

改正法等説明会

カスタマーハラスメント対策・求職者等に対する セクシュアルハラスメント対策について

令和8年7月29日、8月4日

厚生労働省 三重労働局

ハラスメント法制

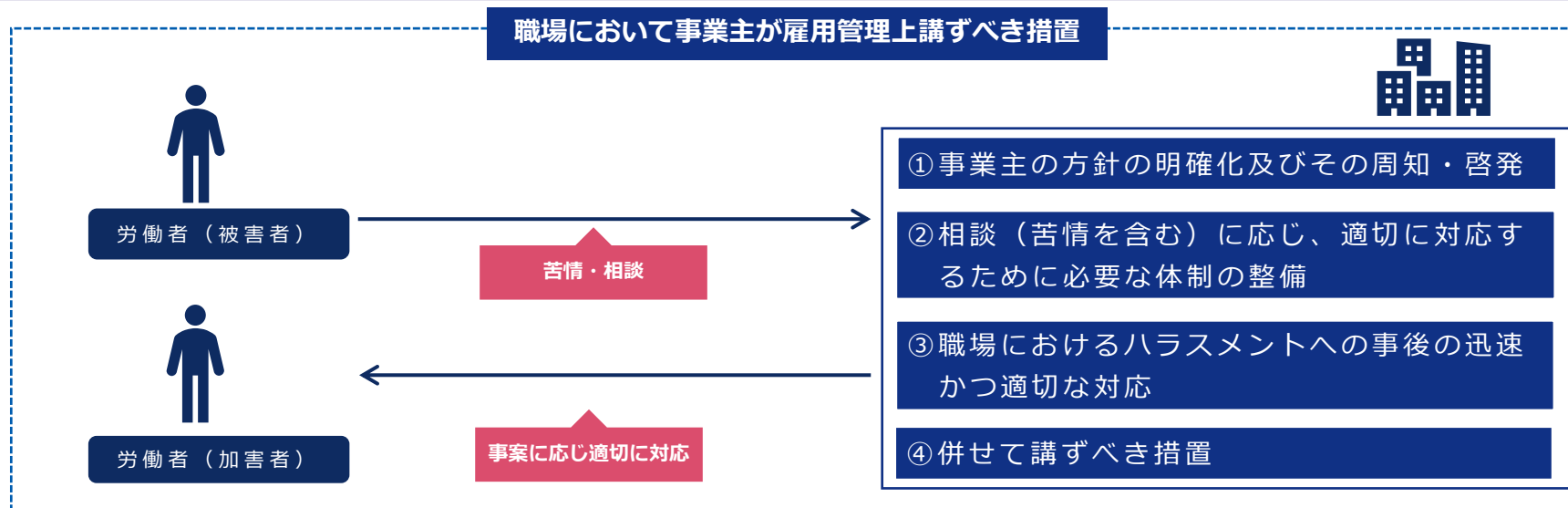
事業主にそれぞれのハラスメント防止のため必要な措置を講じる義務が課せられている。

	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、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。	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11条の3（令和8年10月1日以降：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30条の2（令和8年10月1日以降：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
カスタマーハラスメント	○ 労働施策総合推進法 令和8年10月1日以降：第33条 事業主は、職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者（「顧客等」という。）の言動であつて、その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの（「顧客等言動」という。）により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、労働者の就業環境を害する当該顧客等言動への対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。	令和7年改正： 事業主の措置義務
求職者等へのセクシュアルハラスメント	○ 男女雇用機会均等法 令和8年10月1日以降：第13条 事業主は、求職者その他これに類する者として厚生労働省で定めるものによる求職活動その他求職者等の職業選択に資する活動において行われる当該事業主が雇用する労働者による性的な言動により当該求職者等の求職活動等が阻害されることのないよう、当該求職者等からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。	令和7年改正： 事業主の措置義務

職場におけるハラスメントについて事業主が雇用管理上講ずべき措置

【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、育児休業等に関するハラスメント、パワーハラスメント】

