

報道関係者 各位

令和6年11月29日（金）

【照会先】

鹿児島労働局雇用環境・均等室

雇用環境改善・均等推進監理官 鏡園 哲生

室長 補佐 柳澤 和人

（電話）099-223-8239

12月は「職場のハラスメント撲滅月間」です ～ あなたがつくる ハラスメントのない あかるい社会 ～

厚生労働省では、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」と定めています（別添1）。

鹿児島労働局（局長 永野 和則）では、ハラスメントのない職場環境の整備に向けて気運の醸成を図るとともに、事業主、人事労務担当者及び労働者等が、職場におけるハラスメント防止の必要性及び関係法令の内容への理解を深めるため、下記のとおり集中的な取組を実施します。

1 「ハラスメント対応特別相談窓口」の設置

職場におけるハラスメントに関する相談を受けるため、「ハラスメント対応特別相談窓口」を設置します。職場におけるパワーハラスメント、セクシュアルハラスメント及び妊娠・出産、育児休業等に関するハラスメントの相談はもとより、取引先や顧客等からの著しい迷惑行為（いわゆるカスタマーハラスメント）に関して事業主、人事労務担当者及び労働者等からの相談、就職活動中の学生等からのハラスメントに関する相談に対応します（別添2及び別添3）。

●設置期間：令和6年12月2日（月）から令和6年12月27日（金）まで

（土・日曜日を除く。）

●開設時間：午前9時から午後4時30分まで

●相談場所：鹿児島労働局 雇用環境・均等室

鹿児島市山下町13-21 鹿児島合同庁舎2階

電話番号：099-223-8239

なお、カスタマーハラスメント及び就職活動中の学生が受けたハラスメント（いわゆる就活ハラスメント）についてはメール等で相談できる「ハラスメント悩み相談室」（厚生労働省委託事業）も開設していますので、併せてご利用ください（別添4及び別添5）。

2 企業指導等の実施

(1) 企業指導

労働施策総合推進法（パワーハラスメント防止対策関係）、男女雇用機会均等法（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関係）、育児・介護休業法（育児・介護休業等に関するハラスメント関係）に基づき、総合的なハラスメント防止対策を講じるよう企業に対し指導等^(※)を実施しています。

※ 企業指導においては、ハラスメントに係る事業主の方針の明確化及びその周知・啓発、相談に適切に対応するために必要な体制の整備、職場におけるハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応、相談者等のプライバシーの保護、相談を理由とする不利益な取扱いの禁止に係る周知啓発について、法に沿って措置が講じられているかどうか企業に報告を求め、内容に応じ指導等を行っています。

(2) 紛争解決援助制度

労働施策総合推進法（パワーハラスメント防止対策関係）、男女雇用機会均等法（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関係）、育児・介護休業法（育児・介護休業等に関するハラスメント関係）に係る各種ハラスメントによる労使間の紛争については、解決に向けた紛争解決援助制度^(※1)、調停制度^(※2)を実施しています。

※1 紛争解決援助制度とは、労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法、育児・介護休業法等に定める事項にかかる労働者と事業主の間の紛争について、労働局長が、当事者双方の意見を聴取し、双方の意見を尊重しつつ、法律の趣旨に沿って問題解決に必要な具体策を提示（助言・指導・勧告）することにより紛争の解決を図る制度です。

※2 調停制度とは、労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法、育児・介護休業法等に定める事項にかかる労働者と事業主の間の紛争について、第三者である調停委員が、当事者双方から事情を聴取し、紛争解決の方法として調停案を作成し、当事者双方に調停案の受諾を勧告することにより紛争の解決を図る制度です。

<添付資料>

- 別添1 「職場のハラスメント撲滅月間」リーフレット
- 別添2 「カスタマーハラスメント対策」リーフレット
- 別添3 「就活ハラスメント対策」リーフレット
- 別添4 「カスタマーハラスメント悩み相談室」リーフレット
- 別添5 「就活ハラスメント悩み相談室」リーフレット
- 別添6 「労働施策総合推進法に基づく「パワーハラスメント防止措置」が中小企業の事業主にも義務化されました！」リーフレット
- 別添7 「職場のハラスメント対策」リーフレット
- 別添8 鹿児島労働局における各種ハラスメントにかかる関係法令の施行状況

参考

厚生労働省実施事業「職場におけるハラスメント対策シンポジウム」開催

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。

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。

(1) 開催日：令和6年12月10日（火）13:30～15:15
(13:00 オンライン画面スタート)

(2) 会場：オンラインで配信

(3) 参加費：無料（参加申し込みが必要です）

(4) シンポジウムの内容

●基調講演 「カスタマーハラスメント対策の現状について」 [13:35～14:15]

講師：原 昌登 氏（成蹊大学法学部 教授）

●パネルディスカッション [14:20～15:15]

「企業のカスタマーハラスメント対策の取組事例」

【ファシリテーター】

・今津 幸子 氏（アンダーソン・毛利・友常法律事務所 外国法共同事業 パートナー 弁護士）

【解説者】

・原 昌登 氏（成蹊大学法学部 教授）

・中辻 めぐみ 氏（社会保険労務士法人 中村・中辻事務所 特定社会保険労務士・産業カウンセラー・衛生管理者）

【企業のご登壇者】

・久保村 俊哉 氏（株式会社セブン&アイ・ホールディングス 人権啓発センター シニアオフィサー）

・丹羽 健 氏（東日本旅客鉄道株式会社 サービス品質改革部 部長）

※シンポジウムの概要及び申し込みは、「あかるい職場応援団」の特設コーナーでご確認ください。

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

あかるい職場応援団

検索



あなたの会社に、職場のハラスメント防止のためのポスターを掲示しませんか？

「あなたがつくるハラスメントのないあかるい社会」と題した職場のハラスメント防止のためのポスターを厚生労働省で作成しました。



このポスターを先着 1800 社様に無料で送付いたしております。
あかるい職場応援団の下記ページよりお申し込みをお願いいたします。

ご希望の事業場ご担当者は、下記サイトの応募フォームへ必要事項をご記入の上ご応募ください。また、簡単なアンケートへのご回答へもご協力をお願いいたします。

応募の詳しい条件等は下記ページをご確認ください。

ポスターの申込締め切りは、2025 年 2 月 28 日（金）までとなります。
お早めに申込みください。

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

あかるい職場応援団

検索



あなたがつくる ハラスメントのない あかるい社会



●当社のハラスメント相談窓口はこちら

貴社のハラスメント相談窓口の連絡先などを記載してください。
相談窓口が無い場合は、ハラスメント対策の取組みをすすめてください。

NO あかるい職場応援団
ハラスメント <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**





カスタマーハラスメント

対策リーフレット

あなたがつくる
ハラスメントのない
あかるい社会



カスタマーハラスメント対策に取り組みましょう!

カスタマーハラスメントとは

企業や業界により、顧客等への対応方法・基準が異なることが想定されるため、カスタマーハラスメントを明確に定義することはできませんが、企業へのヒアリング調査等の結果、企業の現場においては、以下のようなものがカスタマーハラスメントであると考えられています。

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該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、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- 企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

(要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの)

- 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- 差別的な言動
- 威圧的な言動
- 性的な言動
- 土下座の要求
- 従業員個人への攻撃・要求
- 継続的(繰り返し)、執拗な(しつこい)言動



(要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの)

- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求(土下座を除く)



重要

パワーハラスメント防止に関する指針におけるカスタマーハラスメントの対策について

厚生労働大臣が定めるパワーハラスメントの防止に関する指針においては、以下のようにカスタマーハラスメント等防止のための取組を行うことが望ましいとされています。

- (1) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- (2) 被害者への配慮のための取組(被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、著しい迷惑行為を行った者に対する対応が必要な場合に1人で対応させない等の取組)
- (3) 他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為による被害を防止するための取組(マニュアルの作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組)

カスタマーハラスメントの判断基準

現場で迷わないように、カスハラ判断基準を共有しておこう!

