用した労働者を育成するために短期間集中的に別室で研修等の教育を実施する ② 懲戒規定に基づき処分を受けた労働者に対し、通常の業務に復帰させるために、その前に、一時的に別室で必要な研修を受けさせる
(4) 過大な要求 （業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制・仕事の妨害）	① 長時間にわたる、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下での勤務に直接関係のない作業を命ずる ② 新卒採用者に対し、必要な教育を行わないまま到底対応できないレベルの業績目標を課し、達成できなかったことに対し厳しく叱責する ③ 労働者に業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせる	① 労働者を育成するために現状よりも少し高いレベルの業務を任せる ② 業務の繁忙期に、業務上の必要性から、当該業務の担当者に通常時よりも一定程度多い業務の処理を任せる
(5) 過小な要求 （業務上の合理性がなく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと）	① 管理職である労働者を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせる ② 気に入らない労働者に対して嫌がらせのために仕事を与えない	① 労働者の能力に応じて、一定程度業務内容や業務量を軽減する
(6) 個の侵害 （私的なことに過度に立ち入ること）	① 労働者を職場外でも継続的に監視したり、私物の写真撮影をしたりする ② 労働者の性的指向・ジェンダーアイデンティや病歴、不妊治療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労働者に暴露 ・開示（カミングアウト）を禁止又は強要すること（★3）	① 労働者への配慮を目的として、労働者の家族の状況等についてヒアリングを行う ② 労働者の了解を得て、当該労働者の機微な個人情報（左記）について、必要な範囲で人事労務部門の担当者に伝達し、配慮を促す

★1 外国人であること、特定の国・地域の出身や特定の国・地域にルーツがあること等についての侮辱的な言動も含まれます。

★2 相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティの如何は問いません。また、一見、特定の相手に対する言動ではないように見えても、実際には特定の相手に対して行われていると客観的に認められる言動は含まれます。なお、性的指向・ジェンダーアイデンティティ以外の労働者の属性に関する侮辱的な言動も、職場におけるパワハラの 3 つの要素を満たす場合には、これに該当します。

★3 プライバシー保護の観点から、(6)「該当すると考えられる例」②のように機微な個人情報を暴露することのないよう、労働者に周知・啓発する等の措置を講じることが必要です。

以下の事項については、パワハラだけではなく、セクハラ、マタハラ、カスハラ、求職者等セクハラについても同様です。

事業主及び労働者の責務

〔事業主の責務〕
(1)職場におけるハラスメントを行ってはならないことその他職場におけるハラスメントに起因する問題に対する自社の労働者の関心と理解を深めること。
(2)自社の労働者が他の労働者(取引先等の他の事業主が雇用する労働者や、求職者も含む)に対する言動に必要な注意を払うよう、研修その他の必要な配慮をすること。
(3)事業主自身(法人の場合はその役員)が、ハラスメント問題に関する理解と関心を深め、労働者(取引先等の他の事業主が雇用する労働者や、求職者も含む)に対する言動に必要な注意を払うこと。

〔労働者の責務〕
(1)ハラスメント問題に関する理解と関心を深め、他の労働者(取引先等の他の事業主が雇用する労働者や、求職者も含む)に対する言動に必要な注意を払うこと。
(2)事業主の講ずる雇用管理上の措置に協力すること。

職場におけるハラスメント防止のための望ましい取組

〔ハラスメント防止のための望ましい取組〕
各種ハラスメントの一元的な相談体制の整備
パワハラ、セクハラ及びマタハラに関するハラスメント又はその他のハラスメントと複合的に生じることも想定されることから、あらゆるハラスメントの相談について一元的に応じることのできる体制を整備すること。

〔事業主が自らの雇用する労働者以外の者に対する言動に関し行うことが望ましい取組〕
事業主は、当該事業主が雇用する労働者が、他の労働者のみならず、個人事業主、インターンシップを行っている者等の労働者以外の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(その者が法人である場合にあっては、その役員)自らと労働者も、労働者以外の者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が望ましい。

こうした責務の趣旨を踏まえ、事業主は職場におけるパワーハラスメントを行ってはならない旨の方針の明確化を行う際に、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、就職活動中の学生等の求職者及び労働者以外の者)に対する言動についても、同様の方針を併せて示すことが望ましい。

また、これらの者から職場におけるパワ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、「事業主が雇用管理上講ずべき措置」を参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めることが望ましい。

1－2　職場におけるカスタマーハラスメント（カスハラ）対策

職場におけるカスタマーハラスメント防止措置　＜労働施策総合推進法第33条第1項から第3項＞

1　事業主は、職場において行われる顧客、取引の相手方、施設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の言動であって、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当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、労働者の就業環境を害する当該顧客等言動への対応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その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。
2　事業主は、労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取り扱いをしてはならない。
3　事業主は、他の事業主から当該他の事業主が講ずる第一項の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めなければならない。

事業主が雇用管理上講ずべき措置

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雇用管理上講ずべき措置は以下のとおりです。
事業主は、**これらの措置（1 ～ 10）の全てを必ず講じなければなりません。**

(1) 事業主の方針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、全労働者に周知・啓発すること。
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(※)を全労働者に周知すること。
(※)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

(2) 相談体制の整備

3　相談窓口をあらかじめ定め、全労働者に周知すること。
4　相談窓口担当者が、適切に対応できるようすること。

事案が生じた（会社に相談があった）場合は、(3)の３項目を必ず講じなければなりません！

(3) 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。
6　事実確認ができた場合には、被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと。
7　事実確認ができた場合には、再発防止に向けた措置を講ずること。

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

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、全労働者に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備すること。

(5) 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、全労働者に周知すること。
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、全労働者に周知・啓発すること。

※　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。

職場における「カスタマーハラスメント（カスハラ）とは・カスハラの内容

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までの要素をすべて満たすものを言います。

・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。

※「労働者」については P3 を参照

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が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）を言います。

（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る」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・サービス等とは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）

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）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「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。

他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に係る協力

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、これに応ずるよう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適格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）が商品販売のため勤務している場合などが該当します。

メ　モ

1－3 職場におけるセクシュアルハラスメント（セクハラ）対策

職場におけるセクシュアルハラスメント防止措置　＜男女雇用機会均等法第 11 条＞

1　事業主は、職場で行われる性的な言動に対するその雇用する労働者の対応により、当該労働者が労働条件につき不利益を受け、又は性的な言動により当該労働者の就業環境が害されることがないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。
2　事業主は、労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力をした際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。
3　事業主は、他の事業主から当該事業主の講ずる第1項の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めなければならない。

事業主が雇用管理上講ずべき措置

事業主が、職場におけるセクハラを防止するために雇用管理上講ずべき措置は以下のとおりです。
事業主は、**これらの措置（ 1 ～ 10 ）の全てを必ず講じなければなりません。**

(1)事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

1　セクハラの内容・セクハラを行ってはならない旨の方針を明確化し、全労働者に周知・啓発すること。
2　セクハラ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、全労働者に周知・啓発すること。

(2)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、全労働者に周知すること。
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。また、発生のおそれがある場合や、セクハラ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。

事案が生じた（会社に相談があった）場合は、(3)の 4 項目を必ず講じなければなりません！ (P32 参照)

(3)セクハラへ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。
6　事実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。
7　事実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　事実の有無にかかわらず再発防止に向けた措置を講ずること。

(4)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、全労働者に周知すること。
10　相談したこと、事実関係の確認に協力したこと、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、全労働者に周知・啓発すること。

職場におけるセクシュアルハラスメント(セクハラ)とは

職場におけるセクシュアルハラスメントとは、「職場」(※)において行われる、「労働者」(※)の意に反する「性的な言動」に対する労働者の対応によりその労働者が労働条件について不利益を受けたり、「性的な言動」により就業環境が害されることです。

※「職場」「労働者」についてはP3を参照

「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ます。

性的な言動の例

① 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(噂)を流布すること、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すこと　等

② 性的な行動

性的な関係を強要すること、必要なく身体へ接触すること、わいせつ図画を配布・掲示すること、強制わいせつ行為　　等

ポイント

性的な言動を行う者は、事業主、上司、同僚に限らず、取引先等の他の事業主又はその雇用する労働者、顧客、患者又はその家族、学校における生徒等もなり得ます。

男女とも行為者にも被害者にもなり得ますし、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、被害を受ける者の性的指向やジェンダーアイデンティティにかかわらず、「性的な言動」であれば、セクハラに該当します。

職場におけるセクハラの内容

「対価型セクハラ」とは

労働者の意に反する性的な言動に対する労働者の対応(拒否や抵抗)により、その労働者が解雇、降格、減給、労働契約の更新拒否、昇進・昇格の対象からの除外、客観的に見て不利益な配置変更等の不利益を受けることです。

「環境型セクハラ」とは

労働者の意に反する性的な言動により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その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です。

■ 判断基準

セクハラの状況は多様であり、判断に当たり個別の状況を斟酌する必要があります。また、「労働者の意に反する性的な言動」及び「就業環境を害される」の判断に当たっては、労働者の主観を重視しつつも、事業主の防止のための措置義務の対象となることを考えると一定の客観性が必要です。

