

高知労働局発表

令和5年11月30日

## 【照会先】

高知労働局雇用環境・均等室

室長 安田 博人

室長補佐 都築 美穂

(電話) 088-885-6041

報道関係者 各位

## 12月は「職場のハラスメント撲滅月間」です

高知労働局（局長 中村 克美）は、ハラスメントのない職場づくりを推進するため、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・啓発活動を実施します。

職場におけるハラスメントは、働く人が能力を十分に発揮することの妨げになることはもちろん、個人としての尊厳や人権を不当に傷つける等の人権に関わる許されない行為です。また、企業にとっても、会社秩序の乱れや業務への支障が生じたり、貴重な人材の損失に繋がったり、社会的評価にも悪影響を与えかねない大きな問題です。

高知労働局では、職場におけるハラスメント対策にかかる防止措置の適切な運用等を推進し、防止に向けた取組の徹底を呼び掛けます。

## 【取組概要】

## 1 実施期間

令和5年12月1日から12月31日まで

## 2 特別相談窓口の設置

高知労働局に、

「ハラスメント対応特別相談窓口」（雇用環境・均等室 TEL088-885-6041）を設置し、次の相談を受け付けます。

- 職場におけるパワーハラスメント、セクシャ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
- 取引先や顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に関する相談
- 就職活動中の学生等からのハラスメントに関する相談

## 3 労働局、労働基準監督署、ハローワークによる周知

労働局、労働基準監督署、ハローワークは、施設内にポスターを掲示するとともに、各種説明会等において、リーフレット・パンフレットを活用した周知・啓発を図ります。

#### 4 高知県との連携による周知・啓発

県民への周知や労働者のハラスメント被害防止を目的として「カスタマーハラスメント防止対策ポスター」（5種類）を作成、関係機関の施設内にポスターを掲示するとともに、公的機関、県内大手スーパーマーケットチェーンや経済団体等の関係団体に配布し、掲示等の依頼を行います。

ポスターは、高知県雇用労働政策課ホームページからダウンロードできます。

<https://www.pref.kochi.lg.jp/soshiki/151301/2023102600129.html>



#### 5 「職場におけるハラスメント対策シンポジウム」への参加呼び掛け

厚生労働省が主催する「職場におけるハラスメント対策シンポジウム」の周知を図り、各企業に参加を呼びかけます。

##### 【開催概要】

(1) 日時：令和5年12月5日（火）13時30分から15時15分まで  
(13時00分オンライン画面スタート)

(2) 会場：オンライン配信

(3) 内容

ア 基調講演 「企業のカスタマーハラスメント対策について」

講師：齊木 茂人 氏

(公益財団法人 消費者関連専門家会議 (ACAP) 専務理事)

イ パネルディスカッション

「企業のカスタマーハラスメント対策の取組事例について」

(4) お申込み

以下の応募フォームにてお申込みください。参加は無料です。

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」

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



#### 【別添資料】職場のハラスメント撲滅月間ポスター

職場のハラスメント対策リーフレット

カスタマーハラスメント対策リーフレット

就活ハラスメント対策リーフレット

カスタマーハラスメント防止対策ポスター（高知県 高知労働局）

# 12月は職場のハラスメント 撲滅月間です

シンポジウムの概要及び参加の申し込みは、二次元バーコードまたは下記サイトフォームからお申し込みください。  
<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/symposium>



**あかるい職場応援団**  
<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>

ハラスメントでお困りの方は、無料で相談できる全国の労働局・労働基準監督署にある総合労働相談コーナーをご利用ください。詳しくは、ポータルサイト「あかるい職場応援団」まで。 [NOハラスメント](#)