- 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。

○ハラスメント対策の強化【労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法】

改正の趣旨

- ・ 職場におけるハラスメントは、労働者の尊厳や人格を傷付け、職場環境を悪化させる、あってはならないもの。
- ・ これまでも順次対策の強化が図られてきたが、都道府県労働局へのハラスメントに係る相談件数は依然高止まりしているほか、近年、カスタマーハラスメントや、求職者等に対するセクシュアルハラスメントが社会的に問題となっている。

⇒ 更なるハラスメント対策の強化を通じて、全ての労働者が活躍することのできる就業環境の実現を図る。

見直し内容

① カスタマーハラスメント対策の強化（労働施策総合推進法） 施行日：令和8年10月1日

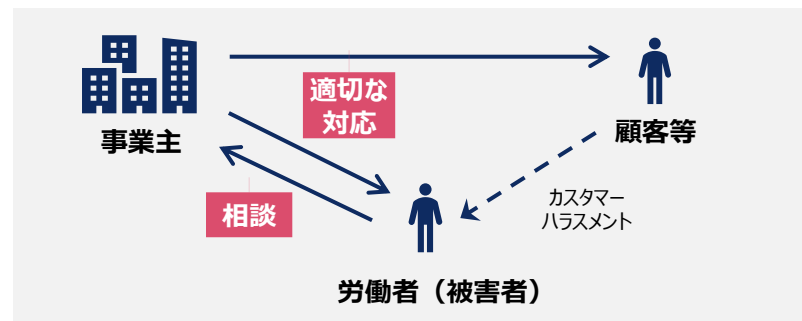
- カスタマーハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、措置の具体的な内容については国が指針を定めることとする。

《カスタマーハラスメントとは》

- (1) 職場において行われる、顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、
- (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) 当該労働者の就業環境を害すること

《具体的な措置の内容》

- (1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- (2) 相談体制の整備・周知
- (3) 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、
抑止のための措置 等



※ 厚生労働大臣（都道府県労働局）は、事業主に対して、助言、指導、勧告等を行うことができる。

- カスタマーハラスメントを行ってはならないこと等に対する関心と理解を深めることや、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に注意を払うよう努めること等を、国、事業主、労働者及び顧客等の責務として明確化する。

見直し内容

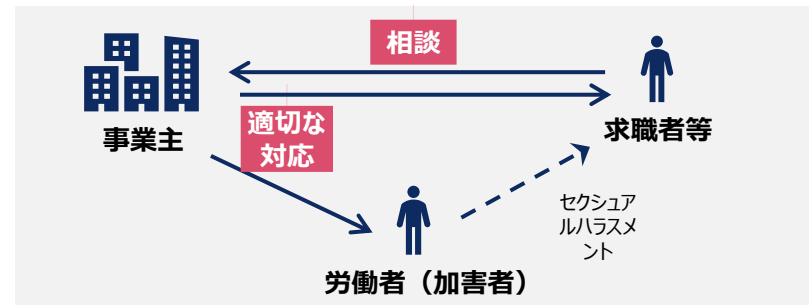
② 求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策の強化（男女雇用機会均等法）

施行日：令和8年10月1日

- 求職者等に対するセクシュアルハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、措置の具体的な内容については国が指針を定めることとする。

《具体的な措置の内容》

- (1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
(例：面談等を行う際のルールをあらかじめ定めておくこと等)
- (2) 相談体制の整備・周知
- (3) セクシュアルハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応
(例：相談への対応、被害者への謝罪等) 等



※ 厚生労働大臣（都道府県労働局）は、事業主に対して、助言、指導、勧告等を行うことができる。

- 求職者等に対するセクシュアルハラスメントを行ってはならないこと等に対する関心と理解を深めることや、求職者等に対する言動に注意を払うよう努めること等を、**国、事業主及び労働者の責務として明確化**する。

