

改正労働施策総合推進法等説明会

カスタマーハラスメント対策について

令和8年8月25日

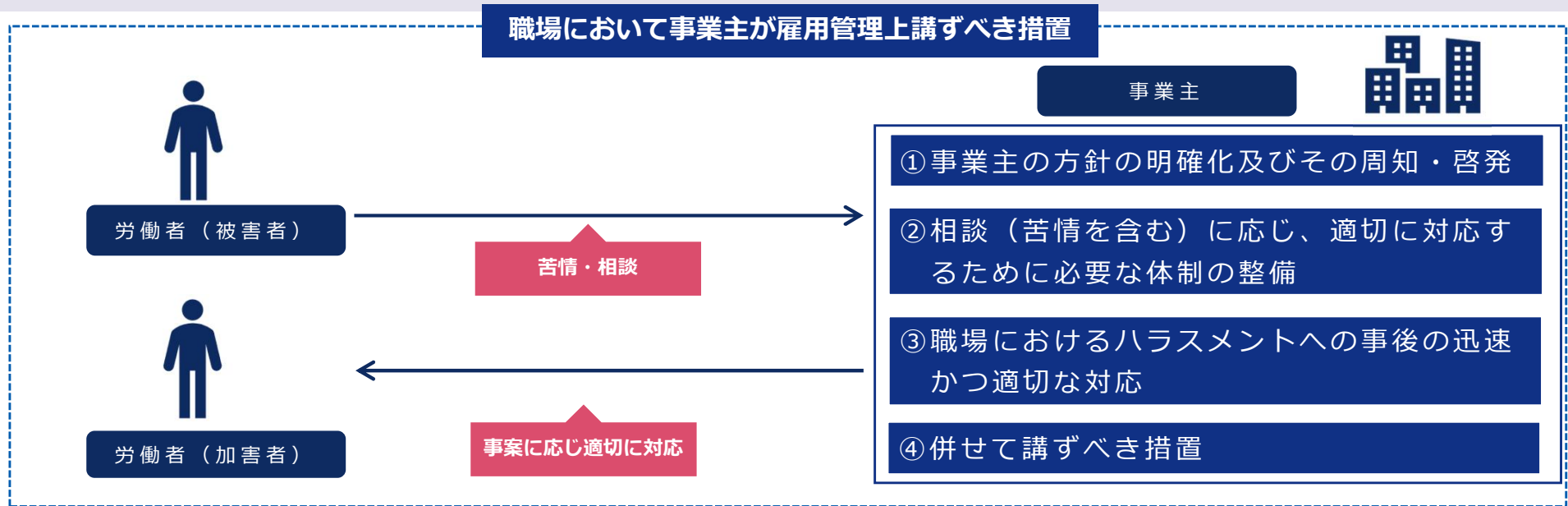
京都労働局 雇用環境・均等室

現行のハラスメント防止措置に関わる法制

	雇用管理上の措置義務	法制化した年
セクシュアル ハラスメント	○ 男女雇用機会均等法 第11条 事業主は、<u>職場において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その労働条件につき不利益を受け、又は当該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。</u>	平成9年改正： 事業主の配慮義務 ↓ 平成18年改正： 事業主の措置義務
妊娠・出産 等に関するハ ラスメント	○ 男女雇用機会均等法 第15条 事業主は、職場において行われるその雇用する女性労働者に対する当該女性労働者が妊娠したこと、出産したこと、労働基準法第65条第1項の規定による休業を請求し、又は同項若しくは同条第2項の規定による休業をしたことその他の妊娠又は出産に関する事由であつて厚生労働省令で定めるものに関する言動により当該女性労働者の就業環境が害されることのないよう、当該女性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。	平成28年改正： 事業主の措置義務
育児・介護 休業等に関 するハラスメ ント	○ 育児・介護休業法 第25条 事業主は、職場において行われるその雇用する労働者に対する育児休業、介護休業その他の子の養育又は家族の介護に関する厚生労働省令で定める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。	平成28年改正： 事業主の措置義務
パワーハラス メント	○ 労働施策総合推進法 第31条 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つて、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。	令和元年改正： 事業主の措置義務

職場におけるハラスメント防止のために事業主が雇用管理上講ずべき措置

- 職場におけるハラスメントを防止するために、事業主が雇用管理上講ずべき措置が指針において定められており、実際に事案が発生した場合、事業主は雇用管理上の措置義務に基づき適切に対応しなければならない。



事業主が雇用管理上講ずべき措置の主な内容

- ① **事業主の方針の明確化及びその周知・啓発**：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の明確化、管理監督者を含む労働者への周知啓発。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に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発。
- 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**：相談窓口の周知。発生のおそれがある場合やハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応。
- ③ **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**：事実関係を迅速かつ正確に確認。事実関係の確認後は、速やかに被害者に対する配慮のための措置とともに、行為者に対する措置を適切に対応する。再発防止に向けた措置を講ずる。
- ④ **併せて講ずべき措置**：プライバシーを保護するために必要な措置を講じ、労働者に周知。事業主に相談したこと等を理由として、解雇その他の不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発をする。

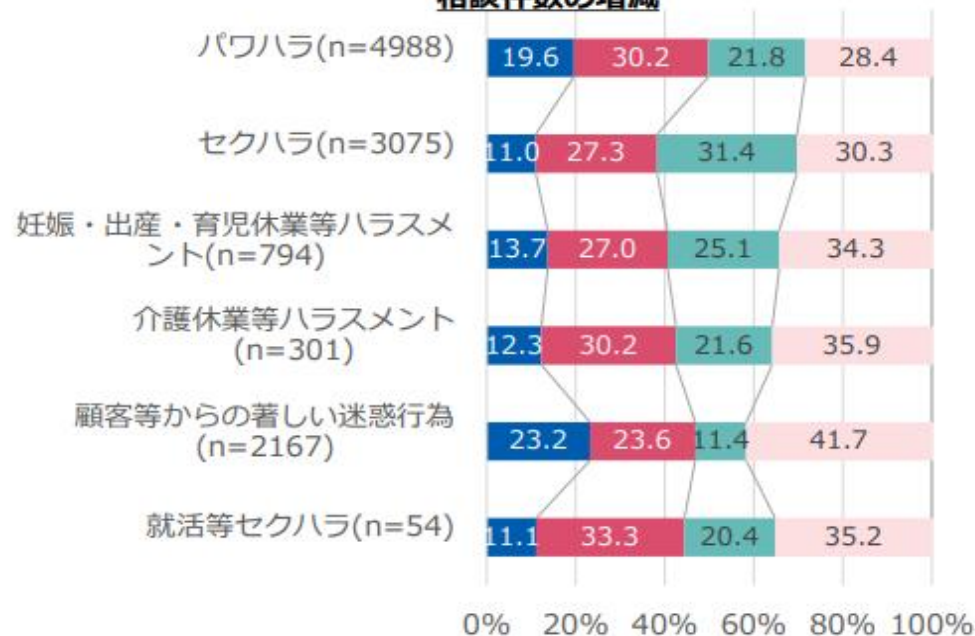
（根拠法）

- 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：男女雇用機会均等法 ○育児休業・介護休業等に関するハラスメント：育児・介護休業法
○パワーハラスメント：労働施策総合推進法

