第１部
カスタマーハラスメント
求職者等に対するセクシュアルハラスメント
対策について

資料１

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

第一条　目的

1　この法律は、国が、少子高齢化による人口構造の変化等の経済社会情勢の変化に対応して、労働に関し、その政策全般にわたり、必要な施策を総合的に講ずることにより、労働市場の機能が適切に発揮され、労働者の多様な事情に応じた雇用の安定及び職業生活の充実並びに労働生産性の向上を促進して、労働者がその有する能力を有効に発揮することができるようにし、これを通じて、労働者の職業の安定と経済的社会的地位の向上とを図るとともに、経済及び社会の発展並びに完全雇用の達成に資することを目的とする。

2　この法律の運用に当たつては、労働者の職業選択の自由及び事業主の雇用の管理についての自主性を尊重しなければならず、また、職業能力の開発及び向上を図り、職業を通じて自立しようとする労働者の意欲を高め、かつ、労働者の職業を安定させるための事業主の努力を助長するように努めなければならない。

労推法は、労働市場の機能が適切に発揮され、労働者の多様な事情に応じた雇用の安定が図られることを目的としている。また、雇用管理については事業主の自主性を尊重することを基本としているがその一方で、就職活動や就業の場において、その目的の達成を妨げる問題が生じた場合には、事業主に一定の対応を求めている。

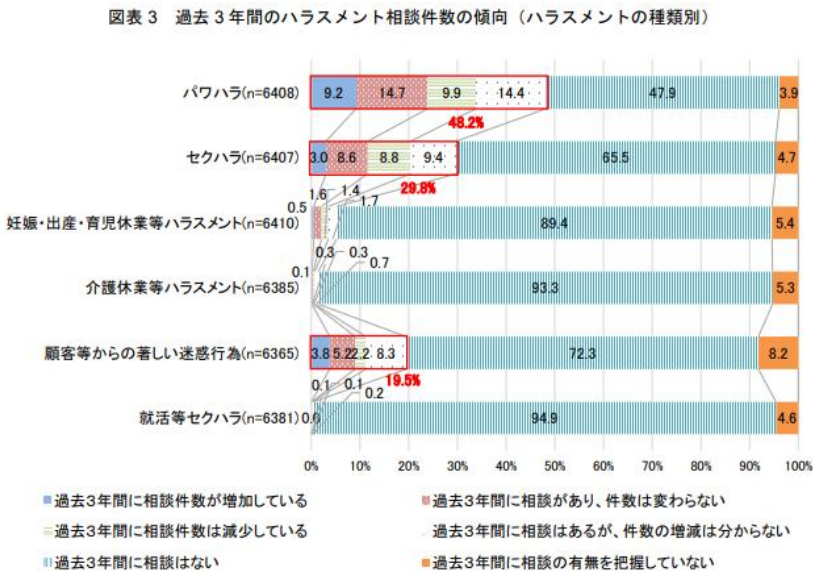
今回の改正は、採用選考の場面や顧客など職場の内部ではなく外部からの言動によって、働くことや働き続けることが妨げられている状況があることを踏まえ、国が求職者や顧客を直接規制するのではなく、求職者や労働者が安心して就職活動や働くことができる環境を確保するため、事業主に一定の対応を求めるもの。

カスハラ

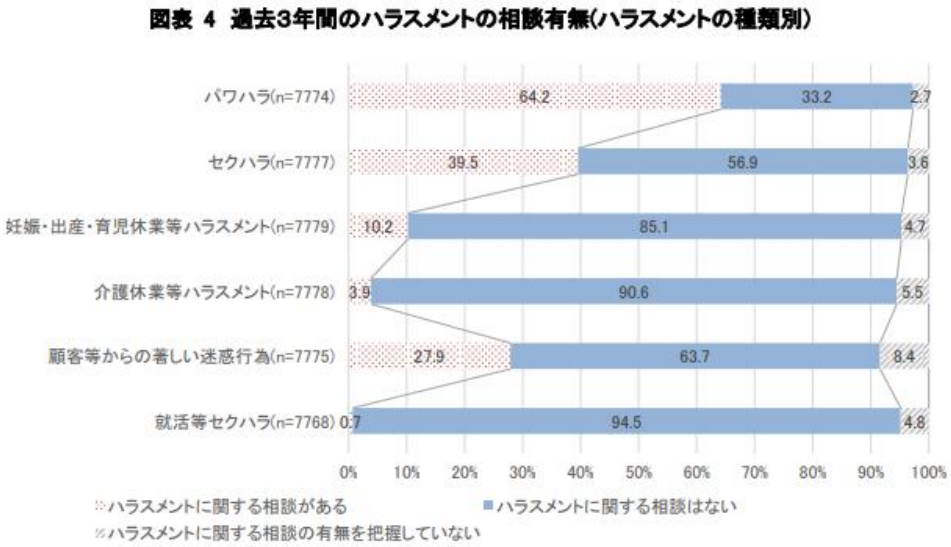
求職者等セクハラ

ハラスメントの実態

令和２年度 厚生労働省委託事業
職場のハラスメントに関する実態調査報告書



令和５年度 厚生労働省委託事業
職場のハラスメントに関する実態調査報告書



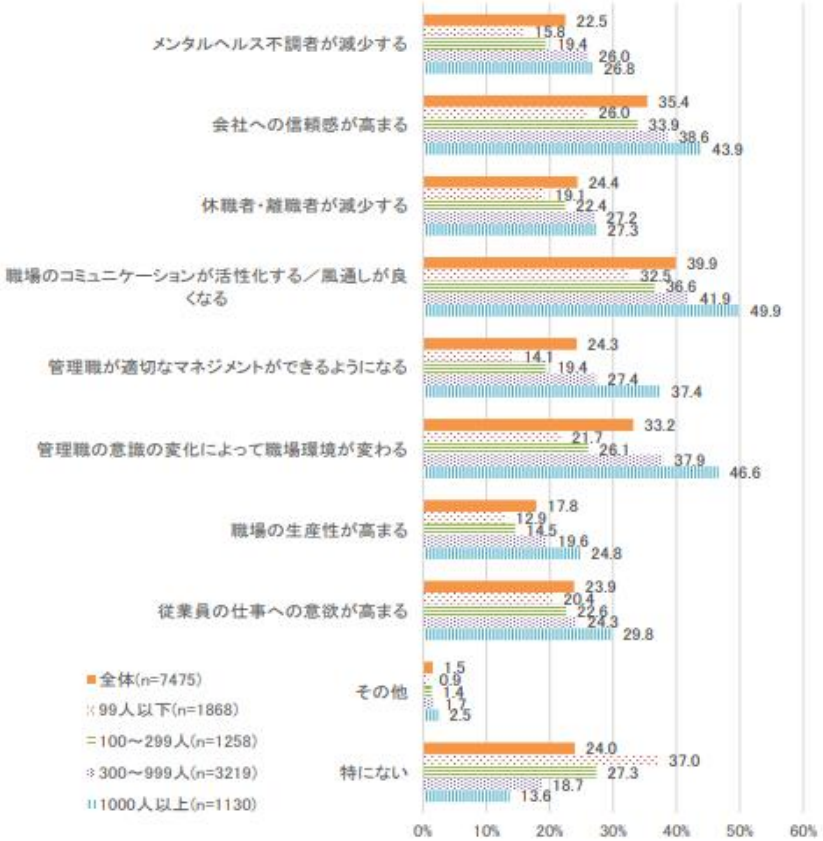
パワハラ	48.2%	→	64.1%
セクハラ	29.8%	→	39.5%
マタハラ	5.2%	→	10.2%
介ハラ	1.4%	→	3.9%
カスハラ	19.5%	→	27.9%
就活等セクハラ	0.5%	→	0.7%