③ 職場におけるハラスメントを行ってはならないという規範意識の醸成に係る規定の創設（労働施策総合推進法）

施行日：公布の日（令和7年6月11日）

- 職場におけるハラスメントを行ってはならないことについて国民の規範意識を醸成するために、啓発活動を行う国の責務を定める。

⑤ 女性活躍の推進に関する取組が特に優良な事業主に対する特例認定制度（プラチナえるぼし）の認定要件に、求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止に係る措置の内容を公表していることを追加（女性活躍推進法） 施行日：令和8年10月1日

- プラチナえるぼし認定要件に求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに関して講じている措置を女性活躍推進企業データベースに公表していることを要件に追加

【本日の説明内容】

1. カスタマーハラスメント対策について

「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関する指針」

2. 求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策 について

「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」

3. その他

1

1 カスタマーハラスメント対策について 「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関する 指針」

ひと、くらし、みらいのために



厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

【指針項目】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
- 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である。
- 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ことにも留意する必要がある。

【 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（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

**【指針項目】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。

周知啓発例

- ・ 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、社内掲示板等に掲載、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応させないこと。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。

周知例

- 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。

相談窓口を定める例

- 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

ロ 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。

措置を行う例

- (1)ロ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、個人情報情報の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。

再発防止に向けた措置を講じる例

- 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。

「特に悪質と考えられるものへの対処の方針」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。

措置の実施例

- ・ (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。**

措置の実施例

- ・ 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。**

措置の実施例

- ・ 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。

取組例

- 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。

取組例

- 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、指針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。

※障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に基づく「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」に即して主務大臣が各所掌分野ごとに定める事業者が適切に対応するために必要な指針、内閣府がホームページ等に掲載する合理的配慮の提供等に係る障害特性に応じた事例等（以下「対応指針等」という。）

6（続き）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

- (2) 4の措置を講じる際に、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を実施するなどにより、その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である。
- (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に係る言動を行う場合もあることから、事業主は、当該事業主が雇用する労働者が、他の事業主が雇用する労働者に対する言動についても必要な注意を払うよう配慮するとともに、事業主自らと労働者も、他の事業主が雇用する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ず、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い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。
- 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。

事業者の
皆さまへ

(カスタマーハラスメント対策関係) 消費者の心理や障害特性、 認知症の症状に係る啓発資料のご案内

カスタマーハラスメント対策を講じる際、事業主は、カスタマーハラスメントを防止するため、消費者の心理や障害特性等についての資料の配付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が望ましいとされています。本リーフレットでは、事業主の皆さまがこうした取組を実施する際に活用いただける資料についてご紹介します。

顧客等への理解を深めるための啓発資料(消費者の心理)

啓発冊子「ほのぼのと考える カスハラってなんのこと?」(消費者庁)

カスタマーハラスメントへの対策として、消費者側と事業者・労働者側の双方でカスタマーハラスメントに対する共通認識を持ち、その発生を防止するために、幅広い世代に向けた啓発冊子です。

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awareness/harassment_from_customers/index.html



顧客等への理解を深めるための啓発資料(障害特性)

事業者向けガイドライン(対応指針)(事業を所管する府省庁)

事業所管府省庁において、不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供義務に関する基本的な考え方、相談体制や研修啓発体制の整備等について示しています。

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taishishin.html>



障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト(内閣府)

合理的配慮の提供における代表事例や提供事例集のリンク等を掲載しています。

<https://shougaisha-sabekukaishou.go.jp/>



障害者差別の解消に関する事業者等の取組状況調査(内閣府)

事業者等における「対応指針」への対応状況調査の結果や好事例集を掲載しています。

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/tyosa/r07jirei/index-w.html>



障害者差別解消法 福祉事業者向けガイドライン(厚生労働省)

P17～P32では、代表的な障害特性と対応時に配慮すべき事項について示しています。福祉分野以外の業界でも状況に応じて参考にしてください。

https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/R6fukushu_guideline.pdf