ハラスメントの発生状況（企業調査）

- 相談件数の過去3年間の増減の傾向としては、
 - ・事業主に防止措置義務が課されていない顧客等からの著しい迷惑行為を除く、各ハラスメントにおいて、「件数は減少している」の割合が「件数が増加している」の割合よりも高くなっているが、
 - ・顧客等からの著しい迷惑行為では「件数が増加している」（23.2%）が「件数は減少している」（11.4%）より大幅に高い。
- 過去3年間の該当事例の増減の傾向としては、
 - ・顧客等からの著しい迷惑行為及び就活等セクハラ以外は「件数は減少している」の割合が「件数は増加している」の割合よりも高いが、
 - ・顧客等からの著しい迷惑行為については「件数は増加している」（22.6%）が「件数は減少している」（12.6%）よりも高い

相談件数の増減

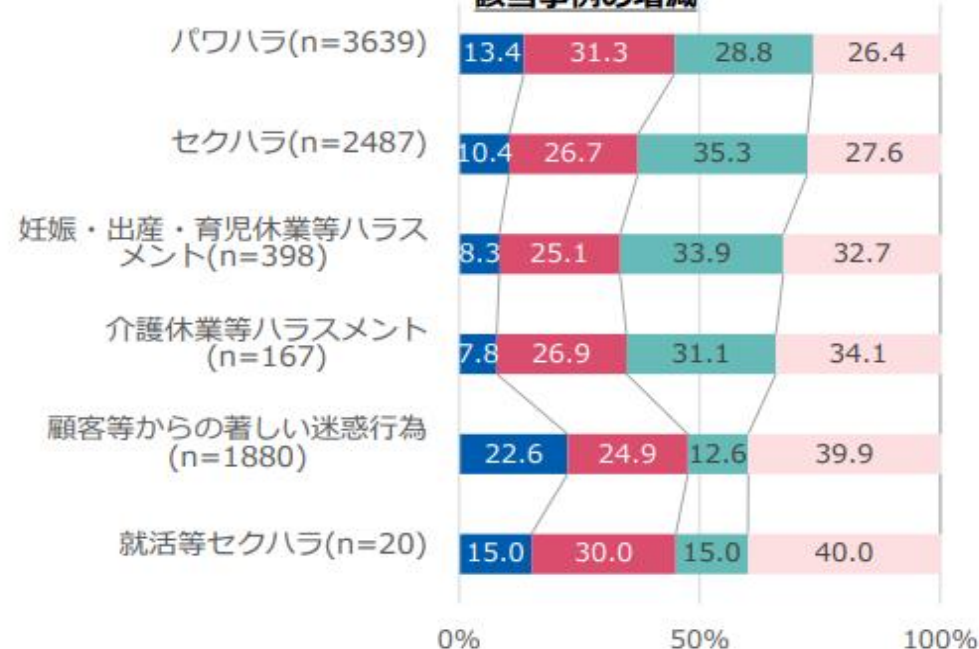


- 過去3年間に相談件数が増加している
- 過去3年間に相談があり、件数は変わらない
- 過去3年間に相談件数は減少している
- 過去3年間に相談はあるが、件数の増減は分からない

※調査対象：過去3年間に各ハラスメントまたは不利益取り扱いに関する相談を取り扱ったと回答した企業（無回答、無効回答を除く）

（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

該当事例の増減

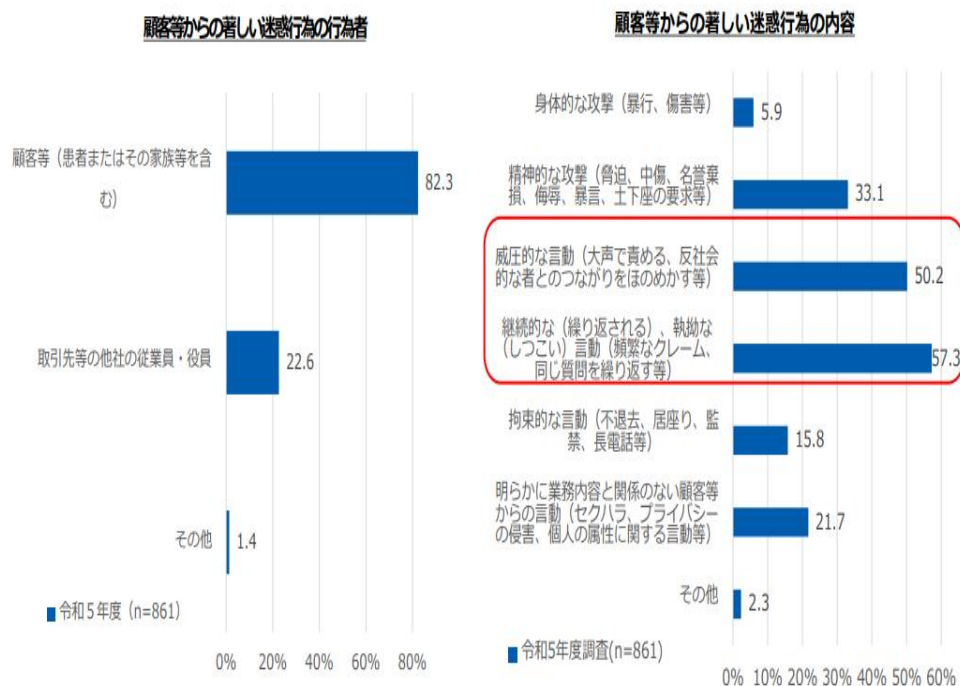


- ハラスメントに該当すると判断した事例の件数が増加している
- ハラスメントに該当すると判断した事例があり、件数は変わらない
- ハラスメントに該当すると判断した事例の件数は減少している
- ハラスメントに該当すると判断した事例はあるが、件数の増減は分からない

※調査対象：過去3年間に各ハラスメントまたは不利益取り扱いに該当すると判断した事例があると回答した企業（無回答、無効回答を除く）

顧客等からの著しい迷惑行為の行為者・内容（労働者等調査）

- 顧客等からの著しい迷惑行為の行為者については、「顧客等（患者またはその家族等を含む）」が82.3%、「取引先等の他者の従業員・役員」が22.6%となっている。
- 労働者が過去3年間に受けた顧客等からの著しい迷惑行為の内容については、「継続的な、執拗な言動」（57.3%）、「威圧的な言動」（50.2%）、「精神的な攻撃」（33.1%）が主な内容である。

