

職場におけるハラスメント防止対策の改正について

～カスタマーハラスメント対策、求職活動等におけるセクシュアルハラスメント対策が義務化されます～

神奈川労働局 雇用環境・均等部 指導課

令和8年3月作成

1. 現行のハラスメント法制について
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
2. 法改正の概要
(職場におけるカスタマーハラスメント対策)
3. 法改正の概要
(求職活動等におけるセクシュアルハラスメント対策)
4. 参考

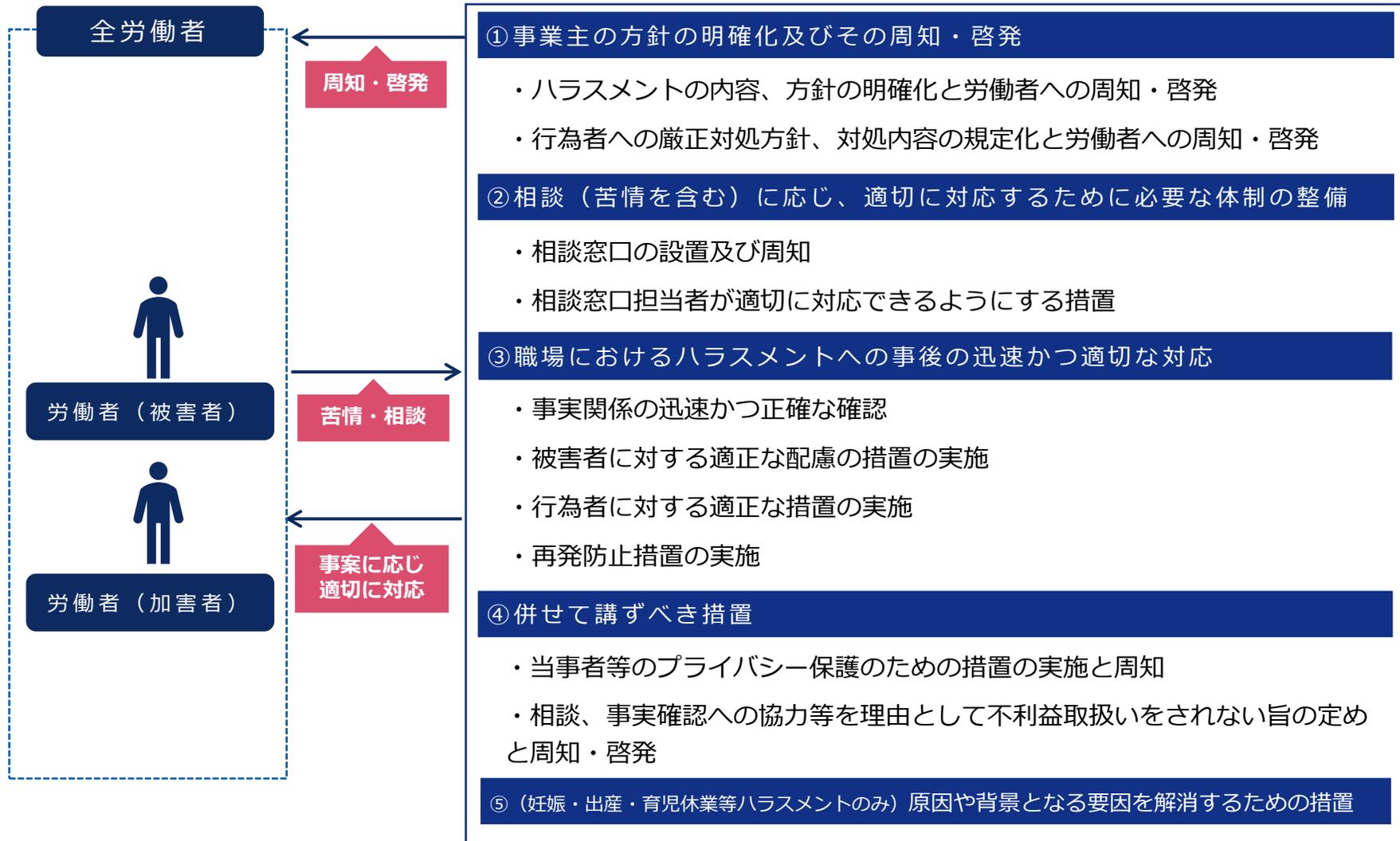
1. 現行のハラスメント法制

種類	定義
セクシュアル ハラスメント (男女雇用機会均等法 第11条)	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
妊娠・出産 育児・介護休業等 に関する ハラスメント (男女雇用機会均等法 第15条、 育児・介護休業法 第25条)	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
パワーハラスメント (労働施策総合推進法 第31条)	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

事業主が雇用管理上講ずべき措置



事業主



ここから「法改正の概要」をご説明します。

職場におけるカスタマーハラスメント対策

- ・労働施策総合推進法
- ・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て雇用管理上講ずべき措置等についての指針

求職活動等におけるセクシュアルハラスメント対策

- ・男女雇用機会均等法
- ・事業主が求職活動等における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針

施行期日：令和8年10月1日

2. 法改正の概要（職場におけるカスタマーハラスメント対策）

1. 職場におけるカスタマーハラスメント

＜労働施策総合推進法＞

1 職場におけるカスタマーハラスメントとは

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

※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。

※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該当しない。

※また、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。

職 場・・・労働者が業務を遂行する場所

(例) ・取引先の事務所 ・取引先と打ち合わせをするための飲食店
・顧客の自宅 など

労働者・・・正社員、パート、契約社員など事業主に雇用される全ての労働者
派遣労働者 ※派遣元・派遣先どちらの事業主も措置を講じる必要あり

顧客等・・・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

(例) ・商品の購入者 ・サービス利用者 ・事業に関する問い合わせをする者
・取引先の担当者 ・施設・サービスの利用者及びその家族
・施設の近隣住民 など

2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容（典型例）

言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの	手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・性的な要求や労働者のプライバシーにかかわる要求をすること <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ・契約金額の著しい減額の要求をすること <p>④不当な損害賠償要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<p>①身体的な攻撃（暴行、傷害等）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>②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）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・店舗の物の破壊をほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評の投稿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に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 ・土下座を強要すること ・盗撮や無断での撮影をすること <p>③威圧的な言動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>④継続的、執拗な言動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>⑤拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・長時間に渡る居座りや電話で労働者を拘束すること

2. カスタマーハラスメント対策（事業主が講ずべき措置）

事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- 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**の明確化と周知・啓発
- 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**対処内容**の周知
相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- ③ 相談窓口の設置・周知
- ④ 相談に対する適切な対応

職場におけるカスタマーハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応

- ⑤ 事実関係の迅速かつ正確な確認
- ⑥ 被害者に対する適正な配慮の措置の実施
- ⑦ 再発防止措置の実施

職場におけるカスタマーハラスメントへ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ものへの対処の方針の明確化と周知、体制の整備**

併せて講ずべき措置

- ⑨ 当事者などのプライバシー保護のための措置の実施と周知
- ⑩ 相談、事実確認への協力等を理由に不利益な取扱いをされない旨の定めと周知・啓発

1 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

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の明確化と周知・啓発

(例) ・社内報、パンフレット、社内ホームページ等の方針を記載し、労働者に配布等する。
など

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対処内容の周知

(例) 職場におけるカスタマーハラスメントへの対処内容を定め、規定やマニュアル等に記載し、労働者に周知する。 など

<対処内容の例>

- ・労働者から管理監督者等に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。
- ・可能な限り労働者を一人に対処させないこと。また、必要に応じて当該労働者に代わって管理監督者等が対応すること。
- ・顧客等とのやりとりを録音・録画すること。なお、録音・録画に当たっては、個人情報の保護に関する法律等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱うこと。
- ・労働者から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退店を求めたり、電話を切ったりすること。
- ・暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当する言動については、警察へ通報すること。
- ・現場対応が困難な場合においては、本社・本部等へ情報共有を行い、指示を仰ぐこと。
- ・法的な手続きが必要な場合には、法務部門等と連携し、弁護士へ相談すること。