一般的には意に反する身体的接触によって強い精神的苦痛を被る場合には、一回でも就業環境を害することとなり得ます。継続性又は繰り返しが要件となるものであっても、「明確に抗議しているにもかかわらず放置された状態」又は「心身に重大な影響を受けていることが明らかな場合」には、就業環境が害されていると判断し得るものです。また、男女の認識の違いにより生じている面があることを考慮すると、被害を受けた労働者が女性である場合には「平均的な女性労働者の感じ方」を基準とし、被害を受けた労働者が男性である場合には「平均的な男性労働者の感じ方」を基準とすることが適当です。

自社の労働者等が他社の労働者にセクハラを行った場合の協力対応

自社の労働者が他社の労働者にセクハラを行い、他社が実施する雇用管理上の措置(事実確認等)への協力を求められた場合、これに応じるよう努めることとされています。

職場におけるハラスメント防止のための望ましい取組

P6を参照

1－4 求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策

求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止措置　＜男女雇用機会均等法第 13 条＞

1　事業主は、求職者等による求職活動等において行われる当該事業主が雇用する労働者による性的な言動により当該求職者等の求職活動等が阻害されることのないよう、当該求職者等からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

2　事業主は、労働者が事業主による求職者等からの相談への対応に協力をした際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

事業主が雇用管理上講ずべき措置

事業主が、求職活動等におけるセクハラを防止するために雇用管理上講ずべき措置は以下のとおりです。
事業主は、**これらの措置（ 1 ～ 11 ）の全てを必ず講じなければなりません。**

(1)事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

1 求職活動等におけるセクハラの内容・求職活動等におけるセクハラを行ってはならない旨の方針を明確化し、全労働者に周知・啓発すること。

2 求職活動等におけるセクハラ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、全労働者に周知・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、全労働者及び求職者等に周知・啓発**すること。
例：労働者に対しては、面談時間及び場所の指定、実施体制、求職者等と面談等を行う際の規則を定め、研修等を実施する。
求職者等に対しては、面談等に対する留意事項をホームページやパンフレット等の広報手段を用いて周知する。

(2)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

4 相談窓口をあらかじめ定め、**求職者等**に周知すること。
例：求職者等に対し、パンフレット、ホームページ等によって、相談窓口を周知する。

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。また、発生のおそれがある場合や、求職活動等におけるセクハラ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。

(3)求職活動等におけるセクハラへの事後の迅速かつ適切な対応

事案が生じた（会社に相談があった）場合は、(3)の 4 項目を必ず講じなければなりません！ （P32 参照）

6 事実関係を迅速かつ正確に確認すること。

7 事実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。

8 事実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。

9 事実の有無にかかわらず再発防止に向けた措置を講ずること。

(4)併せて講ずべき措置

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、**全労働者及び求職者等**に周知すること。

11 相談したこと、事実関係の確認に協力したこと、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、全労働者に周知・啓発すること。

求職活動等におけるセクシュアルハラスメントとは

求職活動等におけるセクシュアルハラスメントは、求職活動等において行われる求職者等に対する労働者からの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のことです。

「求職者等」とは

求職者（企業の求人に応募する者）に加え、求職者以外のものであって、
・事業主が実施する労働者の採用に資する活動に参加するものや、
・教育実習、看護実習その他の実習を受ける者
を指します。

なお、授業の一環として社会科見学や企業を招いた講演会等のもっぱら教育を目的として行われるものに参加する者は含まれません。

「求職活動等」とは

求職者等が行う求職活動や職業の選択に資する活動を指します。
場所はオンライン上で行われるものなど、求職活動等が行われる全ての場面を含みます。
例：企業の採用面接への参加、企業の就職説明会への参加、インターンシップへの参加、教育実習等の実習の受講、企業の雇用する労働者への訪問

「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ます。

〇性的な言動の例

①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（噂）を流布すること、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すこと　等

②性的な行動：性的な関係を強要すること、必要なく身体へ接触すること、わいせつ図画を配布・掲示すること、強制わいせつ行為　　等

ポイント

求職活動等におけるセクシュアルハラスメントは、**インターンシップ、OB・OG 訪問、現場実習等で起こりうることから採用担当者やリクルーターだけでなく、全労働者（事業主含む）が行為者となり得ます。**

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、被害を受ける者のジェンダーアイデンティティや性自認にかかわらず、「性的な言動」であれば、求職者等に対するセクハラに該当します。

「求職活動等におけるセクシュアルハラスメント」の内容

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であって、その状況は多様であるが、典型的な例として、次のようなものがある。

（例）

① 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。

② 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。

③ 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。

④ 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。

⑤ 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。

■判断基準■

求職者等に対するセクハラの状況は多様であり、判断に当たり個別の状況を斟酌する必要があります。また、「求職者等の意に反する性的な言動」及び「就業環境を害される」の判断に当たっては、求職者等の主観を重視しつつも、事業主の防止のための措置義務の対象となることを考えると一定の客観性が必要です。

具体的には、男女の認識の違いにより生じている面があることを考慮すると、被害を受けた求職者等が女性である場合には「平均的な女性の求職者等の感じ方」を基準とし、被害を受けた求職者等が男性である場合には「平均的な男性の求職者等の感じ方」を基準とすることが適当です。

求職活動等におけ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

① 求職者等の所属する教育機関が設置する相談窓口と連携し、適切な対応を行うこと。
② 顧客等からの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、必要に応じて適切な対応を行うように努めること。
③ 求職活動等におけるパワーハラスメントに類する行為等にも同様の方針を併せて示すこと、求職者等からの相談があった場合には必要に応じて適切な対応を行うように努めること。
④ 求職活動におけ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、必要に応じて適切な対応を行うよう努めること。

メ モ

1－5 職場における妊娠・出産・育児・介護休業等に関するハラスメント（マタハラ）対策

職場における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント防止措置

＜男女雇用機会均等法第 15 条及び育児・介護休業法第 25 条＞

1　事業主は、職場で行われるその雇用する労働者が妊娠したこと、出産したこと、産前休業、母性保護措置、母性健康管理措置を受けたこと、育児休業、産後パパ育休、介護休業、子の看護等休暇、介護休暇、所定外労働・時間外労働・深夜業の制限、育児・介護の所定労働時間の短縮措置、柔軟な働き方を実現するための措置等の制度又は措置の利用に関する言動により、当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

2　事業主は、労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力をした際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

事業主が雇用管理上講ずべき措置

事業主が、職場におけるマタハラを防止するために雇用管理上講ずべき措置は以下のとおりです。
事業主は、**これらの措置（ 1 ～ 11 ）の全てを必ず講じなければなりません。**

(1)事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

1　マタハラの内容、妊娠・出産・育児・介護休業等に関する否定的な言動がマタハラの発生の原因や背景になり得ること、妊娠・出産、育児休業等に関する制度等の利用ができること、マタハラを行ってはならない旨の方針を明確化し、全労働者に周知・啓発すること。

2　マタハラ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、全労働者に周知・啓発すること。

(2)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、全労働者に周知すること。

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。また、発生のおそれがある場合や、マタハラ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。

(3)マタハラへの事後の迅速かつ適切な対応

事案が生じた（会社に相談があった）場合は、(3)の 4 項目を必ず講じなければなりません！ （P32 参照）

5　事実関係を迅速かつ正確に確認すること。

6　事実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。

7　事実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　事実の有無にかかわらず再発防止に向けた措置を講ずること。

(4)マタハラの原因や背景となる要因を解消するための措置

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。

(5)併せて講ずべき措置

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、全労働者に周知すること。

11　相談したこと、事実関係の確認に協力したこと、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、全労働者に周知・啓発すること。

職場における妊娠・出産・育児・介護休業等に関するハラスメント（マタハラ）とは

「職場」において行われる上司・同僚からの言動（妊娠・出産したこと、育児休業・介護休業等の利用に関する言動）により、妊娠・出産した「女性労働者」や育児休業・介護休業等を申出・取得した「男女労働者」の就業環境が害されることです。妊娠の状態や育児休業制度等の利用等と嫌がらせ等となる行為の間に因果関係があるものがハラスメントに該当します。なお、業務分担や安全配慮等の観点から、客観的にみて、業務上の必要性に基づく言動によるものはハラスメントには該当しません。

※「職場」「労働者」については P3を参照

マタハラの内容

妊娠・出産等に関するハラスメントには「制度等の利用への嫌がらせ型」と「状態への嫌がらせ型」があります。

「制度等の利用への嫌がらせ型」とは

（1）対象となる制度又は措置

産前休業、軽易業務転換等の母性保護措置、母性健康管理措置、育児休業、介護休業、子の看護等休暇、介護休暇、育児短時間勤務制度、柔軟な働き方を実現するための措置等

（2）防止措置が必要となるハラスメント

①解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの

労働者が、制度等の利用の請求等（措置の求め、請求、申出。以下同じ。）をしたい旨を上司に相談したことや制度等の利用の請求等をしたこと、制度等の利用をしたことにより、上司が解雇その他不利益な取扱

