

労働施策総合推進法(ハラスメント関係)

1. パワーハラスメント防止措置の導入からカスタマーハラスメント対策規定の導入に至るまでの経緯 — 労働施策総合推進法におけるハラスメント法制の展開 —

(1) 出発点:職場の「いじめ・嫌がらせ」の顕在化(2000年代)

2000年代に入ると、都道府県労働局に寄せられる個別労働関係紛争相談の中で、「いじめ・嫌がらせ」に関する相談件数が急増しました。それまで主に対策の対象とされていたセクシュアルハラスメントとは異なり、性別を問わず発生する職場内のいじめが社会問題として顕在化したことが背景にあります。

企業内部では、指導との線引きが不明確であることや、被害者が泣き寝入りせざるを得ない状況が常態化しており、制度的な対応を求める声が高まっていました。この過程で、2001年頃から民間発の概念として「パワーハラスメント」という用語が生まれ、メディア等を通じて社会に浸透していきました。

(2) 行政による概念整理と社会的合意形成(2011~2012年)

こうした状況を受け、厚生労働省は2011年に「職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議」を設置しました。この会議は、労働者団体、使用者団体、学識経験者からなる「労・使・学」の三者が参加し、単なる研究ではなく、社会的な合意形成を目的としていた点に大きな特徴があります。円卓会議の議論を通じて、現在の法制の基礎となる「パワーハラスメントの三要素」、すなわち、

- ① 優越的な関係を背景とした言動であること
- ② 業務上必要かつ相当な範囲を超えるものであること
- ③ 労働者の就業環境が害されること

が整理されました。さらに、身体的攻撃や精神的攻撃などの六つの代表的類型が提示され、「何を問題とし、何を問題としないか」について、労使間で一定の共通理解が形成されました。この段階では、違法性の認定や禁止を前面に出すのではなく、予防と適切な対応を重視する考え方が採られていた点が重要です。

(3) 法制化への転換点:働き方改革と過労死問題(2016年以降)

ア 働き方改革との結合

2016年以降、政府の働き方改革政策が本格化する中で、

長時間労働

過労死・自殺

精神疾患・精神的不調

の問題が再び社会的関心を集め、その背景要因としてパワーハラスメントの存在が強く意識されるようになりました。

イ 政治的な調整と立法技術上の選択

労働政策審議会における議論では、

- 労働側：パワーハラの「禁止」規定を要求
- 使用者側：「指導萎縮」への懸念を表明

という大きな対立が生まれました。

最終的には、パワーハラスメントを直接禁止するのではなく、「事業主に対して防止のための措置を講ずる義務を課す」という立法技術が採用され、現実的な政治的決着が図られました。

(4) 労働施策総合推進法への組み込み(2018～2019年)

ア 法律の性格転換

2018年には、従来の雇用対策法が「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」、いわゆる労働施策総合推進法へと改称されました。

これは、「雇用の量(仕事に就く)」中心から「職業生活の質(働き続ける環境)」重視への政策転換を象徴するものでした。

イ パワーハラ防止措置の位置づけ

2019年の法改正により、第30条の2が新設され、事業主に対してパワーハラスメント防止のための雇用管理上の措置を講ずる義務が明文化されました。もっとも、その具体的内容は法律本文ではなく、厚生労働大臣が定める指針によって詳細化するという構造が採られました。ここで確立したのが、職場環境を害する言動について、事業主の管理責任を通じて対応するという、日本のハラスメント法制の基本モデルです。

(5) 制度運用の深化と射程の拡大(2020年代)

パワーハラスメント防止措置が制度として定着する一方で、その運用を通じて新たな課題も明らかになりました。具体的には、行為者が上司や同僚といった職場内部の者ではなく、顧客、取引先、施設利用者などの「職場外の第三者」であるケースが増加したことです。特に、サービス業、医療、福祉、運輸などの分野では、労働者が自らの判断や裁量では止めることが困難な相手からの言動によって、就業環境が著しく害される事案が深刻化しました。

従来、このような問題は安全配慮義務や不法行為責任、刑法上の業務妨害罪等によって個別に対応されてきましたが、予防や相談、再発防止を含めた体系的な枠組みは存在していませんでした。

(6) カスタマーハラスメント対策規定の導入(令和7年改正)