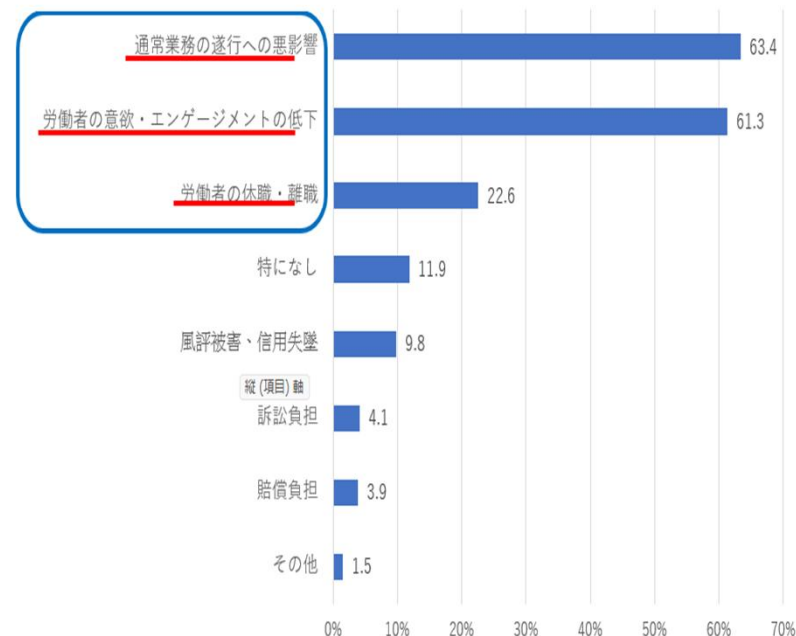


※調査対象：過去3年間に勤務先で顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験があると回答した者
 （資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

顧客等からの著しい迷惑行為で企業が被った損害や被害

- 顧客等からの著しい迷惑行為で企業が被った損害や被害の主な内容は、「通常業務の遂行への悪影響」（63.4%）、「労働者の意欲・エンゲージメントの低下」（61.3%）、「労働者の休職・離職」（22.6%）である。

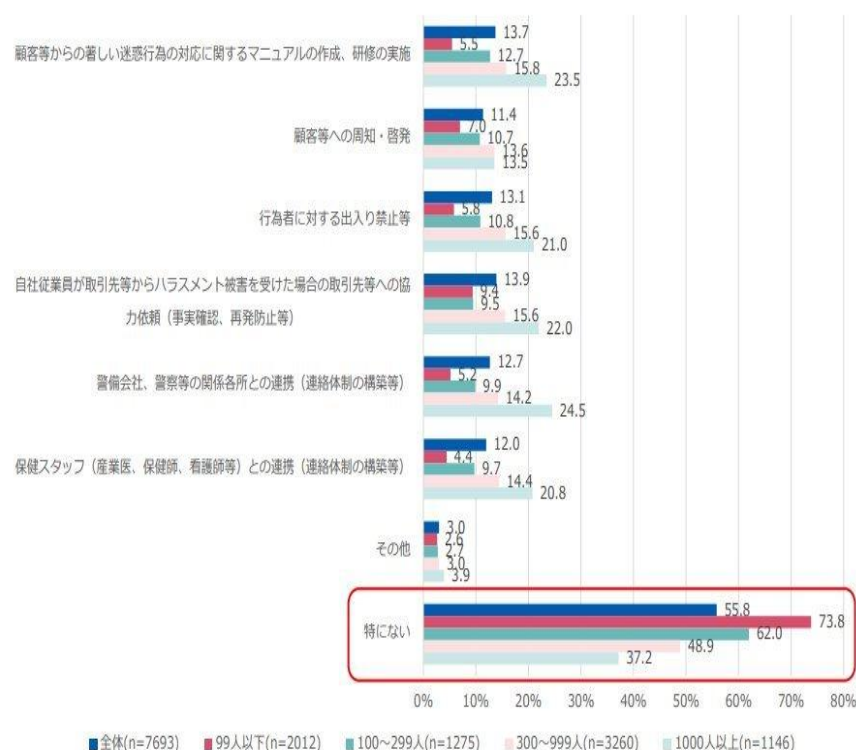
過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為で企業が被った損害や被害



※調査対象：過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為に該当すると判断した事業があった企業（無回答・無効回答を除く）（n=1,880）
 （資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

顧客等からの著しい迷惑行為に関する取組（企業調査）

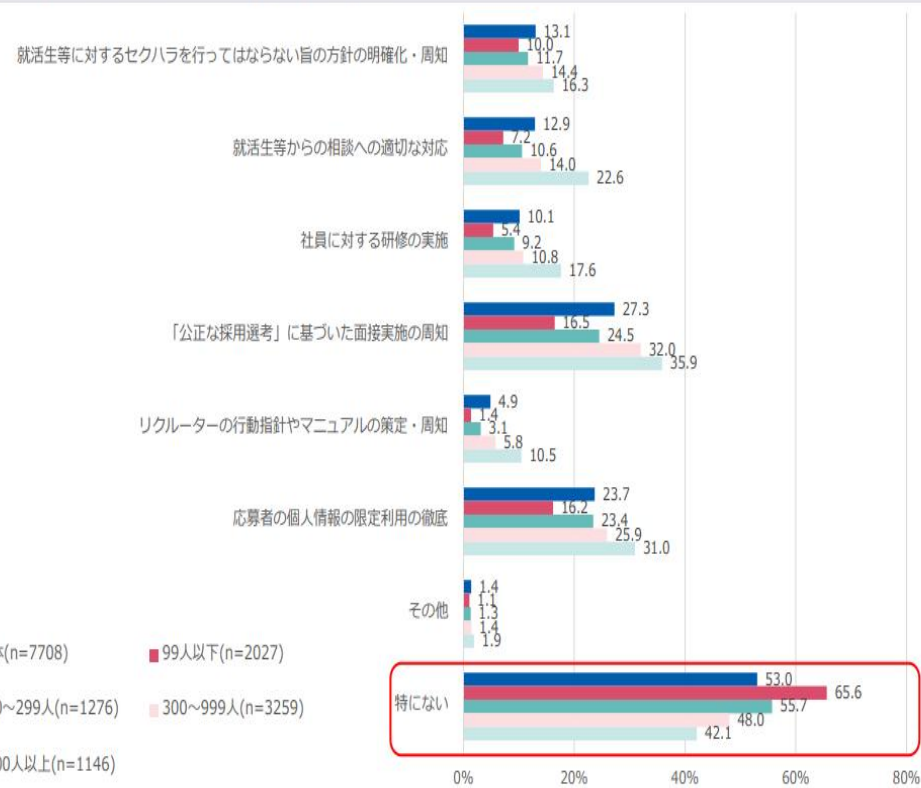
- 顧客等からの著しい迷惑行為に対する取組が「特にない」としている企業は、従業員規模1000人以上の企業において37.2%、300～999人規模企業において48.9%、100～299人規模企業において62.0%、99人以下規模企業において73.8%である。