ポイント

行為者となり得るのは上司であり、1回の言動でも該当します。

【例】産前休業の取得を上司に相談したところ、「休みを取るなら辞めてもらう」と言われた。

②制度等の利用の請求又は制度等の利用を阻害するもの

・労働者が制度の利用の請求をしたいと上司に相談したところ、上司が請求をしないように言うこと。又は制度の利用の請求をしたところ、上司が請求を取り下げるように言うこと。
・労働者が制度の利用の請求をしたいと同僚に伝えたところ、同僚が繰り返し又は継続的に、請求をしないように言うこと。又は制度利用の請求をしたところ、同僚が繰り返し又は継続的に、請求を取り下げるように言うこと。

ポイント

行為者となり得るのは上司・同僚です。上司は1回でも該当し、同僚は繰り返し又は継続的なものが該当します。

【例】産後パパ育休の取得を周囲に伝えたところ、同僚から「迷惑だ。自分なら取得しない。あなたもそうすべき」と繰り返し言われ苦痛に感じている。

③制度等を利用したことにより嫌がらせ等をするもの

労働者が制度等の利用をしたところ、上司・同僚が繰り返し又は継続的に嫌がらせ等をすることいいます。

ポイント

行為者となり得るのは、上司・同僚であり、いずれの場合でも繰り返し又は継続的なものが該当します。

【例】上司・同僚が「育児短時間勤務をしているなんて周囲を考えていない。迷惑だ」と繰り返し言い、就業する上で看過できない程度の支障が生じている。

「状態への嫌がらせ型」とは

（1）対象となる事由

妊娠したこと。出産したこと。産後の就業制限により就業できず、又は産後休業をしたこと。つわり等妊娠・出産に起因する症状により労務提供ができないことやできなかったこと又は労働能率が低下したこと、等。

（2）防止措置が必要となるハラスメント

①解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの

女性労働者が妊娠等したことにより、上司が解雇その他の不利益な取扱いを示唆することです。

ポイント

行為者となり得るのは上司であり、1回の言動でも該当します。

【例】上司に妊娠を報告したところ、「他の人を雇うので辞めてもらうしかない」と言われた。

② 妊娠等したことにより嫌がらせ等をするもの

女性労働者が妊娠等したことにより、上司・同僚が繰り返し又は継続的に嫌がらせ等をすることです。

ポイント

行為者となり得るのは上司・同僚であり、いずれの場合でも繰り返し又は継続的なものが該当します。

【例】上司・同僚が「妊娠するなら忙しい時期を避けるべきだった」と繰り返し言い、就業する上で看過できない程度の支障が生じている。

マタハラ防止のための望ましい取組

妊娠等した労働者の側においても、制度等の利用ができるという知識を持つことや、周囲と円滑なコミュニケーションを図りながら自身の体調等に応じて適切に業務を遂行していくという意識を持つこと等を、妊娠等した労働者に周知・啓発すること（育児休業等に関するハラスメントについては、派遣労働者にあっては派遣元事業主に限る）。

その他の「職場におけるハラスメント防止のための望ましい取組」

P6を参照

2－1 周知文例（A3）

岩手労働局版

「わが社はハラスメントを許しません！」

年　月　日

ハラスメントは、従業員や求職者等の個人としての尊厳を傷つける社会的に許されない行為です。わが社はハラスメント行為を許しません。わが社の従業員以外の人に対してもハラスメントを行ってはいけません。

私自身、ハラスメントのない働きやすい職場づくりに努めます。従業員の皆さんもハラスメントを発生させない、風通しのよい職場づくりを心掛けてください。

会社名　　代表取締役

ハラスメント相談窓口はこちら！

ハラスメントに関する相談窓口は次の者です。電話やメールでも受け付けますので、一人で悩まずにご相談ください。また、実際にハラスメントが起こっている場合だけではなく、発生のおそれがある場合やハラスメントに当たるかどうか微妙な場合も含め、広く相談に対応し、事案に対処します。

相談には公平に、相談者だけではなく行為者とされる人等についても、プライバシーを守って対応しますので、安心してご相談ください。相談者はもちろん、事実関係の確認に協力した人に不利益な取扱いは行いません。また、相談への対処後に再発防止のためにハラスメント防止対策について改めて周知徹底を行います。

【ハラスメント相談窓口】

課　氏名　　TEL

メールアドレス

課　氏名　　TEL

メールアドレス

ハラスメントが確認された場合は、就業規則に基づき行為者は懲戒処分の対象となることがあります。行為の具体的な態様・被害者の心情等を総合的に勘案して処分を決定します。





【カスタマーハラスメント相談窓口】

上記の窓口に加え、上司である管理監督者（課長、店長、施設長等）も窓口となります。

カスハラへの対処の内容を踏まえ、管理監督者がその場で事実関係を確認し対応します。 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る悪質な言動については、警察へ通報します。

	例えばこのようなこと	定義・留意事項
パワーハラスメント	①殴る、蹴るの暴行を受けた。 ②長時間、厳しい叱責を繰り返しされた。 ③集団で無視され、職場で孤立した。 ④私的な雑用の処理を強制的にさせられた。 ⑤嫌がらせのため仕事を与えられなかった。 ⑥私物のスマホを勝手に操作されメールを見られた。 	○パワハラとは、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、労働者の就業環境が害されるもの、をいいます。なお、客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、パワハラに該当しません。 ○プライバシー保護の観点から、労働者の性的指向（恋愛感情や性的感情の対象となる性別の指向）・ジェンダーアイデンティティ（自己の性別についての認識）や病歴、不妊治療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労働者に知られることのないよう、労働者に周知・啓発する等の措置が必要です。
カスタマーハラスメント	①商品・サービスに関係のないプライバシーに関する要求をされた。 ②契約内容を大きく超えたサービスを要求された。 ③契約金額の大幅な減額を要求された。 ④商品やサービス等の内容とは関係ない不当な損害賠償を請求された。 ⑤殴る、蹴る、叩く等の暴行を受けた。 ⑥暴言を受けた。土下座を強要された。 ⑦大声をあげて労働者や周囲を威圧した。 ⑧同じ質問を執拗に繰り返された。当初の話からすり替えられた。 ⑨長時間に渡る居座りや長時間の電話により拘束された。 	○カスハラとは、電話・インターネットを含む職場において行われる顧客等の言動であって、従業員が従事する業務の性質等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、従業員の就業環境が害されるもの、をいいます。なお、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なく、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、カスハラには当たりません。 ○顧客等とは、顧客、取引の相手方、施設の利用者、その他事業に関係を有する者をいいます。 例）商品の購入やサービスの利用をする者 / 事業の内容等に関し問合せをする者 / 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
セクシュアルハラスメント	①性的な冗談やからかい、性的な事実関係の質問をされた。 ②わいせつな図画を配布・掲示された。 ③性的な噂を流された。 ④身体を必要なく触られた。 ⑤食事やデートに執拗に誘われた。 ⑥交際や性的な関係を強要された。 ⑦性的な言動を拒否したら、辞めてもらうと言われた。 	○セクハラとは、職場における性的な言動に対する他の従業員の対応等によりその従業員の労働条件に不利益を与えることまたは性的な言動により他の従業員の就業環境を害することをいいます。 ○セクハラの行為者は、事業主、上司、同僚に限らず、取引先等の他の事業主やその従業員、顧客、患者、生徒等もなり得ます。男女とも行為者にも被害者にもなり得ますし、同性に対するものも該当します。また、被害者の性的指向やジェンダーアイデンティティにかかわらず、「性的な言動」であれば、セクハラに該当します。 ○性的役割分担意識に基づく言動は、セクハラの発生の原因や背景となることがあります。
求職者等に対するセクシュアルハラスメント	①性的な冗談やからかい、性的な事実関係の質問をされた。 ②わいせつな図画を配布・掲示された。 ③性的な噂を流された。 ④身体を必要なく触られた。 ⑤食事やデートに執拗に誘われた。 ⑥性的な関係を求められた。 	○求職者等に対するセクハラとは、従業員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、企業の求人に応募する者に加え、インターンシップ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、を指します。
妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメント	①上司に妊娠を報告し、産前休業の取得を相談したところ、「休みを取るなら辞めてもらう」と言われた。 ②産後パパ育休の取得を周囲に伝えたところ、同僚から「迷惑だ。自分なら取得しない。あなたもそうすべき」と言われ苦痛に感じた。 ③上司・同僚から「短時間勤務をしているなんて周りを考えていない。迷惑だ。」と繰り返し言われ、勤務をするのが苦痛に感じている。 ④上司に妊娠を報告したところ、他の人を雇うので早めに辞めてもらうしかない」と言われた。 ⑤上司・同僚から「妊婦はいつ休むか分からないから仕事は任せられない」と繰り返し言われ、苦痛で仕事が手につかない。 	○妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメントとは、職場において、上司や同僚が、従業員の妊娠・出産及び育児・介護休業等に関する制度または措置の利用に関する言動により従業員の就業環境を害すること並びに妊娠・出産等に関する言動により女性従業員の就業環境を害することをいいます。なお、業務分担や安全配慮等の観点から、客観的にみて、業務上の必要性に基づく言動によるものについては、妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメントには該当しません。 ○妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する否定的な言動は、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になることがあります。 ○わが社には妊娠・出産等、育児・介護のための各種制度があります。どのような制度や措置が利用できるのかを就業規則等により確認しましょう。制度を利用する場合、必要に応じて業務配分の見直しなどを行うことがあります。制度を円滑に利用するため、早めに上司や総務担当者に相談してください。また気持ちよく制度を利用するためにも、利用者は日頃から業務に関わる方々とのコミュニケーションを図ることを大切にしましょう。