宿泊者に対する接客研修ツール(厚生労働省・観光庁)

従業員向け研修の企画立案や、実際の研修の場面でご利用いただけるツールです。旅館業以外の業界でも状況に応じて参考にしてください。

<https://www.mhlw.go.jp/content/11130500/001469650.pdf>



顧客等への理解を深めるための啓発資料(認知症)

知っておきたい認知症の基本(政府広報オンライン)

認知症についての基本的な疑問にお答えする記事です。

<https://www.gov-online.go.jp/article/202501/entry-7013.html>



認知症バリアフリー社会実現のための手引き(日本認知症官協議会)

認知症バリアフリー社会の実現への取り組みを推進していくための手立てとして、業種ごとに作成された手引きです。

<https://ninchisho-kanmin.or.jp/guidance.html>



障害特性を踏まえた合理的配慮の提供事例 ※合理的配慮の提供等事例集等(内閣府)より作成

困っていること・合理的配慮の提供の申出	合理的配慮の提供例
並ぶべき列の最後尾や進むタイミングが分からない。(視覚障害)	店員が順番について把握しておき、順番となるまで列とは別のところで待機できるようにした。
処方された2種類の点眼薬が同形状の容器であり、区別ができない。(視覚障害)	調剤する際に一方の点眼薬にテープを貼り、感触だけで判別がつくようにした。
病院で検査を受けたが、検査技師が何を話しているのか分からない。(聴覚・言語障害)	検査をするときは検査技師の手が塞がっているため筆談は難しいが、検査技師とは別のスタッフが筆談対応したり、手話通訳をつけたりした。
空港の駐車場へ駐車した後、駐車場から館内のエアラインカウンターまで、車椅子を押してしまい。(肢体不自由)	事前に空港の利用予定日時や荷物の個数等を聞き取り、駐車場到着後にインフォメーションへ再度連絡するように依頼した。当日は入電後、空港ターミナルビルスタッフが駐車場へ向かい、エアラインカウンターまで対応した。
申込書類に自分で記入することができず、同行者もいないので、店員に代筆してほしい。(肢体不自由)	十分に本人の意向を確認した上で、店員が代筆による記入を行った。この際、記入内容について後で見解の相違が生じないように、複数の店員が立ち会った。
初めて行く歯科医院だと、極度に施術を怖がってしまう。(知的障害)	事前に相談があったので、施術室の椅子に座って歯磨きの仕方に関する話をするなど、施術をしない場で慣れるだけの機会を設けた。
レジでの会計の際に持ち金が不足しており買いたいものが買えないときは、不満が折り合えるまで会計を待ってほしい。(知的障害)	家族がいきなり断るようには説明していたが、順番を待っている他のお客から「早くしてくれ」と催促があったため、事情を説明した上で他のお客は別のレジで対応した。
大勢の人がいるところでは、どうしても周囲が気になってしまい落ち着かず、待合室での順番待ちが難しい。(精神障害)	別室の確保が困難であったため、待合室の中で、比較的周りが静かなスペースに椅子を移動させ、順番待ちできるように配慮した。
授業で他者とコミュニケーションを取るときや難しい課題に取り組むとき、緊張やパニックが起こることがある。(精神障害)	緊張したり気分が悪くなったときは、教室から一時的に退室することを認め、クールダウンさせることにした。

建設的対話・相互理解の重要性

ここに記載されている合理的配慮の例は一例です。障害のある人が直面するバリアはさまざまなので、合理的配慮の提供にあたっては、建設的対話を通じ、お互いの状況の理解に努めることが重要です。

こちらもご利用ください

障害者差別に関する相談窓口「つなぐ窓口」

障害者差別解消法に関する質問に対して回答することや、障害を理由とする差別に関する相談事業を適切な自治体・各府省庁等の相談窓口へ円滑につなげるための調整・取次を行うことを目的に設置している窓口です。事業主の皆さまもご相談いただけます。

