

ハラスメント関連法の改正について

令和8年2月26日

宮城労働局 雇用環境・均等室

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

職場におけるハラスメントについて

以下のように各種ハラスメントの対応が法制化され、
事業主には、以下のハラスメントの防止措置義務があります。

セクシュアルハラスメント

平成11年4月1日から

妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント

平成29年1月1日から

パワーハラスメント

大企業：令和2年6月1日から
中小企業：令和4年4月1日から

カスタマーハラスメント

令和8年10月1日から

求職者等に対するセクシュアルハラスメント

ハラスメントとは何か 具体例 パワーハラスメント

パワーハラスメントとは、職場において行われる

①優越的な関係を背景とした言動であつて、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であり、①～③までの要素を全てみたすもの。

→ 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については、該当しない。

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す

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

ハラスメントとは何か 具体例 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

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。

(注1) 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は妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメントには該当しない。例：業務体制を見直すため、上司が育児休業をいつからいつまで取得するのか確認する。上司・同僚が「つわりで体調が悪そうだが、少し休んだ方が良くはないか」と配慮する。

(注2) 妊娠・出産等、育児・介護休業等を理由とする解雇、雇止め、労働条件の引き下げ、降格、減給等不利益取扱いは禁止されている。≠ハラスメント

ハラスメントとは何か、ハラスメントの影響

「職場」とは

事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所を指し、労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、労働者が業務を遂行する場所であれば「職場」に含まれます。

勤務時間外の「懇親の場」、社員寮や通勤中などであっても、実質上職務の延長と考えられるものは「職場」に該当しますが、その判断に当たっては、職務との関連性、参加者、参加や対応が強制的か任意かといったことを考慮して個別に行う必要があります。

● 「職場」の例

- ・出張先
- ・業務で使用する車中
- ・取引先との打ち合わせの場所（接待の席も含む） 等

「労働者」とは

正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員などいわゆる非正規雇用労働者を含む、事業主が雇用する全ての労働者をいいます。

また、派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者（派遣先事業主）も、自ら雇用する労働者と同様に、措置を講ずる必要があります。

労働者（被害者、周囲の従業員等）への影響

- 労働者の意欲の低下などによる職場環境や職場全体の生産性の低下
- 労働者の健康状態の悪化（頭痛、睡眠不足、精神疾患等）
- 労働者の休職、退職

企業への影響

- 人員確保（従業員離職に伴う従業員の新規採用、教育コスト等）
- 金銭面（損害賠償の支払い、弁護士費用等）
- ブランドイメージの低下、それに伴う営業機会の損失（売上の減少）