社内であらかじめカスタマーハラスメントの判断基準を明確にした上で、企業内の考え方、対応方針を統一して現場と共有しておくことが重要です。その際、

- ①顧客等の要求内容に妥当性はあるか、
- ②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるか

という観点で判断することが考えられます。

①顧客等の要求内容に妥当性はあるか

顧客等の主張について、まずは事実関係、因果関係を確認し、自社に過失がないか、根拠のある要求がなされているかを確認し、顧客等の主張が妥当かどうか判断します。

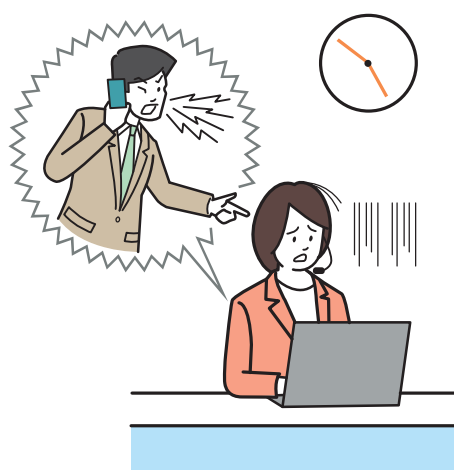
(例)顧客が購入した商品に瑕疵がある場合、謝罪とともに商品の交換・返金に応じることは妥当ですが、自社の過失、商品の瑕疵などがなければ、顧客の要求には正当な理由がないと考えられます。



②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲か

顧客等の要求内容の妥当性の確認と併せて、その要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるかを確認します。

(例)長時間に及ぶクレームは、業務の遂行に支障が生じるという観点から社会通念上相当性を欠く場合が多いと考えられます。また、顧客等の要求内容に妥当性がある場合であっても、その言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的、性的である場合は、社会通念上不相当であると考えられ、カスタマーハラスメントに該当し得ます。



- 殴る・蹴るといった暴力行為は、カスハラであることはもちろん、犯罪に該当します。
- カスハラかどうかに関わらず、顧客等からの行為で従業員の就業環境が不快なものとなり、就業に支障が生じるようであれば、企業として対策を講じましょう。

カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み

従業員・顧客への周知と、事実・証拠にもとづいた対応がカギ!

カスタマーハラスメントを想定した事前の準備

事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発

- トップが**基本方針・基本姿勢**を明確に示す。
- 基本方針・基本姿勢、従業員の対応の在り方を**従業員に周知・啓発**し、教育する。
→ **基本方針**を店内にポスターとして貼り出し、顧客へ周知することも有効!

従業員(被害者)のための相談対応体制の整備

- **相談対応者を決めておく**、または**相談窓口を設置**し、従業員に広く周知する。
- 相談対応者が相談の内容や状況に応じ適切に対応できるようにする。

対応方法、手順の策定

- カスタマーハラスメント行為への**対応体制、方法等**をあらかじめ決めておく。

社内対応ルールの従業員等への教育・研修

- 具体的な社内対応ルールについて、**従業員研修等**を実施する。

カスタマーハラスメントが実際に起こった際の対応

事実関係の正確な確認と事案への対応

- 顧客、従業員等からの情報を基に、**その行為が事実であるか**を確かな**証拠・証言**に基づいて確認する。
- 過失がある場合は謝罪し、交換・返金に応じる。ない場合は要求等に応じない。

従業員(被害者)への配慮の措置

- **被害を受けた従業員に対する配慮の措置**(組織的な対応やメンタル不調への対応等)を適正に行う。

再発防止のための取組

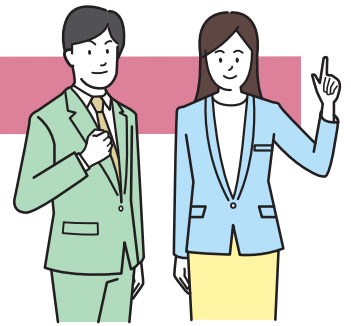
- **定期的な取組の見直しや改善**を行い、継続的に取組を行う。

併せて講ずべき措置

- **相談者のプライバシーを保護**するために必要な措置を講じ、従業員に周知する。
- 相談したこと等を理由として**不利益な取扱い**を行ってはならない旨を定め、従業員に周知する。

カスタマーハラスメントに発展させないために

初期段階での適切な対応が、カスハラを防ぐ!



発展させないためのステップ

対象を明確にして謝罪する

STEP
1

- 対象を明確にした上で(例:不快感を抱かせたことに対して)**限定的に謝罪**する。
- 正確に状況が把握できていない段階では、非を認めた発言はせず、事実確認をして社内で判断をしたときに、**過失の程度に応じた謝罪**をする。

状況を正確に把握する

STEP
2

- 顧客等が主張する**内容を正確に把握する**。反論はせずまずはひと通り事情を確認する。
- 不明確な点や不足情報があれば**追加で確認**し、勘違いがあれば**正しい情報を提供**する。

現場監督者(一次相談対応者)または相談窓口の情報共有する

STEP
3

- 顧客等から確認した情報は、**現場監督者または相談窓口対応者に共有**する。
- 正確かつ迅速に状況を把握するため、現場対応者はできるだけ**事実関係を時系列で整理して報告**する。

発展させないための対応

現場 での対応

- 場所を変え、**複数で対応**する。
- 相手が感情的になっていても、**丁寧な話し方**で冷静に対応する。
- 詳細に情報を確認し、**メモを取って**要点を確認する。
- 議論は避け**、問題を解決しようとする前向きな姿勢を見せる。
- その場しのぎの回答はしない。
- 後で確認して回答するなど**冷却期間**を設ける。



電話 での対応

- 苦情専用電話を設置し、**録音**が出来るようにしておく。
- 第一受信者が責任を持ち、問い合わせ**案件のたらい回し**をしない。
- メモを取りながら話を聞き、**復唱**して確認する。
- 即時回答できない内容については、**事実を確認してから追っ**て返事をする。



顧客訪問 による対応

- 冷静になりにくい**夜間や早朝の訪問**は避ける。
- 喫茶店など周囲から話を聞かれる場所や決められた場所以外には行かない。
- あらかじめ問い合わせ内容への**対応方針**を決めておく。
- できるだけ**二人で訪問**する。

カスタマーハラスメント対策に取り組むことによるメリット

カスハラ対策が、職場環境の向上につながる!

取組を進める企業からの「声」

- 複数名で状況を把握できるようになり、迷惑行為を迅速に確認し、対応できるようになりました。
- 対応方法を明示することで従業員が働きやすくなりました。
- 顧客対応のノウハウが整理でき、経験を培うことができました。
- 顧客対応に関連する訓練、研修の受講後は、落ち着いて対応ができるようになりました。



従業員への影響

- 職場環境が明るくなり、従業員から笑顔が出るようになりました。
- 会社としてカスタマーハラスメントに対する姿勢を示したことで従業員の安心感が生まれました。



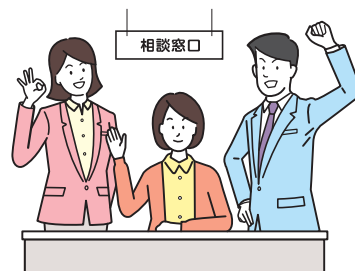
従業員を守ることを行動で示し、職場環境が向上!

その他、従業員を守るということを行動で示す大事さを会社組織として再認識できる、人材の確保が難しい中、カスタマーハラスメント対応等により職場環境をよくすることで被害者を減らすことにつながるといった声も寄せられています。

企業においては、**カスタマーハラスメント対策を進めることで、前向きな効果が期待でき、カスタマーハラスメント対策に取り組む意義は大きいと考えられます。**



こちらの資料もご覧ください



「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」

https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/pdf/cusuhara_manual.pdf

カスタマーハラスメントにお悩みの方
メール・SNSでご相談を!