2 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

③相談窓口の設置

相談窓口をあらかじめ設置し、労働者に周知する。社内でも社外でもよい。

④相談に対する適切な対応

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しておく。また、被害を受けた労働者が相談を躊躇する例もあること等も踏まえ、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、職場におけるカスタマーハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、発生の恐れがある場合や職場におけるカスタマーハラスメントに該当するか否かが微妙な場合であっても広く相談に対応すること。

- (例)
- ・相談を受けた場合、相談窓口担当者と関係部門が連携を図ることができる仕組みとする。
 - ・相談対応マニュアルに基づき対応する。
 - ・相談窓口担当者向け研修を受講させる。
- など

3 職場におけるカスタマーハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応

⑤ 事実関係の迅速かつ正確な確認

相談者から事実関係を確認する。必要に応じて、周囲の労働者からも事実関係を確認したり、録音・録画等を確認する。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。 など

⑥ 被害者に対する適正な配慮の措置の実施

ハラスメントの事実を確認できた場合は、速やかに被害者に対する措置を行う。

- (例) ・ 管理監督者が被害者に代わって対応
- ・ 被害者と行為者を引き離すための措置
- ・ 行為者に対応する担当者の変更や複数人での対応
- ・ 被害者のメンタルヘルス不調への対応
- ・ 犯罪に該当する言動については警察への通報や弁護士への相談 など

⑦ 再発防止措置の実施

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の周知・啓発を行う。必要な場合には、職場におけるカスタマーハラスメント発生の原因や背景となった商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーション不足などの改善を図る等の再発防止に向けた措置を講じる。

なお、カスタマーハラスメントの事実が確認できなかった場合も同様の措置を講じる。

- (例) 職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針及び対処の内容を社内報、パンフレット、社内ホームページ等に改めて掲載し、配布等する。労働者向けに研修を実施する。 など

4 職場におけるカスタマーハラスメントへ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ものへの対処方針の明確化と周知、体制の整備

労働者に過度な要求を繰り返すなど特に悪質と考えられるものへの対処方針を定め、労働者に対して周知する。当該対処を講じることができるよう、関係部門間の連携等の体制を整備する。

<対処内容の例>

- ・暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当する言動については、警察へ通報すること。
- ・行為者に対して警告文を発出すること。
- ・法令の制限内において、行為者に対して商品の販売、サービスの提供等をしないこと。
- ・行為者に対して店舗及び施設等への出入りを禁止すること。
- ・民事保全法に基づく仮処分命令を申し立てること。

※各業法等による定めがある場合等、業種・業態等により必要な対応が異なる場合があることに留意しつつ、それぞれの状況に応じた方針を定めることが効果的。

5 併せて講ずべき措置

⑨当事者などのプライバシー保護のための措置の実施と周知

相談への対応や事後の対応に当たっては、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るとともに、その旨を労働者に周知する。

- (例) ・プライバシー保護のためのマニュアルを作成し、相談窓口担当者が相談を受けた際には当該マニュアルに基づき対応する。
- ・相談窓口担当者に必要な研修を行う。
 - ・プライバシー保護のために必要な措置を講じていることを社内報、パンフレット、社内ホームページ等に掲載し、配布等すること。 など

⑩相談、事実確認への協力等を理由に不利益な取扱いをされない旨の定めと周知・啓発

職場におけるカスタマーハラスメントについて相談したことや事実関係の確認に協力したこと等を理由に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。