カスハラ

求職者等セクハラ

ハラスメント対策による効果

図表 14 ハラスメントの予防・解決のための取組を進めたことによる副次的効果(従業員規模別)



令和５年度 厚生労働省委託事業
職場のハラスメントに関する実態調査報告書

- ◆職場のコミュニケーションが活性化する/風通しが良くなる
- ◆管理職の意識の変化によって職場環境が変わる
- ◆会社への信頼感が高まる
- ◆従業員の仕事への意欲が高まる
- ◆求職者・離職者が減少する
- ◆メンタルヘルス不調者が減少する
- ◆職場の生産性が高まる

◆労務リスク
◆生産性向上
改善

カスハラ

求職者等セクハラ

第１部
カスタマーハラスメント・
求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策について

カスタマーハラスメント

１．労推法で求められるカスハラ防止措置
２．防止措置の内容

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

検索ワード

文字サイズの変更
標準 大 特

- 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)
- 外国人の方へ For foreigners

動画一覧

改正労働施策総合推進法の施行に伴うカスタマーハラスメント対策等について

#カスハラ

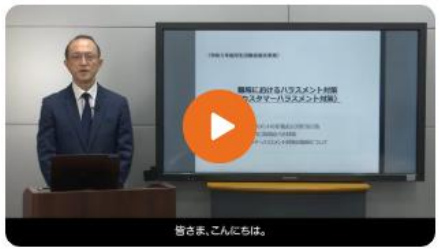
企業側・管理職に向けた、カスハラ対策の取組

#カスハラ

現場で起こりうるカスタマーハラスメント(カスハラ)の事例と、その初期対応

#カスハラ

宅配業におけるカスタマーハラスメント対策について



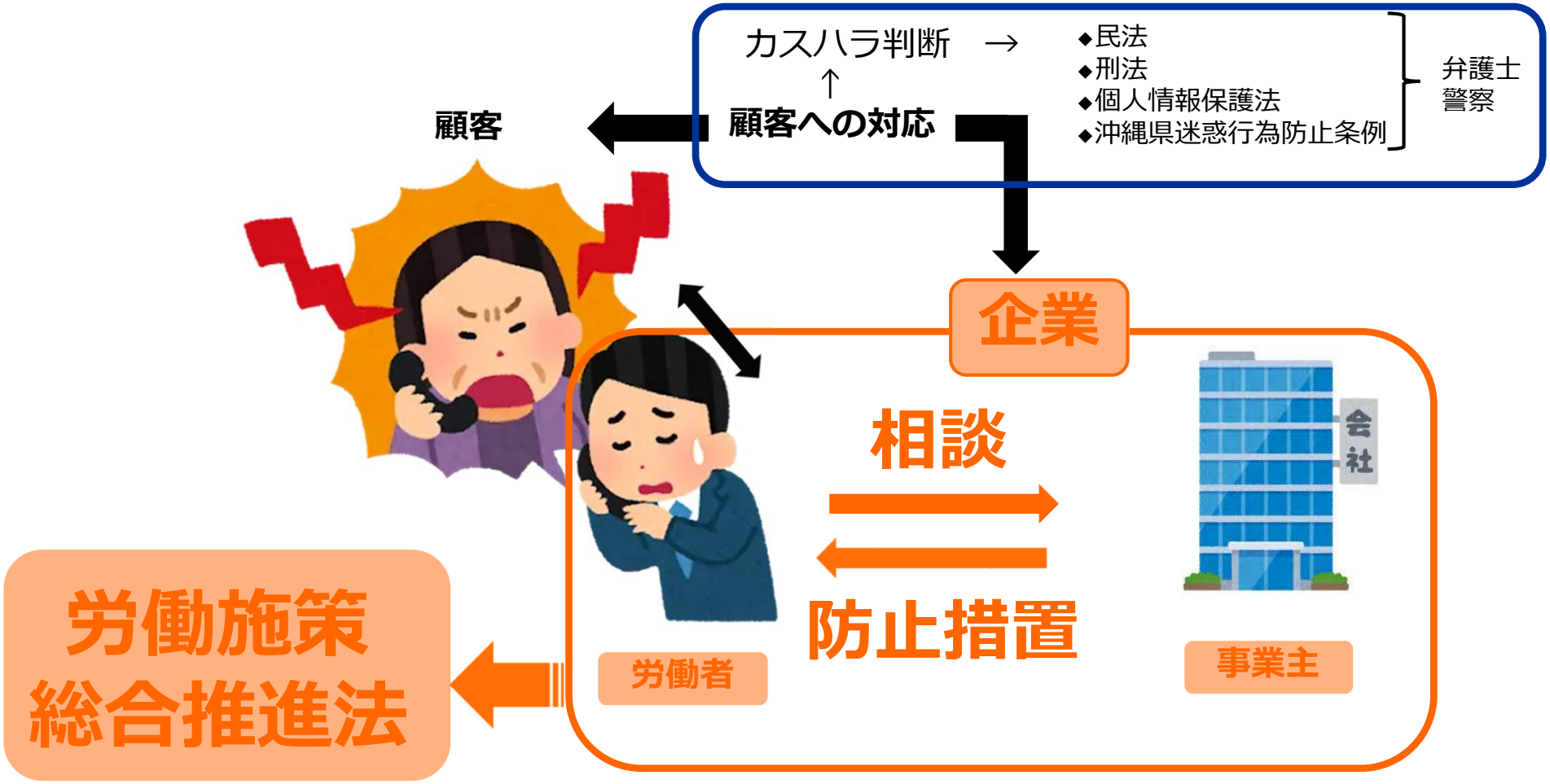
III. カスタマーハラスメント対策(2025年度)

スーパーマーケット業界 カスタマーハラスメント

相談窓口のご案内

カスハラ

令和8年10月1日以降のカスハラ対応



活用できる資料

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

業種別カスタマーハラスメント対策企業マニュアル(宅配業編)

カスタマーハラスメント対策企業マニュアル

※改正未対応

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)

