

職場のハラスメント防止対策

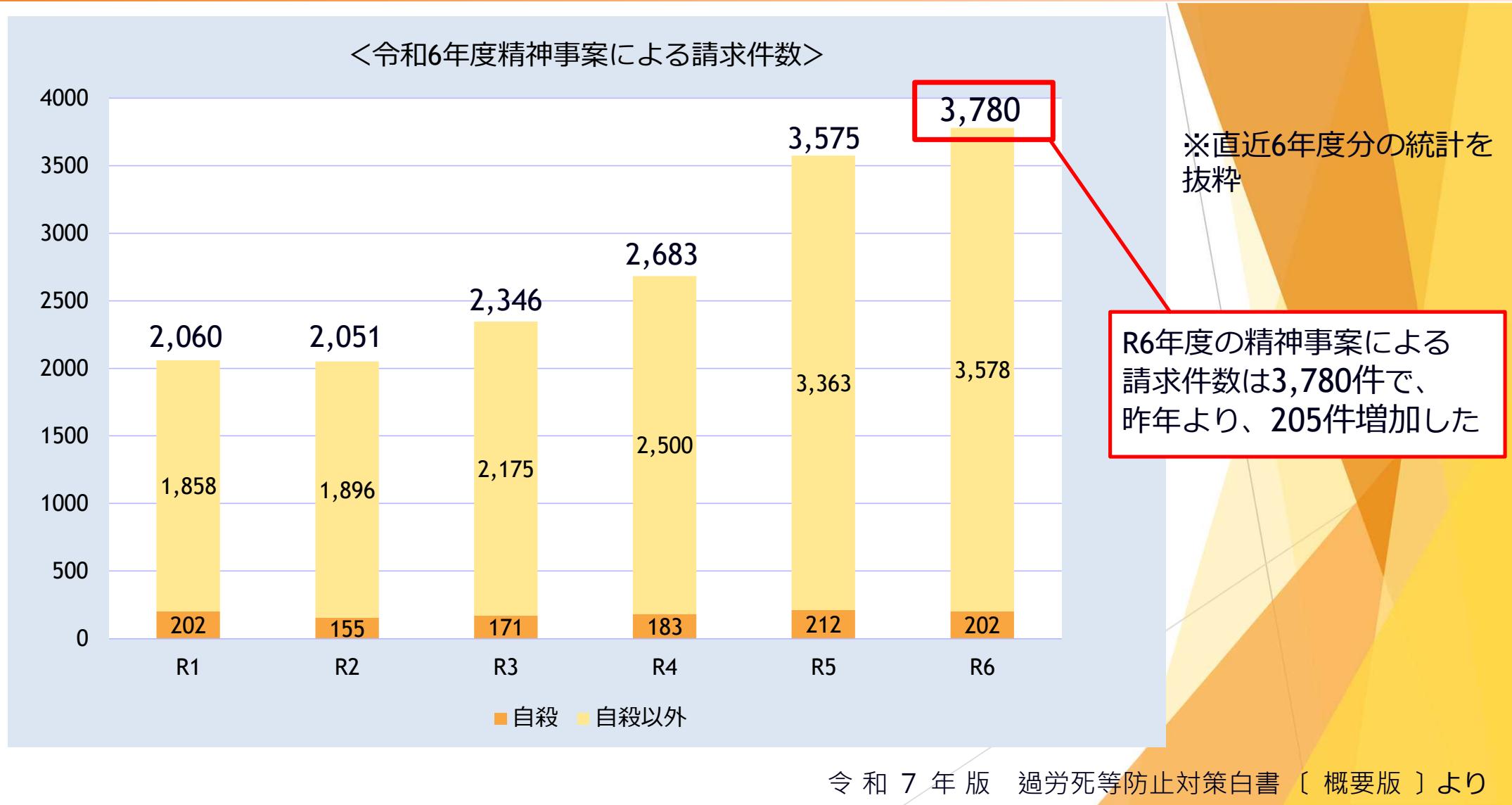
「NO ハラスメント」

主催：宮崎労働局 雇用環境・均等室

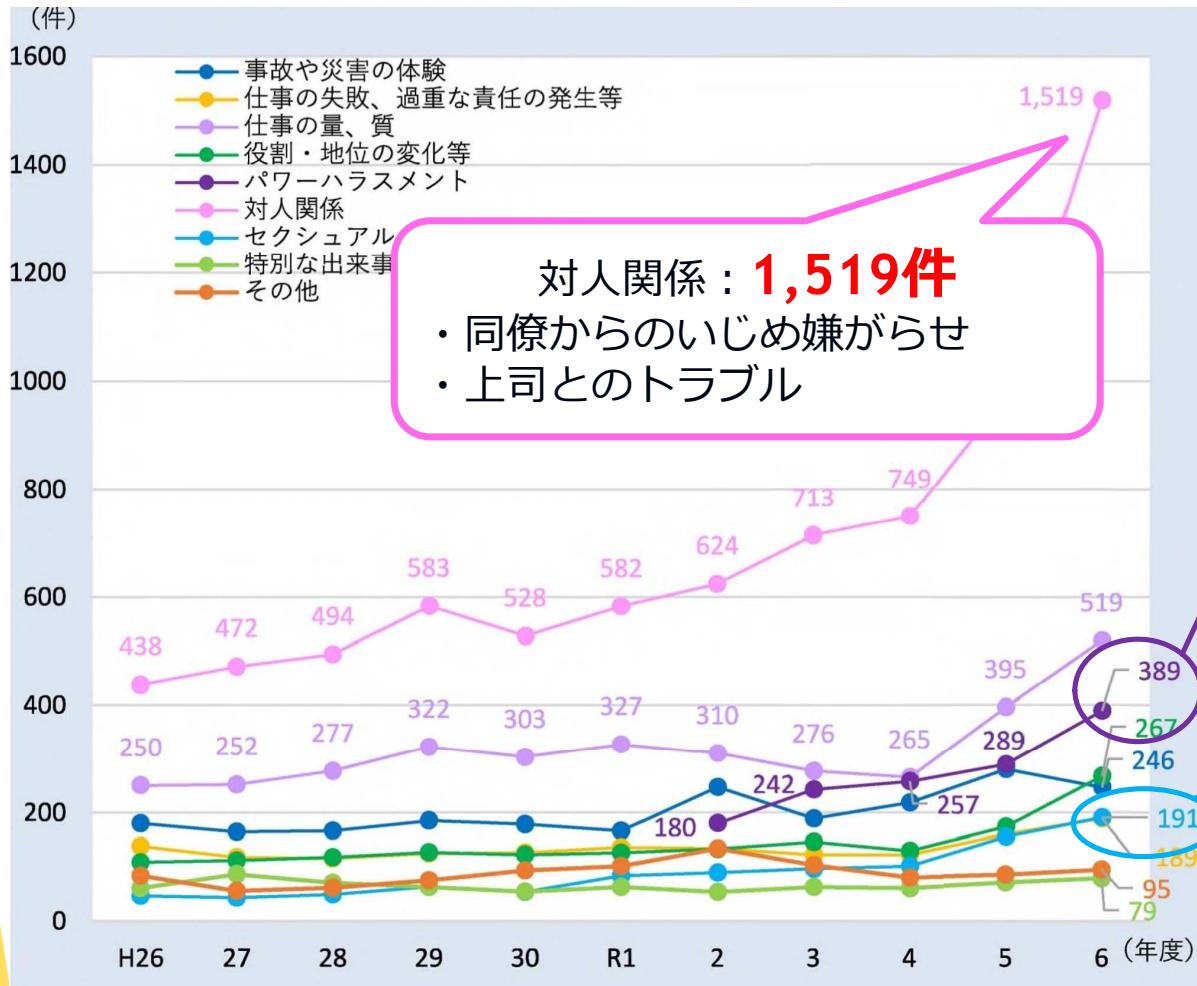
共催：宮崎県、宮崎県労働委員会、宮崎県社会保険労務士会



◆ハラスメント対策の現状



➤ハラスメント対策の現状

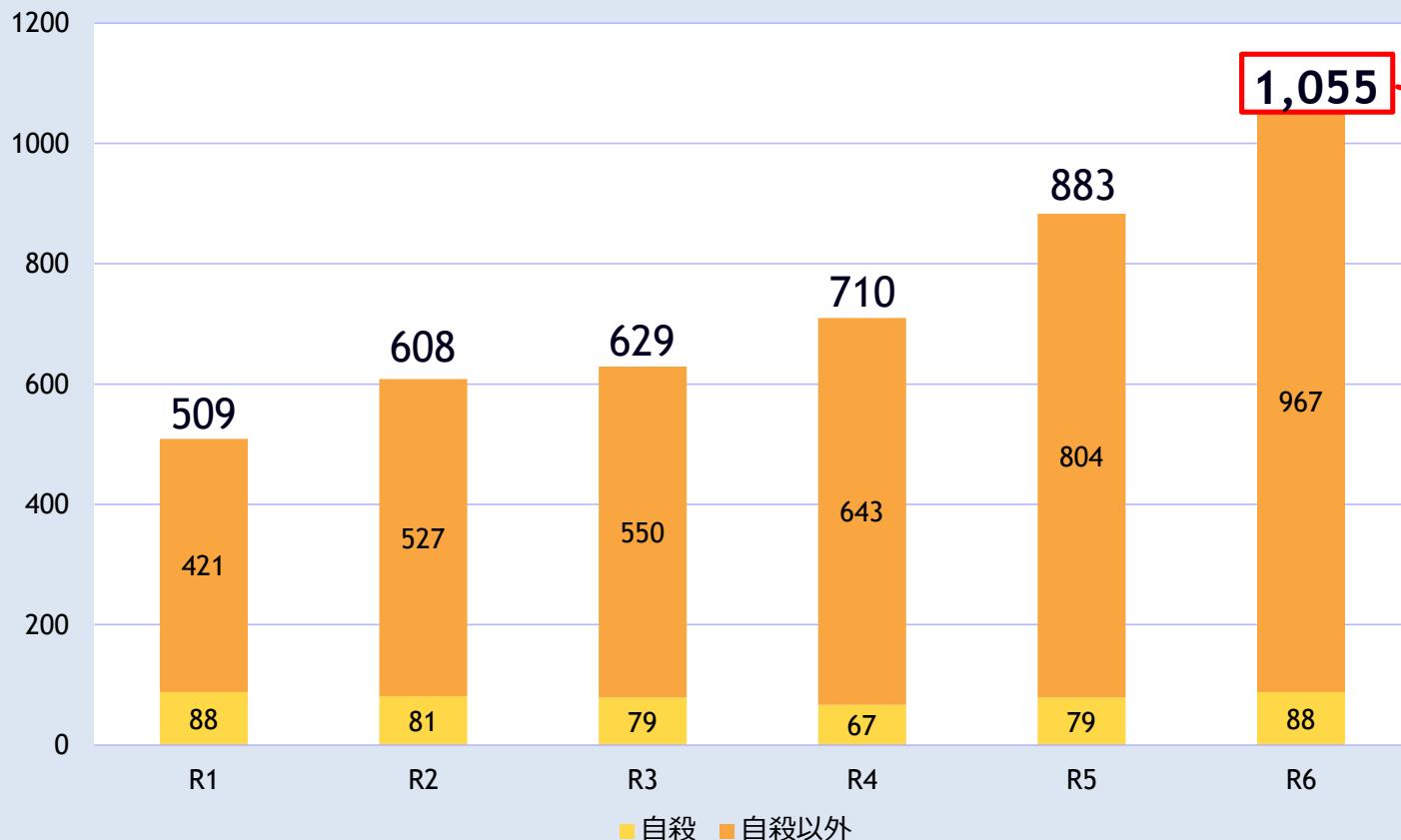


※「決定件数」は当該年度中の「支給決定」「不支給決定」の合計であり、前年度以前に請求されたものについて決定した件数を含んでいる。

※令和2年度から「パワーハラスメント」が独立した項目となっている

➤ 労災請求件数の推移（精神事案）

＜認定件数の推移＞



※直近6年度分の統計を抜粋

R6年度の精神事案の認定件数は
請求件数は1,055件で、
昨年より、172件増加した

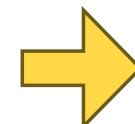


労災として認定されるような**重大なハラスメント事案**が増加・表面化している

「被害者を作らない」「加害者を作らない」ために、ハラスメント対策を進める

「被害者を作らない」

- 労働者的人格・人権
働きやすい職場環境で働く利益を守ることが重要
- 被害者を早期に救済する



「加害者を作らない」

- 法的責任（損害賠償責任）を回避する
- 「ハラスメントをしている」事を気づかせる
言動を改める機会を与える気づかせる事が重要

- 生産性の低下を防ぐ
- 企業イメージの向上 等...

**企業にも
大きなメリットがある**



◆ 職場のハラスメント

パワハラ

(労働施策総合推進法)

- 身体的・精神的な攻撃
- 人間関係の切り離し
- 過大な要求・過少な要求
- 個の侵害
- など...



セクハラ

(男女雇用機会均等法)