こうした背景を踏まえ、令和7年法律第63号により、労働施策総合推進法に新たにカスタマーハラスメント対策に関する規定が導入されました。これは、パワーハラスメント防止法制で確立された考え方を横展開し、行為主体を「顧客等」に拡張したものと位置づけることができます。すなわち、顧客等の言動によって労働者の就業環境が害されることを、事業主の雇用管理責任の問題として整理し、相談体制の整備や必要な対応を義務付ける構造が採られました。

さらに、カスタマーハラスメント対策では、抑止措置の明示、顧客等自身の責務規定の新設、そして、当該事案がカスタマーハラスメントに該当すると認定できなかった場合であっても、再発防止措置を講ずる

必要があることが、指針案において明確に示されています。これは、パワーハラスメント指針において運用上当然とされてきた考え方を、条文・指針のレベルでより明確化したものと評価できます。

(7) 総括:共通する政策思想

パワーハラスメント防止措置の導入からカスタマーハラスメント対策規定の新設に至るまでの流れを通観すると、労働施策総合推進法におけるハラスメント法制には次のような共通した政策思想が見て取れます。

- ハラスメントは
個人¹の資質の問題ではなく、職場環境の問題
- 認定・非認定よりも
予防・相談・再発防止を重視
- 直接禁止ではなく、
事業主の管理責任を軸に職場環境の改善を図る

2. パワーハラスメント関係条文の概要

以下では、労働施策総合推進法における「パワーハラスメント」に関する条文について、条文の項目(条・項)ごとに、その趣旨・内容を整理した表を示します。

(※ 現行法[第9章・第30条の2～8]を基準に整理しています。令和8年10月施行予定改正では内容は同一で条番号のみ変更されます。)

第30条の2 雇用管理上の措置等

項	条文上の規定内容	実務上の意味・ポイント
第1項	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、労働者の就業環境が害されることのないよう、相談対応体制の整備その他必要な雇用管理上の措置を講じなければならない	・パワハラ防止措置義務の根拠条文 ・「パワハラ」の定義(3要素)が条文上に織り込まれている ・具体的措置内容は指針に委任
第2項	労働者が相談を行ったこと、又は事業主の相談対応に協力して事実を述べたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いをしてはならない	・相談しやすい環境確保のための報復防止条項 ・被害者本人だけでなく「協力者」も保護対象
第3項	厚生労働大臣は、事業主が講ずべき措置等について、その適切かつ有効な実施を図るための指針を定める	・パワハラ防止の実質的基準は法律ではなく指針により具体化
第4項	指針策定に当たっては労働政策審議会の意見を聴く	・行政裁量の歯止め、労使公益の意見反映
第5項	指針を定めたときは公表しなければならない	・事業主の予見可能性確保
第6項	第4項・第5項は指針の変更について準用	・指針改正時の手続保障

第30条の3 国、事業主及び労働者の責務

項	条文上の規定内容	実務上の意味・ポイント
第1項	国は、パワハラを行ってはならないこと等について、国民一般の関心と理解を深めるため、広報・啓発等に努める	・国の啓発責務(直接義務ではない)
第2項	事業主は、労働者の関心と理解を深めるとともに、研修の実施等必要な配慮を行い、国の施策に協力するよう努める	・研修実施等の努力義務的規定
第3項	事業主(法人の場合は役員)は、自らも関心と理解を深め、言動に注意を払うよう努める	・経営層自身の姿勢を求める宣言的規定
第4項	労働者は、関心と理解を深め、他の労働者への言動に注意し、事業主の措置に協力するよう努める	・労働者にも「無関係ではいけない」立場を明確化

第30条の4～第30条の8 紛争解決の促進に関する特例

条文	規定内容の概要	実務上の意味・ポイント
第30条の4	パワハラ防止措置等に関する紛争は、個別労働紛争解決促進法ではなく、本章の特例手続による	・ハラスメント紛争の専用ルート
第30条の5	労働局長による 助言・指導・勧告	・行政指導の中心条文
第30条の5第2項	助言等を求めたことを理由とする不利益取扱いの禁止	・相談段階だけでなく、行政手続利用時も保護
第30条の6	労働局長による 調停の委任	・第三者機関による解決
第30条の6第2項	調停申請を理由とする不利益取扱いの禁止	・紛争処理へのアクセス保障
第30条の7	調停手続について男女雇用機会均等法の規定を準用	・既存ハラスメント処理制度の活用
第30条の8	調停手続の詳細を省令に委任	・技術的事項の整理