※調査対象：全企業（従業員規模が「分からない」と回答した企業を除く）
（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

企業における就活等セクハラに関する取組状況（企業調査）

- 企業における就活等セクハラに関する取組状況については、就活生等からの相談への適切な対応等に取り組む企業は一定数みられるが、「特にない」としている企業も従業員規模1000人以上の企業において42.1%、300～999人規模企業において48.0%、100～299人規模企業において55.7%、99人以下規模企業において65.6%である。



※調査対象：全企業（無回答・無効回答を除く。従業員規模がわからないと回答した企業を除く。）
（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

※複数回答

職場におけるカスタマーハラスメントに関して雇用管理上講ずべき措置等に関する指針



ひと、くらし、みらいのために

2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容

(1) 職場におけるカスタマーハラスメント

○ 職場において行われる

① **顧客等**の言動であって

② その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして

社会通念上許容される範囲を超えたものにより、

③ **労働者の就業環境が害される**ものであり、

①から③までの要素を全て満たすもの

「**職場**」は**業務を遂行する場所**であれば、通常就業している場所以外でも「取引先の事業所」「取引先と打ち合わせをするための飲食店（接待含む）」「顧客の自宅（保険外交員等）」「取材先（記者）」「出張先及び業務で使用する車中」等も含まれる。

①の言動が②社会通念上許容される範囲を超え、③労働者の就業環境が害されるものであるかで判断するため、SNS等の誹謗中傷が全てカスタマーハラスメントに該当するわけではない※10頁以降を参照。

○ なお、顧客等からの苦情の全てが職場におけるカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、**客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われたもの**は、いわば**正当な申入れ**であり、職場におけるカスタマーハラスメントには当たらない。

○ 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。

○ 加えて、職場におけるカスタマーハラスメントには、店舗及び施設等において対面で行われるもののみならず、**電話やSNS等のインターネット上において行われるもの**も含まれるものである。

2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容

（４）顧客等

- **顧客**（今後商品の購入やサービスの利用等をする可能性がある**潜在的な顧客**も含む。）
- **取引の相手方**（今後取引する**可能性のある者**も含む。）
- **施設の利用者**（駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等の施設を利用する者をいい、今後**利用する可能性のある者**も含む。）
- その他の当該事業主の行う**事業に関係を有する者**

具体例

- ・ 事業主が販売する**商品の購入やサービスの利用をする者**
- ・ 事業主の行う事業に関する内容等に関し**問い合わせをする者**
- ・ **取引先の担当者**
- ・ 企業間での**契約締結に向けた交渉を行う際の担当者**
- ・ **施設・サービスの利用者**及び**その家族**
- ・ 施設の**近隣住民**

2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容

（５）「その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えた」言動

- 社会通念に照らし、当該顧客等の**言動の内容**が契約内容からして相当性を欠くもの、又は**手段や態様**が相当でないものを指す。
- この判断に当たっては、様々な要素（当該**言動の目的**、当該言動を受けた**労働者の問題行動の有無**や内容・程度を含む当該**言動が行われた経緯や状況**、**業種・業態**、**業務の内容・性質**、当該**言動の態様・頻度・継続性**、**労働者の属性や心身の状況**、**行為者との関係性**等）を**総合的に考慮**することが適当である。
- また、「言動の内容」及び「手段や態様」に着目し、総合的に判断することが適当であり、「言動の内容」、「手段や態様」の**一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもこれに該当し得る**ことに留意が必要である。

加えて、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（32頁図11参照）**ことにも留意する必要がある。

社会通念上相当な範囲を超える言動の内容及び手段・態様の例

【 言 動 の 内 容 】

- ・ 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**
 - ・ 契約等により**想定しているサービス等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**
 - ・ **不当な損害賠償請求** 等
- ・ 性的な要求や、労働者のプライバシーに関わる要求をすること
 - ・ 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
 - ・ 契約金額の著しい減額の要求をすること
 - ・ 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 等

【 手 段 ・ 態 様 】

- ・ **身体的な攻撃**（暴行、傷害等）
 - ・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと
 - ・ 物を投げつけること
 - ・ わざとぶつかること
 - ・ つばを吐きかけること 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）
 - ・ 店舗の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって**労働者を脅すこと**
 - ・ SNS等のインターネット上へ**労働者のプライバシーに係る情報の投稿等**をすること
 - ・ 労働者の**人格を否定する**ような言動を行うこと（相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。）
 - ・ **土下座**を強要すること 等
- ・ **威圧的**な言動
 - ・ 大きな声をあげて労働者や周囲を威圧すること
 - ・ 反社会的な言動を行うこと 等
- ・ **継続的、執拗**な言動
 - ・ 同様の質問を執拗に繰り返すこと
 - ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること
 - ・ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること 等
- ・ **拘束的**な言動（不退去、居座り、監禁）
 - ・ **長時間に渡る居座り**や**電話で労働者を拘束**すること 等

4 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 雇用管理上講ずべき措置の内容

- (1) 事業主の**方針等の明確化**及びその**周知・啓発**
- (2) **相談**（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な**体制の整備**
- (3) 職場におけるカスタマーハラスメントに係る**事後の迅速かつ適切な対応**
- (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**ために必要なその**抑止のための措置**
- (5) (1)から(4)までの措置と併せて講ずべき措置

(1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- 事業主は、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、労働者に対するその方針の周知・啓発として、次の措置を講じなければならない。
その際、職場におけるカスタマーハラスメントの発生の原因や背景には、
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の不足などもあると考えられる。
そのため、職場においてこれらを幅広く解消していく取組を進めることも、職場におけるカスタマーハラスメントの防止の効果を高める上で重要であることに留意することが必要である。

イ 職場におけるカスタマーハラスメントには**毅然とした態度で対応**し、労働者を保護する旨の方針を明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

対応例

- ・ 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を記載し、配布等すること。等

(1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- 職場におけるカスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定めた職場におけるカスタマーハラスメントへの対処の内容を、管理監督者を含む労働者に周知すること。

対処の内容については、職場におけるカスタマーハラスメントが発生し、その場で労働者から管理監督者等に報告があった場合や管理監督者等が現認した場合は、当該管理監督者等が直ちに適切な対応を行うことが必要な場合もあることを踏まえ、その内容を定めること。