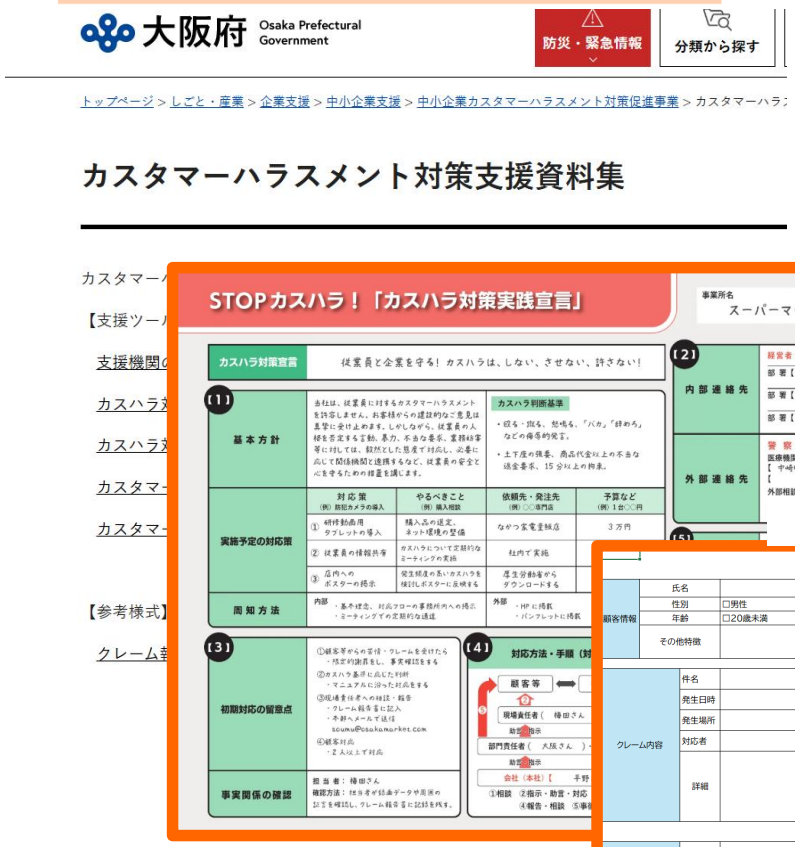
※改正未対応

※改正未対応

カスハラ

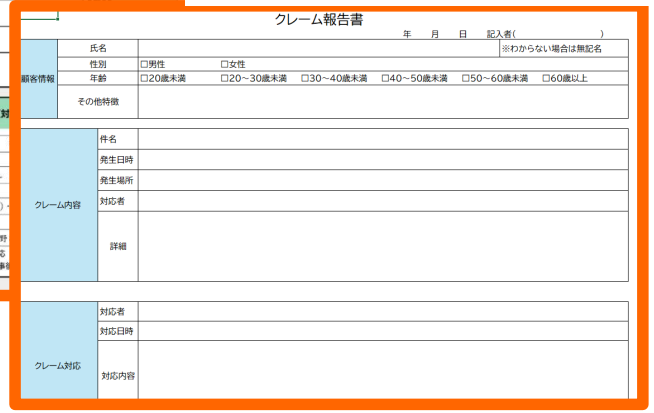
活用できる資料

出典：大阪府ウェブサイト



出典：大阪府「カスハラ対策ワークシート記入例」

出典：大阪府「支援機関のための実践ガイド」



出典：大阪府「クレーム報告書」

出典：農林水産省ウェブサイト

出典：農林水産省「カスタマーハラスメントガイドライン(詳細版)　P3」

顧客への対応の注意点

お店のミスに端を発してクレームかカスハラに発展することもあります。
カスハラに発展しないよう、まずはクレーム対応をしっかり行いましょう！

カスハラを防ぐには 全

カスハラを防ぐためのクレーム１次対応の流れ

従業員・担当者

- **聴く**
  まずは、お客様の話を親身になって、口を挟まず聴く、ミスについては謝罪する。
  例）内容について、具体的に教えていただけますでしょうか。
  例）ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。
- **事実を把握する**
  発生した具体的な状況とお客様の意見をそれぞれ把握する。
  例）具体的に何があったのかを教えていただけますでしょうか。
  例）それについてお客様が●●とお感じのことを理解いたしました。
- **要望を把握する**
  さらに、お客様のご要望を把握する。
  例）お客様のご要望を教えていただけますでしょうか。
  例）お客様のご要望は●●ということでよろしいでしょうか。

店長や責任者に引継ぎ

状況やお客様の要望等を正確に引き継ぐ。

店長・責任者

- **説明する**
  その上で、不具合の発生理由や具体的な対応内容を説明する。
  例）お伺いした件については、●●が原因でご迷惑をおかけしました。
  例）ドリンクがご提供できなかったため、ドリンクの代金はいただきません。
- **更なる主張を聴く**
  説明に対してのお客様からのご意見やご要望を確認する。
  例）お客様はあらかじめ従業員にお話ししいただいたということでしょうか。
  例）お客様はお食事の代金も無料にするべきとお考えということでしょうか。
- **譲歩内容を説明する**
  改めて、お店の最大限の譲歩内容を提示し、ご理解いただく。
  例）大変申し訳ございませんが、当店としてはここまでが対応できる範囲です。
  例）この内容で、ご理解・ご納得いただけないでしょうか。
- **心理的ケアをする**
  再度の謝罪や再発防止等の今後の対応方法を提示する。
  例）この度は大変ご迷惑をおかけしました、改めてお詫びいたします。
  例）今後は再発防止に努めてまいります。

お客様の尊重 経

お客様等の権利を不当に侵害しないように留意する必要があります。

・お客様等のクレームは正当なものが多くみられます。正当なクレームは業務の改善や新たな商品又はサービスの開発につながるものであり、不当に制限されてはなりません。

・消費者基本法第 5 条において、事業者の責務として、クレームを適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、適切に対応することが定められています。

（参考）

・消費者基本法第５条に定める事業者の責務

事業者は、その供給する商品及び役務について、次に掲げる責務を有する。
一　消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。
二　消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。
三　消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。
四　消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること。
五　国又は地方公共団体が実施する消費者政策に協力すること。

・お客様等の中には、障害のある方等、合理的な配慮が必要な方も存在します。
（令和６年４月１日から、事業者による障害のある方への合理的配慮の提供が義務化されました。）

・お客様対応に当たっては、消費者基本法で規定される消費者の権利等、お客様等の権利を十分尊重した対応が求められます。ただし、お客様等にどのような背景や事情があっても、「暴力や暴言等の行為に耐える必要はない」ことは当然です。

出典：農林水産省「カスタマーハラスメントガイドライン(詳細版)」

労推法で求められるカスハラ防止措置

パンフP７

【労働施策総合推進法（抄）】

（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）

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の言動であって、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によりその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**。

2　事業主は、**労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない**。

3　事業主は、他の事業主から当該他の事業主が講ずる第一項の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めなければならない。

事業主は

1．労働者の就業環境が害されることのないように防止措置を講じなければならない
2．労働者等がカスハラ相談したことで労働者に対して不利益な取扱いをしてはいけない
3．他の事業主から協力を求められたときは応ずるよう努める

カスハラ

用語の説明

パンフP７

カスタマーハラスメントとは、職場（＊１）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（＊２）の就業環境が害されるもの**

であり、**①から③までの３つの要素を全て満たすもの**をいいます。

出典：大阪府「支援機関のための実践ガイド」

典型的な例　パンフP８

※　**これらの例は限定列挙ではありません。また個別の事案の状況等によって判断が異なることもありえます**ので、事業主の方は十分留意して、**カスタマーハラスメントに該当するか否か微妙なものも含め、広く相談に対応する等適切な対応**をお願いします。

（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）
　・ 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。
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）
　・ 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すること。
　・ 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。
　・ 盗撮や無断での撮影をすること。
　・ 労働者の性的指向・ジェンダーアイデンティティ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。
③ 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。
④ 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。
⑤ 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。

用語の説明

パンフP２

「職場」とは　※他のハラスメントも同じ定義

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」、社員寮や通勤中等であっても、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。

パンフP２

「労働者」とは　※他のハラスメントも同じ定義

正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員等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。

パンフP７

「顧客等」とは

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者も含む）、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をいいます。

パンフP３

③「就業環境が害される」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、就業環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じる等の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を指します。
この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、「同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうか」を基準とすることが適当です。
なお、言動の頻度や継続性は考慮されますが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合には、１回でも就業環境を害する場合があり得ます。