職場において行われる、労働者の意に反する「性的な言動」により、労働条件について不利益を受けたり、就業環境が害される事。

- 性的な言動に対する労働者の対応により不利益を受ける **対価型セクハラ**
- 性的な言動により、
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 **環境型セクハラ**

妊娠・出産、育児休業等ハラスメント

(男女雇用機会均等法)

職場において行われる、上司・同僚からの言動により、妊娠・出産した女性労働者や育児休業・介護休業を申出・取得した男女労働者の就業環境が害される事。



いわゆる...

- マタハラ (マタニティーハラスメント)
- パタハラ (パタニティーハラスメント)
- ケアハラ (ケアハラスメント)

➤職場のハラスメントは他にも...

- 性的思考や性自認に関連した差別的言動・嫌がらせ
- 障害者に対する差別的言動・嫌がらせ → 障害者虐待
- 発注業者からフリーランスへのハラスメント

等々・・・

法改正によりカスハラ・就活セクハラについても
方針を明確化することが義務になる



◆パワーハラスメントとは？

パワーハラスメントとは、①～③をすべて満たすもの

①優越的な関係性を背景とした言動

上司・部下のような上下関係だけではなく、多対一の場合や、知識やスキルに差がある関係性でも「優越な関係」に該当する場合がある

拒否 又は 抵抗 できる
関係性であったか？

②業務上必要且つ相当な範囲を超えたものにより

社会通念に照らし、当該言動が、業務上必要ないもの、またはその様態が相当ではないもの

③労働者の就業環境が害されるもの

当該行為により、身体的・精神的苦痛が与えられ、能力の発揮に重大な悪影響が出るなど就業する上で看過できない程度の支障が生じること

!

③の判断に当たっては、「**平均的な労働者の感じ方**」つまり「**社会一般の労働者が**同様の状況で当該言動を受けた場合に、就業する上で看過できない程度の支障が生じる**ような言動であるかどうか**」を基準とすると言われています。