メ モ

2－2 対応例

岩手労働局版

●ポイント

ハラスメント対策は、制度をつくっただけで完成するものではありません。有効な対策は会社ごとに異なるものであり、法律の内容に沿って、会社の実績を踏まえて対策を充実させる努力を続けましょう。

■ 周知・啓発は、一度行えばよいというものではありません。
- ・定期的に研修を実施する
- ・管理職層を中心に階層別に分けて研修を実施する
- ・正規雇用労働者だけでなく、パート、アルバイト、派遣労働者等の非正規雇用労働者も対象に含めて研修を実施する
- ・新入社員の入社時期、異動の多い時期に合わせて研修を実施する等により、全ての労働者に対して周知を図る工夫をしましょう！

■ 社内ネットワーク上に周知文書を掲載する例も見られますが、掲載されていることを労働者が知らなければ周知しているとは言えません。掲載や相談窓口担当者の変更の都度、その旨をメール等で全ての労働者に周知することが必要です。

■ 社内アンケート等で労働者の意識やハラスメントの実態を把握したり、社内の対策について意見を聞くことは、ハラスメントの未然防止や働きやすい職場環境の整備に役立ちます。

就業規則に委任規定を設けた上で、詳細を別規定に定めている例

【就業規則の規定】

第□条　ハラスメントの禁止

パワーハラスメント、カスタマーハラスメント、セクシュアルハラスメント、求職者等に対するセクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメントについては、第〇条（服務規律）及び第△条（懲戒）のほか、詳細は「ハラスメントの防止に関する規定」により別に定める。

【詳細について定めた別規定】

ハラスメントの防止に関する規定

（目的）

第1条　本規定は、パワーハラスメント、カスタマーハラスメント、セクシュアルハラスメント、求職者等に対するセクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメント（以下「ハラスメント」という。）を防止するために従業員が遵守するべき事項を定める。

なお、本規定における従業員とは、正社員だけではなく、パートタイム社員等、会社に雇用される全ての労働者及び派遣労働者も含まれるものとする。

（パワーハラスメント、カスタマーハラスメント、セクシュアルハラスメント、求職者等に対するセクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメントの定義）

第2条　パワーハラスメントとは、職場において、優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、就業環境を害することをいう。なお、客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、パワーハラスメントには該当しない。

2　カスタマーハラスメントとは、職場において行われる顧客等（取引先の従業員等を含む）の言動であって、従業員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、従業員の就業環境が害されるものをいう。なお、顧客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なく、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らない。

3　セクシュアルハラスメントとは、職場における性的な言動に対する他の従業員の対応等により当該従業員の労働条件に関して不利益を与えることまたは性的な言動により他の従業員の就業環境を害することをいう。また、相手の性的指向又はジェンダーアイデンティティの状況にかかわらないほか、異性に対する言動だけでなく、同性に対する言動も該当する。なお、他の従業員とは直接的に性的な言動の相手方となった被害者に限らず、性的な言動により就業環境を害されたすべての従業員を含むものとする。

4　求職者等に対するセクシュアルハラスメントとは、従業員による「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う。

5　妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメントとは、職場において、上司や同僚が、従業員の妊娠・出産及び育児・介護に関する制度または措置の利用に関する言動により従業員の就業環境を害すること並びに妊娠・出産等に関する言動により女性従業員の就業環境を害することをいう。なお、業務分担や安全配慮等

の観点から、客観的にみて、業務上の必要性に基づく言動によるものについては、妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメントには該当しない。

6　第1項、第2項、第3項及び第5項の職場とは、勤務部店のみならず、従業員が業務を遂行するすべての場所をいい、また、就業時間内に限らず、実質的に職場の延長とみなされる就業時間外の時間を含むものとする。

（禁止行為）

第3条　すべての従業員は、他の従業員や求職者等を業務遂行上の対等なパートナーまたは将来の従業員・同僚になりえる者として認め、職場における健全な秩序並びに協力関係を保持する義務を負うとともに、その言動に注意を払い、職場内において次の第2項・第4項から第7項までに掲げる行為をしてはならず、また、自社の従業員以外の者に対しても、これに類する行為を行ってはならない。さらに、第3項に掲げる行為を他社の従業員に対して行ってはならない。

2　パワーハラスメント（第2条第1項の要件を満たした以下のような行為）

①殴打、足蹴りするなどの身体的攻撃
②人格を否定するような言動をするなどの精神的な攻撃
③自身の意に沿わない従業員に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離する等の人間関係からの切り離し
④長期間にわたり、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下で、勤務に直接関係ない作業を命じる等の過大な要求
⑤管理職である部下を退職させるため誰でも遂行可能な業務を行わせる等の過小な要求
⑥他の従業員の性的指向・ジェンダーアイデンティティや病歴等の機微な個人情報について本人の了解を得ずに他の従業員に暴露する等の個の侵害

3　カスタマーハラスメント（第2条第2項の要件を満たした以下のような行為

①そもそも要求に理由がないまたは商品・サービス等と全く関係のない要求
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
③対応が著しく困難なまたは対応が不可能な要求
④不当な損害賠償請求
⑤身体的な攻撃（暴行、傷害等）
⑥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）
⑦威圧的な言動
⑧継続的、執拗な言動
⑨拘束的な言動（不退去、居直り、監禁）

4　セクシュアルハラスメント（第2条第3項の要件を満たした以下のような行為）

①性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問・発言
②わいせつ図画の閲覧、配付、掲示
③うわさの流布
④不必要な身体への接触
⑤性的な言動により、他の従業員の就業意欲を低下せしめ、能力の発揮を阻害する行為
⑥交際・性的関係の強要
⑦性的な言動への抗議又は拒否等を行った従業員に対して、解雇、不当な人事考課、配置転換等の不利益を与える行為
⑧その他、相手方及び他の従業員に不快感を与える性的な言動

5　求職者等に対するセクシュアルハラスメント（第2条第4項の要件を満たした以下のような行為）

①性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問・発言
②わいせつ図画や画面の閲覧、配付、掲示
③うわさの流布
④不必要な身体への接触
⑤食事・交際を執拗に求めること
⑥性的な関係を求めること
⑦その他、相手方に不快感を与える性的な言動

6　妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメント（第2条第5項の要件を満たした以下のような行為）

①部下または同僚の妊娠・出産、育児・介護に関する制度や措置の利用等に関し、解雇その他不利益な取扱いを示唆する言動
②部下または同僚の妊娠・出産、育児・介護に関する制度や措置の利用を阻害する言動
③部下または同僚が妊娠・出産、育児・介護に関する制度や措置を利用したことによる嫌がらせ等
④部下が妊娠・出産等したことにより、解雇その他の不利益な取扱いを示唆する言動

⑤部下または同僚が妊娠・出産等したことに対する嫌がらせ等
7　部下である従業員がハラスメントを受けている事実を認めながら、これを黙認する上司の行為

（懲戒）
第4条　次の各号に掲げる場合に応じ、当該各号に定める懲戒処分を行う。
①第3条第2項（①を除く）、第3項（⑤を除く。）、第4項①から⑤まで及び⑧、第5項（⑥を除く。）、第6項または第7項の行為を行った場合
就業規則第△条第1項に定めるけん責、減給、出勤停止又は降格
②前号の行為が再度に及んだ場合、その情状が悪質と認められる場合、第3条第2項①、第3項⑤、第4項⑥及び⑦、または第5項⑥の行為を行った場合
就業規則第△条第2項に定める懲戒解雇

（相談及び苦情への対応）
第5条　ハラスメントに関する相談窓口は●●課とし、その責任者は総務部長とする。総務部長は、異動の都度、相談窓口担当者に対し対応に必要な研修を行うものとする。
2　ハラスメントの被害者に限らず、すべての従業員は、パワーハラスメント、カスタマーハラスメント、セクシュアルハラスメント、求職者等に対するセクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメントに関する相談を相談窓口に相談することができる。
3　対応マニュアルに沿い、相談窓口担当者は相談者からの事実確認の後、総務部長へ報告する。報告に基づき、総務部長は相談者のプライバシーに配慮した上で、行為者とされる者（カスタマーハラスメントは必要に応じて）、被害者、必要に応じて上司その他の従業員等に事実関係を聴取する。聴取を求められた従業員は、正当な理由なくこれを拒むことはできない。
4　対応マニュアルに沿い、総務部長は役員に事実関係を報告し、総務部長は、問題解決のための措置として、第4条による懲戒の他、行為者の異動等被害者の労働条件および就業環境を改善するために必要な措置を講じる。
5　相談及び苦情への対応に当たっては、関係者のプライバシーは保護されるとともに、相談をしたことまたは事実関係の確認に協力したこと（他社からの協力依頼によるものも含む。）等を理由として不利益な取扱いは行わない。

（再発防止の義務）
第6条　総務部長は、ハラスメント事案が生じた時は、周知の再徹底及び研修の実施、事案発生の原因の分析等、適切な再発防止策を講じなければならない。