防止措置の内容

パンフP24

事業主が講ずべき措置一覧

※１～13はP24～35に記載の取組例

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
パワーハラスメント	○	○ 2－1		○	○	○	○	○	○		○	○	
カスタマーハラスメント	○	○ 2－2		○	○	○	○		○	○	○	○	
セクシュアルハラスメント	○	○ 2－1		○	○	○	○	○	○		○	○	
求職者等に対するセクシュアルハラスメント	○	○ 2－1	○	○	○	○	○	○	○		○	○	
妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメント	○	○ 2－1		○	○	○	○	○	○		○	○	○

カスハラを想定した事前の準備

- **1**　カスハラの内容、方針等の明確化と周知・啓発
- **2-2**　カスハラへの対処の内容の周知・啓発
- **4**　相談窓口の設置と周知
- **5**　相談に対する適切な対応
- **10**　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
- **11**　当事者等のプライバシー保護のための措置の実施と周知
- **12**　相談、協力等を理由に不利益な取扱いをされない旨の定めと周知・啓発

カスハラが発生し就業環境が害された際の対応

- **6**　事実関係の迅速かつ正確な確認
- **7**　被害者に対する適正な配慮の措置の実施
- **9**　再発防止措置の実施

「防止措置の内容」の説明の前に

周知・啓発の基本

① ルールを定める ⇄ 規定

媒体
- 就業規則(ハラスメント防止規程)
- その他社内規程
- パンフレット等

内容
- 方針
- ハラスメントの内容
- 相談窓口
- 行為者への対処

労働者に処分を行うためには根拠規定が必要
➡処分規定は必ず就業規則への規定が必要

労働者等が実際に利用しやすいことが重要
➡部署名や役職名のみではなく「担当者名」の明記が望ましい
※人事異動等により担当者が変更となった場合には再周知を行ってください

② ルールを浸透させる ⇄ 周知・啓発

方法
- 掲示/イントラネット/ホームページ
- 配布
- 研修

目的
- 知ってもらう
- 理解してもらう
- 相談できる状態にする

規定例

例 1 パンフP40～P43
①就業規則(ハラスメント防止規定)
②「相談窓口のご案内」

例 2 パンフP 43 ～P45
①就業規則
②「ハラスメントは許しません!!」

例 3 パンフP 46
①求職活動等を行う皆さまへ

カスハラ

求職者等セクハラ

「防止措置の内容」の説明の前に

使用する資料

自主点検票

令和8年10月1日施行に向けて

職場におけるハラスメント
自主点検票

事前準備編

ハラスメント防止措置は、大きく「ハラスメントの発生を未然に防止するための**事前準備**」と「ハラスメントが発生した際の**事後対応**」の２つに分けられます

本自主点検票では、このうち、事業主の方針・規程の整備及び労働者への周知・啓発などの**事前準備**に関する法令上の義務事項を確認します　※努力義務については記載を省略しています

なお、事前準備の詳細や事後対応については、「事業主が講ずべきハラスメント対策パンフレット」にてご確認ください

【点検方法】

自社の状況を「はい」「いいえ」で回答してください

令和8年10月1日以降は、すべての項目で「はい」にチェックが入っている必要があります

令和8年10月1日以降、「いいえ」の項目がある場合は、速やかに措置を講じてください

※規程を見直した場合は、対象者に改定内容を周知するとともに、必要に応じて理解促進のための研修を実施してください

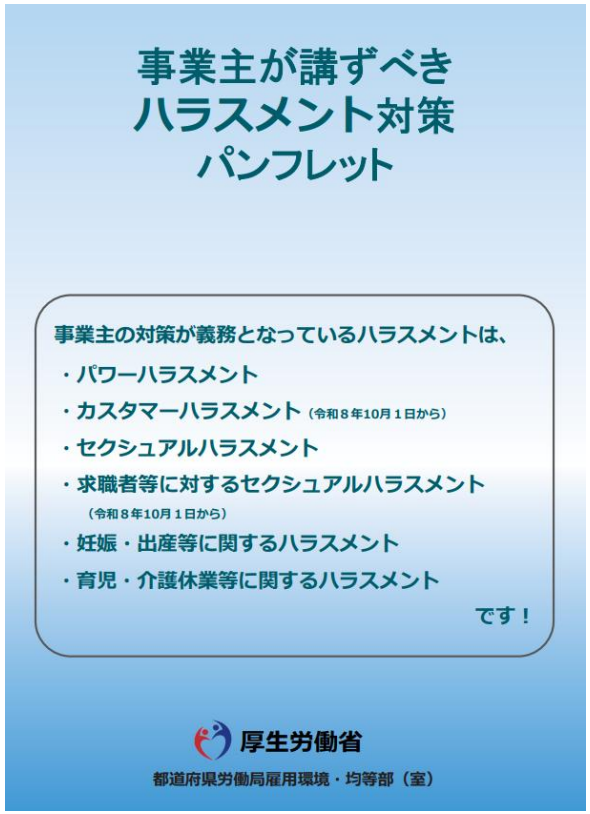
1．個別マニュアル等の策定

	策定対象となるハラスメント				
	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・育介等ハラスメント	カスタマーハラスメント	求職者等セクシュアルハラスメント
① 「カスハラへの対応マニュアル」が定められているか				□はい □いいえ	
② 「求職活動等に関するルール」が定められているか					□はい □いいえ

2．相談窓口

	策定対象となるハラスメント				
	パワー	セクシュアル	妊娠・出産・育介等	カスタマー	求職者等セクシュアル

パンフ



カスハラ

求職者等セクハラ

防止措置の内容

パンフP33

10 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

事業主は、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りません。

事業主が行うこと

1. 自主点検票１-① 個別マニュアル等の策定
「カスハラへの対応マニュアル」を策定する

2. 自主点検票4-② 周知・啓発
「カスハラへの対応マニュアル」を周知する

防止措置の内容

パンフP28

4 相談窓口の設置と周知

相談への対応のための窓口（相談窓口）をあらかじめ定め、労働者に周知すること。

労働者等が実際に利用しやすいことが重要
➡部署名や役職名のみではなく「担当者名」の明記が望ましい
※人事異動等により担当者が変更となった場合には再周知を行ってください

事業主が行うこと

1．自主点検票２-①　相談窓口
相談窓口を設置する

2．自主点検票３－④　ハラスメント防止規定等への規定
相談窓口を具体的に記載する

3．自主点検票4-①　周知・啓発
「ハラスメント防止規定等」を周知する

パンフP43

○年○月○日

従業員各位

ハラスメント相談窓口のご案内

株式会社○○○　代表取締役社長○○○

我が社のハラスメント防止に関する規定○条に定める相談窓口（苦情を含む）担当者は以下の者です。電話、メールでの相談も受け付けますので、一人で悩まずにご相談ください。
また、実際にハラスメントか起こっている場合だけでなく、その可能性がある場合や放置すれば就業環境が悪化するおそれがある場合、ハラスメントに当たるかどうか微妙な場合も含め、広く相談に対応し、事案に対処します。

【ハラスメント相談窓口】（注1）
本　　社　○○課　○○○（内線○○、メールアドレス○○○）（女性）
　　△△課　△△△（内線△△、メールアドレス△△△）（男性）
　　××外部相談窓口　（電話××、メールアドレス×××）
□□営業所　□□□（内線□□、メールアドレス□□□）
　　××外部相談窓口　（電話××、メールアドレス×××
【カスタマーハラスメント相談窓口】（注1）
本　　社　　■■課　■■■（内線■■、メールアドレス■■■）
□□営業所　□□□（内線□□、メールアドレス□□□）