厚生労働省委託事業 **ハラスメント悩み相談室**
<https://harasu-soudan.mhlw.go.jp/>



カスタマーハラスメントに関するお問い合わせは
都道府県労働局雇用環境・均等部(室)へ

<https://www.mhlw.go.jp/content/000177581.pdf>
開庁時間 8時30分～17時15分(土・日・祝日・年末年始を除く)





就活ハラスメント

対策リーフレット

あなたがつくる
ハラスメントのない
あかるい社会





これって「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の学生等に対するセクシュアルハラスメントやパワーハラスメント」のことをいい、立場の弱い学生等の尊厳や人格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。



面接で「恋人はいるのか」と質問されたり、オンライン面接時に「全身を見せて」と言われた。



女子学生に対し、採用の見返りに不適切な関係を迫った。これを断ると、「うちの会社には絶対入社させない」と不採用にした。



インターンシップで食事やデートにしつこく誘われた。



インターンシップ中の学生に対し、人格を否定するような暴言を吐いた。



企業は「就活ハラスメント」防止への対応を!

就活ハラスメントは、企業にとって大きなリスク



ハラスメントを受けた学生にとって大きな心理的ダメージとなるだけでなく、企業にとっても、

- 「就活ハラスメントを起こした会社」として、企業の社会的信用を失い、企業イメージの低下
- 就職後の職場でもハラスメントが横行している会社だと学生に認識され、応募が減少する可能性
- 働いている従業員にも、働く意欲やモラルの低下により生産性に悪影響が及び、貴重な人材の退職・流失等のリスク

が生じる重大な問題です。

重要

労働施策総合推進法及び男女雇用機会均等法に基づく指針においては、就活ハラスメントを防止することが望ましいと明記されています。

- 雇用管理上の措置として、職場における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、就職活動中の学生等に対するハラスメントについても同様の方針を示すことが望ましい
- 就職活動中の学生等から職場における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、その内容を踏まえて、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

具体的には、

- 全従業員(特に採用担当者)に対し、就活ハラスメントを含む、すべてのハラスメントを禁止する方針を明確にしましょう。
- 就活ハラスメントを行った場合には、その行為者を処分する社内規定や規則(懲戒処分等)を設け、周知しましょう。
- 採用担当者を含む従業員にハラスメント防止に関する研修を継続的に実施しましょう。階層別に研修を実施するのも効果的です。
- 学生と接する際、採用担当者は可能な限り2名以上とし、オンラインも含め面談やオリエンテーションの際は複数名で対応するなど、採用活動におけるルールを明確にしましょう。
- 学生向けに就活ハラスメント相談窓口を設置し、周知しましょう。



就活ハラスメント防止に向けた具体的取組・導入のヒント

就活ハラスメント防止に取り組んでいる企業にはいくつかの共通項があります。これから対策に着手する場合や取組の見直しを検討している場合は、次の3点に着目してみてはいかがでしょうか？



基本的な対策

「公正な採用選考」に基づいた面接実施

「公正な採用選考」とは、厚生労働省が事業主にお願いしている採用選考の在り方。「応募者の基本的人権の尊重」「適性・能力に基づいた採用基準」という、「公正な採用選考」の考え方に沿って面接等を行うことは、就活ハラスメント防止においても基本的な方針となります。

効果的な対策

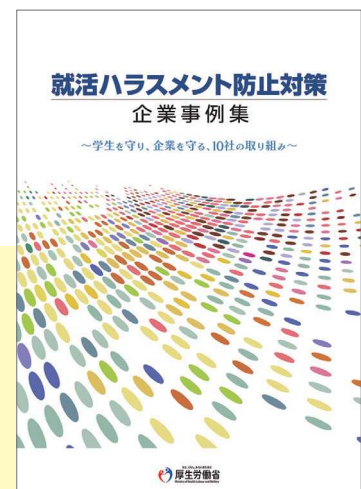
リクルーターの行動指針やマニュアル策定

就活ハラスメントの中でも特にセクシュアルハラスメント(セクハラ)は、社員がリクルーターとして活動するOB・OG訪問や面談時に起こりやすいことがわかっています。その対策として、行動指針やマニュアル、ガイドブックの策定・活用を含む、リクルーターへの研修は有効です。

一歩踏み込んだ対策

応募者の個人情報の限定利用

選考に多少の不便さがあっても、ハラスメントの芽を摘むことがより大切です。就活ハラスメントがそもそも発生しない状況をつくるため、面接官等に対し、学生の個人情報を一部非公開にして、個人情報が悪用されるのを防止するなどの対策を取り入れるのもよいでしょう。



就活ハラスメント防止に取り組んでいる
10社の企業事例はこちらから！



就活ハラスメント防止対策企業事例集

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001060585.pdf>

就活生のみなさん、ハラスメントから自分を守ろう!



相談窓口

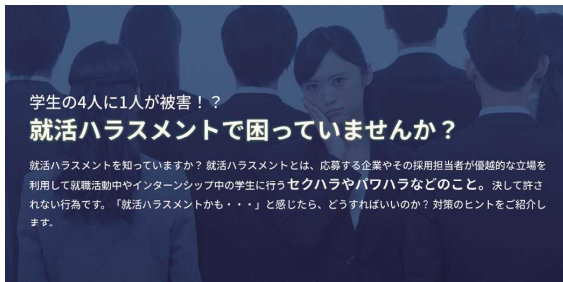
まずは「就活ハラスメント」について知ること、そして早期相談を!

就職活動を行う学生は、就職活動中やインターンシップ中にセクシュアルハラスメントやパワーハラスメントの被害に遭わないために、自分でできる対策を考えておきましょう。

就活ハラスメントの実態を事前学習しておく

大切なのは就活ハラスメントに関する知識と情報を得ること。厚生労働省のHP、ニュースサイトなどで情報を集めましょう。また、就活ハラスメントを起こさないための対策に取り組んでいる企業もありますので、参考にしてみてください。

就活ハラスメントで困っていませんか?



就活ハラスメント —こんな場面で起きています—



採用担当者との食事や飲酒、密室での面談、個人携帯メール等でのやりとりは避ける

過去には採用担当者が、食事や飲酒の強要、個室での1対1の面談を求める行為、個人の携帯メールやLINE等で連絡を入れてくるということがありました。このような不適切な要求等に応じる必要はありません。(多くの企業では、1人の社員が就活生の合否判定を決定するのではなく、複数の担当者が採用面接等に対応しています。)

また、自社の内定と引き替えに、他社の選考活動の中止や内定辞退を迫るということがあります。このような要求等に対しては、自分の意思をしっかりと持ち、断る場合はきっぱり毅然と断る必要があります。

早い段階で相談を!

OB・OG訪問を含めて、就職活動の際に、これはハラスメントではないかと思ったら、自身の安全を守るためにも1人で抱え込まず、所属大学のキャリアセンター、ハラスメント悩み相談室、都道府県労働局雇用環境・均等部(室)などに早い段階で相談することをお勧めします。

▶ 詳しくはパンフレット最終面のハラスメント悩み相談室や都道府県労働局をご参照ください



ハラスメントに関するお悩みは都道府県労働局にぜひご相談を

就職活動中等のハラスメントに関するお悩みは、都道府県労働局雇用環境・均等部(室)にご相談ください(大学のキャリアセンターの担当者と一緒にご相談いただくことも可能です)。相談内容等に応じて雇用環境・均等部(室)では右記の対応を行います。