補足:改正後(令和7年施行予定)の条番号対応

内容は変更なしで、条番号のみ次のように変わります。

改正前	改正後
第9章 (※)	第10章 (※)
第30条の2	第31条
第30条の3	第32条
新設	第33条
新設	第34条
第30条の4～第30条の8	第35条～第39条
第31条～第38条	第40条～第47条
第38条の2	第48条
第39条～第41条	第49条～第51条

3. パワーハラスメント指針の概要

(正式名称: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て講ずべき措置等に関する指針 令和2年厚生労働省告示第5号)

① 総則・位置づけ

項目	指針の内容	実務上のポイント
指針の法的位置づけ	労働施策総合推進法第30条の2第3項に基づく告示	・法的義務の具体化基準 ・是正指導・勧告の判断基準になる
指針の目的	職場におけるパワハラ ¹ の未然防止と適切な事後対応	・個々の該当性判断が目的ではないことに留意

② 職場におけるパワーハラスメントの内容(定義関係)

項目	指針の内容	実務上のポイント
「職場」	業務を遂行する場所 (出張先、車内、取引先、勤務時間外の懇親の場等も含みうる)	・形式的な勤務場所に限定しない
「労働者」	正規・非正規を問わず全ての労働者 派遣先も派遣労働者について責務あり	・非正規・派遣を含めた対応が必要
パワハラ ¹ の3要素	① 優越的な関係を背景とした言動 ② 業務上必要かつ相当な範囲を超えるもの ③ 就業環境が害される	・3要素すべて充足が必要
「優越的な関係」	上下関係だけでなく、知識・経験差、集団性による場合も含む	・同僚・部下からの行為もあり得る
「業務上必要かつ相当な範囲」	目的・態様・頻度・継続性・属性等を総合考慮	・「指導＝直ちにパワハラ」ではない
「就業環境が害される」	平均的労働者の感じ方基準 強度が強ければ1回でも該当	・主観のみでも客観のみでもない

③ 代表的な言動の種類(典型例)

類型	内容の概要	指針上の注意点
身体的攻撃	暴行・傷害等	・一度でも該当し得る
精神的攻撃	脅迫、人格否定、侮辱、大声での叱責等	・公開の場での叱責に注意
人間関係からの切り離し	仲間外し、隔離、無視	・業務上の合理性の有無が鍵
過大な要求	明らかに遂行不可能な業務の強制等	・教育的配慮との区別が必要
過小な要求	能力・経験とかけ離れた低レベル業務のみ命じる等	・退職強要型との関係に注意
個の侵害	私生活への過度な立入り、個人情報暴露等	・プライバシー配慮義務と直結

※あくまで例示であり、限定列举ではない。

④ 事業主が講ずべき雇用管理上の措置

4本の柱	主な内容	実務上のポイント
①方針の明確化・周知	パワハラを行ってはならない方針の明示 就業規則等への規定、周知啓発	・懲戒の明示まで含める
②相談体制の整備	相談窓口の設置・周知 内容や状況に応じた適切な対応	・微妙事案も含め「広く 相談」
③事後の迅速・適切な対応	事実確認、被害者配慮、行為者への措置、 再発防止	・公正・中立・迅速が重要 ・再発防止措置は、パワ ハラ認定しない場合も必要
④併せて講ずべき措置	プライバシー保護 不利益取扱い禁止の周知	・二次被害防止の観点

⑤ 相談対応・事後対応における留意点

項目	指針の内容	実務上のポイント
相談対象	パワハラに該当するか微妙な場合も含む	・「該当しないから却下」は不可
相談者の範囲	被害者本人だけでなく周囲の労働者も含む	・見せしめ型への対応
事実確認	迅速かつ正確、公平に	・一方のみの言い分で判断しない
被害者配慮	配置・就業継続・復帰支援等	・退職に追い込まない視点
行為者対応	注意・処分・指導等	・感情的制裁ではなく適正対応