カスハラ

防止措置の内容

パンフP28

5 相談に対する適切な対応

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。

相談窓口においては、被害を受けた労働者（求職者等）が萎縮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等その認識にも配慮しながら、ハラスメントが現実に生じている場合だけでなく、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、広く相談に対応すること。

※ 言動を直接受けた労働者（求職者等）だけでなく、それを把握した周囲の労働者からの相談も含まれます。

事業主が行うこと

1．自主点検票２-②　相談窓口
相談窓口担当者が相談を適切に対応できるようにする(例：研修の実施)

あかるい職場応援団

研修の実施➡

カスハラ

防止措置の内容

パンフP24

1 ハラスメントの内容、方針等の明確化と周知・啓発

カスハラ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。

パンフP27

- 「対処の内容」は、各事業主が、労働者の状況等の実態に応じて定める必要がありますが、例えば、以下のようなものが考えられます。
  - 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で対応させないこと。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（平成15年法律第57号）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。

事業主が行うこと

1. 自主点検票3-②　ハラスメント防止規定等への規定
カスハラには毅然とした態度で対応することを規定する
労働者を保護することを規定する

3. 自主点検票4-①　周知・啓発
ハラスメント防止規定等を周知する

出典：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P18

基本方針の例

弊社はお客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けます。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

わたしたちは、従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、お客様からこれらの行為を受けた際は、従業員が上長等に報告・相談することを推奨しており、相談があった際は組織的に対応します。

防止措置の内容

パンフP26

2－2 カスタマーハラスメントへの対処の内容の周知・啓発

カスハラの内容及びあらかじめ定めたカスハラスへの対処の内容を、管理監督者を含む労働者に周知すること。

事業主が行うこと

1. 自主点検票3-①　ハラスメント防止規定等への規定
   カスハラの内容を規定する
2. 自主点検票１-①　個別マニュアル等の策定
   「カスハラへの対応マニュアル」を策定する
3. 自主点検票4-①　周知・啓発
   「ハラスメント防止規定等」を周知する
4. 自主点検票4-②　周知・啓発
   「カスハラへの対応マニュアル」を周知する

防止措置の内容

パンフP33

11 当事者等のプライバシー保護のための措置の実施と周知

ハラスメントに関する相談者･行為者(*1)等の情報はその相談者・行為者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又はそのハラスメントに関す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（求職者等）（*2）に対して周知すること。

なお、このプライバシーには、性的指向・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 情報も含まれること。

（*1） カスタマーハラスメントでは行為者を除く。

（*2） 求職者等に対する周知は求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策に限る。

事業主が行うこと

1. 自主点検票３-⑤ ハラスメント防止規定等への規定
   相談者や行為者等のプライバシー保護を規定する

2. 自主点検票4-① 周知・啓発
   「ハラスメント防止規定等」を周知する

カスハラ

防止措置の内容

パンフP34

12 相談、協力等を理由に不利益な取扱いをされない旨の定めと周知・　啓発

労働者がハラスメントに関し、事業主に対して相談をしたことや、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、紛争解決援助の求め、調停の申請を行ったこと又は都道府県労働局からの調停会議への出頭の求めに応じたこと（以下「ハラスメントの 相談等」という。）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・啓発すること。

事業主が行うこと

1．自主点検票３-⑥　ハラスメント防止規定等への規定
相談や調査への協力等を理由とする不利益取扱いの禁止を規定する

2．自主点検票4-①　周知・啓発
「ハラスメント防止規定等」を周知する

防止措置の内容

パンフP29

6　事実関係の迅速かつ正確な確認

事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。（カスハラ及びセクハラの場合には、必要に応じて、他の事業主に事実関係の確認の協力を求めることも含まれます（※）。）
※協力を求められた事業主には、これに応じる努力義務があります。また、協力を求められたことを理由として、他の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ありません。

パンフ30

ポイント

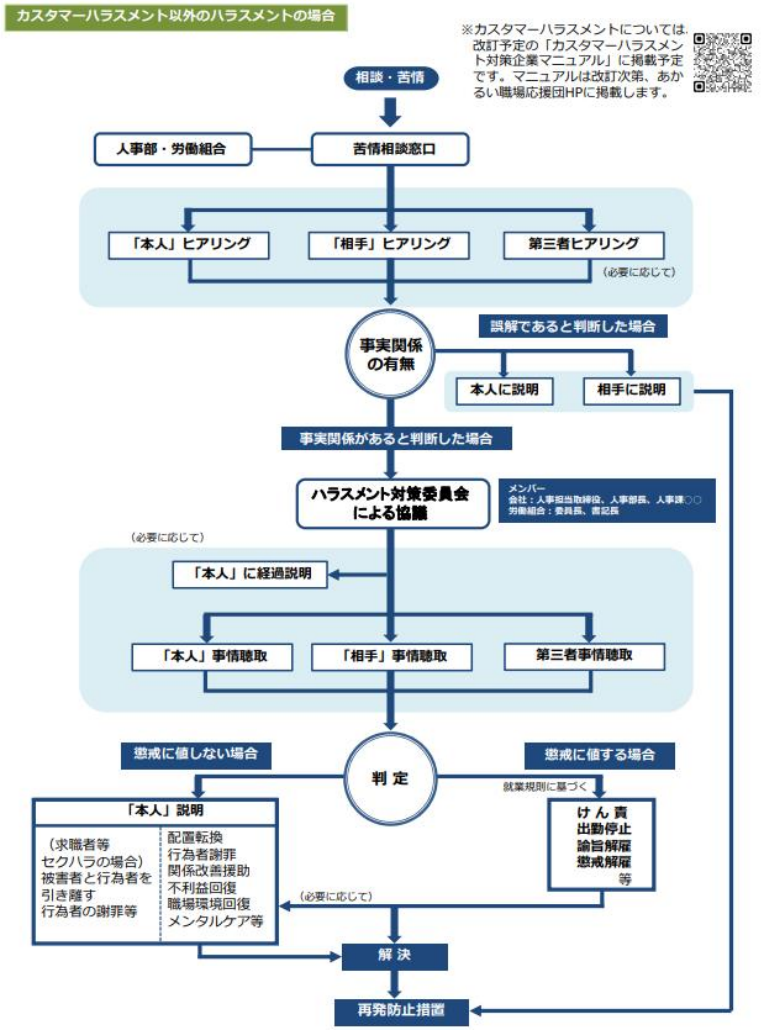
- 必要に応じて、周囲の労働者からも事実関係を聴取したり、録音・録画等の客観的な証拠を確認したりする等の措置を講じましょう。なお、録音・録画等の客観的な証拠を確認するに当たっては個人情報の保護に関する法律等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱うことが必要です（※）。
- 必要かつ可能な場合には行為者からも事実関係を聴取することも考えられます。

※　取得した個人情報をカスタマーハラスメントの事案に係る事実関係の確認に使用する場合は、利用目的として、そのような事実関係の確認に使用する場合があることをできる限り特定し、本人に通知又は公表する義務があることに留意が必要です。
公表の方法としては、例えば、あらかじめプライバシーポリシー等に利用目的に関する記載を設け、これを自社のホームページのトップページから１回程度の操作で到達できる場所へ掲載することが考えられます。

※カスタマーハラスメントについては、改訂予定の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に掲載予定です。マニュアルは改訂次第、あかるい職場応援団HPに掲載します。

パンフP50

例７　相談・苦情への対応の流れの例



カスハラ

防止措置の内容

パンフP31

7 被害者に対する適正な配慮の措置の実施

　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措置を適正に行うこと。

パンフP32

9 再発防止措置の実施

　改めて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。
（カスハラ及びセクハラの場合には、必要に応じて、他の事業主に再発防止に向け た措置に協力を求めることも含まれます。）

第１部
カスタマーハラスメント・
求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策について

求職者等に対するセクシュアルハラスメント

１．均等法で求められる求職者等セクハラ防止措置
２．防止措置の内容

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
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)
外国人の方へ
For foreigners
検索ワード
標準
大
動画一覧
改正労働施策総合推進法の施行に伴う求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策等について
#求職者セクハラ
求職活動中に発生し得るセクシュアルハラスメント(求職者等セクハラ)の事例と、その具体的な対策
#求職者セクハラ
IV. 就活ハラスメント対策(2025年度)
#求職者セクハラ #研修
就活ハラスメント - こんな場面で起きています -
VR
VR就活ハラスメントをもっと考えよう!