対処の内容の例

- ・ 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。
- ・ 顧客等とのやり取りを録音・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し得る言動については、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。

対応例

- ・ カスタマーハラスメントへの対処の内容を定め、当該規定と併せて、カスタマーハラスメントの内容を労働者に対して周知すること。
- ・ 顧客等への対応に関するマニュアル等に、カスタマーハラスメントの内容及びカスタマーハラスメントへの対処の内容を記載し、労働者に対して周知すること。
- ・ カスタマーハラスメントの内容及びカスタマーハラスメントへの対処の内容を労働者に対して周知するための研修、講習等を実施すること。

(2) 相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- 事業主は、労働者からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備として、次の措置を講じなければならない。なお、相談に対応する担当者として、労働者の上司に当たる管理監督者等を定めることも考えられる。

イ 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。

なお、職場における他のハラスメントの相談窓口と一体的に設置をすることも考えられる。

対応例

- 相談に対応する担当者をあらかじめ定めること。
- 相談に対応するための制度を設けること。
- 外部の機関に相談への対応を委託すること。

（２）相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

□ イの相談窓口の担当者が、相談に対し、その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、相談窓口においては、被害者が萎縮するなどして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、その**発生のおそれがある場合**や、職場におけるカスタマーハラスメントに**該当するか否か微妙な場合**であっても、**広く相談に対応し、適切な対応を行う**ようにすること。

対応例

- 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、その内容や状況に応じて、相談窓口の担当者と関係部門とが連携を図ることができる仕組みとすること。
- 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、あらかじめ作成した留意点などを記載したマニュアルに基づき対応すること。
- 相談窓口の担当者に対し、相談を受けた場合の対応についての研修を行うこと。

(3) 職場におけるカスタマーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

- 事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントに係る相談の申出があった場合において、その事案に係る**事実関係の迅速かつ正確な確認**及び**適正な対処**として、次の措置を講じなければならない。

イ 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。 なお、行為者が、他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）である場合には、必要に応じて、他の事業主に事実関係の確認への協力を求めることも含まれる。

対応例

- ・ (1)口において定める対処の内容を踏まえ、管理監督者等がその場で事実関係を確認し対応すること。
- ・ 相談窓口の担当者、関係部門又は専門の委員会等が、相談者から事実関係を確認すること。
その際、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適切に配慮すること。
また、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等の措置を講ずること。なお、録音・録画等の客観的な証拠を確認する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。
加えて、**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。 等

(3) 職場におけるカスタマーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

- イにより、職場におけるカスタマーハラスメントが生じた事実が確認できた場合においては、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。

対応例

- (1)□において定める対処の内容を踏まえ、事案の内容や状況に応じ、管理監督者等が被害者に代わって対応すること、**被害者と行為者を引き離す**こと等の措置を講ずること。
- 事案の内容や状況に応じ、行為者に対応する担当者の変更又は複数人で対応すること、被害者と行為者を引き離すための配置転換、管理監督者又は事業場内産業保健スタッフ等による被害者のメンタルヘルス不調への相談対応等の措置を講ずること。
また、あわせて、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報することや、法的な手続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も考えられる。 等

(3) 職場におけるカスタマーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

- ハ 改めて職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針を周知・啓発し、必要な場合には、職場におけるカスタマーハラスメントの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の不足などの改善を図る等の再発防止に向けた措置を講ずること。その際、必要に応じて、接客等における慣行の見直しなどの職場環境の改善や組織風土の見直しを行うことも考えられる。
- あわせて、必要に応じて事案の内容や対応経緯を記録し、個人情報取扱いに留意して関係部門に共有し、再発防止に活用することも考えられる。
- また、職場におけるカスタマーハラスメントが生じた事実が確認できなかった場合においても、同様の措置を講ずること。

対応例

- 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及びカスタマーハラスメントへの対処の内容を、社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に改めて掲載し、配布等すること。
- また、カスタマーハラスメントの発生を契機として、カスタマーハラスメント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の不足などが把握された場合には、その問題等そのものの改善を図ること。
- 労働者に対して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及びカスタマーハラスメントへの対処の内容を周知・啓発するための研修、講習等を改めて実施すること。

(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**するために必要なその**抑止**のための措置

- 事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントの抑止のための措置として、労働者に対し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**対処の方針をあらかじめ定め、管理監督者を含む労働者に周知するとともに、当該方針において定めた対処を行うことができる体制を整備しなければならない。**なお、特に悪質と考えられるものへの対処の例としては次のようなものがあるが、当該方針に記載する対処の内容を検討するに当たっては、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である。

対処の方針の例

- ・ 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、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。

対応例

- ・ (1)口の措置を実施する際に、併せて、職場におけるカスタマーハラスメントのうち、特に悪質と考えられるものへの対処の方針を定め、労働者に対して周知すること。
加えて、当該対処を講ず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こと。

(5) (1)から(4)までの措置と併せて講ずべき措置

○ (1)から(4)までの措置を講ずるに際しては、併せて次の措置を講じなければならない。

イ 職場におけるカスタマーハラスメントに係る相談者等の情報は当該相談者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又は当該カスタマーハラスメントに係る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ずるとともに、その旨を労働者に対して周知すること。

対応例

・ 相談者等のプライバシーの保護のために必要な事項をあらかじめマニュアルに定め、相談窓口の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ものとする。等

ロ 労働者が職場におけるカスタマーハラスメントに関し**相談をしたこと**若しくは**事実関係の確認等**の事業主の雇用管理上講ずべき措置に**協力したこと**、都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求め若しくは調停の申請を行ったこと又は調停の出頭の求めに応じたこと（以下「カスタマーハラスメントの相談等」という。）を理由として、解雇その他の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。

対応例

・ 就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書において、カスタマーハラスメントの相談等を理由として、労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を規定し、労働者に周知・啓発をすること。等

5 他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力

- 事業主は、当該事業主が雇用する労働者又は当該事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）による他の事業主の雇用する労働者に対する職場におけるカスタマーハラスメントに関し、他の事業主から、事実関係の確認等の雇用管理上の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、次の措置を講ずるよう努めなければならない。
 - (1) 事業主は、他の事業主からの協力の求めに応ずるように努めなければならない。
また、事業主が、他の事業主から雇用管理上の措置への協力を求められたことを理由として、当該事業主に対し、当該事業主との契約を解除する等の不利益な取扱いを行うことは望ましくないものである。
 - (2) 事業主は、他の事業主からの協力の求めに応じて、労働者へ事実関係の確認等を行うに当たっては、これに協力した労働者に対して、解雇その他不利益な取扱いを行わない旨を定め、労働者に周知・啓発することが望ましい。
事実関係の確認により、職場におけるカスタマーハラスメントが生じた事実が確認できた場合においては、事業主は、就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書における規定等に基づき、行為者に対して必要な懲戒その他の措置を講ずることが望ましい。