（カスタマーハラスメントへの基本姿勢）
第7条　第2条第2項に掲げる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う。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基づき、適切な対応方針及び支援体制を整備する。なお、具体的な対処内容については、「カスタマーハラスメント対応マニュアル」に定めることとする。
2　従業員は、顧客等に対し誠実かつ丁寧な対応を心がけ、常にサービス向上に努めるとともに、カスタマーハラスメントに当たる行為に対しては、「カスタマーハラスメント対応マニュアル」に従い対応すること。

（制度の利用等）
第8条　従業員は会社が整備する妊娠・出産、育児休業・介護休業等に関する制度を就業規則等により利用することができる。また、制度や措置を利用する場合には、早めに上司等に相談し、制度の円滑な利用のために業務に関わる従業員との円滑やコミュニケーションを図るよう努める。
2　会社は妊娠・出産、育児休業・介護休業等を行う従業員が安心して制度を利用し、仕事との両立が図れるよう業務体制の整備等を行う。

（その他）
第9条　性別役割分担意識に基づく言動は、セクシュアルハラスメントの発生の原因や要因となり得ること、また、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する否定的な言動は、妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメントの発生の原因や背景となり得ることから、このような言動を行わないよう注意すること。

附則　　年　月　日より実施

2－3 カスタマーハラスメント相談対応マニュアル例

岩手労働局版

策定ポイント

このマニュアルはあくまで参考例です。カスタマーハラスメントは**業種・業態によって大きく異なります**。実効性のある体制を整備するためには、**各事業場に応じた内容に修正して利用**することをお勧めします。

1.【基本方針】

（例）

弊社は、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けます。

一方で、お客様からの要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、性的な要求等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、あってはならない問題です。

わたしたちは、従業員の人権を尊重するため、このようなお客様の要求や言動に対しては、毅然とした態度で対応し、従業員を保護します。

また、従業員がお客様からこれらの行為を受けた際は、上長等に報告・相談することを奨励しており、報告・相談があった際には組織的に対応します。

2.【カスタマーハラスメントが起きた場合の具体的なルール】

（例）

（1）現場での初期対応の方法・手順

- 対象となる事実、事象を明確かつ限定的に謝罪する
- 顧客等が主張する内容を正確に把握する
- 現場監督者（一次相談対応者）または相談窓口担当者に情報共有する

策定ポイント

- 単なる苦情が従業員の初期対応によってカスタマーハラスメントに発展してしまうこともあり得ます。まずは、誠意ある対応をしつつ、状況を正確に把握し、事実確認をする、という手順で丁寧な対応をこころがけることが必要です。
- ただし、威圧的な言動など明らかにカスタマーハラスメントと判断される場合は、すぐに職場の管理職等に相談する等事案を引き継ぎ、一人で対応しないようにしましょう。
- 暴行、傷害、脅迫等の犯罪に該当する言動については、警察に通報することが重要です。

（例）

（2）カスタマーハラスメントが起きた場合は、下記3カスタマーハラスメントの内容（判断基準）も参考にしつつ、以下の対応を行う。

- 上司（管理監督者）に報告し、指示を受ける
- 可能な限り１人で対応させないようにする（上司等がフォローに入る）
- 録音・録画を行う
- 十分な説明を行っても要求が続く場合、退店を求める、または電話を切る（●●分を目安とする）
- 暴行、傷害、脅迫等の場合、警察に通報する
- 本社、本部等へ連絡し、指示を受ける
- 法務部門等と連携し、弁護士に相談する

策定ポイント

- 実際にカスハラが起きた場合にどう対処するのか定めてください。
- 対応ルールで重要なのは「具体性」です。「30 分を目安にする」など具体的に定めるのがポイントです。

3.【カスタマーハラスメントの内容（判断基準）】

（例）

〈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（例えば、性的な要求や労働者のプライバシーにかかわる要求）
  対応例：録音・録画による証拠を残し、被害者及び加害者に事実確認を行い、加害者には警告を行う。それでも繰り返す場合には、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。

- 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（例えば、契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求）
  対応例：契約書や約款などを提示し、対応可能な範囲を説明する。要求が繰り返される場合は「これ以上の対応はできない」と明確に意思表示する。

- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求（例えば、契約金額の著しい減額の要求）
  対応例：価格設定の根拠を説明しつつ、毅然とした態度で要求を拒否する。不当な要求に安易に応じると常態化することが想定されるため、悪質だと判断した場合は取引解消・契約解除も検討する。

- 不当な損害賠償要求（例えば、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）
  対応例：要求の根拠や因果関係を確認し、自社に責任がないことを整理・説明したうえで、毅然とした態度で断る。要求が続く場合は弁護士などの外部機関と連携して対応する。

〈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（例えば、殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、わざとぶつかってくる、唾を吐きかける）
  対応例：
  行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つ等、対応者の安全確保を優先する。また警備員等と連携を取りながら複数名で対応し、直ちに警察に通報する。

- 精神的な攻撃（例えば、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要）
  対応例：
  ・侮辱的発言や名誉棄損、人格を否定する発言に関しては、後で事実確認ができるよう録音し、程度がひどい場合には退去を求める。
  ・SNS 等での悪評、脅迫名誉棄損、労働者のプライバシー侵害について投稿者の処罰を望む場合には警察に通報する。損害賠償を請求したい場合には必要に応じて弁護士に相談しつつ、発信者情報の開示を受けたうえ、損害賠償を請求する。情報の削除を求めたい場合は、法務局等に相談する。
  ・執拗な付きまとい、待ち伏せに対しては、施設への出入り禁止を伝え、それでも繰り返す場合には弁護士への相談や警察への通報等を検討する。

- 威圧的な言動（例えば、大きな怒鳴り声をあげて労働者や周囲を威圧、反社会的な言動）
  対応例：大声を張り上げる行為は、周囲の迷惑となるためやめるよう求める。また複数名で対応し、警備員等と連携を取りながら対応者の安全確保を優先する。加えて、状況に応じて弁護士への相談や警察への通報等を検討する。

- 継続的・執拗な言動（例えば、理不尽な要望について繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を求めてくる、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、同様のメールを執拗に繰り返し送り付ける）
- 対応例：繰り返し理不尽な問い合わせが来れば注意し、次回は対応できない旨を伝える。それでも繰り返し連絡が来る場合、連絡先を取得してリスト化するとともに通話内容を記録する。また窓口を一本化したうえで今後同様の問い合わせは受けないことを伝えるなどして毅然とした態度で対応する。状況に応じて弁護士や警察への相談等を検討する。

・　拘束的な言動（例えば、長時間にわたる居座りや電話で労働者を拘束する）
対応策:
・対応できない理由を説明し、応じられないことを明確に告げる等の対応を行った後、膠着状態に至ってから一定時間（30 分程度）を超える場合、お引き取りを願う、または電話を切る。複数回電話がかかってくる場合には、あらかじめ対応できる時間を伝えて、それ以上に長い話はしない。
・現場対応においてお引き取りを願ってもなお 30 分程度（膠着状態に至ってから計 1 時間程度）顧客等が帰らない場合には、毅然とした態度で退去を求める。状況に応じて弁護士への相談や警察への通報等を検討する。

策定ポイント

- 指針に記載されている定義や類型も参考にしつつ、自社で起こりやすいカスタマーハラスメントを中心に整理してください。
- 自社の業務内容、業務形態、対応体制・方針等の状況に併せてあらかじめ対応例を準備しておくと、カスハラが起きた際に行動しやすいです。上記（例）に示しましたのでご参照ください。
- なお、上記例に記載した対応時間（30 分、1 時間）はあくまで一例であり、具体的な時間は各社で検討し決定してください。
- カスハラかどうか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」社会通念上許容される範囲を超えた言動」に該当し得ることに留意が必要です。
- 身の危険を感じた際はためらわず警察への通報や警備員への連絡をすることが重要であり。企業において定めた対応時間に達しないと次のステップに進めないわけではないことにご留意ください。

4.【特に悪質と考えられるカスタマーハラスメント】

（1）対処方針

（例）
- 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当しうる言動については、警察へ通報・警備員と連携して対応する
- 行為者に対して、内容証明郵便等を活用した警告文を発出する
- 法令の制限内において行為者に対して商品の販売、サービスの提供などをしない
- 行為者に対して店舗・施設等への出入りを禁止する
- 民事保全法に基づく仮処分命令を申し立てる。

（2）対処方針において定めた対処を行うことができる体制の整備

（例）
・人事部門、カスタマーサービス部門、法務部門が連携しとるべき対処を判断する。

※相談担当者の対応手順（担当者の職務、相談を受けるにあたっての留意事項、相談内容の記録、報告手順等）については、適宜 P30 の「相談対応マニュアル例」をご参照ください。

2－4 求職者等への周知文例（ホームページ、配付、掲示等）

岩手労働局版

年　　月　　日

求職活動等を行う皆さまへ

会社名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　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、社内打合せスペース、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E-mail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。

【相談窓口について】
当社の採用活動おいて、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（注2）

・総務課＿＿＿＿＿＿

（TEL＿＿＿＿＿＿＿＿　メールアドレス＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　）

・総務課＿＿＿＿＿＿

（TEL＿＿＿＿＿＿＿＿　メールアドレス＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　）

注1）オンラインやカフェ等のオープンスペースでの開催も考えられます。
注2）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の者を指定することも考えられます。