- 就職活動中の学生等へのハラスメント防止のための事業主への助言
- 就活セクハラ等についてのトラブルの解決援助等

北海道労働局	雇用環境・均等部	011-709-2715	滋賀労働局	雇用環境・均等室	077-523-1190
	(総合労働相談コーナー)	011-707-2700		(総合労働相談コーナー)	077-522-6648
青森労働局	雇用環境・均等室	017-734-4211	京都労働局	雇用環境・均等室	075-241-3212
	(総合労働相談コーナー)	017-734-4212		(総合労働相談コーナー)	075-241-3221
岩手労働局	雇用環境・均等室	019-604-3010	大阪労働局	雇用環境・均等部	06-6941-8940
	(総合労働相談コーナー)	019-604-3002		(総合労働相談コーナー)	06-7660-0072
宮城労働局	雇用環境・均等室	022-299-8844	兵庫労働局	雇用環境・均等部	078-367-0820
	(総合労働相談コーナー)	022-299-8834		(総合労働相談コーナー)	078-367-0850
秋田労働局	雇用環境・均等室	018-862-6684	奈良労働局	雇用環境・均等室	0742-32-0210
	(総合労働相談コーナー)	018-862-6684		(総合労働相談コーナー)	0742-32-0202
山形労働局	雇用環境・均等室	023-624-8228	和歌山労働局	雇用環境・均等室	073-488-1170
	(総合労働相談コーナー)	023-624-8226		(総合労働相談コーナー)	073-488-1020
福島労働局	雇用環境・均等室	024-536-4609	鳥取労働局	雇用環境・均等室	0857-29-1709
	(総合労働相談コーナー)	024-536-4600		(総合労働相談コーナー)	0857-22-7000
茨城労働局	雇用環境・均等室	029-277-8294	島根労働局	雇用環境・均等室	0852-31-1161
	(総合労働相談コーナー)	029-277-8201		(総合労働相談コーナー)	0852-20-7009
栃木労働局	雇用環境・均等室	028-633-2795	岡山労働局	雇用環境・均等室	086-224-7639
	(総合労働相談コーナー)	028-633-2795		(総合労働相談コーナー)	086-225-2017
群馬労働局	雇用環境・均等室	027-896-4739	広島労働局	雇用環境・均等室	082-221-9247
	(総合労働相談コーナー)	027-896-4677		(総合労働相談コーナー)	082-221-9296
埼玉労働局	雇用環境・均等部	048-600-6269	山口労働局	雇用環境・均等室	083-995-0390
	(総合労働相談コーナー)	048-600-6262		(総合労働相談コーナー)	083-995-0398
千葉労働局	雇用環境・均等室	043-221-2307	徳島労働局	雇用環境・均等室	088-652-2718
	(総合労働相談コーナー)	043-221-2303		(総合労働相談コーナー)	088-652-9142
東京労働局	雇用環境・均等部	03-3512-1611	香川労働局	雇用環境・均等室	087-811-8924
	(総合労働相談コーナー)	03-3512-1608		(総合労働相談コーナー)	087-811-8916
神奈川労働局	雇用環境・均等部	045-211-7380	愛媛労働局	雇用環境・均等室	089-935-5222
	(総合労働相談コーナー)	045-211-7358		(総合労働相談コーナー)	089-935-5224
新潟労働局	雇用環境・均等室	025-288-3511	高知労働局	雇用環境・均等室	088-885-6041
	(総合労働相談コーナー)	025-288-3501		(総合労働相談コーナー)	088-885-6027
富山労働局	雇用環境・均等室	076-432-2740	福岡労働局	雇用環境・均等部	092-411-4894
	(総合労働相談コーナー)	076-432-2740		(総合労働相談コーナー)	092-411-4764
石川労働局	雇用環境・均等室	076-265-4429	佐賀労働局	雇用環境・均等室	0952-32-7218
	(総合労働相談コーナー)	076-265-4432		(総合労働相談コーナー)	0952-32-7218
福井労働局	雇用環境・均等室	0776-22-3947	長崎労働局	雇用環境・均等室	095-801-0050
	(総合労働相談コーナー)	0776-22-3363		(総合労働相談コーナー)	095-801-0023
山梨労働局	雇用環境・均等室	055-225-2851	熊本労働局	雇用環境・均等室	096-352-3865
	(総合労働相談コーナー)	055-225-2851		(総合労働相談コーナー)	096-312-3877
長野労働局	雇用環境・均等室	026-227-0125	大分労働局	雇用環境・均等室	097-532-4025
	(総合労働相談コーナー)	026-223-0551		(総合労働相談コーナー)	097-536-0110
岐阜労働局	雇用環境・均等室	058-245-1550	宮崎労働局	雇用環境・均等室	0985-38-8821
	(総合労働相談コーナー)	058-245-8124		(総合労働相談コーナー)	0985-38-8821
静岡労働局	雇用環境・均等室	054-252-5310	鹿児島労働局	雇用環境・均等室	099-223-8239
	(総合労働相談コーナー)	054-252-1212		(総合労働相談コーナー)	099-223-8239
愛知労働局	雇用環境・均等部	052-857-0312	沖縄労働局	雇用環境・均等室	098-868-4380
	(総合労働相談コーナー)	052-972-0266		(総合労働相談コーナー)	098-868-6060
三重労働局	雇用環境・均等室	059-226-2318			
	(総合労働相談コーナー)	059-226-2110			

就活ハラスメントにお悩みの方

メール・SNSでご相談を!

厚生労働省委託事業 **ハラスメント悩み相談室**

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



就活ハラスメントに関するご相談はお近くの
都道府県労働局雇用環境・均等部(室)へ

<https://www.mhlw.go.jp/content/000177581.pdf>

開庁時間 8時30分～17時15分(土・日・祝日・年末年始を除く)



カスタマーハラスメント

相談無料

悩み相談室

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
受付後原則3営業日以内に返信します



メール相談



SNS相談



LINE 友だち追加



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



客の言うことを
聞けないのか!



責任とって
土下座しろ



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

【相談室利用の際の注意点】

- 日本語のみに対応いたします。
- 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。



就職活動中! ハラスメント

相談無料

悩み相談室

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
受付後原則3営業日以内に返信します



メール相談

又は



SNS相談



友だち追加

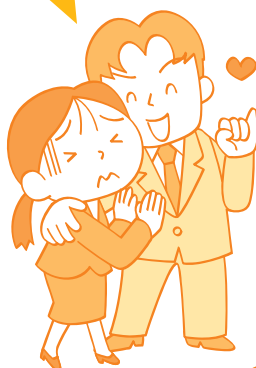


人格を
否定された



性的な冗談や
からかいを受けた

セクハラに対し
拒否抵抗したら
内定を取り消された



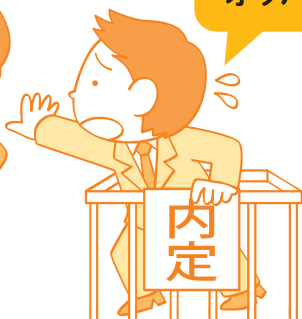
オンライン面接で
全身を見せると
言われた



他社は
断りなさい



オワハラ



スマホ



インターンシップや
就活マッチングアプリで、
OB・OGに執拗に
食事やデートに誘われた

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」をご確認願います。

令和4年
4月1日より

労働施策総合推進法に基づく 「パワーハラスメント防止措置」が 中小企業の事業主にも義務化されました！

令和2年6月1日に「改正 労働施策総合推進法」が施行されました。
中小企業に対する職場のパワーハラスメント防止措置は、令和4年4月1日から義務化されました（令和4年3月31日までは努力義務）。

職場における「パワーハラスメント」の定義

職場で行われる、①～③の要素全てを満たす行為をいいます。

- ① 優越的な関係を背景とした言動
- ② 業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの
- ③ 労働者の就業環境が害されるもの

※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は該当しません。

職場におけるパワーハラスメントの代表的な言動の種類、該当すると考えられる例

代表的な言動の6つの類型	該当すると考えられる例
1 身体的な攻撃 暴行・傷害	<ul style="list-style-type: none"> ● 殴打、足蹴りを行う。 ● 相手に物を投げつける。
2 精神的な攻撃 脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言	<ul style="list-style-type: none"> ● 人格を否定するような言動を行う。 相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な言動を含む。 ● 業務の遂行に必要な以上に長時間にわたる厳しい叱責を繰り返す。
3 人間関係からの切り離し 隔離・仲間外し・無視	<ul style="list-style-type: none"> ● 1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。
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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。
5 過小な要求 業務上の合理性なく能力や経験と 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 ● 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。
6 個の侵害 私的なことに過度に立ち入ること	<ul style="list-style-type: none"> ● 労働者の性的指向・性自認や病歴、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する。

※個別の事案について、パワハラに該当するのかの判断に際しては、当該言動の目的、言動が行われた経緯や状況等、様々な要素を総合的に考慮することが必要です。

また、相談窓口の担当者等が相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止めなど、その認識にも配慮しながら、相談者と行為者の双方から丁寧に事実確認を行うことも重要です。