求職者等セクハラ

活用できる資料

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

就活ハラスメント防止対策　企業事例集

動画一覧

改正労働施策総合推進法の施行に伴う求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策等について

#求職者セクハラ

求職活動中に発生し得るセクシュアルハラスメント（求職者等セクハラ）の事例と、その具体的な対策

#求職者セクハラ

Ⅳ．就活ハラスメント対策（2025年度）

#求職者セクハラ　#研修

就活ハラスメント - こんな場面で起きています -

#セクハラ　#パワハラ　#指導　#求職者セクハラ　#相談

VR就活ハラスメントをもっと考えよう！

#セクハラ　#パワハラ　#指導　#求職者セクハラ　#相談

均等法で求められる求職者等セクハラ防止措置

【男女雇用機会均等法（抄）】

（求職活動等における性的な言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

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令で定めるもの（以下この項及び次項並びに次条において「求職者等」という。）によるその求職活動その他求職者等の職業の選択に資する活動（以下この項及び同条第一項において「求職活動等」という。）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**。

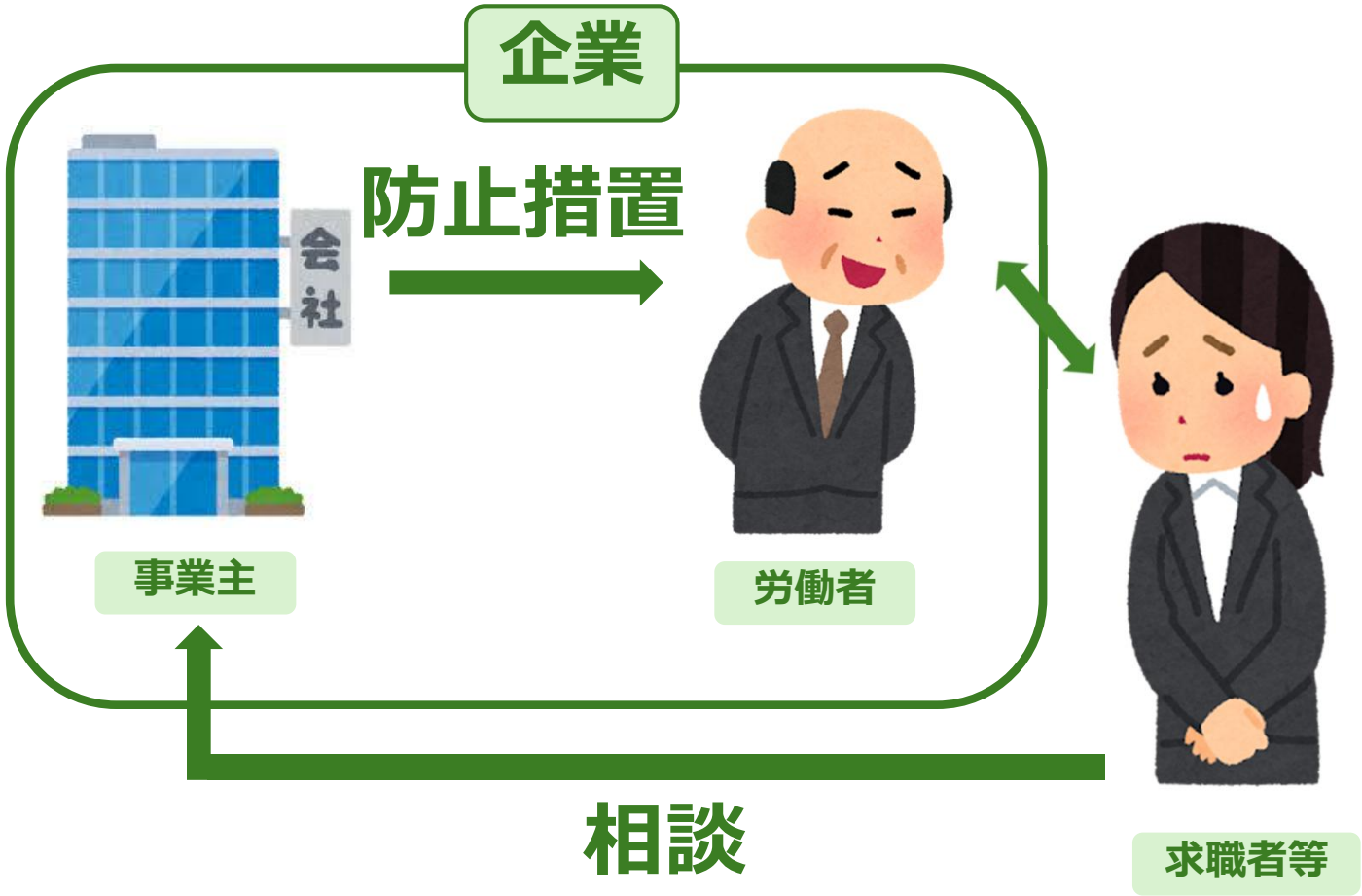
2　事業主は、**労働者が事業主による求職者等からの前項の相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。**

事業主は

1．求職者等の求職活動等が労働者の性的な言動により阻害されることのないよう、労働者に対し防止措置を講じなければならない

2．求職者等からの相談への対応に協力したこと等を理由として、労働者に対して不利益な取扱いをしてはならない

令和8年10月1日以降の求職者等セクハラ対応



用語の説明

パンフP12　求職者等に対するセクシュアルハラスメントは、**「求職活動等」**において行われる、**「求職者等」**に対する、**「労働者」**（＊１）からの**「性的な言動」**（＊２）により**「求職活動等」**が阻害されることです。

パンフP13

典型的な例

※　状況は多様であり、**これらの例は限定列挙ではありません。**

① 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。

② 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。

③ 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。

④ 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。

⑤ 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。

⑥ 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。

用語の説明

パンフP12

「求職者等」とは

求職者（企業の求人に応募する者）に加え、求職者以外の者であって、
・ 事業主の実施する労働者の採用に資する活動に参加する者や、
・ 教育実習、看護実習その他の実習を受ける者
を指します。

なお、授業の一環としての社会科見学や企業を招いた講演会等の専ら教育を目的として行われるものに参加する者は含まれません。

パンフP12

「求職活動等」とは

求職者等が行う求職活動や職業の選択に資する活動を指します。

パンフP2

「労働者」とは　※他のハラスメントも同じ定義

正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員等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。