3−1 ハラスメント相談に関する資料等

ハラスメント相談対応マニュアル例＜カスタマーハラスメント以外のハラスメントの場合＞

※P32 の「相談・苦情への対応の流れ例」も併せてご覧ください

【相談担当者・会社対応マニュアル例】

各事業所の担当者が相談に対応し、本社の総務部長が事実関係の調査の対応を行うケース

※事実関係の調査は総務部長など一定の権限を有する者が行い、相談には複数名で対応することが望ましい。

【相談担当者の対応手順】

1 担当者の職務

・相談者からの相談を受け、記録する。
・相談者に対し、相談窓口の役割や解決までの流れを説明する。
・相談者の了解を得た上で、総務部長に報告する。

2 相談を受けるに当たって留意事項

① 相談者のプライバシーに配慮する。

相談を受ける際には、プライバシーが確保できる場所・時間を設定し、相談内容は相談者の了解なく行為者とされる者に話をしないこと説明する。

相談者が同性の相談担当者の同席を希望する場合は、同性の担当者も同席できるよう配慮する。

② 不利益な取扱いはしないことを説明する。

相談者に対し、会社として職場環境整備のために中立かつ厳正に対処をすること、相談したことにより社内で不利益な取り扱いを受けないことを説明する。行為者からの仕返しを恐れ、事実を公にしたくない相談者にも説明し、理解を求める。

③ 了解を得た上で、面談中に記録を取る。

④ 相談者の話をよく聴く。

相談者が主張する事実を正確に把握することが目的のため、意見を言うことは原則として控える。
相談者に予断をもたず、相談者が訴える事実関係、気持ち及び相談者の希望等を正しく理解するよう心がける。
担当者の価値観や偏見をもつことなく相談に応じる。
ハラスメントかどうか微妙な内容でも、広く相談に対応する。
証拠書類（手帳や業務記録など）があれば、了解を得てコピーを取る。
1 回の相談時間は 50 分程度が望ましい。

⑤ セカンドハラスメント（相談者が担当者の言動によって、更に傷つくこと）にならないよう、相談者を責めるような言動や興味本位で相談内容に関して必要以上の詮索をしないよう留意する。

【相談者に共感を示さない次のような言葉は厳禁です】

・ハラスメントを受けるなんて、あなたの言動にも問題（落ち度）があったのではないか。
・どうしてもっと早く相談しなかったのか。
・それはパワハラ・セクハラ・マタハラですね。／それはパワハラ・セクハラ・マタハラとは言えませんね。
・これぐらいは当たり前、それはあなたの考えすぎではないか。
・そんなことはたいしたことではない。我慢した方がよい。
・（行為者は）決して悪い人ではないから、問題にしない方がいい。
・そんなことでくよくよせずに、やられたらやり返せばいい。
・個人的な問題だから、相手と二人でじっくり話し合えばいい。
・そんなことは無視すればいい。
・気にしても仕方ない。忘れて仕事に集中した方がよい。 など。

⑥ 行為者等の事情聴取を望むか、本相談のみでひとまず終了するか、相談終了後の処理内容の確認を行う。相談者が行為者とされる者や他従業員からの事情聴取を望まない場合は、確認ができなければ、会社としてこれ以上の対応（行為者への指導や処分等）はできないことを説明する。相談者の意向を尊重して対応する。

⑦ 相談者が精神的に不安定な場合は、産業医などの医療専門家へすみやかに相談する。

3 相談内容の記録、報告手順

・記録は、所定の「相談受付票」により行う。
・「相談受付票」を総務部長あて提出する。
・「相談受付票」は、他の従業員の目に触れないよう、厳重に保管・管理する。

【本社の対応手順】

1 事実関係の調査

総務部長は、「相談受付票」を受付後、速やかに調査を開始する。調査は以下の手順で行う。事実確認ため、必要に応じて①、②を複数回行う。

① 相談者への事情聴取

相談内容の確認、追加事項の聴取、行為者への事情聴取の実施の諾否、相談者の今後の対応希望の確認を行う。

② 行為者とされる者への事情聴取

詳細な事実関係の確認（相談者の相談内容との比較のため、詳細に行う）を行う。
行為者に対しては、初めから犯人扱いせず中立的な立場で行う。
相談者に対する報復など厳禁であることを伝える。

③ 第三者からの事情聴取

双方の聴取内容を照合し、必要に応じて追加聴取や相談者の了解を得た上で目撃者等の第三者からの事情聴取を行う。第三者からの聴取に当たっては、プライバシー保護の観点から守秘義務を徹底させる。

2 判定

総務部長は、前項の調査結果から、事実認定を行う。

3 会社の措置

役員会などにより、調査結果及び会社の措置を決定する。
措置を行うに当たっては、次の手順で行う。

① ハラスメントの事実が確認できた場合

行為者に対しては、就業規則の懲戒処分に従い処分を行う。懲戒事由に該当しない場合であっても、必要に応じて配置転換、口頭注意等を行う。

被害者に対しては、本人の意向を尊重した措置を講ずるとともに、ハラスメントによって生じた不利益がある場合にはその回復に努める。

いずれの措置を講ずる場合でも、双方に対し判定結果及び会社としての対応についての説明を行い、納得を得られるよう努める。

② ハラスメントの事実が確認できなかった場合

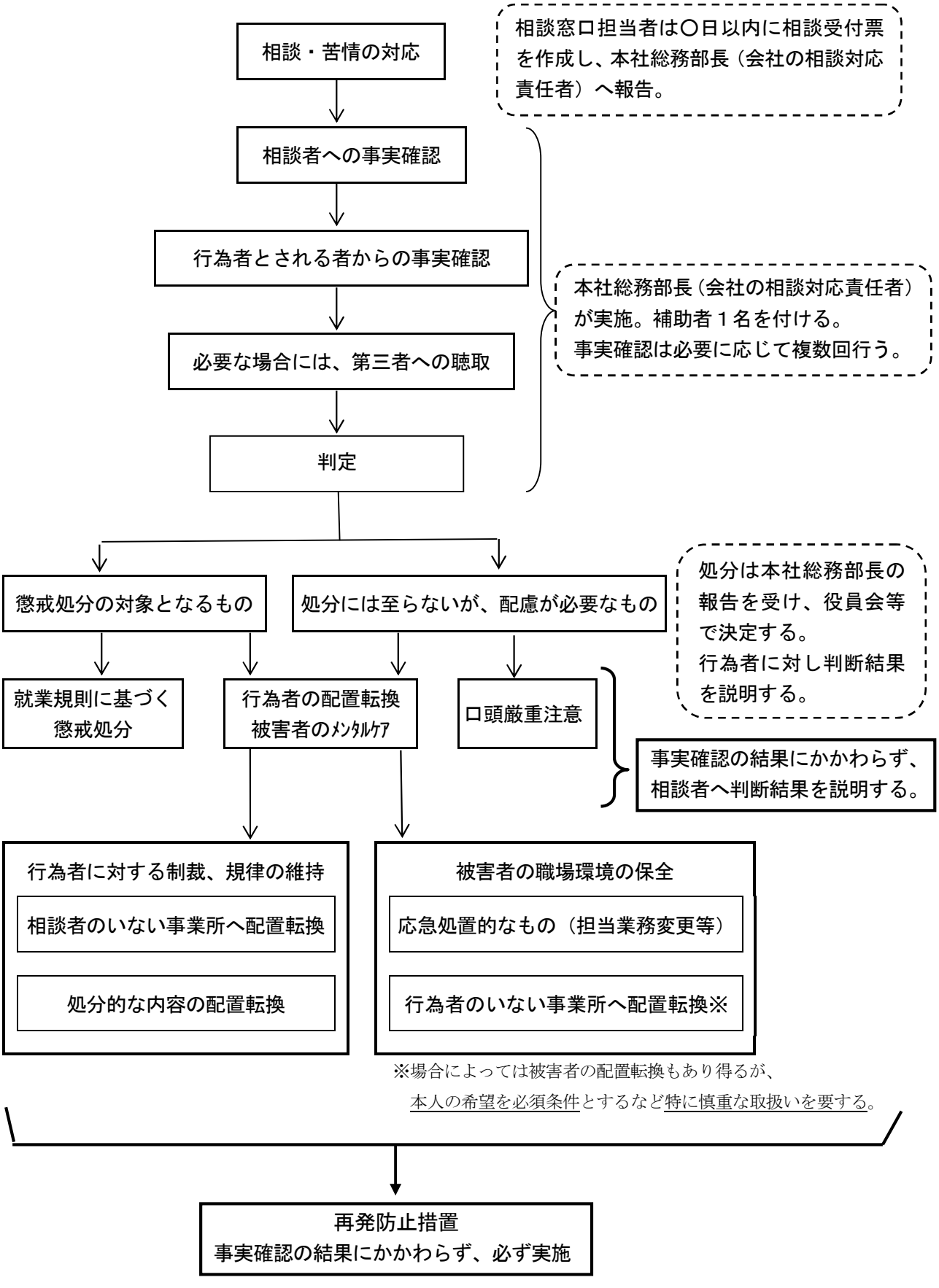
双方に対して、調査概要及び結果を説明する。

③ 再発防止対策

ハラスメントの事実の有無にかかわらず、職場環境や従来の方針等の周知方法について見直しを行い、全従業員への周知・徹底を図る。

＜カスタマーハラスメント以外のハラスメントの場合＞

相談・苦情への対応の流れ例



3−2 ハラスメントに関するアンケート調査票例

このアンケート調査は、社内におけるハラスメントに関する従業員の意識や実態を把握して、ハラスメント防止対策を検討し、取り組んでいくために実施するものです。個人の特定や被害の事実を調べる目的ではありませんので、安心して率直な回答をするようお願いいたします。