<https://sabekai-tsunagu.go.jp/>



2. 求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策について

「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」

【指針項目】2 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容

(1) 求職活動等におけるセクシュアルハラスメント

- 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
- 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントには、同性に対するものも含まれ、また、被害を受けた者の性的指向又はジェンダーアイデンティティにかかわらず、当該者に対する求職活動等におけるセクシュアルハラスメントも、本指針の対象。
- 求職者等とは、企業の求人に応募する者などの求職者や、インターン、OB・OG訪問を行う方、教育実習・看護実習に参加する方などの求職者に類するものを指す。新卒の学生に限定されるものではなく、年齢・性別を問わず求職活動等を行うもの全般が含まれる。

(2) 「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を指し、例えば以下のものが含まれる。
なお、**S N S等のオンラインを介したものやオンライン上で行われるもの**も含まれ、事業主が雇用する労働者が通常就業している場所で行われるものに限らない。
 - ・ 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

2 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容

(5) 「求職活動等におけるセクシュアルハラスメント」の典型的な例

- 少人数の説明会において、労働者が求職者等の腰、胸等に触ったため、当該求職者等が苦痛に感じてその求職活動等の意欲が低下していること。
- 企業が実施するインターンシップにおいて、労働者が求職者等に対して性的な冗談やからかいを意図的かつ継続的に行ったため、当該求職者等が苦痛に感じてインターンシップ中の活動が手につかないこと。
- 企業が実施するインターンシップにおいて、性的な内容を含むポスターの掲示や画面の表示等を行っているため、求職者等が苦痛に感じてインターンシップ中の活動が手につかないこと。
- 面接中、面接官を務める労働者から性的な事実に関する質問を受け、求職者が苦痛に感じてその求職活動の意欲が低下していること。
- 求職者等が労働者への訪問を行った際、当該労働者に性的な関係を求められ、当該求職者等が苦痛に感じてその求職活動等の意欲が低下していること。
- インターンシップ中に労働者が求職者等を執拗に私的な食事に誘い、当該求職者等が苦痛に感じてその求職活動等の意欲が低下していること。

【指針項目】4 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 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) 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応**
- (4) (1)から(3)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、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、労働者及び求職者等に対するその方針の周知・啓発として、次の措置（イ、ロ、ハ）を講じなければならない。

イ 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明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

周知啓発例

- ・ 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、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規定し、当該規定と併せて、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性別役割分担意識に基づく言動がセクシュアルハラスメントの発生の原因や背景となり得ることを、労働者に周知・啓発すること。等

(1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る性的な言動を行った者については、**厳正に対処する旨の方針**及び**対処の内容**を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規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

周知啓発例

- 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、
求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る性的な言動を行った者に対する懲戒規定を定め、
その内容を労働者に周知・啓発すること。 等

(1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

八 求職活動等に関するルールをあらかじめ明確化し、これを労働者及び求職者等に周知・啓発すること。

対応例

- 労働者に対しては、「面談時間及び場所の指定」、「実施体制（複数人で対応すること等）」並びに「やり取りに用いるSNSの種類の指定」その他の求職者等と面談等を行う際の規則を定め、周知・啓発するための研修、講習等を実施すること。
- 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の広報手段を用いて周知等すること。
- なお、労働者に対する周知・啓発に当たっては、求職活動等以外の場面においても求職者等に対する言動に必要な注意を払うよう、併せて周知することも考えられる。

(2) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- 事業主は、求職者等からの相談に対し、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。

イ 相談窓口をあらかじめ定め、求職者等に周知すること。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。

対応例

（相談窓口をあらかじめ定めていると認められる例）

- ・ 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。

（求職者等に周知していると認められる例）

- ・ 求職者等に対し、パンフレット、ホームページ等によって、相談窓口を周知すること。

(2) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

□ 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、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、その発生のおそれがある場合や、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) 求職活動等におけるセクシュアル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、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。

