

「カスタマーハラスメント及び求職者等に対するセクシュアルハラスメントに係る 法改正の概要等」 説明骨子

【現行のハラスメント防止措置】 スライド 5-6

セクシュアルハラスメント防止措置（男女雇用機会均等法）
妊娠・出産等ハラスメント防止措置（男女雇用機会均等法）
育児・介護休業等ハラスメント防止措置（育児・介護休業法）
パワーハラスメント防止措置（労働施策総合推進法）

講ずべき具体的措置 スライド 6

- ① 事業主の方針の明確化及びその周知・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
- 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
- ④ 併せて講ずべき措置（プライバシー保護、不利益取扱い）

【10月1日から追加されるハラスメント防止措置】

カスタマーハラスメント防止措置（労働施策総合推進法） スライド 10-27

求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止措置（男女雇用機会均等法） スライド 32-47

当事者の一方が社外の者である点が現行のハラスメントと大きく異なる
そのため、「講ずべき具体的措置」も現行の防止措置と異なる点がある

【カスタマーハラスメント防止措置】

○定義 スライド 10-14

・ カスハラかどうかの判断 スライド 13-14

→ 正当なクレーム又は要望か、それを超えるものか

○講ずべき具体的措置のポイント スライド 15-27

① 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発 スライド 16-17

「毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針」を明確化し周知

● 「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」が必要 スライド 23

→ 特に悪質と考えられるものへの対処の方針を定め、周知及び体制を整備

【求職者等セクシュアルハラスメント防止措置】

○定義 スライド 32-35

・採用内定に関して スライド 35

→労働契約が成立したと認められる場合は通常のセクシュアルハラスメント防止措置が適用されることに留意

○講ずべき具体的措置のポイント スライド 36-47

①事業主の方針の明確化及びその周知・啓発 スライド 37-39

求職者等にも周知すべき事項がある スライド 39

「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」

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

「相談窓口をあらかじめ定め、求職者等に周知」 スライド 40

○女性活躍推進法「プラチナえるぼし」認定要件に、「求職者等セクシュアルハラスメント防止措置の内容を公表していること」が追加される スライド 51

【措置を講じるに当たって】

○社内規定、チラシ等のサンプルは、厚生労働省作成の対策パンフレットに記載

スライド 52、パンフレット 40-48

- ・パンフレット記載のサンプルは、服務規程等により自社の労働者が「取引先等へのカスタマーハラスメントの行為者とならないよう」定めている内容
- ・「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」 スライド 23については、別途、各企業の実情に応じ定める必要がある（「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等 スライド 53を参照）
- ・悪質なカスタマーハラスメントに対しては警察への通報も想定
- ・求職者等セクシュアルハラスメントに関し、求職者等に示すべき事例も掲載 パンフレット 46
→社内の意識醸成には「公正採用選考」を参考に

○被害者への対応の対応として、必要に応じメンタルケアを

○実際にハラスメント事案が生じた企業への支援 スライド 49