- (例) 相談したこと等を理由として解雇その他不利益な取扱いを受けない旨を就業規則等に定め、周知・啓発する。 など

3. 職場におけるカスタマーハラスメント対策（関係者の責務）

職場におけるカスタマーハラスメントの防止のために、法及び指針において、事業主や労働者に対して、主に以下の事項について努めることとする責務規定が設けられています。

【事業主の責務】

- ①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ことその他職場におけるカスタマー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事業主が雇用する労働者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、カスタマーハラスメント問題に関する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うこと

【労働者の責務】

- ①カスタマーハラスメント問題に関する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者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

4. 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

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、事実確認に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りません。

- ①他の事業主からの協力の求めに応じること
- ②他の事業主からの協力の求めに応じて、労働者への事実確認を行う場合は、これに協力した労働者に対して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
加えて、事実確認により、職場におけるカスタマーハラスメントが確認できた場合は、行為者に対して処分等を行うこと

5. 職場におけるカスタマーハラスメント対策（望ましい取組）

職場における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。

【望ましい取組】

- 職場における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、
 - ①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に研修等の必要な取組を行うこと
 - ②労働者が顧客等への理解を深めるために必要な取組を行うこと
- 必要に応じて、労働者や労働組合等の参画を得つつ、アンケート調査や意見交換等により、運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努めることが重要。
- 業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進めることも被害防止に当たっては重要。
- 事業主の責務の趣旨を踏まえ、職場におけるカスタマーハラスメントの方針を定める際に、他の事業主が雇用する労働者に対する言動についても併せて方針を示すことが望ましい。

6. 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

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、次の取組を行うことが望ましいです。

【望ましい取組】

- ①職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針の明確化等を行う際に、雇用する労働者以外の者（※）に対する顧客等の言動についても同様の方針を示すこと
- ②これらの者から相談があった場合には、必要に応じて適切な対応を行うこと

※他の事業主が雇用する労働者、個人事業主など

3. 法改正の概要（求職活動等におけるセクシュアルハラスメント対策）

1. 求職活動等におけるセクシュアルハラスメント

＜男女雇用機会均等法＞

1 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントとは

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

求職活動等・・・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

- ＜求職活動の例＞
- ・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

性的な内容の発言・・・性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報を流布すること等

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・掲示すること等

労働者・・・正社員、パート、契約社員など事業主に雇用される全ての労働者

派遣労働者 ※派遣元・派遣先どちらの事業主も措置を講じる必要あり

2 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの典型例

以下のような言動があったため、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たり、インターンシップ中の活動が手につかなくなっているというもの。

- ・労働者が求職者等の腰、胸等に触った。
- ・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。
- ・性的な内容を含むポスターの掲示や画面の表示等が行われていた。
- ・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た。
- ・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た。
- ・労働者が求職者等を執拗に私的な食事に誘った。

2. 求職活動等におけるセクシュアルハラスメント対策 (事業主が講ずべき措置)

事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ①求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容、方針等の明確化と周知・啓発
- ②行為者への厳正な対処方針、対処内容の規定化と周知・啓発
- ③求職活動等におけるルールの明確化と周知・啓発

相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- ④相談窓口の設置
- ⑤相談に対する適切な対応

求職活動等におけるセクシュアルハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応

- ⑥事実関係の迅速かつ正確な確認
- ⑦被害者に対する適正な配慮の措置の実施
- ⑧行為者に対する適正な措置の実施
- ⑨再発防止措置の実施

併せて講ずべき措置

- ⑩当事者などのプライバシー保護のための措置の実施と周知
- ⑪労働者が事実確認への協力等を理由に不利益な取扱いをされない旨の定めと周知・啓発

1 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

① 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容、方針等の明確化と周知・啓発

「求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容」及び「求職活動等におけるセクシュアルハラスメントを行ってはならない旨の方針」を就業規則等の文書に定めて、労働者に周知・啓発を行う。

② 行為者への厳正な対処方針、対処内容の規定化と周知・啓発

求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る言動を行った者について「厳正に対処する旨の方針」及び「対処の内容」を就業規則等の文書に定めて、労働者に周知・啓発を行う。