「職場におけるパワーハラスメントを防止するために講ずべき措置」とは？

事業主が必ず講じなければならない具体的な措置の内容は以下のとおりです。

事業主の方針等の 明確化および周知・啓発	① 職場におけるパワハラの内容・パワハラを行ってはならない旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発すること ② 行為者について、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等文書に規定し、労働者に周知・啓発すること
相談に応じ、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 ④ 相談窓口担当者が、相談内容や状況に応じ、適切に対応できるようにすること
職場におけるパワハラ に関する事後の 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こと ⑥ 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 事実関係の確認後、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 (事実確認ができなかった場合も含む)
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、その旨労働者に周知すること ⑩ 相談したこと等を理由として、解雇その他不利益取り扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること ※労働者が事業主に相談したこと等を理由として、 事業主が解雇その他の不利益な取り扱いを行うことは、労働施策総合推進法において禁止されています。

職場におけるパワーハラスメント防止等のための望ましい取り組み

以下の望ましい取り組みについても、積極的な対応をお願いします。

- 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・育児休業等に関するハラスメントは、単独ではなく複合的に生じることも想定し、**一元的に相談に応じることのできる体制**を整備すること
- 職場におけるパワーハラスメントの**原因や背景となる要因を解消するための取り組み**を行うこと
(コミュニケーションの活性化のための研修や適正な業務目標の設定等)
- 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を行う際に、自ら雇用する労働者以外に、以下の対象者に対しても**同様の方針を併せて示す**こと
 - ・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
 - ・労働者以外の者(個人事業主などのフリーランス、インターンシップを行う者、教育実習生等)
- **カスタマーハラスメント**に関し以下の取り組みを行うこと
 - ・相談体制の整備
 - ・被害者への配慮のための取り組み
(メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等)
 - ・被害防止のための取り組み(マニュアルの作成や研修の実施等)

職場におけるパワーハラスメント防止措置に関する詳しい情報・お問い合わせ

都道府県労働局雇用環境・均等部(室) <https://www.mhlw.go.jp/content/000177581.pdf>

社内の体制整備に活用できる情報・資料

●事業主・労働者向けパンフレットや社内研修用資料

厚生労働省のホームページからダウンロードできます。

職場におけるハラスメント防止のために

●ポータルサイト「あかるい職場応援団」

職場におけるハラスメントに関する情報を発信しています。

あかるい職場応援団 HP





職場のハラスメント

対策リーフレット

あなたがつくる
ハラスメントのない
あかるい社会

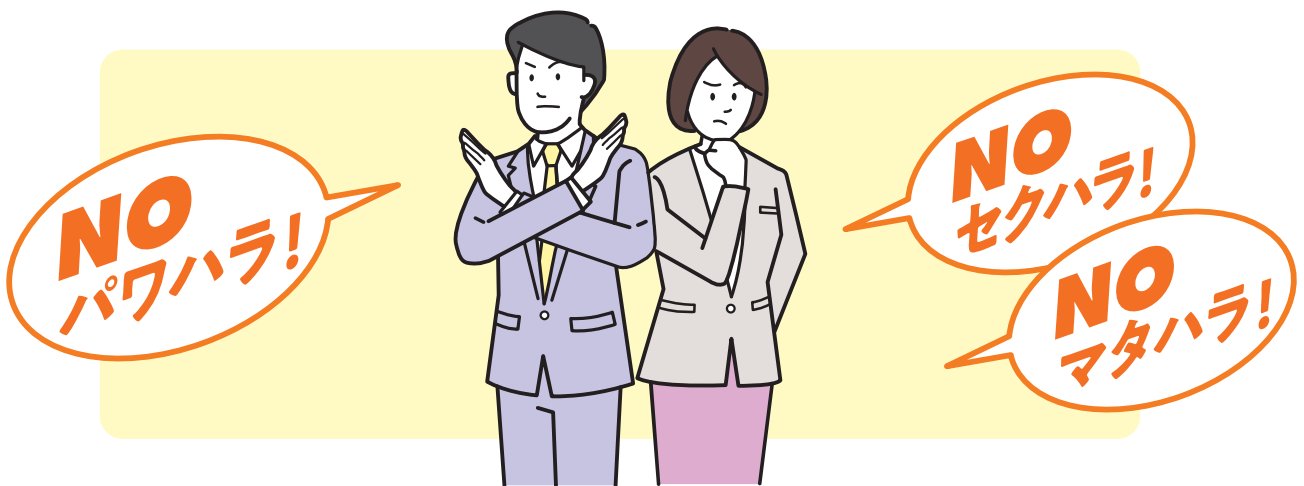
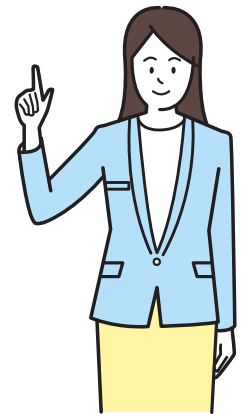


職場のハラスメント防止は、企業の義務です!

パワーハラスメント防止対策は事業主の義務に! セクシュアルハラスメント等の防止対策も強化!

令和元年に改正された労働施策総合推進法において、職場におけるパワーハラスメントについて防止措置を講じることが事業主に義務付けられました。併せて、男女雇用機会均等法及び育児・介護休業法も、セクシュアルハラスメントや妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメントに係る規定が一部改正され、防止対策の強化が図られました。

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。



1. パワーハラスメント防止対策の法制化(労働施策総合推進法)

- ①事業主に、パワーハラスメント防止のため、相談体制の整備等の雇用管理上必要な措置を講じることが義務付け
- ②事業主に相談等をした労働者に対する不利益取扱いの禁止
- ③パワーハラスメントの具体的な定義や事業主が講じる雇用管理上の措置の具体的な内容を定めるため、厚生労働大臣が「指針」を策定(指針に定められている具体的な措置の内容は、5ページ参照)

職場における「パワーハラスメント」とは

職場において行われる、①～③の要素**全てを満たす**行為をいいます。

- 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**

※客観的に見て、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は、職場におけるパワーハラスメントには該当しません。

2. セクシュアルハラスメント等の防止対策の強化

- ①セクシュアルハラスメント等に関する国、事業主及び労働者の責務の明確化
- ②事業主に相談等をした労働者に対する不利益取扱いの禁止
- ③自社の労働者等が他社の労働者にセクシュアルハラスメントを行った場合の協力対応 等

これがハラスメント!



いざというときに備えて、ハラスメントを知ろう!

法律により、ハラスメント防止措置が義務付けられている「職場のハラスメント」には、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、育児・介護休業等に関するハラスメントがあります。

パワーハラスメントは大きく分けて6つのタイプがあります

身体的な攻撃

暴行・傷害



- (例)
- 殴打、足蹴りを行う
 - 相手に物を投げつける

精神的な攻撃

脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言



- (例)
- 人格を否定するような言動を行う
 - 長時間にわたって、業務に関する厳しい叱責を繰り返し行う

人間関係からの切り離し

隔離・仲間外し・無視



- (例)
- 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

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



- (例)
- 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

過小な要求

業務上の合理性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



- (例)
- 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

個の侵害

私的なことに過度に立ち入ること



- (例)
- 労働者を職場外で継続的に監視したり、私物の写真撮影をしたりする

セクシュアルハラスメント

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行為です。



2つのタイプがあります

対価型

労働者の労働条件が不利益を受ける

(例) 事業主から性的な関係を要求されたが拒否したら、解雇された。



環境型

労働者の就業環境が害される

(例) 上司が労働者の腰、胸などに度々触ったため、その労働者が苦痛に感じて就業意欲が低下。

妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメント

妊娠・出産した「女性労働者」や、育児・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行為です。



2つのタイプがあります

制度等の利用への嫌がらせ型

制度又は措置の利用に関する言動により就業環境が害されるもの。

(例) 育児休業の取得について上司に相談したところ、「男のくせに育児休業を取るなんてあり得ない」と言われ、取得をあきらめざるを得ない状況になっている。



状態への嫌がらせ型

女性労働者が妊娠したこと、出産したこと等に関する言動により就業環境が害されるもの。



一人で悩まず、上司や同僚、 あるいは社内外の窓口に相談しましょう!