# 職場のハラスメント

## 対策リーフレット

さあっ、進もう！  
ハラスメントのない  
あかるい社会へ

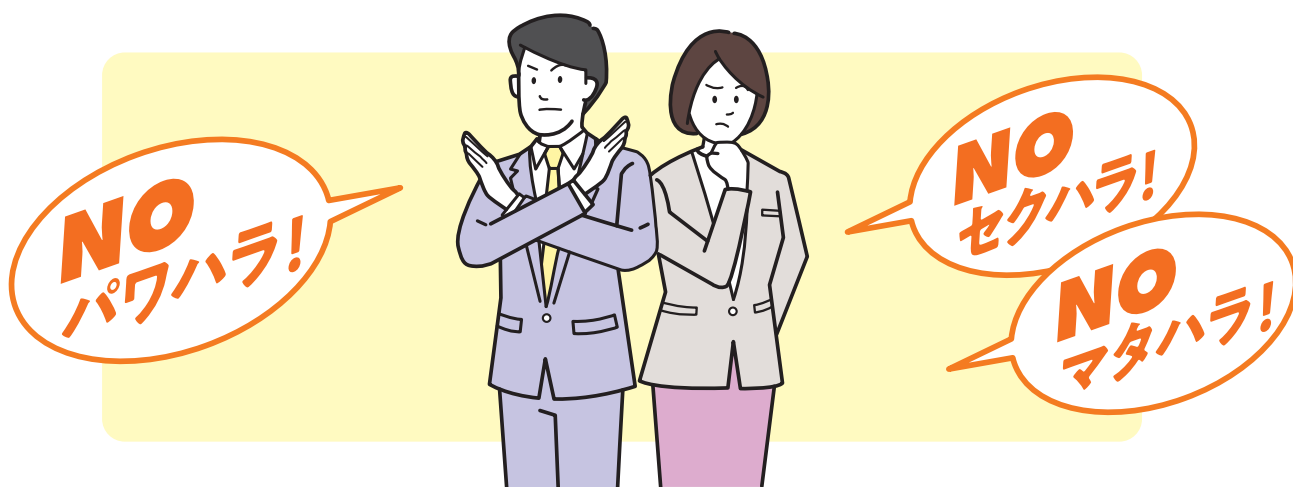


## 職場のハラスメント防止は、企業の義務です!

### 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・育児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お互いに尊重することで、皆でハラスメントのない職場にしていくことを心がけましょう。



#### 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・育児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・育児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。

## ハラスメントを受けているのでは?と思ったら…



### 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・育児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・育児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・育児休業等に関するハラスメント、  
妊娠不利益

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・育児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・育児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)





# 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・育児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 029-277-8295	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/>



# カスタマーハラスメント

## 対策リーフレット

さあっ、進もう！  
ハラスメントのない  
あかるい社会へ



# 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

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



#### (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等とされています。

- (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<sup>①</sup>の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。**

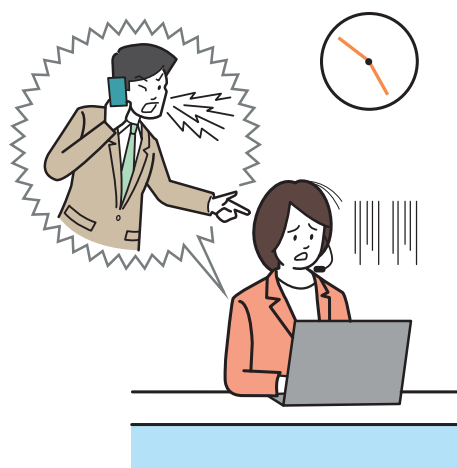
(例)顧客が購入した商品に瑕疵がある場合、謝罪とともに商品の交換・返金に応じることは妥当ですが、自社の過失、商品の瑕疵などがなければ、顧客の要求には正当な理由がないと考えられます。



#### 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。



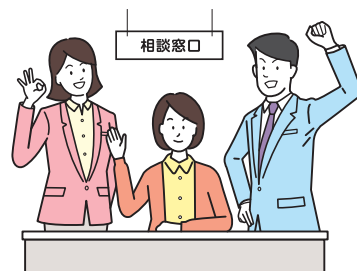
### 従業員を守ることを行動で示し、職場環境が向上!

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](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

さあっ、進もう！  
ハラスメントのない  
あかるい社会へ







## 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。



自社の内定を出す条件として、就活生に対して他企業からの内定を辞退するよう迫る、いわゆる「オワハラ」をした。



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。



## 先進企業に見る、就活ハラスメント対策



### ハラスメントを許さぬ強いメッセージと ルールづくりが大切!

それでは、企業は就活ハラスメントを防止するために、どのような取り組みをすべきでしょうか？  
ここでは先進的な取組事例として、大林組の事例をご紹介します。



#### 株式会社 大林組

##### 会社概要

業種: 総合建設業

所在地: 本社/東京都港区港南2丁目15番2号 資本金: 577.52億円 従業員数: 9,134人  
(2023年3月末現在) 就活ハラスメント対応部署: 人事部人事第一課 ハラスメント対策室

### 大林組の就活ハラスメント対策 4つのポイント

#### 1 就活ハラスメント対策の行動規範策定

会社トップの判断で、学生をハラスメントから守る行動規範の導入を決定、2019年の就活シーズンが始まる3月に「リクルート活動における行動規範」を策定、さらにその4月には、ハラスメント全般を扱うハラスメント対策室を設立しました。