➤パワハラの6類型について



1、身体的な攻撃

暴力・殴打、物を投げる、故意にぶつかる、直接的な攻撃



2、精神的な攻撃

侮辱、脅迫、長時間・複数回に渡る叱責
他の面前における大声での叱責



3、人間関係からの切り離し

集団で無視、いじめ、別室に隔離



4、過大な要求

達成困難な業務を行わせる、勤務に直接関係ない作業、
私的な雑用の処理を行わせる



5、過少な要求

能力とかけ離れた業務を行わせる、仕事を与えない



6、個の侵害

私物の写真撮影、プライバシーの侵害、秘密の暴露

➤ハラスメントの判決例

勤務先	消火器販売、消防設備の施工保守点検を行う企業	上司⇒新入社員 優越的な関係を背景とした 言動である為、①を満たす。
人物	被行為者：上司 加害者：新入社員	(消防設備や消火器等の 保守点検業務に従事)
背景	新入社員は高校卒業後に入社。 上司は、新入社員の仕事の覚えが悪いことから、注意したことは必ず手帳に書いてノートに書き写すように指導していたが、部下が仕事上の失敗が多く、上司が運転する車中で居眠りをするなどのことが重なったため、苛立ちを覚えるようになった。	業務上必要無い言動や 人格否定するような 発言もあるため、 ②を満たす。
言動の内容	新入社員が遺した手帳から、以下のような言葉又はこれに類する言葉が投げかけられていた。 <ul style="list-style-type: none"> ・学ぶ気持ちはあるのか、いつまでも新人気分 ・詐欺と同じ、3万円泥棒したのと同じ ・耳が遠いんじゃないか ・会社辞めた方がみんなのためになるんじゃないか ・やめればいい、やめてもどうせ再就職できないだろ ・死んでしまえばいい ・今日使った無駄な時間を返してくれ 	就業する上で看過できない程度の支障が生じるほどの発言と判断できるため、③を満たす。