上司や同僚に相談しましょう

ハラスメントは我慢していても解決しません。それどころかエスカレートする可能性があります。ハラスメントと思われる行為をされた場合は、いつでも誰が何を何のためにどのように(5w1h)したのかを記録しておく、後々の事実確認などで有効です。
一人で悩まず、上司や同僚に相談しましょう。

社内相談窓口へ相談しましょう

全ての事業主は、パワーハラスメントやセクシュアルハラスメント、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメントの相談窓口を設置し、適切に対応するために必要な体制の整備をすることが義務付けられています。
一人で悩まず、社内相談窓口へ、ハラスメントについて相談しましょう。

それでも解決しないときや、社内で相談ができないときは…

都道府県労働局雇用環境・均等部(室)及び総合労働相談コーナーへ

都道府県労働局雇用環境・均等部(室)及び全国の労働基準監督署内などに設置されている総合労働相談コーナーでは、パワーハラスメントやセクシュアルハラスメント、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメント等のハラスメントでお困りの方からの相談を受け付けています。また、職場トラブルの解決のため、行政指導の他、労働局長による紛争解決援助や調停といった行政サービスを行っています。

〈労働者からの相談事例〉

妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメント
妊娠・出産等を理由とする不利益取扱い

妊娠を上司に報告したところ、「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、退職届を書くように強要されました。事業主に相談しましたが、対応してくれません。働き続けたいのですが、どうしたらいいのでしょうか。

妊娠したことを理由として女性労働者に対して解雇や不利益な取扱いをすることは男女雇用機会均等法で禁止されています。また、上司の言動は、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメントに該当する可能性があり、事業主は、職場におけるハラスメント防止措置を講じる義務があります。

都道府県労働局雇用環境・均等部(室)では、ご相談者の意向を確認した上で、ご相談者にとって適切な解決方法を助言します。まずは、都道府県労働局雇用環境・均等部(室)にご相談ください。

〈労働者からの相談事例〉

パワーハラスメント

上司から同僚の前で大声で繰り返し叱責される日々には耐えられず、会社の相談窓口へ相談したところ、上司からの叱責がさらに激しくなり、精神的に就業継続が困難となり辞めざるをえなくなりました。会社に対して慰謝料を請求しているのですが、対応してくれません。どうしたらいいのでしょうか。

ご相談者が、ご自身の問題解決を希望される場合、「労働局長による紛争解決援助」や「調停」の制度を無料でご利用いただけます。これらの制度は、労働局又は調停委員が公平な第三者として紛争の当事者の間に立ち、労働施策総合推進法の趣旨に沿って、紛争の解決を図ることを目的とした行政サービスです。

ご相談のケースについては、事業主がハラスメント防止措置義務を実効あるものとして講じていたかを確認しつつ、双方の主張の折り合いがつかよう解決を図っていきます。

企業はどう対応すればいい？



日頃のコミュニケーションと、 相談を受けやすい環境整備がカギ！

ハラスメント防止対策として事業主が必ず講じなければならない具体的な措置の内容は以下のとおりです。

事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

- ①職場における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等を明確化し、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

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
- ④相談窓口担当者が、相談の内容や状況に応じ、適切に対応できるようにすること

職場におけるハラスメント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
- 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再発防止に向けた措置を講ずること(事実確認ができなかった場合も含む)

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、その旨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の利用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

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

- ⑪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

さらに、以下の望ましい取組についても、積極的な対応をお願いします

- 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、育児・介護休業等に関するハラスメントは、単独ではなく複合的に生じることも想定されることから、一元的に相談に応じることのできる体制を整備すること
- 職場におけ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取組を行うこと
(コミュニケーションの活性化のための研修や適正な業務目標の設定等)
- 職場における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、自ら雇用する労働者以外に、以下の対象者に対しても同様の方針を併せて示すこと
 - 取引先等の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
 - 労働者以外の者(個人事業主等のフリーランス、インターンシップを行う者等)
- カスタマーハラスメントに関し以下の取組を行うこと
 - 相談体制の整備・被害者への配慮のための取組
(メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等)
 - 被害防止のための取組(マニュアルの作成や研修の実施等)



ハラスメントに関するお悩みは都道府県労働局にぜひご相談を

職場におけるセクシュアルハラスメント

妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメントに関するご相談はお近くの

都道府県労働局雇用環境・均等部(室)へ

開庁時間 8時30分～17時15分(土・日・祝日・年末年始を除く)

パワーハラスメントに関するご相談はお近くの 総合労働相談コーナーへ

※総合労働相談コーナーは下記以外にも都道府県内に数カ所設置しています。最寄りの施設は厚生労働省ホームページで検索してください。
<https://www.mhlw.go.jp/general/seido/chihou/kaiketu/soudan.html>
 ※受付時間は労働局によって異なります。



北海道労働局	雇用環境・均等部 (総合労働相談コーナー)	011-709-2715 011-707-2700	滋賀労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	077-523-1190 077-522-6648
青森労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	017-734-4211 017-734-4212	京都労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	075-241-3212 075-241-3221
岩手労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	019-604-3010 019-604-3002	大阪労働局	雇用環境・均等部 (総合労働相談コーナー)	06-6941-8940 06-7660-0072
宮城労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	022-299-8844 022-299-8834	兵庫労働局	雇用環境・均等部 (総合労働相談コーナー)	078-367-0820 078-367-0850
秋田労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	018-862-6684 018-862-6684	奈良労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	0742-32-0210 0742-32-0202
山形労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	023-624-8228 023-624-8226	和歌山労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	073-488-1170 073-488-1020
福島労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	024-536-4609 024-536-4600	鳥取労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	0857-29-1709 0857-22-7000
茨城労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	029-277-8294 029-277-8201	島根労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	0852-31-1161 0852-20-7009
栃木労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	028-633-2795 028-633-2795	岡山労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	086-224-7639 086-225-2017
群馬労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	027-896-4739 027-896-4677	広島労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	082-221-9247 082-221-9296
埼玉労働局	雇用環境・均等部 (総合労働相談コーナー)	048-600-6269 048-600-6262	山口労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	083-995-0390 083-995-0398
千葉労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	043-221-2307 043-221-2303	徳島労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	088-652-2718 088-652-9142
東京労働局	雇用環境・均等部 (総合労働相談コーナー)	03-3512-1611 03-3512-1608	香川労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	087-811-8924 087-811-8916
神奈川労働局	雇用環境・均等部 (総合労働相談コーナー)	045-211-7380 045-211-7358	愛媛労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	089-935-5222 089-935-5224
新潟労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	025-288-3511 025-288-3501	高知労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	088-885-6041 088-885-6027
富山労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	076-432-2740 076-432-2740	福岡労働局	雇用環境・均等部 (総合労働相談コーナー)	092-411-4894 092-411-4764
石川労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	076-265-4429 076-265-4432	佐賀労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	0952-32-7218 0952-32-7218
福井労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	0776-22-3947 0776-22-3363	長崎労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	095-801-0050 095-801-0023
山梨労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	055-225-2851 055-225-2851	熊本労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	096-352-3865 096-312-3877
長野労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	026-227-0125 026-223-0551	大分労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	097-532-4025 097-536-0110
岐阜労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	058-245-1550 058-245-8124	宮崎労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	0985-38-8821 0985-38-8821
静岡労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	054-252-5310 054-252-1212	鹿児島労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	099-223-8239 099-223-8239
愛知労働局	雇用環境・均等部 (総合労働相談コーナー)	052-857-0312 052-972-0266	沖縄労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	098-868-4380 098-868-6060
三重労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	059-226-2318 059-226-2110			



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

ポータルサイト「あかるい職場応援団」では、ハラスメント対策の際に参考となる情報を掲載しています。

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



令和5年度 鹿児島労働局における各種ハラスメント にかかると関係法令の施行状況

1 相談の状況

- ◆ 総合労働相談件数13,113件のうち、ハラスメントに係る相談件数は1,360件であった（対前年度比9.3%減少（前年度1,500件））（図1）。
- ◆ 職場におけるパワーハラスメントに関する相談が1,043件（前年度比5.9%減）で、ハラスメントに関する相談件数全体の76.7%を占めている（表1）。