③ 求職活動等に関するルールの明確化と周知・啓発

- (例) ・労働者に対しては、面談時間や面談場所の指定、実施体制、やりとりに用いるSNSの種類
の指定その他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、上記規則を踏まえ、面談等に関する留意事項をホームページやパン
フレット等により周知等する。

2 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

③相談窓口の設置

相談窓口をあらかじめ設置し、求職者等に周知する。社内でも社外でもよい。

なお、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る。

(例) ・求職者等に対し、パンフレット、ホームページ等により相談窓口を周知する。 など

④相談に対する適切な対応

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しておく。また、被害を受けた求職者等が相談を躊躇する例もあること等も踏まえ、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、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、発生の恐れがある場合や求職活動等におけるセクシュアル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。

(例) ・相談を受けた場合、相談窓口担当者と人事部門が連携を図る仕組みとする。

・相談対応マニュアルに基づき対応する。

・相談窓口担当者向け研修を受講させる。

など

3 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応

⑤事実関係の迅速かつ正確な確認

相談者及び行為者から事実確認を行う。双方の主張に不一致がある場合には第三者からも事実確認を行う。

⑥被害者に対する適正な配慮の措置の実施

セクシュアルハラスメントの事実を確認できた場合は、速やかに被害者に対する措置を行う。

- (例) ・被害者と行為者を引き離すための対応 ・行為者の謝罪
・人事担当者による被害者への相談対応等 など

⑦行為者に対する適正な措置の実施

セクシュアルハラスメントの事実を確認できた場合は、行為者に対する措置を行う。

- (例) ・懲戒規定に基づく処分 ・被害者と行為者を引き離すための対応
・行為者の謝罪 など

⑧再発防止措置の実施

求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに関する方針の周知・啓発を行う。なお、セクシュアルハラスメントの事実が確認できなかった場合も同様の措置を講じる。

4 併せて講ずべき措置

⑨当事者などのプライバシー保護のための措置の実施と周知

相談への対応や事後の対応に当たっては、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るとともに、その旨を労働者及び求職者等に周知する。

- (例) ・プライバシー保護のためのマニュアルを作成し、相談窓口担当者が相談を受けた際には当該マニュアルに基づき対応する。
- ・相談窓口担当者に必要な研修を行う。
 - ・プライバシー保護のために必要な措置を講じていることを社内報、パンフレット、社内ホームページ等に掲載し、配布等すること。 など

⑩事実確認への協力等を理由に不利益な取扱いをされない旨の定めと周知・啓発

求職活動等におけるセクシュアルハラスメントについて事実関係の確認に協力したこと等を理由に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。

- (例) 相談したこと等を理由として解雇その他不利益な取扱いを受けない旨を就業規則等に定め、周知・啓発する。 など

3. 求職活動等におけるセクシュアルハラスメント対策（関係者の責務）

求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの防止のために、法及び指針において、事業主や労働者に対して、主に以下の事項について努めることとする責務規定が設けられています。

【事業主の責務】

- ①求職活動等におけるセクシュアルハラスメントを行ってはならないことその他求職活動等におけるセクシュアル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自社の労働者が求職者等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、求職活動等におけるセクシュアルハラスメント問題に関する関心と理解を深め、求職者等に対する言動に必要な注意を払うこと

【労働者の責務】

- ①求職活動等におけるセクシュアルハラスメント問題に関する関心と理解を深め、求職者等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

4. 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに起因する問題に関し 行うことが望ましい取組

求職活動等におけるセクシュアル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。

【望ましい取組】

- ①求職活動等を行う学生が所属する教育機関が設置する相談窓口担当者等から求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る相談に関する情報提供があった場合には、連携し、適切な対応を行うこと。
- ②求職者等から、顧客、取引の相手方、施設利用者その他の事業に関係を有する者による求職活動等におけ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、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。

5. 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

【望ましい取組】

①事業主・労働者の責務の趣旨に関連し、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（※）について、雇用する労働者の求職者等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求職者等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。