言動に対する
法的判断

これらの発言は、仕事上のミスに対する叱責の域を超えて、部下の人格を否定し、威迫するものである。

また、これらの言葉が経験豊かな上司から入社後1年にも満たない社員に対してなされたことを考えると典型的なパワーハラスメントといわざるを得ず、**不法行為に当たると**認められると判断



【判決】

上司の不法行為責任を肯定。企業の使用者責任も肯定。

逸失利益 = 4727万円

死亡慰謝料 = 2300万円

弁護士費用 = 600万円 等の支払いが命じられた。

➤ハラスメントの判決例

勤務先	製造業
人物	被害者： 契約社員 （製造業務に従事） 加害者： 上司 （人事課長）
背景	契約社員は、同僚を中傷する発言、役員に対し脅迫的な言辞等を用いて施策を妨害、役員に対し虚偽の情報を流布、上司や役員を「くん、ちゃん」付けて呼ぶなど 複数の問題行動 があった。
言動の内容	契約社員の問題行動について、注意・指導の必要があると考えた上司が会議室に呼び出し面談を実施。面談中の契約社員の態度に腹を立て 感情的になった上司は大声で以下のように叱責した。 <ul style="list-style-type: none">自分は面白半分でやってるかもわからんけど、名譽棄損の犯罪なんだぞ。今後そういう事があったら、会社としては相当な処分をする。会社の秩序を乱すようなものは要らん。うちは。一切要らん。自分がやっていることかくして降りて、何が裁判所だ。とぼけんなよ、本当に。

上司の言動は
注意・指導？
ハラスメント？

➤ 「業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの」とは？

- ・業務上明かに必要のない言動や業務の目的を大きく逸脱した言動
- ・業務遂行するための手段として不適切な言動
- ・行為の回数、行為者の数など、その様態や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える言動



- 身体的暴力・苦痛を与える
- 大声での罵倒、机を叩く等の威嚇行為
- 大勢の前で注意をする
- 「クビにするからな！」というような雇用を脅かす発言
- 「給料泥棒！」というような人格を否定する発言

等があった場合

業務上必要かつ相当な範囲を超えたものと判断される



パワハラとならない指導のポイント

- ①問題となる具体的な行動に焦点を絞る
- ②感情的にならない
- ③人格や性格を否定しない
- ④どのように改善すべきかを伝える
- ⑤部下にどのように伝わったか確認する



➤ハラスメントの判決例

言動に対する
法的判断

問題行動を起こした従業員に対する適切な注意、指導のための面談で、**その目的は正当である**と言えるが、感情的になつて大きな声を出し、叱責する場面が見られ、注意、指導としては行き過ぎであったことは否定し難く、大きな声を出し、人間性を否定するかのような不相当な表現を用いて叱責した点については、**社会通念上許容される範囲を超えて**いるものであり、不法行為を構成する。

▼しかし…

感情的になつて大きな声を出したのは、部下が不遜な態度をとり続けたことに起因していると考えられる。人事担当者が面談に際してとる行動としては不適切であって、慰謝料支払義務を免れないが、**その経緯からすれば、その額は相当低額と判断。**

【判決】

**企業と上司の不法行為責任を肯定。企業と上司が連帯して、
慰謝料 10万円 (請求額は慰謝料 300万円等)**

1. 責任

➢ 加害者の責任

- ・社内における **懲戒処分** の対象となるほか、**刑事事件** となる可能性もある



➢ 企業の責任

- ・労働者の安全や職場環境に配慮する義務 = **安全配慮義務** ⇒ 必ず負う
- ・ハラスメントが発生した場合、義務違反に基づく **賠償責任** を負う可能性がある。
- ・**労働災害（労災）** の可能性も ハラスメントが原因の精神疾患や自殺等について労災と認定されることもある



企業は、職場のハラスメントに対し、加害者の責任であるとか、

当事者同士の問題であるとして **責任を逃れることができない**。

2. 責務

職場における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定められています。



➤ 事業主の責務

- ・ハラスメント問題に対する自社の労働者の関心と理解を深めること
- ・雇用する労働者が他の労働者※に対する言動に注意を払うよう、研修その他必要な配慮をすること
- ・事業主自身（法人の場合は役員）がハラスメント問題に関する関心と理解を深め、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

- ・ハラスメント問題に関心と理解を深め、他の労働者※に対する言動に注意を払うこと
- ・事業主の講ずる雇用管理上の措置に協力すること

※取引先等の他の事業主が雇用する労働者や、求職者も含まれます。

「ハラスメントを許さない」という認識を共有すること

◆事業主が雇用管理上講ずべき措置

事業主は、以下の措置を必ず講じなければなりません（義務）

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を明確化し、周知・啓発
- ・行為者を厳正に処罰する旨の方針・対処の内容を就業規則等の文書に規定し、周知・啓発

2

相談に応じ適切に対応するために必要な体制の整備

- ・相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知
- ・相談窓口担当者が、相談内容や状況に応じ、適切に対応できるようにする