Q1 性別 （ ）	Q2 雇用形態 ・正社員 ・正社員以外
Q3 年齢層 ・10代 ・20代 ・30代 ・40代 ・50代 ・60代以上	
Q4 パワーハラスメント（パワハラ）という言葉を知っていますか。 ・言葉も内容も知っている ・言葉は知っているが、内容はよくわからない ・知らない	
Q5 カスタマーハラスメント（カスハラ）という言葉を知っていますか。 ・言葉も内容も知っている ・言葉は知っているが、内容はよくわからない ・知らない	
Q6 求職者セクハラ（就活セクハラ）という言葉を知っていますか。 ・言葉も内容も知っている ・言葉は知っているが、内容はよくわからない ・知らない	
Q7 セクシュアルハラスメント（セクハラ）という言葉を知っていますか。 ・言葉も内容も知っている ・言葉は知っているが、内容はよくわからない ・知らない	
Q8 妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント（マタハラ）という言葉を知っていますか。 ・言葉も内容も知っている ・言葉は知っているが、内容はよくわからない ・知らない	
Q9 最近1年間において、社内で次のような言動・行為がありましたか。 **【パワーハラスメント関連】** ①身体を小突く、ものを投げつける ・されたことがある ・したことがある ・見聞きしたことがある ・ない ②人前での感情的な叱責 ・されたことがある ・したことがある ・見聞きしたことがある ・ない ③人格否定や差別的な言葉による叱責 ・されたことがある ・したことがある ・見聞きしたことがある ・ない ④性格や容貌などへのからかいや非難 ・されたことがある ・したことがある ・見聞きしたことがある ・ない ⑤悪質な悪口や陰口 ・されたことがある ・したことがある ・見聞きしたことがある ・ない ⑥挨拶や話しかけを無視 ・されたことがある ・したことがある ・見聞きしたことがある ・ない ⑦必要な情報を与えない、会議から外す ・されたことがある ・したことがある ・見聞きしたことがある ・ない ⑧休暇取得の拒否、残業・休日出勤の強制 ・されたことがある ・したことがある ・見聞きしたことがある ・ない ⑨一方的で遂行不可能な業務指示・命令 ・されたことがある ・したことがある ・見聞きしたことがある ・ない ⑩必要以上の仕事への監視・関与 ・されたことがある ・したことがある ・見聞きしたことがある ・ない ⑪能力や経験に見合わない仕事の常時強制 ・されたことがある ・したことがある ・見聞きしたことがある ・ない ⑫私生活についての過度な介入 ・されたことがある ・したことがある ・見聞きしたことがある ・ない ⑬飲み会などへの参加強制 ・されたことがある ・したことがある ・見聞きしたことがある ・ない	

【カスタマーハラスメント関連】

⑭身体的攻撃を受けた（暴行や傷害など）

・されたことがある　・見聞きしたことがある　・ない

⑮精神的な攻撃を受けた（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）

・されたことがある　・見聞きしたことがある　・ない

⑯土下座の強要

・されたことがある　・見聞きしたことがある　・ない

⑰継続的（繰り返し、執拗な言動）

・されたことがある　・見聞きしたことがある　・ない

⑱性的な言動

・されたことがある　・見聞きしたことがある　・ない

⑲商品交換の要求、金品保障の要求など

・されたことがある　・見聞きしたことがある　・ない

⑳その他（　　）

【セクシュアルハラスメント関連】

⑭性的な事実関係の質問

・されたことがある　・したことがある　・見聞きしたことがある　・ない

⑮性的な内容のうわさ

・されたことがある　・したことがある　・見聞きしたことがある　・ない

⑯性的な冗談やからかい

・されたことがある　・したことがある　・見聞きしたことがある　・ない

⑰食事やデートへの執拗な誘い

・されたことがある　・したことがある　・見聞きしたことがある　・ない

⑱個人的な性的体験談を話す

・されたことがある　・したことがある　・見聞きしたことがある　・ない

⑲性的な関係を強要する

・されたことがある　・したことがある　・見聞きしたことがある　・ない

⑳必要なく身体への接触

・されたことがある　・したことがある　・見聞きしたことがある　・ない

㉑わいせつ画像を配布・掲示

・されたことがある　・したことがある　・見聞きしたことがある　・ない

【妊娠・出産・育児・介護休業等に関するハラスメント関連】

㉒制度利用の相談をしたことによる不利益取扱いの示唆

・されたことがある　・したことがある　・見聞きしたことがある　・ない

※制度・・・産前・産後休業、育児休業、産後パパ育休、介護休業、育児短時間勤務など

㉓制度利用を阻害するような発言

・されたことがある　・したことがある　・見聞きしたことがある　・ない

㉔制度利用をしたことによる嫌がらせ

・されたことがある　・したことがある　・見聞きしたことがある　・ない

㉕妊娠等したことにより不利益な取扱いの示唆や嫌がらせ

・されたことがある　・したことがある　・見聞きしたことがある　・ない

【その他のハラスメント】

㉖その他（　　）

Q10　Q7の行為者は誰ですか。（複数回答可）

・直属上司　・さらに上の上司　・社長等トップ　・先輩　・同僚　・部下　・後輩

・その他（　　）

【カスタマーハラスメント関連】

・一般顧客　　・業務顧客　　・その他（　　）

Q11　Q7の行為者の年齢層は（複数回答可）

・10代　・20代　・30代　・40代　・50代　・60代以上　・不明

Q12　Q7のような言動や行為を受けたことがあると回答した方へ

①そのときどのような対応をしましたか。（複数回答可）

・行為者に抗議した　・上司、先輩、同僚などに相談した

・総務課等の社内の担当部署に相談した　・しばらく会社を休んだ

・何もしなかった　・その他（　　）

②そのとき、会社にどのような対応をしてほしいと思いましたか。（複数回答可）

・行為者を処分して欲しい　・行為者を配置転換して欲しい

・自分を配置転換して欲しい　・会社には知らせたくない

・特に要望はない　・その他（　　）

【カスタマーハラスメント関連】

・上司などが行為者に対して対応してほしい

・自分を配置転換してほしい　・会社には知らせたくない

・特に要望はない

・その他（　　）

Q13　Q10①で何もしなかったと回答した方へ

なぜ何もしなかったのですか。（複数回答可）

・職務上何か不利益を被るのではないかと思った　・行為者を刺激しては更にエスカレートすると思った

・何をしても解決しないと思った　・どこへ相談したらよいかわからなかった

・自分が我慢すればよいと思った　・行動するほどのことではないと思った

・その他（　　）

Q14　社内のハラスメント防止の対策についてどう思いますか。（複数回答可）

・職場全体で取り組むべき　・問題が起こったら取り組めばよい

・取り組む必要は感じられない　・よくわからない

Q15　ハラスメント防止のために会社が取るべき措置について（複数回答可）

①企業トップや幹部の意識改革

・ぜひ必要　・まあ必要　・あまり必要ない　・必要ない

②管理職の意識啓発研修

・ぜひ必要　・まあ必要　・あまり必要ない　・必要ない

③一般社員の意識啓発研修

・ぜひ必要　・まあ必要　・あまり必要ない　・必要ない

④相談・苦情窓口の設置

・ぜひ必要　・まあ必要　・あまり必要ない　・必要ない

⑤就業規則に制裁規定を盛り込む

・ぜひ必要　・まあ必要　・あまり必要ない　・必要ない

⑥問題発生時の迅速な対応

・ぜひ必要　・まあ必要　・あまり必要ない　・必要ない

⑦適切なコミュニケーションで互いの人格を尊重し支え合えるような職場風土

・ぜひ必要　・まあ必要　・あまり必要ない　・必要ない

⑧その他（　　）

Q16 ハラスメントを受けた場合、社内の相談・苦情窓口を利用するとして心配なことは？（複数回答可）

・プライバシーが守られるか
・相談して異動など不利益な事態にならないか
・問題解決にならないのではないか
・行為者がますますエスカレートしないか
・特に心配はない
・その他（　　）

Q17 社内の職場環境について、当てはまると思うことは？（複数回答可）

・朝夕の出退社のとき、挨拶をする人がほとんどいない
・トップや管理職は、自分の職場にはハラスメントは存在しないと考えている
・人は厳しく指導することで育つという意識が強い職場だ
・今の職場には失敗やミスが許されない雰囲気がある
・ノルマが厳しい
・目標が達成できない時のペナルティが大きい
・上司に対して、意見や反論は言えない雰囲気だ
・職場の誰かが困っていても、助け合える雰囲気ではない
・職場内での問題について、職場内で話し合って解決しようという雰囲気ではない
・正社員やパート、派遣社員等、様々な立場の人が一緒に働いているが、上下関係が絶対的で、立場を意識した発言が散見される