#### 2 学生と会社を守る採用活動の仕組みづくり

面接場所に関するルールを明確化し、面接場所を行動規範に明記しています。また、リクルーターが学生と面接するときは必ず事前に社内申請する必要があり、面接時には面接ルールと相談窓口を記載したカードを学生に提示・提供するなど、学生を守るための仕組みを設けています。

#### 3 継続的な研修で就活ハラスメント対策を学習

2019年の春から、すべてのリクルーターに社内外の講師による研修を実施しており、就活のトレンドを踏まえながら、就活ハラスメントになり得るケーススタディを行っています。

#### 4 ハラスメント対策室を中心とした社内の環境づくり

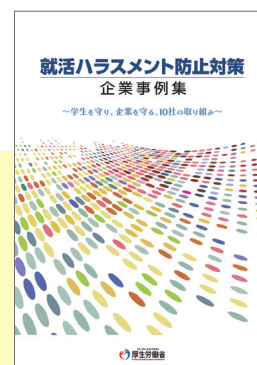
就活ハラスメントに留まらない、さまざまなハラスメントが起こらない職場環境づくりに向けた取り組みを実施。コンパクトに携帯できるリーフレットや各事業所に配布されるポスター(毎年テーマに合わせて刷新)など、継続的な啓発活動につとめています。

大林組を含めた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

～学生を守り、企業を守る、10社の取り組み～

<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いわゆる「オワハラ(就活終われハラスメント)」もあります。このようなオワハラに対しては、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 (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 029-277-8295	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			

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)



お客様も、お店のひとも高知家の家族やき。



行動する前に、される側の立場になって考えてみよう!!

暴言



時間拘束



過度な要求



SNSへの投稿



# STOP カスハラ

カスタマーハラスメント

自分の「きもち」を優先しちゅうかも。

以下の行為がカスタマーハラスメントに該当すると考えられます。カスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為を見かけたら店舗スタッフにご一報をお願いします。

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

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より

高知県、高知労働局

令和5年10月作成 高知県雇用労働政策課

# そのクレーム 度が過ぎちゃあせん？

## STOP“カスタマーハラスメント”

お客さんもお店のひともみんなあ高知家の家族やき

自分が正しいことと思った時に、大声で怒鳴りつけたり、  
長時間にわたりしつこく要求したり、  
過度に要求したり、  
あることないことをみんなあに言うたり、  
そんな時、される側の立場になって考えてみてや

暴言



時間  
拘束



過度な  
要求



SNSへの  
投稿



以下の行為がカスタマーハラスメントに該当すると考えられます。カスタマーハラスメントに  
該当すると考えられる行為を見かけたら店舗スタッフにご一報をお願いします。

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

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より

# そのクレーム 度が過ぎちゃあせん？



## STOP カスハラ

カスタマーハラスメント

お客さんもお店のひともみんなあ高知家の家族やき

自分が正しいことと思った時に、大声で怒鳴りつけたり、  
長時間にわたりしつこく要求したり、  
過度に要求したり、  
あることないことをみんなあに言うたり、  
そんな時、される側の立場になって考えてみてや

以下の行為がカスタマーハラスメントに該当すると考えられます。カスタマーハラスメントに  
該当すると考えられる行為を見かけたら店舗スタッフにご一報をお願いします。

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

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より



お客様も、お店のひととも高知家の家族やき。



# STOP カスハラ

カスタマーハラスメント

行動する前に、される側の立場になって考えてみよう!!

暴言



時間拘束



過度な要求



SNSへの投稿



## 自分の「きもち」を優先しちゅうかも。

以下の行為がカスタマーハラスメントに該当すると考えられます。カスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為を見かけたら店舗スタッフにご一報をお願いします。

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

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より

### 高知県、高知労働局

令和5年10月作成 高知県雇用労働政策課

# カスハラを受けたと 思った時は

ひとりで抱え込まず報告、  
相談してください。  
会社として働く皆さんを  
全力で守ります。



## カスタマーハラスメントとは？

大声で怒鳴られた

気がすむまでお喋りに  
付き合わされた

無茶なことばかり  
要求された

ネット上にあること  
ないことを書かれた



暴言



時間拘束



過度な要求



SNSへの投稿

以下の行為がカスタマーハラスメントに該当すると考えられます。

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

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より

相談窓口



※詳しくはこちら