ハラスメント防止策（セクハラ、妊娠・出産、育・介休等ハラ、パワハラ）

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

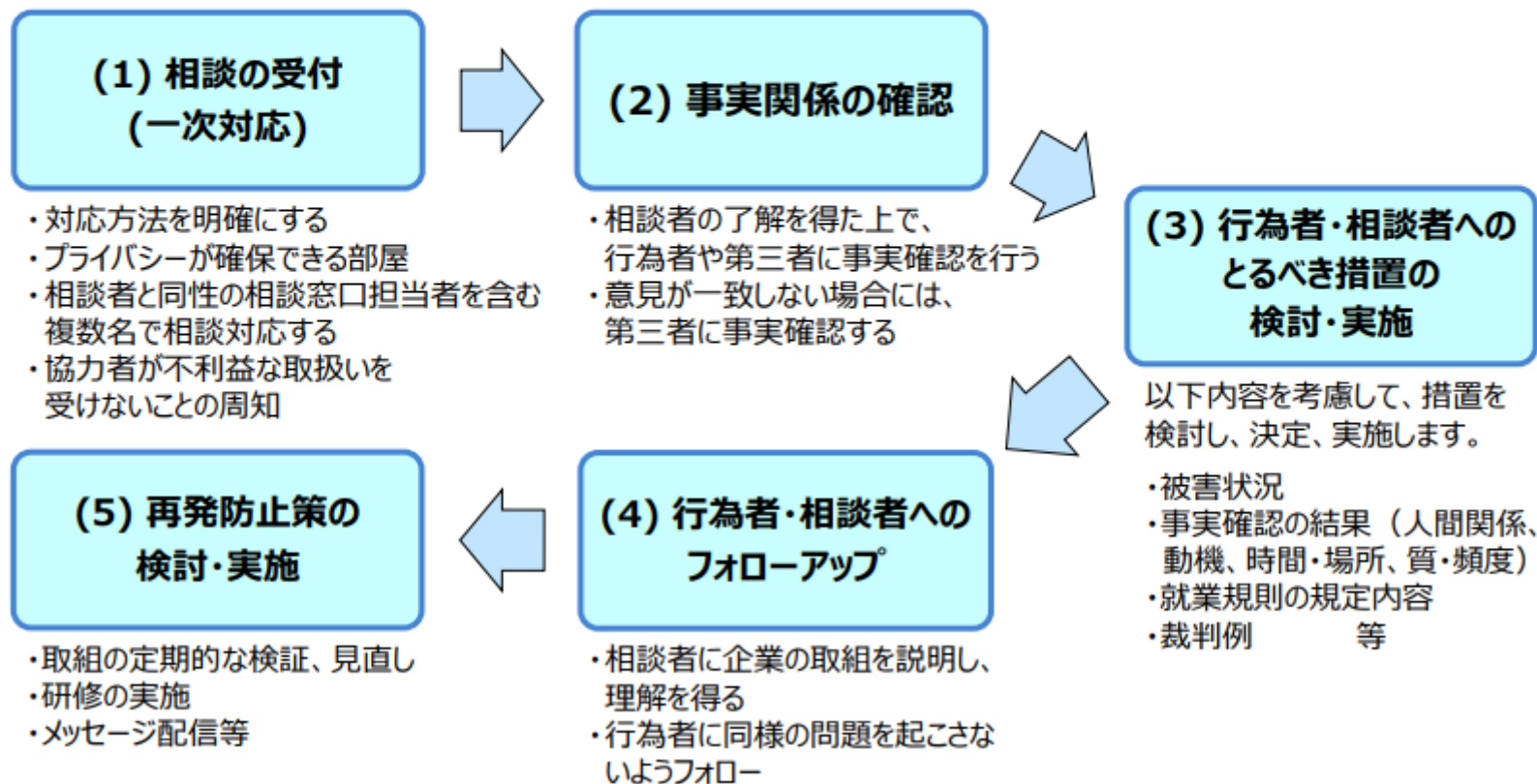
- ⑪業務体制の整備など、事業主や妊娠等した労働者その他の労働者の実情に応じ、必要な措置を講ずること

ハラスメント防止策（セクハラ、妊娠・出産、育・介休等ハラ、パワハラ）

相談窓口担当者が相談を受けた場合、必要に応じ人事部門と連携し、迅速に対応します。問題が大きくなる前に早急に対応することで、ハラスメント事案の解決に近づきます。

下図のうち「相談の受付（一次対応）」は相談窓口（相談窓口担当者）が担いますが、それ以降相談窓口がどこまでを担うか、どこから人事部門に引き継ぐかは企業によります。

【解決までの流れのイメージ】



相談対応 NG!

※相談者に共感を示さない以下のような言葉は、厳禁です。

- 「ハラスメントを受けるなんて、あなたの行動にも問題（落ち度）があったのではないかと相談者を責める。
- 「どうして、もっと早く相談しなかったのか」と責める。
- 「それは、ハラスメントですね。それは、ハラスメントとは言えません」と断定する。
- 「これくらいは当たり前、それはあなたの考え過ぎではないか」と説得する。
- 「そんなことはたいしたことではないから、我慢した方がよい」と説得する。
- 「（行為者は）決して悪い人ではないから、問題にしない方がいい」と説得する。
- 「そんなことでくよくよせずに、やられたらやり返せばいい」とアドバイスをする。
- 「個人的な問題だから、相手と二人でじっくりと話し合えばいい」とアドバイスをする。
- 「そんなことは無視すればいい」とアドバイスをする
- 「気にしても仕方がない。忘れて仕事に集中した方がよい」とアドバイスをする

カスタマーハラスメントについて

- カスタマーハラスメントとは、以下の3つの要素をすべて満たすもの

①顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う、

②社会通念上許容される範囲を超えた言動により、

③労働者の就業環境を害すること。

①の例

- ・ 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とは、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。 **詳細次ページ**

③とは、当該言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じること。

カスタマーハラスメントについて

「社会通念上許容される範囲を超えた言動」の例

1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- 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**
 - ・ 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。
- 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**
 - ・ 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。
- ③ **対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求**
 - ・ 契約金額の著しい減額の要求をすること。
- ④ **不当な損害賠償要求**
 - ・ 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。

2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① **身体的な攻撃（暴行、傷害等）**
- ② **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）**
- ③ **威圧的な言動**
- ④ **継続的、執拗な言動**
- ⑤ **拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）**