3

職場におけるハラスメントに係る事後迅速かつ適切な対応

- ・事実関係を迅速かつ正確に確認する
- ・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
- ・事実関係の確認後、行為者に対する措置を適正に行う
- ・再発防止措置を講じる



日頃から意識啓発、ハラスメント防止対策の周知徹底を図り、相談しやすい相談窓口なっているかを点検する等の職場環境をチェックし、未然の防止対策を！



併せて講ずべき措置

- ・相談者・行為者等のプライバシーを保護
- ・相談したこと等を理由とする不利益取扱いの禁止

1 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

ポイント1：企業トップのメッセージ

- ・企業のトップが「ハラスメントは許さない」というメッセージを全労働者に明確に打ち出す



ポイント2：周知・啓発

- ・ハラスメントの内容及びハラスメントの発生の原因や背景並びに事業主の方針を全労働者に確実に周知する

- ・職場におけるハラスメントの内容及びハラスメントの発生の原因や背景並びに事業主の方針を労働者に対して周知・啓発する

→ ポスターの掲示、研修等の実施

(事業場名) _____ は
ハラスメントを許しません！

職場におけるハラスメントは、従業員の尊厳を傷つけるとともに、従業員が能力を発揮できず、職場環境も悪化し、会社にとっても業務の進行を阻害し社会的評価に影響を与える問題です。わが社では下記のハラスメントを許しません！

パワーハラスメントとは、職場内の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、従業員の就業環境が害されることです。

- 他の労働者の前で、上司から大声で威圧的な言葉を繰り返し受ける
- 一人ではない場合や将業際に不必要な仕事を強制される
- 職場からために他の労働者に苦難になり、仕事を与えられない
- 上司や同僚から無理される
- 物を投げつけられる
- 私的なことで過度に立ち入り

妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントとは、職場において行われる上司・同僚からの休業にあたり、従業員が妊娠等した場合、あるいは育児・介護休業等を利用（又は利用しようとした場合に、その従業員の就業環境を害することです）。

- 上司に妊娠を報告したところ「他の人に雇うので辞めてもららうがいい」と言われる
- 育児（介護）休業の取扱について上司に相談したところ「男の子せあらない」と言われ、断りをあきめた
- 育児相談時間を設けているら、同僚から「迷惑してい」と何度も言われ、精神的に非常に苦痛を感じている

セクシュアルハラスメントとは、職場において行われる、意に反する性的な言動に対する従業員の対応により、その従業員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があります。

- 性的な言葉、からかいや質問
- 性的な言葉を意図的に直す行為も対象となります。また労働者の性的指向や性自認にかららず、性的な言動であれば対象となります。
- 身体への不必要な接触
- 食事やサービスについてしつこく説教
- 交際、性的な関係の必要
- 性的な言動を拒否した社員を辞めさせる

※異性だけでなく同性への行為も対象となります。また労働者の性的指向や性自認にかららず、性的な言動であれば対象となります。

ハラスメントをしたことが確認された場合には、就業規則に基づき、懲戒処分の対象となることがあります。

行為の具体的な態様（時間、場所、内容、程度）、当事者同士の関係や被害の程度・心情等を総合的に判断して処分を決定します。

部署名	担当（氏名）	部署名	担当（氏名）
相談窓口	MAIL	MAIL	TEL

- ★「従業員」とは、正社員、契約社員、パート、アルバイト、派遣社員等、当社で働く全従業員です。
- ★「自社以外の労働者、インターナショナル、求職者に対するハラスメント」を対象です。また、お互いにコミュニケーションを取り、風通しの良い職場を作りましょう。
- ◆ 一人で悩まず、早めに相談して下さい。ハラスメントになる可能性のある場合も、相談できます。
- ◆ 相談には公平に、相談者だけでなく行動者等についてもプライバシーを守って対応します。
- ◆ 必要に応じて関係者から事実関係を確認し、再発防止対策を講じるなど適切に対応します。
- ◆ 相談者、事実関係の確認等に協力した方に対し、不利益な取り扱いは行いません。

令和0年0月0日

ポスター例

ポイント3：ハラスメント防止規定の制定等 「ルール」を決める

→ 周知・啓発



- 就業規則その他において、**ハラスメント行為の禁止**を定める。
また、行為者に対する**懲戒規定等に基づき厳正に対処する方針**
及び対処の内容を定め、その内容を労働者に周知する
- 罰則規定の適用条件や処分内容、また、相談者等への不利益取扱い
を禁止すること等も明確に定め、周知する

☆モデル就業規則は厚生労働省ホームページから
ダウンロードできます。

厚生労働省 モデル就業規則



☆「職場におけるハラスメントの防止に関する
規定（例）」は、本日の説明会資料と併せて、
宮崎労働局ホームページに掲載しております。



「対処の内容」を規定することで、ハラスメント
に該当する言動をした場合に具体的にどのような
対処がなされるのかをルールとして明確化し、労
働者に認識してもらうことによって、ハラスメン
トの防止を図ります。

➢事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

ポイント4：実態の把握と教育

①現状把握アンケート調査



望ましい
取組

- ・職場の実態を把握するためのアンケート調査を早い段階で実施しましょう。
- ・アンケート調査は、ハラスメントの有無や従業員の意識把握に加え、ハラスメントについて職場で話題にしたり、働きやすい職場環境づくりについて考える貴重な機会になります。
- ・アンケート結果を分析し、研修等に活用することで、ハラスメントに対する理解を深めたり、働きやすい職場をつくっていくための検討材料になります。