パンフP10

「性的な言動」とは

性的な内容の発言および性的な行動を指します。

防止措置の内容

パンフP24

事業主が講ずべき措置一覧

※１～13はP24～35に記載の取組例

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
パワーハラスメント	○	○ 2－1		○	○	○	○	○	○		○	○	
カスタマーハラスメント	○	○ 2－2		○	○	○	○		○	○	○	○	
セクシュアルハラスメント	○	○ 2－1		○	○	○	○	○	○		○	○	
求職者等に対するセクシュアルハラスメント	○	○ 2－1	○	○	○	○	○	○	○		○	○	
妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメント	○	○ 2－1		○	○	○	○	○	○		○	○	○

求職者等セクハラを想定した事前の準備

- **1** 求職者等セクハラの内容、方針等の明確化と周知・啓発
- **2-1** 行為者への厳正な対処方針、内容の規定化と周知・啓発
- **3** 求職活動等に関するルールの明確化と周知・啓発
- **4** 相談窓口の設置と周知
- **5** 相談に対する適切な対応
- **11** 当事者等のプライバシー保護のための措置の実施と周知
- **12** 相談、協力等を理由に不利益な取扱いをされない旨の定めと周知・啓発

求職者等セクハラが発生し求職活動等が害された際の対応

- **6** 事実関係の迅速かつ正確な確認
- **7** 被害者に対する適正な配慮の措置の実施
- **8** 行為者に対する適正な措置の実態
- **9** 再発防止措置の実施

防止措置の内容

パンフP27

3 求職活動等に関するルールの明確化と周知・啓発

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。

事業主が行うこと

1. 自主点検票１-② 個別マニュアル等の策定
「求職活動等に関するルール」を策定する

2. 自主点検票4-③ 周知・啓発
「求職活動等に関するルール」を周知する
※労働者のみならず、**求職者等にも周知**する

パンフP46

○年○月○日

求職活動等を行う皆さまへ

株式会社○○○ 代表取締役社長○○○

当社では、採用活動の過程において生じ得る、求職者等に対するセクシュアルハラスメント等(※)の防止に取り組んでいます。
求職者等の皆さまが安心して面談・選考に臨むことができるよう、以下のとおりルールを定めています。
(※)パワーハラスメントに類する行為、カスタマーハラスメントに類する行為、妊娠、出産等に関するハラスメントに類する行為及び育児休業等に関するハラスメントに類する行為 を含む

【求職活動等における当社のルール】
1. 当社では、ハラスメント行為の防止について、従業員に対する周知・啓発を継続的に行っています。

2. 面談・面接、OB・OG訪問に関するルール
面談・面接の時間:○○:○○～ ○○:○○
場所:本社会議室、社内打ち合わせスペース、執務スペース等、会社が指定した場所(注1)
実施体制:複数人で実施する、第三者の目が届く環境(オープンスペース等)で実施するなど会社が認めた体制で行います。なお、会議室など閉じられた空間で行う際は必ず複数人で実施します。
連絡手段:やり取りにはEmailのみを使用します

求職者等セクハラ

防止措置の内容

パンフP28

4 相談窓口の設置と周知

相談への対応のための窓口（相談窓口）をあらかじめ定め、労働者（※）に周知すること。
※求職者等に対するセクハラの相談窓口については、求職者等への周知が必要です。

事業主が行うこと

1．自主点検票２-①　相談窓口
相談窓口を設置する

2．自主点検票３－④　ハラスメント防止規定等への規定
相談窓口を具体的に記載する

3．自主点検票4-④　周知・啓発
「求職者等セクハラ相談窓口」を周知する

パンフP43

○年○月○日

従業員各位

ハラスメント相談窓口のご案内

株式会社○○○　代表取締役社長○○○

我が社のハラスメント防止に関する規定○条に定める相談窓口（苦情を含む）担当者は以下の者です。電話、メールでの相談も受け付けますので、一人で悩まずにご相談ください。
また、実際にハラスメントが起こっている場合だけでなく、その可能性がある場合や放置すれば就業環境が悪化するおそれがある場合、ハラスメントに当たるかどうか微妙な場合も含め、広く相談に対応し、事案に対処します。

【ハラスメント相談窓口】（注1）
本　　社　○○課　○○○（内線○○、メールアドレス○○○）（女性）
　　△△課　△△△（内線△△、メールアドレス△△△）（男性）
　　××外部相談窓口　（電話××、メールアドレス×××）
□□営業所　□□□（内線□□、メールアドレス□□□）
　　××外部相談窓口　（電話××、メールアドレス×××
【カスタマーハラスメント相談窓口】（注1）
本　　社　　■■課　■■■（内線■■、メールアドレス■■■）

求職者等セクハラ

防止措置の内容

パンフP28

5 相談に対する適切な対応

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。

相談窓口においては、被害を受けた労働者（求職者等）が萎縮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等その認識にも配慮しながら、ハラスメントが現実に生じている場合だけでなく、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、広く相談に対応すること。

※ 言動を直接受けた労働者（求職者等）だけでなく、それを把握した周囲の労働者からの相談も含まれます。

事業主が行うこと

1． 自主点検票２-②　相談窓口
相談窓口担当者が相談を適切に対応できるようにする(例：研修の実施)

あかるい職場応援団

求職者等セクハラ

防止措置の内容

パンフP24

1 ハラスメントの内容、方針等の明確化と周知・啓発

ハラスメントの内容及びハラスメントを行ってはならない旨の事業主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。

事業主が行うこと

1. 自主点検票3-① ハラスメント防止規定等への規定
   求職者等セクハラの内容を規定する
2. 自主点検票3-② ハラスメント防止規定等への規定
   求職者等セクハラを行ってはならない旨を規定する
3. 自主点検票4-① 周知・啓発
   ハラスメント防止規定等を周知する

パンフP26

2－1 行為者への厳正な対処方針、内容の規定化と周知・啓発

ハラスメントに係る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。

事業主が行うこと

1. 自主点検票3-③ ハラスメント防止規定等への規定
   求職者等セクハラ行為者への処分を規定する
2. 自主点検票4-① 周知・啓発
   「ハラスメント防止規定等」を周知する

防止措置の内容

パンフP33

11 当事者等のプライバシー保護のための措置の実施と周知

ハラスメントに関する相談者･行為者(*1)等の情報はその相談者・行為者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又はそのハラスメントに関す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（求職者等）（*2）に対して 周知すること。

なお、このプライバシーには、性的指向・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 情報も含まれること。

（*1） カスタマーハラスメントでは行為者を除く。

（*2） 求職者等に対する周知は求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策に限る。

事業主が行うこと

1. 自主点検票３-⑤ ハラスメント防止規定等への規定
   相談者や行為者等のプライバシー保護を規定する
2. 自主点検票4-① 周知・啓発
   「ハラスメント防止規定等」を周知する

防止措置の内容

パンフP34

12 相談、協力等を理由に不利益な取扱いをされない旨の定めと周知・　啓発

　労働者がハラスメントに関し、事業主に対して相談をしたことや、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、紛争解決援助の求め、調停の申請を行ったこと又は都道府県労働局からの調停会議への出頭の求めに応じたこと（以下「ハラスメントの 相談等」という。）（※）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・啓発すること。
※求職者等に対するセクハラでは、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が該当します。