※カスタマーハラスメント対策を講ずる際には、当然ながら、消費者の権利等を阻害しないものでなければならず、また、障害者差別解消法の合理的配慮の提供義務を遵守する必要があります。

カスタマーハラスメント防止策

(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。

また、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顧客等に周知・啓発することも、被害の防止に当たっては効果的と考えられる。

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。

また、当該事業所において発生しやすい職場におけるカスタマーハラスメントの例や、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り得ることを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

カスタマーハラスメント防止策

(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

① 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。

②①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。

(措置を適正に行っていると認められる例)

1. 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。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。

2. 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、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。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、弁護士へ相談することも考えられる。

③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。

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。

必要に応じて、事案の内容や対応経緯を記録し、個人情報取り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。

カスタマーハラスメント防止策

(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

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。

- ・ 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。

(5) (1) から (4) までの措置と併せて講ずべき措置

プライバシー保護、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されない旨を定め、労働者に周知・啓発すること。

求職者等に対するセクシュアルハラスメントについて

求職活動等におけるセクシュアルハラスメントは、

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。

- * 同性に対するものも含まれる。
- * 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ない。

(求職活動等の例)

- 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



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ょこく誘われた。



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。

求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止策

(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。

②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。

③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。

(求職活動等に関するルールをあらかじめ明確化し、労働者及び求職者等に周知・啓発している例)

・労働者に対しては、面談時間及び場所の指定、実施体制並びにやり取りに用いるSNSの種類等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。

また、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。

求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止策

(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) 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

プライバシー保護、労働者が事実関係の確認等に協力したこと等を理由として、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。



就活ハラスメント防止対策企業事例集
(令和5年3月作成)



ハラスメント対策総合情報サイト「あかるい職場応援団」



ハラスメント関係資料ダウンロードコーナー
～パワハラ対策導入マニュアル等～

ハラスメント対策研修動画

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

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

f あかるい職場応援団
公式Facebook

X 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

トップページ ハラスメント基本情報 ハラスメントで悩んでいる方 管理職の方 人事担当の方 その他 相談窓口のご案内 Q&A

見たい事例動画をサクッと検索!
これってハラスメント?動画でチェック!
詳しくはこちら!

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

カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（令和6年3月作成）



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、録音ができるようにしておく。
- 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。



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) ・ポスター ・ 研修動画 (令和7年3月作成)

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

厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

NO! カスハラ
お客様と従業員が
尊重しあえる社会



厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

経済産業省
Ministry of Economy, Trade and Industry

全日本スーパーマーケット協会
All Japan Supermarket Association

全日本スーパーマーケット協会
All Japan Supermarket Association

厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

スーパーマーケット業界におけるカスタマーハラスメント対策につ...
(2) カスタマーハラスメントに対する企業の対応状況

後で見る 共有

令和6年度に厚生労働省が実施したスーパーマーケット業における実態把握調査によると...

- カスタマーハラスメントが発生した場合の顧客への対応方法として、**社内で統一のルール等はなく、現場で個別に対応している企業**が58.4%であった。
- カスタマーハラスメントに対する取組を定める**規定**として、**接客行為と接客時のルールや業務とを区別する明確な判断基準を設けること**が難しいと回答した企業は77.2%であった。

スーパーマーケットにおいて、多くの企業では規定したマニュアルや手順に従って対応するのではなく、現場で個別に対応しており、カスタマーハラスメントと正当なクレーム・要求との線引きが難しいと感じている...

本動画は、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)に収録されている。労働基準局やスーパーマーケット業における代表的な行為を紹介し、企業に求められる対応について解説します。

見る YouTube 企業に求められる対応について見ていきたいと思ひます。



厚生労働省委託事業

～中小企業・小規模事業者等のみなさまへ～
こんなお悩みありませんか？

職場におけるハラスメントの
対応はどうすればいい？



長時間労働の削減方法に
ついて知りたい。

同一労働同一賃金の導入に
ついてよく知りたい

》働き方改革推進支援センターにご相談ください。《

無料

社会保険労務士等の専門家を派遣します！

TEL 0120-97-8600 **FAX 022-357-0024**

受付時間 9:00～17:00 (土・日・祝日を除く)

Mail miyagi@workstylereform.net

H P <https://hatarakikatatakaikaku.mhlw.go.jp/consultation/miyagi/>

住所 〒983-0841

仙台市宮城野区原町 1-3-43 アクス原町ビル 202 (TMC内)