対応例

- ・ 相談窓口の担当者、人事部門又は専門の委員会等が、相談者及び行為者の双方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、相談者と行為者との間で事実関係に関する主張に不一致があり、事実の確認が十分にできないと認められる場合には、第三者からも事実関係を聴取する等の措置を講ずること。等

(3) 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

ロ イにより、求職活動等におけるセクシュアル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

- ・ 事案の内容や状況に応じ、被害者と行為者を引き離すための対応、行為者の謝罪、又は人事担当者による被害者への相談対応等の措置を講ずること。

ハ イにより、求職活動等におけるセクシュアル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、
行為者に対する措置を適正に行うこと。

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ける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。あわせて、事案の内容や状況に応じ、被害者と行為者を引き離すための対応、行為者の謝罪等の措置を講ずること。 等

(3) 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

二 改めて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を周知・啓発する等の再発防止に向けた措置を講ずること。なお、求職活動等におけるセクシュアル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

- 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及び求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る性的な言動を行った者について厳正に対処する旨の方針を、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。
- 労働者に対して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意識を啓発するための研修、講習等を改めて実施すること。

(4) (1)から(3)までの措置と併せて講ずべき措置

○ (1)から(3)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 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者・行為者等の情報は当該相談者・行為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セクシュアルハラスメントに係る事後の対応に当たっては、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ずるとともに、その旨を労働者及び求職者等に対して周知すること。

措置例

- ・ 相談者・行為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。

ロ 労働者が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「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事実関係の確認等」という。）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。

措置例

- ・ 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、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事実関係の確認等を理由として、当該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 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行うことが望ましい取組の内容

- 事業主は、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、4の措置に加え、次の取組を行うことが望ましい。
 - (1) 求職活動等を行う大学生や専門学校生が所属する教育機関が設置する相談窓口の担当者等の求職者等の関係者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が望ましい。
 - (2) 事業主は、求職者等から、顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者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が望ましい。

6 事業主が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の内容

- (1) 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、
出産等に関するハラスメントに類する行為及び求職活動等における育児休業等に関する
ハラスメントに類する行為について、事業主は、当該事業主が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（その者が法人である場合にあつては、その役員）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が望ましい。

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が望ましい。

また、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、4の措置も参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めることが望ましい。

- (2) 事業主は、求職者等から、顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者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、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。

事業主が講ずべき措置一覧

注：簡略化した記載となっています

	ハラスメント の内容、方針 の明確化	行為者へ の厳正な 対処方針、 内容	求職活動 等に関する ルール 明確化	相談 窓口 設置	相談 に対する 適切な 対応	事実 関係の 迅速かつ 正確な 確認	被害 者に対する 適正な 配慮の 措置	行為 者に対する 適正な 措置	再発 防止 措置	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	当事者 等のプライバシー 保護のための 措置の実 施	相談、 協力等 を理由に 不利益な 取り扱い をされない 旨の定め	業務体 制の整備 など実情 に応じた 必要な 措置
パワーハラスメント	○	○		○	○	○	○	○	○		○	○	
カスタマーハラスメント	○ 毅然とした態度 で対応し労働者 を保護する旨の 方針	○ カスハラ の内容及び 対処の内容		○	○	○	○		○	○	○	○	
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	○	○	○ 労働者及び 求職者等へ 周知	○ 求職者等へ 周知	○	○	○	○	○		○ 労働者及び 求職者等へ 周知	○	
妊娠・出産等、 育児・介護休業 等に関するハラ スメント	○	○		○	○	○	○	○	○		○	○	○

3

その他

ひと、くらし、みらいのために



厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

パワーハラスメント防止指針の改正について①

- いわゆる「自爆営業」に関して、職場におけるパワーハラスメントの3要件を満たす場合にはパワーハラスメントに該当することについて、パワーハラスメント防止指針に明記パワーハラスメント防止指針に自爆営業について以下のように規定。