6 事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関し行うことが望ましい取組の内容

- (1) 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、4の措置に加え、次の取組を行うことが望ましい。なお、取組を行うに当たっては、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ことは、職場におけるカスタマーハラスメントの被害者になることを防止する上で重要であることや、顧客等からの社会通念上許容される範囲で行われる正当な申入れについては、職場におけるカスタマーハラスメントには該当せず、労働者が、こうした正当な申入れを踏まえて真摯に業務を遂行する意識を持つことも重要であることに留意することが必要である。

イ 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。

対応例

- 接客についての研修、商品やサービスについての研修、顧客等からの苦情への対応についての研修等の実施や資料の配布等により、労働者の顧客等への対応力等の向上を図ること。

ロ 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。

対応例

- 消費者の心理や障害特性等についての資料の配布や研修等の実施により、労働者の顧客等への理解を深めること。なお、障害特性に応じた対応については、4に記載した対応指針等を参考にすることが考えられる。

6 事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関し行うことが望ましい取組の内容

(3) 職場におけるカスタマーハラスメントは、**業種・業態等によりその被害の実態や必要な対応も異なる**と考えられることから、**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、被害の防止に当たっては重要である。

また、同じ業種・業態等の複数の事業主が一体となって取組を行うことも考えられる。

(4) 労働者が取引の相手方に対して職場におけるカスタマーハラスメントを行う場合もあることから、
（中略）事業主は、自らと労働者も、他社の労働者に対する言動について必要な注意を払うよう努めなければならない、事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針の明確化等を行う際に、
他の事業主が雇用する労働者に対する言動について、職場におけるカスタマーハラスメントを行ってはならない旨の方針を併せて示すことが望ましい。

7 事業主が職場において行われる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の内容

- 事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針の明確化等を行う際に、
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及び個人事業主等の労働者以外の者）に対する顧客等の言動についても、

同様の方針を併せて示すことが望ましい。

フリーランスも防止措置の対象とすることが望ましい

- また、これらの者から職場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、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。

説明会動画の労働局ホームページへの掲載について

カスタマーハラスメント及び求職や等に対するセクシュアルハラスメントの防止、パートタイム・有期雇用労働法の施行規則の改正等に関する説明会動画を8月下旬～9月上旬、労働局ホームページに掲載予定ですので、こちらをご参照ください。



ハラスメント防止の規定例

※厚労省『事業主が講ずべきハラスメント対策マニュアル』（二次元コード参照）40頁～



【就業規則の規定】

第〇条 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、就業規則第〇条に基づき、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べき事項を定める。

なお、この規定にいう従業員とは、正社員だけではなく、契約社員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、業務上の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又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ず、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。

4 前項の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。

5 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。

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・介護等に関する制度又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という。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。

7 第1項、第2項、第3項及び第6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又は将来の従業員・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、足蹴りする等の身体的攻撃
- ②人格を否定するような言動をする等の精神的攻撃
- 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又は商品・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又は対応が不可能な要求
- ④不当な損害賠償要求
- ⑤身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- ⑥精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、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、居座り、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5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6項の要件を満たした以下のような行為)

- ①部下の妊娠・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部下又は同僚の妊娠・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部下又は同僚が妊娠・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部下又は同僚が妊娠・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項又は第7項の行為を行った場合

就業規則第Ⅴ条第1項①から④までに定めるけん責、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、その状況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、又は第5項⑥の行為を行った場合

就業規則第Ⅴ条第1項⑤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本社及び各事業場で設けることとし、その責任者は人事部長とする。人事部長は、窓口担当者の名前を人事異動等の変更の都度、周知するとともに、担当者に対する対応マニュアルの作成及び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やカスターハラスメント、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就業環境を害する言動に関する相談を相談窓口の担当者に申し出ることができる。

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、本社においては人事部長へ、各事業場においては所属長へ報告する。報告に基づき、人事部長又は所属長は相談者のフライバイシーに配慮した上で、必要に応じて行為者、被害者、上司その他の従業員等に事実関係を聴取する。

4 前項の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。

5 対応マニュアルに沿い、所属長は人事部長に事実関係を報告し、人事部長は、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及び就業環境を改善するために必要な措置を講じる。

6 相談及び苦情への対応に当たっては、関係者のフライバイジーは保護されるとともに、相談をしたこと又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を含む。)等を理由として不利益な取扱いが行わない。

(再発防止の義務)

第6条 人事部長は、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、適切な対応方針および支援体制を整備する。なお、具体的な対応内容については、「〇〇株式会社カスタ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、顧客等に対し制実かつ丁寧な対応を心がけ、常にサービスの向上に努めるとともに、カスターハラスメントに当たる行為に対しては、前項のマニュアルに従い対応すること。

(その他)

第8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になり得ること、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 本規定は令和〇年〇月〇日より実施する。

注1) 就業規則等に定めた事項以外にも、相談窓口を設置し、相談窓口担当者について周知するとともに、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する制度が利用できることについて、別途定めたくうえで周知する必要があります。なお、求職者等に対するセクシュアルハラスメントの相談に対応する相談窓口については求職者等に周知する必要があります。また、求職者等に対するセクシュアルハラスメントについて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。

注2) 妊娠・出産等に関する否定的な言動や性別役割分担意識に基づく言動は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にすることについても、周知する必要があります。

注3) カスターハラスメントは、業種・業態等によりその被害の実態や必要な対応も異なると考えられることから、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必要がありますので、対応の内容については、自社にあったマニュアル等の整備をする必要があります。また、対応の実効性を確保するために必要なカスターハラスメントの抑止のための措置も講じる必要があります。

あかいるい職場広提団では、業種別カスターハラスメント対策企業マニュアルを掲載しております。
https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/countermeasure/customer_hara_industry/



CUSTOMER HARASSMENT 業種別カスタマーハラスメント対策

企業マニュアル MANUAL

スーパーマーケット業編

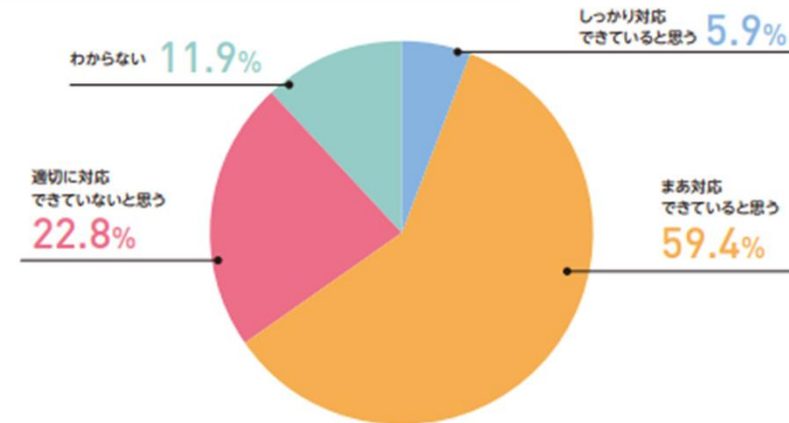


総合的ハラスメント防止対策事業
業種別カスタマーハラスメント対策検討委員会



カスタマーハラスメントに対して、行為者（顧客）への対応および被害者（自社従業員）への対応の両面で「しっかり対応できていると思う」と回答する企業の割合は、わずか5.9%という結果となりました。