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

厚生労働省の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」にて
「アンケート実施マニュアル」
「社内アンケート例」
をダウンロードできます！



ポイント4：実態の把握と教育

②管理者向け・全従業員向けの研修の実施



- 教育のための研修は、**全労働者に対し**、かつ、**定期的に実施することが重要です。**
- 管理監督者と一般従業員に分けた階層別研修の実施が効果的です。
- 研修内容には、トップのメッセージ内容を含め、会社のルールや取組の内容を加えると効果的です。

「あかるい職場応援団」の研修動画やオンライン研修講座、研修資料等を利用すれば、従業員を講師として実施できます。



資料ダウンロード



2 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

(1) 相談窓口の設置



- ・相談の結果、必要に応じて人事担当者および相談者の上司と連絡を取る等、相談内容・状況に即した適切な対応がとれるようフォローの体制を整えておく。
- ・相談窓口の担当者に対し、相談を受けた場合の対応や留意点等についての研修を行う。

→ **相談担当者用対応マニュアルの作成**

- ・相談しやすい窓口するために、男性、女性、それぞれを相談担当者とする。面談だけでなく、電話やメール等複数の方法で受け付ける、外部機関に相談対応を委託するなど、企業ごとに工夫することが望ましい。

→ **相談窓口の周知**

!

相談担当者が相談を受けて終わりではなく、事業主としてどのように判断したのか、今後組織としてどのように対応していくのか等を**相談者にフィードバック**することも大切です。

3 職場におけるハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

相談への対応手順

相談窓口（一次対応）

相談者が面談だけを希望する場合は、一次対応で終了します。

事実関係の確認

必要に応じて、「本人」、「相手」、「第三者」からヒアリングを実施します。

被害者への配慮の措置

ハラスメントの事実が確認できた場合には、速やかに被害者への配慮及び行為者に対する適正な措置を検討の上実施する。

行為者に対する適正な措置

ハラスメントの事実が確認できなかった場合においても、これまでの対策を再点検し、防止対策を検討しましょう。

再発防止対策の検討

➤職場におけるハラスメントに係る事後迅速かつ適切な対応

① 相談窓口（一次対応）

● 安心して相談できる窓口に

相談者の秘密やプライバシーを守ること、**不利益な取扱いを受けない**ことを説明しましょう。

ただし「解決のためには、相談者と協議の上で情報を開示することもある。」ことも説明する場合が考えられます。

● 幅広く対応

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も**幅広く対応する**ようにしてください。

● 中立な立場で

中立的な立場で相談を受けるようにして、真摯に対応することを心がけましょう。

● 目的は事実把握

偏見を持つことは厳禁。相談者が主張を**正確に把握する**ことが**目的**ですので、意見を言うことは原則控えます。

● 話はゆっくりと聞く

内容の確認を急ぐあまり、話をせかすようなことはしないようにしましょう。

相談が1回で終わらない場合は、次の相談日を設定する等、冷静になれる時間を設けることが、相談の効果を高めます。



相談窓口

►職場におけるハラスメントに係る事後迅速かつ適切な対応

① 相談窓口（一次対応）

● 二次被害の防止

相談者が相談窓口担当者の言動等によってさらに被害を受ける、いわゆる「**二次被害**」にならないよう留意する必要があります。

《窓口担当者が言ってはいけない言葉や態度（例）》

- ・「あなたの行動にも問題（落ち度）があったのではないか」
- ・「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」
- ・「これくらいは当たり前、それはあなたの考え方過ぎではないか」
- ・「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」
- ・「それは、パワハラじゃないですね / パワハラとは言えません」
- ・「（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」
- ・「二人（当事者）の問題だから、じっくりと話し合えばいい」

!