⑥ プライバシー保護・不利益取扱い禁止

項目	指針の内容	実務上のポイント
個人情報の取扱い	事案情報は厳重管理	・相談抑制を防止
不利益取扱い禁止	相談・協力・申立てを理由とする不利益禁止	・社内規程でも明記・周知

⑦ 望ましい取組(努力的措置)

項目	内容
相談窓口の一元化	複数ハラスメントに横断対応
職場環境改善	コミュニケーション活性化、業務配分見直し
労使の参画	措置の運用状況の検証・見直し
労働者以外への配慮	他社労働者、求職者等への配慮

4. カスタマーハラスメント関係条文の概要 (R8.10.1 施行)

第33条 職場における顧客等の言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等

項	条文の内容	実務上の意味・ポイント
第1項	事業主は、顧客・取引先・施設利用者等(顧客等)の言動であって、業務の性質等に照らし社会通念上許容される範囲を超えるものにより、労働者の就業環境が害されることのないよう、相談体制の整備、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	・カスハラ対策の中核条文 ・「相談体制」+「抑止措置」を明示的に義務化
第2項	労働者が相談したこと、又は相談対応に協力して事実を述べたことを理由とする解雇その他不利益取扱いの禁止	・被害者本人+協力者を保護
第3項	他の事業主から、当該措置の実施に関する必要な協力を求められた場合の努力義務	・企業間取引・施設管理等を想定

第4項	厚生労働大臣は、事業主が講ずべき措置について指針を策定	・実務基準は指針で具体化
-----	-----------------------------	--------------

第34条 国、事業主、労働者及び顧客等の責務

項	条文の内容	実務上の意味・ポイント
第1項	国の責務(広報・啓発等)	・社会全体への規範形成
第2項	事業主の責務(研修、理解促進、国施策への協力)	・管理職・現場教育の根拠
第3項	事業主(役員)の責務	・トップ・経営層の姿勢明確化
第4項	労働者の責務	・「被害者にも行為者にもなり得る」前提
第5項	顧客等の責務(就業環境を書しないよう注意)	・顧客等の責務明記

第35条以下(第35～39条) 紛争解決の促進

条文	内容	実務上の意味
第35条	紛争解決特例の対象	・パワハラと共通の救済枠組み
第36条	労働局長による助言・指導・勧告	・行政指導の根拠
第37条	調停	・第三者関与による解決
第38・39条	手続準用・省令委任	・均等法調停制度を活用

5. カスタマーハラスメント指針の概要 (R8.10.1 施行)

① 方針の明確化・周知・啓発

項目	指針案の内容	実務上のポイント
基本方針	カスハラには毅然と対応し、労働者を保護する	・トップメッセージが有効
周知対象	労働者+顧客等	・店頭掲示・HP掲載等
内容	カスハラの内容・対処方法	・業種別の具体化が重要

② 相談に応じ、適切に対応するための体制整備

項目	指針案の内容	実務上のポイント
相談窓口	あらかじめ設置し周知	・他ハラスメントと一体化可
対応姿勢	微妙事案・発生のおそれも含め広く相談対応	・「該当性判断で切らない」
配慮事項	相談者の心身状況・受け止め方	・萎縮防止・二次被害防止

③ 事後の迅速かつ適切な対応【再発防止を含む】

段階	指針案の内容	実務上のポイント
事実確認	事実関係を迅速・正確に確認	・録音録画等も活用
被害者配慮	管理監督者の代替対応、担当変更・複数対応、メンタルケア	・就業継続確保
再発防止措置	方針再周知、業務・接客方法の見直し	・非該当の場合も必要

④ 抑止のための措置(カスハラ特有)

項目	指針案の内容	実務上のポイント
----	--------	----------

事前方針	悪質事案への対処方針を明確化	・業種・業態等に応じた方針を定める
具体例	警察通報、販売・提供拒否、仮処分申立て	・業法・業態配慮必須
体制	関係部門連携	・現場孤立を防止

⑤併せて講ずべき措置

項目	指針案の内容	実務上のポイント
プライバシー保護	相談者等の個人情報保護	・マニュアル整備、研修実施等
不利益取扱い禁止	相談・調停申請等を理由とする不利益禁止	・就業規則明記推奨