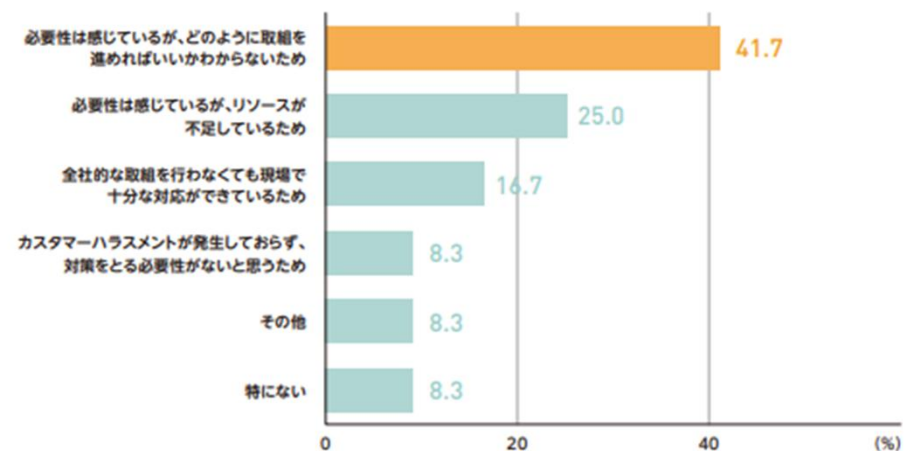
図5：企業のカスタマーハラスメントへの対応（顧客への対応および被害者への対応）



（対象：スーパーマーケット業を中心に答えた企業（n=101））

カスタマーハラスメントに対して取組を行っていない理由として、「必要性は感じているがどのように取組を進めればいいかわからないため」と回答した企業の割合（41.7%）が高いという結果がでています。

図6：カスタマーハラスメントに対する取組を実施していない理由（複数回答）



（対象：カスタマーハラスメントに対する取組を実施していないスーパーマーケット業の企業（n=12））

継続的な(繰り返し)返される)、執拗な(しつこい)言動

- ・従業員のミスに対して、教育方針の説明を執拗に求める
- ・ミスをした従業員本人からの直接の謝罪を執拗に求める
- ・何度も来店または電話をかけた同じ内容のクレームを繰り返す



威圧的な言動

- ・強い命令口調
- ・大声で怒鳴り、店内の秩序を乱す



精神的な攻撃

- ・セルフレジに通じていない商品があることを指摘すると逆上し、脅される
- ・顧客対応への不満による土下座の要求
- ・SNS等を通じてあらぬ噂を拡散する、他者に言いふらすような行為



正当な理由のない過度な要求

- ・(購入時のレシートがないなど)販売事実の確認ができない商品の交換要求、返金要求
- ・店舗として十分な対応を行うも「トツ」を出せ」と理不尽な主張を繰り返す
- ・従業員に対する処罰、解雇の要求



明らかに業務内容と関係のない顧客等からの言動

- ・特定の従業員への付きまとい、待ち伏せ行為
- ・外見や容姿、性別に関する差別的な言動



拘束的な言動

- ・店外(お客様宅等)での長時間(5~6時間)に及ぶ拘束
- ・店舗・施設からの不退去
- ・電話などと同じ話を長時間繰り返す



暴力的な行為

- ・物を叩く、蹴る、投げる、壊すなどの商品や店舗設備等への破壊行為



継続的な(繰り返し返される)、執拗な(しつこい)言動

- ・店舗や電話において繰り返し返される問合せ、不合理な要求に対しては…



連絡先を確実に確認し、不合理な問合せが2回きたら注意し、**3回目には対応できない旨を伝えます。**それでも繰り返し返される場合、社内でも共有して会話の内容等を記録し、対応窓口を一本化して管理職が対応を引き継ぎ、顧客等に迷惑であること、今後の連絡をやめてもらうことを伝えます。その後、繰り返し返された場合には、威力業務妨害罪を視野に入れ、警察へ通報することも検討します。

威圧的な言動

- ・怒鳴る、大声で責めるなどの行為に対しては…



威圧的な言動をする顧客等は、気持ちが高ぶっている可能性があります。「それは、私に対して言っていますか。」といった問いかけや、「そのように怒鳴られると怖いです。」など、自身の気持ちを率直に伝えることで、従業員も一人の人間であることを認識してもらう、そして冷静になってもらうことが考えられます。

精神的な攻撃

- ・顧客からの中傷や侮辱、暴言等に対しては…



「威圧的な言動」で紹介した問いかけや自身の気持ちを伝えることが応用できます。

- ・上下座の要求に対しては…



どのような状況であっても過度な要求だと考えられます。仮に店舗やサービス提供者の不備が原因であった場合でも、上下座の要求に対しては拒絶の姿勢を示しましょう。

正当な理由のない過度な要求

- ・顧客等からの製品の交換や金銭の要求に対しては…



その理由を十分確認した上で対応を判断します。もし理由が正当でなければ、毅然と対応しましょう。仮に製品やサービス提供者の不備が原因であった場合でも、非が認められる範囲に限定して謝罪するにとどめ、それ以上の対応はしないようにします。**一度でも過度な要求に対応してしまうと、「あの時は○○をしてくれた。」と言われ、その後も当該顧客等の要求を断りにくくなってしまう可能性があります。**

明らかに業務内容と関係のない顧客等からの言動

- ・個人情報等を聞かれたり、食事等に誘われたりした場合は…



【会社の規則で業務と関係ないことは話してはいけないことになっておりますので申し上げられませんが、】といったように伝え、毅然と対応します。また、すぐさま毅然とした対応をすべきか悩む場合(例えば、世間話など)は、次項の「拘束的な言動」の内容を参考に対応しましょう。

拘束的な言動

- ・不退去や居座り、長電話等の長時間従業員を拘束するような顧客等の言動に対しては…



まずは顧客等の主張・意見等を確認し、それに対して十分な説明(自社に非がある際は謝罪)をします。その上で、なお繰り返し返しの要求や質問が続く場合、その時点から**30分程度の経過を目安**とし、顧客等にお引き取りいただくようにします。
なお、本対応は、顧客等の主張や意見等を傾聴し、店舗側から十分な説明を行っていることが前提であり、単に時間が30分以上経過したということのみで判断しないように注意しましょう。