いつ、どこで、誰に、どんな事されたかという**具体的な事実（言動）**に着目して、確認することが重要。

追い込むような発言

楽観視するような発言

拒否するような発言

「**二次被害**」を未然に防ぐように
対応を心がける

►職場におけるハラスメントに係る事後迅速かつ適切な対応

②

事実関係の確認

● 迅速に対応する

相談者の了解を得た上で、行為者や第三者に事実確認を行いましょう。

事実確認は、被害の継続、拡大を防ぐため、迅速に開始しましょう。

● 中立な立場で聞く

中立な立場で行為者の話を聴きましょう。

また、相談者への報復は厳禁であることを伝えましょう。

● 第3者に事実確認する

相談者と相手の意見が一致しない場合には、同席者や目撃者、

同様のハラスメントを受けている者（第三者）に事実関係の調査を行います。

第三者に話を聞く際は、第三者にも守秘義務を理解してもらいましょう。

● 合理的に判断する

相談者、行為者、第三者の意見が一致するとは限りません。

それぞれの主張を合理的に判断する情報と考えるようにしましょう。

フォローアップも重要

相談者へのフォローアップが不十分だと、

「会社は何もやってくれない」

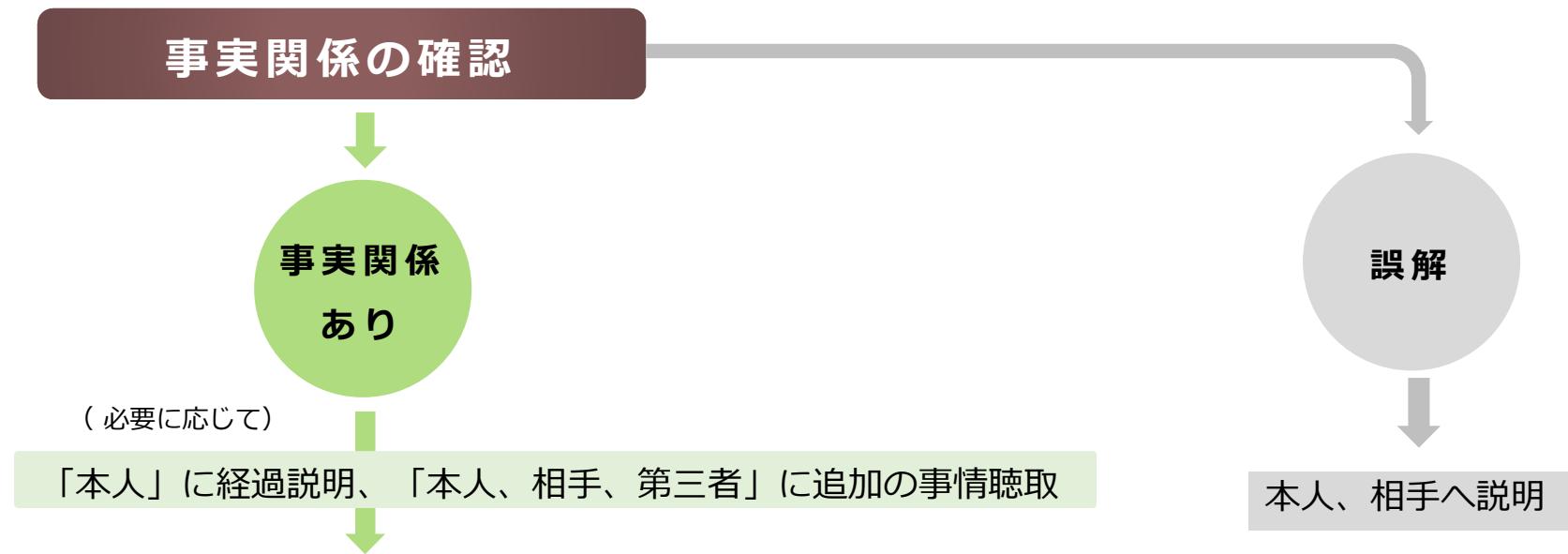
「相談しても無駄だ」などと、

逆に**不信感を与え事態が悪化してしまう**こともあります。

行為者は部下を教育している、正しいことをしていると認識して、相手の気持ちに気づけない場合があります。

►処分等の理由を説明し、理解してもらうことが重要

►職場におけるハラスメントに係る事後迅速かつ適切な対応



企業として
対応を検討

ハラスメントの定義や行為類型と照らし合わせて、以下の要素を踏まえて検討を行います。

- ・相談者の**被害の状況**（身体的、精神的な被害の度合い）
- ・相談者、行為者、第三者への事実確認の結果（相談者と行為者との**人間関係**、**目的や動機**、**時間や場所**、**行為の程度や頻度**）
- ・相談者及び行為者のそれぞれの**行動や発言に問題があったと考えられる点**
- ・ハラスメントについての**就業規則の規定内容**
- ・ハラスメントについての**裁判例**（どのような場合に企業や行為者の法的な責任が問われているか）

③ 被害者への配慮の措置

④ 行為者に対する適正な措置

①ハラスメントの事実があると判断できる場合

配置転換、謝罪、不利益の回復、

メンタルヘルス不調に対する対応等の検討

事案に応じ、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、被害者と行為者を引き離すための配置転換、行為者の謝罪、被害者の労働条件上の不利益の回復、被害者のメンタルヘルス不調への相談対応等を実施する。

被害者の職場環境の改善又は迅速な制度等の利用に向けて環境整備、被害者と行為者の間の関係改善等に向けての援助等も行う。

懲戒処分の検討

就業規則等の規定等に基づき懲戒処分を検討します。特に重大・深刻な場合、相談者が懲戒処分等を希望している場合は相談の内容によっては、手遅れにならないうちに解決方法について弁護士や社会保険労務士に相談することをお薦めします。

併せて配置転換、謝罪等の検討

事案の内容や状況に応じ、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、被害者と行為者を引き離すための配置転換、行為者の謝罪等の措置を講ずる。

②ハラスメントがあったと判断することはできないが、事態が悪化する可能性があり何らかの対応が必要な場合

行為者の行動や発言、相談者の行動等にどのような問題があったのか、どうするべきであったのかを明確して、行為者や相談者に改善を促すことで、解決につなげることが重要です。

►職場におけるハラスメントに係る事後迅速かつ適切な対応

⑤ 再発防止策の検討

● 定期的検証・見直し

取組内容の定期的検証・見直しを行うことで、より効果的な再発防止策の策定、実施に取り組みましょう。

● 再啓発

事業主の方針及び職場における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を、社内報、パンフレット、社内ホームページ ページ等広報又は啓発のための資料等に改めて掲載し、配付しましょう。

● プライバシー保護

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、労働者に周知しましょう。

● 再研修

労働者に対して職場におけるハラスメントに関する意識を啓発するための研修、教育等を改めて実施しましょう。



職場におけるハラスメントに関する相談が寄せられた場合は、たとえハラスメントが生じた事実が確認できなくても、これまでの防止対策に問題がなかったかどうか再点検し、改めて周知を図りましょう。

ハラスメント防止対策は、行為者を処分することが目的ではなく、行為者の行動を変えてもらい、誰もが働きやすい職場環境をつくることが目的です。



事業主が講すべきハラスメント防止措置

1

事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

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

職場におけるハラスメントに係る事後迅速かつ適切な対応



雇用する労働者以外の者に対する言動についても、
ハラスメント防止に関する取組を積極的に進めましょう。

雇用する労働者以外の者

- ・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
- ・フリーランス
- ・インターンシップ、教育実習生等…



◆法改正について

▼令和7年6月に法改正がありました。

カスタマーハラスメント（カスハラ）や、
求職者等に対するセクシャルハラスメント

（就活セクハラ）を防止するために、雇用管理上必要な措置を講じる事が**事業主の義務**になります！

!