図1 総合労働相談の内容（ハラスメント関係）

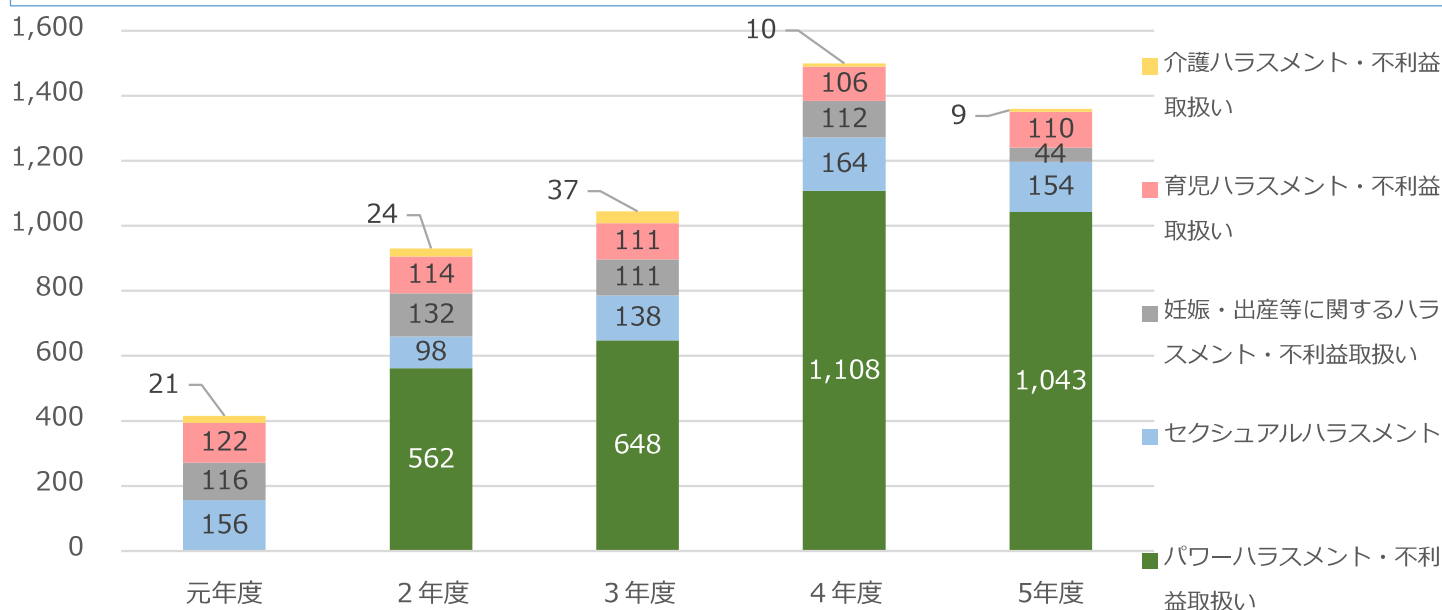


表1 総合労働相談の内容（ハラスメント関係）

ハラスメントに係る相談の内訳	令和5年度	割合
介護ハラスメント・不利益取扱い	9	0.7%
育児ハラスメント・不利益取扱い	110	8.1%
妊娠・出産等に関するハラスメント・不利益取扱い	44	3.2%
セクシュアルハラスメント	154	11.3%
パワーハラスメント	1043	76.7%
計	1360	

※注

- 「職場におけるパワーハラスメント」：職場において行われる、以下の3つの要素をすべて満たすものをいう。
 - ・ 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の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

2 ハラスメント及び不利益取扱いにかかる是正指導の状況

- ◆ 是正指導件数は233件（対前年度比68.8%増）（図2）。
- ◆ 指導事項の内容は、「パワハラ措置義務」が58件（24.9%）と最も多く、次いで「育児・介護休業等に関するハラスメント防止措置」がそれぞれ56件（24.0%）となっている（表2）。

図2 是正指導件数の推移

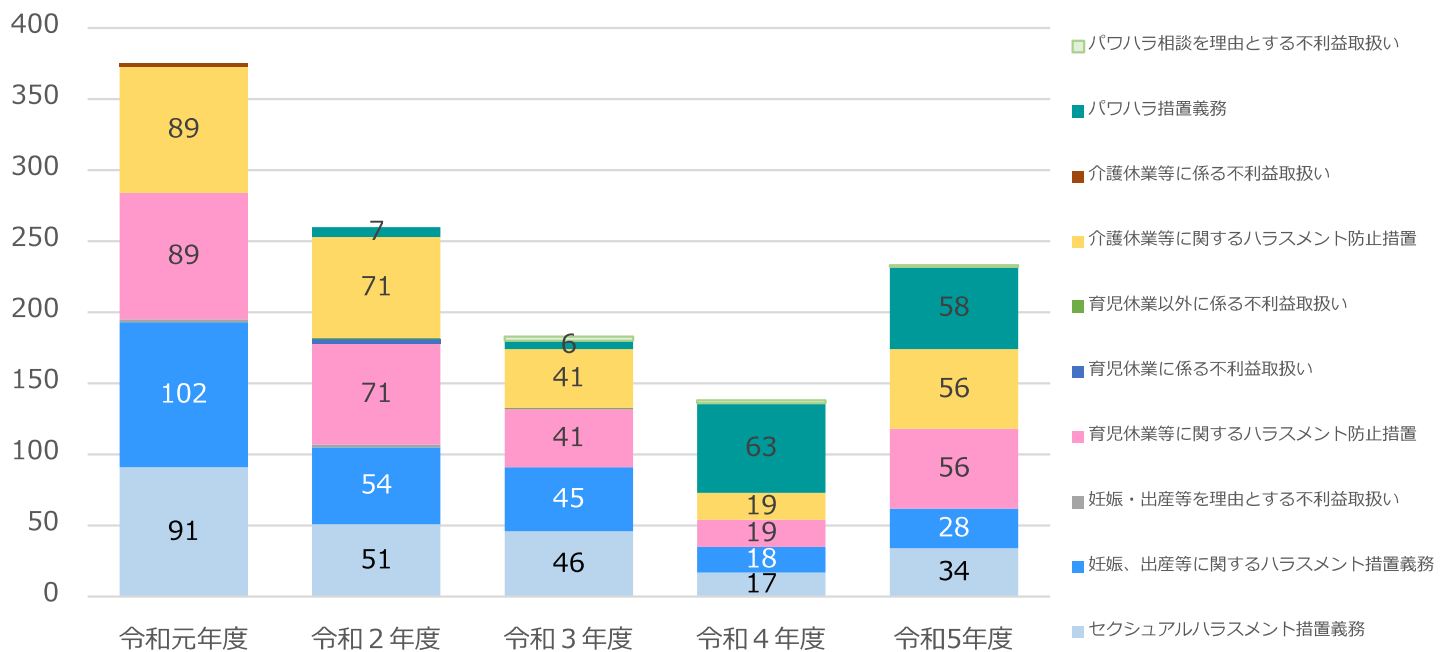


表2 是正指導内容の推移

	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
パワハラ相談を理由とする不利益取扱い	—	0	3	2	1
パワハラ措置義務	—	7	6	63	58
介護休業等に係る不利益取扱い	2	0	0	0	0
介護休業等に関するハラスメント防止措置	89	71	41	19	56
育児休業以外に係る不利益取扱い	0	1	1	0	0
育児休業に係る不利益取扱い	0	3	0	0	0
育児休業等に関するハラスメント防止措置	89	71	41	19	56
妊娠・出産等を理由とする不利益取扱い	2	2	0	0	0
妊娠、出産等に関するハラスメント措置義務	102	54	45	18	28
セクシュアルハラスメント措置義務	91	51	46	17	34
計	375	260	183	138	233

3 ハラスメント及び不利益取扱いにかかる紛争解決援助の申立及び調停申請受理の状況

- ◆ 紛争解決援助の申立件数は6件(19件減) (図3)。
- ◆ 申立事項の内容は、「パワーハラスメント防止措置」の6件(100.0%)であった(表3-1)。
- ◆ 調停の申請件数は5件(12件減)であった(表3-2)。