【パワーハラスメント防止指針】

2 職場におけるパワーハラスメントの内容

- (7) 職場におけるパワーハラスメントは、(1)の①から③までの要素を全て満たすものをいい（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、職場におけるパワーハラスメントには該当しない。）、個別の事案についてその該当性を判断するに当たっては、(5)で総合的に考慮することとした事項のほか、当該言動により労働者が受ける身体的又は精神的な苦痛の程度等を総合的に考慮して判断することが必要である。

このため、個別の事案の判断に際しては、相談窓口の担当者等がこうした事項に十分留意し、相談を行った労働者（以下「相談者」という。）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、相談者及び行為者の双方から丁寧に事実確認等を行うことも重要である。

これらのことを十分踏まえて、予防から再発防止に至る一連の措置を適切に講じることが必要である。

職場におけるパワーハラスメントの状況は多様であるが、代表的な言動の類型としては、以下のイからへまでのものがあり、当該言動の類型ごとに、典型的に職場におけるパワーハラスメントに該当し、又は該当しないと考えられる例としては、次のようなものがある。

ただし、個別の事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ること、また、次の例は限定列举ではないことに十分留意し、4(2)口にあるとおり広く相談に対応するなど、適切な対応を行うようにすることが必要である。

なお、職場におけるパワーハラスメントに該当すると考えられる以下の例については、行為者と当該言動を受ける労働者の関係性を個別に記載していないが、(4)にあるとおり、優越的な関係を背景として行われたものであることが前提である。

また、商品の買い取り強要等（事業主が労働者に対し、当該労働者の自由な意思に反して自社の商品・サービスを購入させる行為）に関連する言動も、(1)の①から③までの要素を全て満たす場合には、職場におけるパワーハラスメントに該当する。

イ～へ （略）

パワーハラスメント防止指針の改正について②

- いわゆる「カミングアウト」の強要又は禁止について以下のように規定。

【パワーハラスメント防止指針】

2 職場におけるパワーハラスメントの内容

- (7) ……(略) 職場におけるパワーハラスメントの状況は多様であるが、代表的な言動の類型としては、以下のイからへまでのものが……(略) ある。

□ 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）

(イ) 該当すると考えられる例

- ① 人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・性自認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。

へ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

(イ) 該当すると考えられる例

- ② 労働者の性的指向・性自認ジェンダーアイデンティティや病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の労働者に暴露すること又は当該労働者が開示することを強要する若しくは禁止すること。

4 事業主が職場における優越的な関係を背景とした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

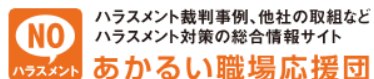
(4) (1)から(3)までの措置と併せて講ずべき措置

イ 職場におけるパワーハラスメントに係る相談者・行為者等の情報は当該相談者・行為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パワーハラスメントに係る事後の対応に当たっては、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ずるとともに、その旨を労働者に対して周知すること。なお、相談者・行為者等のプライバシーには、性的指向・性自認ジェンダーアイデンティティや病歴、不妊治療等の機微な個人情報も含まれるものであること。