施行日は公布後1年6か月以内の政令で定める日
となっております。

※令和7年11月17日の労働施策審議会で議論されたものを
基に作成しております。

具体的な方針については、後日決定される予定です。



◆職場におけるカスタマーハラスメントとは？

①～③をすべて満たすもの

①顧客等からの言動

商品の購入・サービス利用する者に限らず、今後商品の購入・サービス利用する可能性のある者や、取引先や企業間での契約締結に向けた交渉を行う担当者、空港・病院などの施設を利用する者・またはその家族 など...

②労働者が従事する業務の性質、その他事情に照らして 社会通念上許容される範囲を超えたもの

行為の目的・経緯等様々な要素を基に判断していくことが適当。

「言動の内容」と「手段と様態」に注目する

③労働者の就業環境が害されるもの

当該行為により身体的・精神的苦痛が与えられ、能力の発揮に重大な悪影響が出るなど、就業する上で看過できない程度の支障が生じること



対面に限らず電話やSNS等を用いて行われるものでも、
①～③すべて満たす場合はカスハラになります。



➤職場におけるカスタマーハラスメントとは？

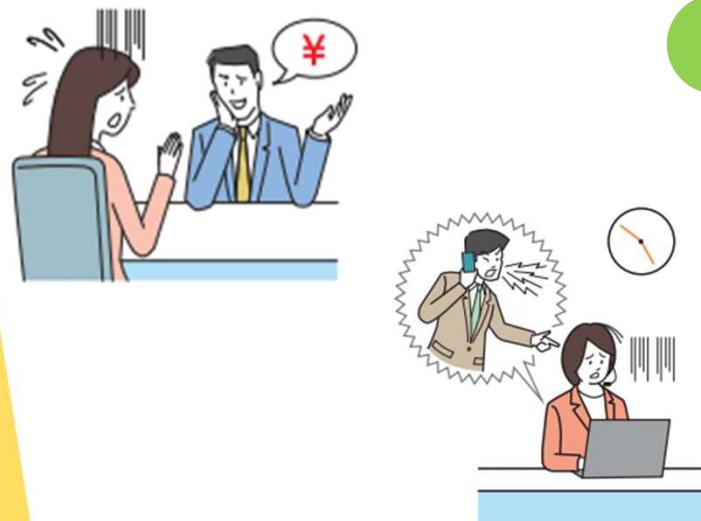
「社会通念上許容される範囲を超えたもの」について

言動の内容

- ・商品・サービスと全く関係の無い要求
- ・想定しているサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難・不可能な要求
(金額の著しい減額)
- ・不当な損害賠償請求

手段や様態

- ・身体的、精神的な攻撃
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動
(不退去、長電話による労働者の拘束)



ただし、

- ・障害者が不当な差別的な取扱いをしないように求めること
(障害者差別解消法で禁止されているもの)
 - ・社会的障壁の除去を必要としている旨を表明すること
- 等は**カスハラには該当しません。**

◆ 求職者等におけるセクシュアルハラスメントとは？

○ 労働者による性的な言動により 求職者等の休職活動等が阻害されること



たとえば...

- ・ 一対一の説明会で、説明を担当する労働者が**求職者等の腰、胸等に触った**ため、当該求職者等が苦痛を感じて、
求職活動の意欲が低下した
- ・ 面接（オンライン含む）で、性的な事実に関する質問を受ける
「全身を見せて」と不必要的要求をされたことで、
求職活動の意欲が低下した



求職者に対して **「性的な内容の発言」「性的な行動」** をした事で、
求職活動に看過できない程の支障が生じた場合



「求職者」には**企業説明会に参加する者、インターンシップ生、教育実習生、看護実習生**なども含みます。

1

事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

- ・カスハラ・就活セクハラを行ってはいけない旨の**方針を明確化**し、全労働者に周知する
- ・カスハラに関しては、**顧客に対しても周知・啓発**することが効果的

2

相談に応じ適切に対応するために必要な体制の整備

- ・相談窓口をあらかじめ定め、**労働者に周知**
- ・相談窓口担当者が、相談内容や状況に応じ、適切に対応できるようにする

3

職場におけるハラスメントに係る事後迅速かつ適切な対応

- ・事実関係を**迅速かつ正確に確認**し、被害者に対する配慮のための措置を適正に行う
- ・事実関係の確認後、行為者に対する措置を適正に行う
- ・再発防止措置を講じる



併せて講すべき措置

- ・相談者・行為者等の**プライバシーを保護**
- ・相談したこと等を理由とする**不利益取扱いの禁止**

4

カスハラ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

- ・労働者に対し過剰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、**労働者に周知する**とともに、対処を行う事ができる**体制を整備する**

▼対処の例

- ・暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察に通報する
- ・行為者に対して警告文を発出する
- ・法令の制限内において行為者に対して商品の販売、サービスの提供をしない
- ・行為者に対して店舗及び施設等への出入りを禁止する
- ・民事保全法に基づく仮処分命令を下すなど...



各業法や職種・業態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事が効果的

社内を見渡してみてください。

辛そうな表情や
落ち着かないような仕草を
している従業員はいませんか