求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに関する方針の明確化等を行う際に、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ついても、同様の方針を併せて示すこと。

求職者等から、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す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。

②求職者等から、顧客、取引の相手方、施設利用者その他事業に関係を有する者による求職活動等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。

※求職活動等におけるパワーハラスメントに類する行為、求職活動等における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントに類する行為

参考 ハラスメント対策総合情報サイト「あかるい職場応援団」

※掲載されている資料については、今回の法改正や指針の内容を踏まえ、今後更新作業を進めていきます。
現時点では指針の内容を全て反映できていない箇所も含まれるので、ご留意頂きながらご活用ください。

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



NO ハラスメント
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

あかるい職場応援団
公式Facebook

あかるい職場応援団
X (旧Twitter)

検索ワード...

文字サイズ 小 中 大

厚生労働省
ひと、くらし、みらいのために

ハラスメントの定義

ハラスメントの類型と種類

動画で学ぶハラスメント

裁判例を見てみよう

他の企業はどうしてる？

カスタマーハラスメント対策企業事例

Q&A

相談窓口のご案内

ハラスメント
オンライン研修講座

**ハラスメント対策研修動画を
オンデマンドで配信！**
職場におけるハラスメント対策に、ぜひご活用ください！

職場のハラスメントを知る (パワハラ、セクハラ、いわゆるマタハラ)

「ハラスメントで困った」
悩んでいる方

「ハラスメントって言われた！」
管理職の方

「社内でハラスメント発生！」
人事担当の方

その他のハラスメントを知る

カスタマーハラスメント

就活ハラスメント

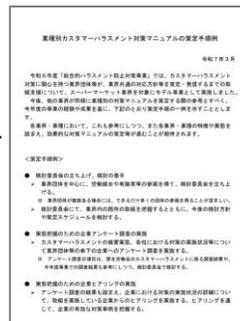
目
ハラスメント関係資料
ダウンロードコーナー

カスタマーハラスメント対策
方針等の明確化及び周知・啓発

- カスタマーハラスメント
対策企業マニュアル



- 業種別
カスタマーハラスメント
対策マニュアルの
策定手順例



カスタマーハラスメント対策企業
事例



No.	タイトル	企業名	従業員数	業種
事例1	社員の健全な業務を守るため、カスハラ対策の取組を始動	ヤマト運輸株式会社	約18万人	運送業
事例2	カスタマーハラスメントへの取組により従業員の安心感を獲得!	フリー株式会社	1,083名	IT・サービス業
事例3	トップの意欲の高さからマニュアル策定やHPへの対応方針を公開	A病院	約1,000名	医療・福祉
事例6	世界一のサービス品質と安心して働ける職場環境の両立を目指して	日本航空株式会社	36,039人（グループ従業員数）	運送業
事例7	取組のきっかけはSNSでのつきまとい行為	タリーズコーヒージャパン株式会社	959人	飲食・サービス業

- 業種別カスタマーハラスメント
対策企業マニュアル
(スーパーマーケット業編)



求職活動等セクシュアルハラスメント対策

求職活動等に関するルールの明確化及び周知



- ・ 就活ハラスメント防止対策
企業事例集

※求職活動等セクシュアルハラスメント
以外の就活ハラスメントについても
事例を掲載

厚生労働省
神奈川県労働局

↑ ホーム

▼ 本文へ ▶ お問い合わせ ▶ よくあるご質問 ▶ サイトマップ

Google カスタム検索 🔍 検索

ニュース&トピックス | 各種法令・制度・手続き | 事例・統計情報 | 窓口案内 | 労働局について

すべての人がいきいきと働くかながわを目指して

- 働き方改革
- ハロートレーニング（公的職業訓練）
- 職員採用情報
- 職場のハラスメント防止対策**
- 中高年世代活躍応援プロジェクトサイト
- 労働者の安全・健康確保対策

最新情報をこちらに掲載していきます