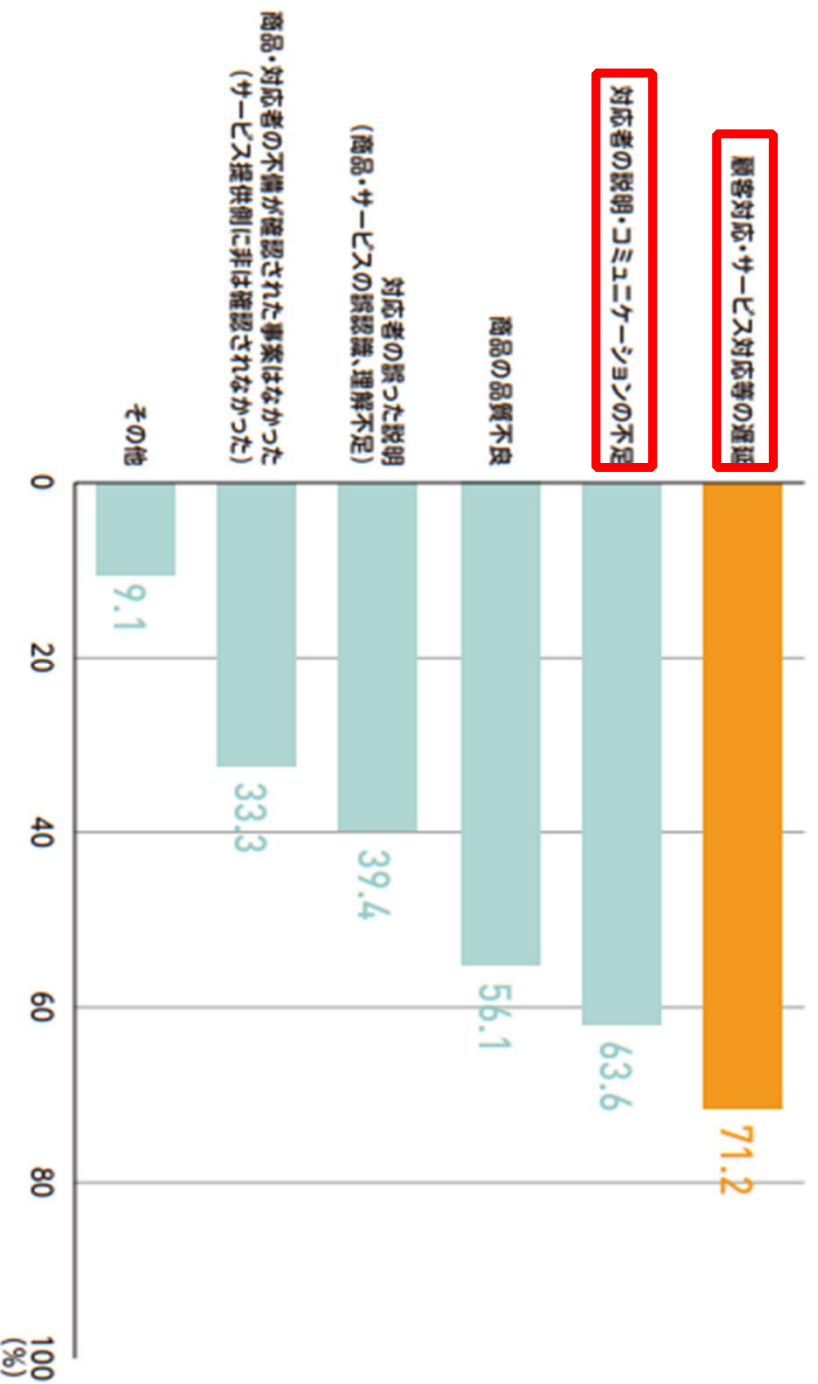
暴力的な行為

- ・暴行や傷害等の事態に発展した場合は・・・



安全確保のため、対応者や他の従業員、顧客等を当該顧客等から離します。その上で、警備員等と複数名で対応します。状況に応じて警察への通報も検討してください。

図11:カスタマーハラスメントに発展した原因(複数回答)



(調査対象:カスタマーハラスメントに発展した原因を把握している企業 (n=66))



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



ハラスメント
あかるい職場応援団



悩んでいる方



管理職の方



人事担当の方



ハラスメントを知る



動画で知る



対策で知る



ダウンロードコーナー



よくあるお悩み(Q&A)



外国人の方へ
For foreigners



ハラスメント
主の義務になります

改正労働施策
総合推進法等
説明会

全国の労働局で順次開催。詳しくはこちら！



事業主の取り組みで、
お客様も、働く人も笑



ハラスメントを受けて
悩んでいる方



ハラスメントと言われた
管理職の方



ハラスメント対策の実施
人事担当の方

ハラスメントの
基本を知る

ハラスメントの定義や基本情報をご紹介します

もっと知る



セクハラ



妊娠出産、
育児介護ハラ



パワハラ



カスハラ



求職者セクハラ

ハラスメントに関する法律と防止のために
講ずべき措置

職場におけるハラスメントに関する法律
や指針と事業主がハラスメント防止のた
めに講じる措置や指針などをご紹介します。

裁判事例

実際に裁判で扱われたハラスメントにつ
いてご紹介します。切り口で検索できま
す。

相談窓口のご案内

ハラスメントにあったけれど会社に相談
窓口がない時などの相談窓口を詳しくご
紹介します。

33

専門家
派遣
相談無料

ハラスメント事案に どう対応したらいいの？

ハラスメント事案の対応に直面した事業主の皆様



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（2026年10月1日からはカスタマーハラスメント、求職者等に対するハラスメント）対策が事業主に義務付けられていますが、本事業では、**企業の労務管理に精通する専門家が、ハラスメント事案が生じた企業等からの相談に応じ伴走支援を行い、速やかに解決するための対応策を助言**します。**オンラインでの対応も可能です。**

現状ヒアリング、 情報・課題の整理



事業主様、人事労務担当者様
に対し、現状をヒアリング
し、情報や課題の整理をお手
伝いします。

1~2回

事実確認手法ご案内 配慮、措置等の支援



- ・事実関係の確認の手法をご案内します。
- ・被害者への適正な配慮、行為者に対する適正な措置等についての助言を差し上げます。

1~2回

フォローアップ助言



支援を踏まえて、進捗状況等
のフォローアップを行うと
ともに、再発防止措置の実施に
ついての助言を行います。

1回

本事業に関するお問い合わせ、支援の申込はHPから
<https://harassment-jian-banso.mhlw.go.jp>