図3 紛争解決援助申立受理件数の推移

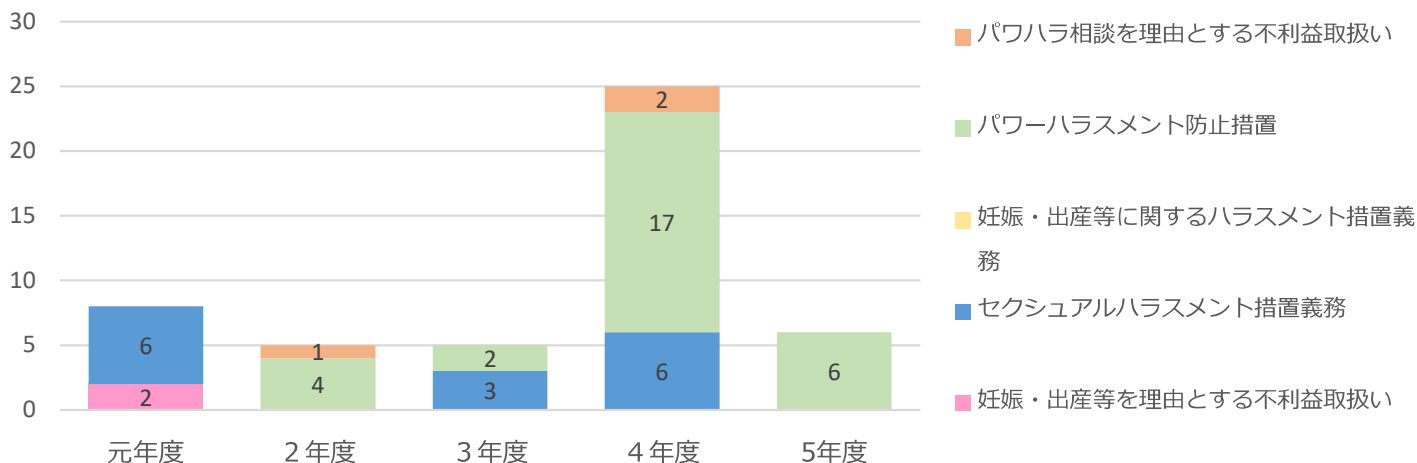


表3-1 紛争解決援助申立受理内容の推移

	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
パワハラ相談を理由とする不利益取扱い	—	1	0	2	0
パワーハラスメント防止措置	—	4	2	17	6
妊娠・出産等に関するハラスメント措置義務	0	0	0	0	0
セクシュアルハラスメント措置義務	6	0	3	6	0
妊娠・出産等を理由とする不利益取扱い	2	0	0	0	0
計	8	5	5	25	6

表3-2 調停申請受理内容の推移

	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
妊娠・出産等を理由とする不利益取扱い	1	0	0	0	0
セクシュアルハラスメント措置義務	4	0	3	3	1
パワーハラスメント防止措置	—	0	2	14	4
計	5	0	5	17	5

(注)
 ■「紛争解決の援助」：労働局長が、労働者と事業主の間の紛争について客観的な立場から、当事者双方の意見を聴取し、双方の意見を尊重しつつ、法律の趣旨に沿って問題解決に必要な具体策を提示（助言・指導・勧告）することにより紛争の解決を図る制度。
 ■「調停」：紛争当事者（労働者と事業主）の間に第三者（調停委員）が関与し、当事者双方から事情を聴取し、紛争解決の方法として調停案を作成し、当事者双方に調停案の受託を勧告することにより紛争の解決を図る制度。

ハラスメントに係る事例

相談事例	就活ハラスメントにかかる相談
事案の概要	<p>相談者は就職活動中の学生。学校のOB等を訪問し、複数の企業の説明会やインターン等に参加している中で第1希望の企業にいるOBから意見交換会開催案内が学生複数名に通知されたため、複数名で参加した。しかしその後、個別連絡が届くようになり、食事の誘いが始まった。断り続けるが、内定を出すから、との連絡が止まらない。学校からは類似した案件が発生したら学校に届けるようにと言われたが、内定や学校の評価に影響が出るのではないかと思い相談できずに労働局へ相談した。</p>
相談者への説明	<p>事業主は、職場におけるセクシュアルハラスメントに関する責務規定を踏まえ、就職活動中の学生等の休職者に対する言動についても行ってはならない旨を示すことを望ましいとされている。</p> <p>併せて、就職活動中の学生等から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、相談内容に踏まえて事業主は必要に応じて適切な対応を行うように努めることとなっている。まずは学校のキャリアセンターに相談をすることを教示した。</p>

行政指導	セクハラ相談に基づく報告の請求
事案の概要	<p>相談者は正社員として働く男性労働者。女性の多い職場のため、適度な距離を保ち仕事をしているつもりだったが、女性の上司や同僚から交際関係について聞かれる等の言動が増えてきた。断っても話を聞かれ、職場内であれこれ面白おかしく噂されている。相談窓口の担当者も行為者の1人で他に相談先がない。女性から男性への行為もセクハラになると聞いたことがあり、労働局へ相談を行ったもの。</p>
行政指導のポイント・結果	<p>相談を端緒として事業場へ調査を実施し、事業主から事情の聴取を行ったところ、職場の相談窓口はあったが、セクシュアルハラスメントの加害者は男性、被害者は女性の認識が強く、加害者が女性、被害者が男性になるケースや加害者も被害者も同性という認識が不足していることと、取組の不十分さが確認されたため、男女雇用機会均等法に定める措置について説明をし、講ずべき措置等に対して助言を行った。</p> <p>助言に基づき、事業主はハラスメント相談窓口体制を見直し、ハラスメント防止規定及びハラスメント相談対応マニュアルを整備し、研修を実施の上周知した。</p>

紛争解決	パタニティハラスメント（育児・介護休業法）に基づく紛争解決援助制度
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">事案の概要</p>	<p>申立者は、入社2年目を迎えた男性労働者。配偶者の妊娠は6か月頃に伝えており、来月出産予定である。社長に育児休業の取得、時短勤務を取得したいと相談をしたところ、中小企業に男性の育休・時短勤務なんてものはない、パート勤務なり転職をしたらどうか等と否定的な話しか聞かされなかった。企業規模等で男性の育児休業の取得の有無は決まるものだろうか。10人未満の会社なので就業規則がない。</p> <p>子供も生まれるため、収入を下げる方法是不りたくない、正確な情報と早急な話し合いをしたい、として紛争解決援助制度の申出があったもの。</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">紛争解決援助のポイント・結果</p>	<p>労働局の事情聴取に対し、事業主は零細企業は取得対象外であると思込んでいた。育児・介護休業法は従業員数を問わず、休業希望者が条件を満たせば取得できる制度であること。現時点では、併せて産後パパ育休の取得も可能であること。法律で規定されていることで制度あり、就業規則の有無は問わず取得が可能であること。休業の取得を申出たことを理由にパート等へ一方的に労働条件を変更することはできないことを説明し、解決に向けて申立者と話し合いをするよう助言した。</p> <p>助言の結果、労使間で話し合いの場がもたれ、申立者は産後パパ育休及び育児休業の取得をすることとなった。</p>

調停	労働施策総合推進法に基づく調停
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">事案の概要</p>	<p>申請人は、先輩労働者から、無視をされたり異なる指示を出される等の業務環境が阻害されることが増えたためハラスメント相談窓口へ相談をした。相談をしてしばらく経過するが、聞き取りが1回あった程度であった。ハラスメント調査の結果が知らされるわけでもなく、変わらない環境に耐えられなくなり退職をすることになったため慰謝料を求める調停申請を行った。</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">調停のポイント・結果</p>	<p>調停委員が被申請人に対しパワハラ防止にかかる措置義務の実施状況を確認したところ、パワハラに関する相談窓口は設置されているが、聴取以降の対応が検討されておらず、それ以降の対応が判断できてなかったことが認められた。調停委員より、措置義務が不十分であることを踏まえ、被申請人として本件紛争の早期解決のために取れる方策について確認したところ、解決金の一部であれば支払いには応じられるとの回答であった。これを受けて申請人に解決金の額について確認したところ、双方の歩み寄りとして、被申請人からの謝罪文の提出とその額をもって解決金として支払うこととする調停案の受諾を労使双方に勧告した結果、ともに受諾され解決した。</p>