ハラスメント対策総合情報サイト「あかるい職場応援団」



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



- 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) >

検索ワード

文字サイズの変更
標準 大 特大

厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

事業主の取り組みで、
お客様も、働く人も笑顔に

NO!
カスハラ

カスハラ防止措置が事業主の義務になります

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 →

相談窓口のご案内 ダウンロードコーナー

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。

オンライン対応可

秘密厳守

本事業のアドバイザーが

ハラスメント事案が生じた企業等の事業主や

人事労務管理者等に対してアドバイス・提案を行います。

**ハラスメント対策を自立して進められるように、
無料で専門家を派遣してお手伝いします！**

ハラスメントが発生した際は、早期対応が必要です。

職場での各種ハラスメント※は、被害者の救済が重要であることはもちろん、
ほかにも様々な影響があります。

周囲の人たち

- ・仕事への意欲低下
- ・職場全体の生産性に悪影響

各種ハラスメントを 行った人

- ・社内での自分の信用低下
- ・懲戒処分や訴訟の可能性
- ・自分の居場所が失われる

企業

- ・業績悪化
- ・貴重な人材の損失

職場における各種ハラスメントが発生した場合、迅速かつ適切に対応する必要があります。

※パワハラ、セクハラ、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、カスタハラ、求職者等セクハラ

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>



伴走支援は「全4回」で実施し、このように進めます

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

本事業での支援対象となる事業所と支援の範囲

- ・本事業の支援対象事業所は労働者を雇用する 事業所の事業主ないし人事労務担当者の方です。
- ・本事業の支援の範囲は、雇用する労働者等からハラスメントを受けた旨の相談が実際にあった際の
以下のような対応について、助言を行うものです。
i) 事実関係の確認
ii) 被害者に対する配慮のための措置
iii) 行為者に対する措置等の対応に苦慮しており、助言を求めたい。

本事業における制限事項

- ・事案がハラスメントに該当するかどうかの最終的な判断・認定は依頼者の責任で行ってください。
- ・関係者への処分や配置転換などの措置の決定は依頼者の責任で行ってください。
- ・被害者、行為者への直接対応は行いません。
- ・当事者や関係者からの直接の事実聴取を行いません。聴取方法の助言、結果の分析や調査後の
措置に対する助言は行いますが、調査主体はあくまで依頼者です。
- ・法律上の代理人としての活動を行いません。

本事業での支援事例を整理して、ハラスメント事案解決の専門的知識がない企業が、対応力強化のために活用できる事例集を作成します。
(事業主様や個人が特定できるような情報は一切公開いたしません。)

WEBからお申し込みができなかった場合には、以下へご連絡ください。
株式会社東京リーガルマインド 公共事業本部
ハラスメント事案解決のための伴走型支援及び事例集の普及事業事務局
電話：0120-997-923
電話受付時間：毎週月曜日～金曜日（9：00～18：00）※祝日、年末年始を除く

【参考】フリーランス・事業者間取引適正化等法（令和6年11月1日施行）

業務委託におけるハラスメント対策に係る体制整備義務

特定受託事業者に係る取引の適正化等に関する法律（フリーランス・事業者間取引適正化等法）が令和6年11月1日に施行され、個人として働くフリーランス（法律上の特定受託事業者）に対して業務委託を行う発注事業者（法律上の特定業務委託事業者）は、雇用されている労働者や求職者等に対するハラスメントのみならず、フリーランスに対して行われる業務委託に関するハラスメントについても、相談体制の整備等の措置を講じることが義務付けられています。

また、フリーランスがハラスメントに関する相談を行ったこと等を理由として不利益な取扱いをしてはなりません。

この法律における「フリーランス」（特定受託事業者）とは

業務委託の相手方である事業者で、次の①、②のいずれかに該当するもの

- ①個人であって、従業員を使用しないもの
- ②法人であって、一の代表者以外に他の役員がなく、かつ、従業員を使用しないもの

フリーランス・事業者間取引適正化等法については厚生労働省ホームページ「フリーランス」で検索

この法律における「発注事業者」（特定業務委託事業者）とは

フリーランスに業務委託する事業者で、従業員を使用するものを指します。

なお、この法律における「従業員」には、短時間・短期間等の一時的に雇用される者は含まれず、具体的には、「週労働20時間以上かつ31日以上雇用が見込まれる者」が「従業員」にあたります。

発注事業者が講ずべき措置

- (1) ハラスメントを行ってはならない旨の方針の明確化、方針の周知・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
※従業員向けの相談窓口を、フリーランスも利用できるようにすることも可能です。
- (3) 業務委託におけるハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応
- (4) (1)～(3)と併せて、相談者・行為者など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、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契約の解除などの不利益な取扱いをされない旨を定め、従業員およびフリーランスに対し周知することが必要になります。