Q18 その他、ハラスメントについてご自由にお書きください。

4ハラスメントQ＆A

■管理職の方、一般労働者の方向け

Q1　自分としては指導をしたのに、「パワハラ」と指摘されてしまいました。

A1　業務上必要かつ適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える行為はパワハラとなります。日頃の業務のあり方や指導の際の言い方を見直しましょう。

Q2　ハラスメントによって、罰せられることがありますか？

A2　パワハラの行為の内容によっては、暴行罪・脅迫罪・侮辱罪などの刑事上の責任や、民事上の損害賠償責任を問われる場合があります。また、セクハラの行為の内容によっては、強制わいせつなどの罪に問われる場合もあります。いずれも職場へ与える影響は深刻です。ハラスメントの行為者は、社内での自分の信用を低下させるだけでなく、懲戒処分や訴訟のリスクを抱えることも考えられます。また、会社自体も社会的信用の低下や取引先の喪失、損害賠償責任を負う可能性があります。

Q3　カスタマーハラスメントについて、顧客等の言動が、社会通念上許容される範囲を超えているかどうかは、どのように判断するべきでしょうか

A3　社会通念上許容される範囲を超えた言動の判断に当たっては、「言動の内容」及び「手段や態様」に着目（※1）して総合的に判断し、また様々な要素（※2）を総合的に考慮することが適当です。

なお、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ります。

（※1）「言動の内容」、「手段の態様」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ます。

（※2）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

Q4　セクハラに当たるかは受けとめ方次第といわれますが、どのような点に心がけたらよいでしょうか？

A4　性に関する言動に対する受け止め方には個人差があり、セクハラに当たるか否かについては、ケースバイケースで判断されることとなりますが、特に次のような点に注意しましょう。

①親しさを表すつもりの言動であっても、本人の意図とは関係なく相手を不快にさせてしまう場合があります。

②不快に感じるかどうかは個人差があります。

③「この程度のことは相手も許容するだろう」という勝手な憶測をしてはいけません。

④「相手との良好な人間関係ができている」という勝手な思い込みをしてはいけません。

相手が拒否し、または嫌がっていることが分かった場合は、同じ言動を繰り返さないようにしましょう。

セクハラであるかどうかについて、相手からいつも意思表示があるとは限らないということに注意しましょう（セクハラを受けた者が、職場の人間関係等を考え、拒否ができないことがあります）。

勤務時間外の宴席であっても、歓迎会や取引先との懇親会など、実質上職務の延長と考えられる場合は、「職場」とみなされます。社員間だけでなく、取引先や顧客が行為者や被害者になる場合があることにも留意しましょう。

Q5　マタハラのない職場とするために、周囲はどんなところに心がけたらよいでしょうか？

A5　〈上司、同僚は…〉

・妊娠・出産等についての知識や制度について理解しましょう。

・「子どもが小さいうちは家にいた方がいいのではないか」など、自分の価値観を押し付けないようにしましょう。

・特定の人に向けた言動でなくても、妊娠・出産や育児休業・介護休業制度の利用について否定的な発言をすることは、ハラスメントの発生の原因や背景になり得ますので、注意しましょう。

自分の行為がハラスメントになっていないか注意しましょう。

〈特に上司の立場にある人は、次の点にも留意しましょう!〉

・妊娠中・育児中の制度を利用しながら働いている従業員に対しては、業務の状況とともに、周囲とのコミュニケーションに関しても目配りするようにしましょう。

・周囲のメンバーに隠れたハラスメント行為がないかについても注意しましょう。

■人事担当の方向け

Q6　業種のせいか昔からハラスメントが発生しやすい職場の雰囲気です。トップや経営陣もハラスメント対策に全く理解がありません。

A6　社内アンケートの結果分析などを提示し、自社の状況を理解してもらいます。また、ハラスメント対策は法律で義務化されていること、ハラスメント発生のリスクや使用者責任等について認識を強めるため、トップや経営陣に向けた導入研修を行うことも有効です。

Q7　ハラスメント防止を強調すると指導や教育、コミュニケーションが難しくなると管理職からの反発があります。

A7　管理職は部下を指導・育成する責務があり、時には厳しい指導や叱ることが必要な場合があります。自身が権力・パワーを持っていることを自覚し、パワハラがもたらす自身や職場全体への影響、デメリットを理解して、日頃のコミュニケーションの取り方やパワハラととられない指導の方法を身に着けることが必要です。管理職研修などで指導法やアサーション、アンガーマネジメント(※)などのスキルを身に着けていきましょう。

Q8　アンケートを取るときの注意点を教えてください。

A8　以下の点に注意しましょう。

①アンケート調査の目的を明確にし、安心して率直な回答を得られるように工夫する。
②可能な限り多くの従業員、派遣社員やパートタイム従業員なども対象として実施する。
③ハラスメントについての知識が乏しい場合が想定されるので、選択式の設問を多くし回答しやすい内容とする。
④継続して実施して、周知・啓発や教育・研修の効果を把握し、今後の取組み課題を分析する。
⑤無記名とする、回収方法などで個人が特定できないようにする。

Q9　相談対応の流れを教えてください。

A9　相談者の訴えたいことを自由に話してもらい、時間をかけて丁寧に聴くことが重要です。まず、相談者へ秘密の保持や相談によって不利益な取り扱いがないこと、本人の意思や希望を尊重することを伝えます。

次の項目に沿って、これも本人の了解を得て記録を取りながら聴いていきます。

①行為者はだれか、相談者との関係
②問題行為がいつ、どこで、どのように行われ、相談者はどのように感じ、対応したか。
③行為者は他の人に対しても同様の行為はあるか。
④誰かに相談したか。
⑤問題行為の現在の状況と相談者の心身の状況
⑥どのような解決を望むのか。

相談の終了に当たっては、担当者は必ず、相談内容や相談者の意向など聞き取ったことについて記録をもとに相談者に確認し、認識のずれがないようにします。相談者の意向を踏まえた解決方法やこれからの手順、当面の対処の仕方などを説明します。

Q10　行為者に事情を聴く場合、どのような対応をしたらよいのでしょうか。

A10　①行為者への面接の実施や方針については、必ず相談者の同意をとる。
②面接の目的を説明し、行為者の同意を得る。
③プライバシー保護を伝える。
④名誉や尊厳を傷つけないよう留意し、はじめから加害者と決めつけるような態度をとらない。
⑤弁明の機会は十分に与える。
⑥担当者は、虚偽や隠ぺいは許さないという毅然とした態度をとる。行為者に対して、相談者の割り出しや当事者同士で話し合う等の行為を禁止する。

Q11　労働者からカスタマーハラスメントに関する相談がありましたが、行為者である顧客が既に立ち去っており、連絡先も知らないため、行為者から話を聞くことができません。このような場合は、どのように事実関係を確認すればよいでしょうか。

A11　カスハラ防止指針においては、事業主が講ずべき措置の一つである事実関係を迅速かつ正確に確認していると認められる例として、相談者から事実関係を確認した上で、「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も考えられる旨を示しています。

そのため、行為者に連絡を取ることが不可能な場合にまで、行為者から事実関係を確認する必要はありません。

その上で、正確に事実関係を確認するため、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したりすることが考えられます。

Q12　懲戒処分を行う場合の留意点は？

A12　第一に、ハラスメントが懲戒処分の対象となること、懲戒の事由、種類や程度を就業規則等に明記し、従業員全員に周知しておく必要があります。ハラスメントの事実が認められた場合には、人事部門等と連携を取り行為者への措置を取りますが、できる限り相談者の意向を尊重した対応に努めます。処分については慎重・公平に行うのはもちろん、当事者への説明も十分に行う必要があります。

Q13　再発を防止するためには、どのような取組みが必要ですか。

A13　発生した事案を個人的な問題ととらえるのではなく、職場全体の問題として職場環境の改善が更に必要となります。

①「ハラスメントを許さない」という会社の方針を全従業員に再確認させる。

②発生原因を分析し、必要な防止対策を再検討する。

③社内で相談をしにくい雰囲気がないか、相談体制の状況を再検討する。

④労働者に対して、職場におけるハラスメントに関する意識を啓発するための研修・講習等を実施することや、管理職のマネジメント能力の向上を図るための、アサーションやアンガーマネジメント(※)、パワーハラスメントにならない指導法などの研修を実施する。

※アサーション：相手の気持ちや考えを尊重しながらも、自分の気持ちや考えをその場に適切な表現で相手に率直に伝えるスキル

※アンガーマネジメント：自分のアンガー（イライラや怒りの感情）を理解して癒したり、ポジティブな方向へ展開する等上手にコントロールするための手法

5 ハラスメントに関する資料、研修動画などのご案内

岩手労働局ホームページ

本事例集（PDF）、P10 防止規定例（word）、P12 防止チラシ（word）がダウンロードできます。



あかるい職場応援団

研修教材、研修動画等のハラスメント関係資料などがダウンロードできます。



職場のハラスメント防止対策対応事例集

令和8年11月

発行：岩手労働局　雇用環境・均等室

〒020-8522　盛岡市盛岡駅西通1－9－15 盛岡第2合同庁舎５F

TEL　０１９－６０４－３０１０