事業主が行うこと

1. 自主点検票３-⑥　ハラスメント防止規定等への規定
相談や調査への協力等を理由とする不利益取扱いの禁止を規定する

2. 自主点検票4-①　周知・啓発
「ハラスメント防止規定等」を周知する

求職者等セクハラ

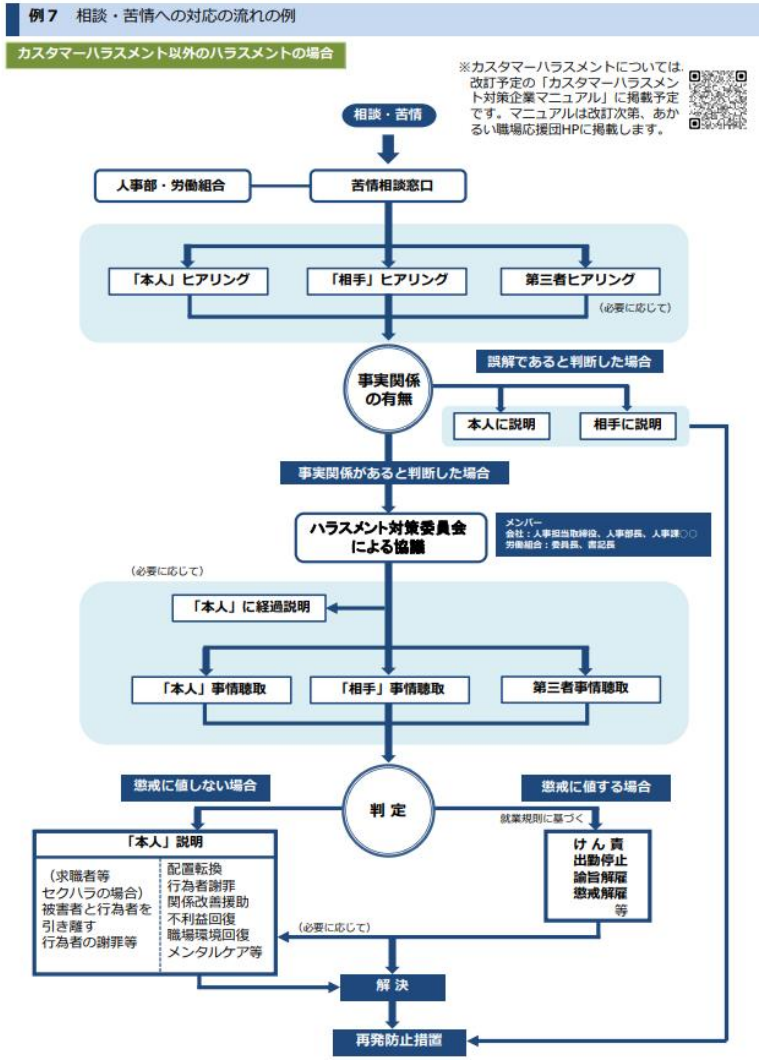
防止措置の内容

パンフP29

6 事実関係の迅速かつ正確な確認

事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。（カスタマーハラスメント及びセクシュアルハラスメントの場合には、必要に応じて、他の事業主に事実関係の確認の協力を求めることも含まれます。）

パンフP50



防止措置の内容

パンフP31

7　被害者に対する適正な配慮の措置の実施

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措置を適正に行うこと。

パンフP31

8　行為者に対する適正な措置の実施

ハラスメントが生じた事実が確認できた場合には、速やかに行為者に対する措置を適正に行うこと。

パンフP32

9　再発防止措置の実施

改めて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。
（カスハラス及びセクハラの場合には、必要に応じて、他の事業主に再発防止に向け た措置に協力を求めることも含まれます。）

パンフP38

（9）　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への対応

事業主及び労働者の責務の趣旨に関連し、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っては、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
- 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同様の方針を併せて示すこと
- 相談があった場合に、必要に応じて適切な対応を行うように努めること

その際、求職者等の性的指向・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、求職者等の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該求職者等の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該求職者等が開示することを強要する若しくは禁止すること等についても、必要に応じて適切な対応を行うように努めること。

まとめ(事前準備)

・規定する文言に漏れはないですか？
・周知する対象者に漏れはないですか？

令和8年10月1日施行に向けて

職場におけるハラスメント自主点検票

事前準備編

1．個別マニュアル等の策定

	策定対象となるハラスメント				
	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・育介等ハラスメント	カスタマーハラスメント	求職者等セクシュアルハラスメント
① 「カスハラへの対応マニュアル」が定められているか				□はい □いいえ	
② 「求職活動等に関するルール」が定められているか					□はい □いいえ

2．相談窓口

	策定対象となるハラスメント				
	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・育介等ハラスメント	カスタマーハラスメント	求職者等セクシュアルハラスメント
① 相談窓口を設置しているか	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ
② 相談窓口担当者が相談を適切に対応できるようにしているか(例えば、研修の実施)	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ

3．ハラスメント防止規定等への規定

ハラスメント防止規定等とは、就業規則その他職場における服務規律等を定めた文書のことをいいます
「その他職場における服務規律等を定めた文書」としては、従業員の心得や必携、行動マニュアル等、就業規則ではないものの社内ルールを定めたものが考えられます

	記載対象となるハラスメント				
	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・育介等ハラスメント	カスタマーハラスメント	求職者等セクシュアルハラスメント
① ハラスメント行為の内容が記載されているか	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ
② ハラスメントを行ってはならない旨が記載されているか	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ
③ ハラスメント行為者への処分が記載されているか	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ		□はい □いいえ
④ 相談窓口が具体的に記載されているか	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ
⑤ 相談者や行為者等のプライバシー保護が記載されているか	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ
⑥ 相談や調査への協力等を理由とする不利益取扱いの禁止が記載されているか	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ
⑦ ハラスメントの原因や背景となる要因を解消する措置を講じているか			□はい □いいえ		

4．周知・啓発

周知・啓発は、ハラスメント防止規定等の「配布」や「社内掲示」等による周知に加え、研修の実施が望まれます
研修により労働者の理解促進が図られ、結果、ハラスメントの未然防止につながることが期待されるためです

	周知・啓発対象者	
	労働者 ※管理管理者や派遣労働者含む	求職者等
① 上記３の「ハラスメント防止規定等」を周知している	□はい □いいえ	
② 上記１の「「カスハラへの対応マニュアル」を周知している	□はい □いいえ	
③ 上記１の「「求職活動等に関するルール」を周知している	□はい □いいえ	□はい □いいえ
④ 求職者等セクハラの相談窓口について周知している		□はい □いいえ

カスハラ

求職者等セクハラ

まとめ

厚生労働省
沖縄労働局

ホーム

本文へ　お問い合わせ　サイトマップ

Google カスタム検索　検索

報道発表＆トピックス　法令・制度・施策・手続き　統計情報　労働局・各地域の窓口

沖縄労働局 > 法令・制度・施策・手続き > 雇用均等・育児・介護・パート・女性活躍 > 令和7年度改正労推法(カスハラ)・均等法(求職者等セクハラ)・女活法

令和７年度改正
労推法(カスハラ)・均等法(求職者等セクハラ)・女活法

令和７年６月 11 日に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の一部改正をする法律(令和７年法律第 63 号)が公布されました。

主な改正内容は３つあります。

①令和８年 10 月１日より、カスハラ防止措置が事業主の義務となります(労推法)

②令和８年 10 月１日より、求職者等セクハラ防止措置が事業主の義務となります(均等法)

③令和８年４月１日より、女性活躍に関する情報公表の必須項目が拡大されています(女活法)

詳細は、下記よりご確認いただき、適切にご対応ください。

１．カスハラ防止対策・求職者等セクハラ防止対策

①**説明会**

令和８年９月４日(金)　14 時開始　沖縄美術館・博物館講堂

※事前予約が定員 200 名に達し次第、受付は終了となります

説明会の内容は後日動画にて公開予定です

②**ホームページ**　最新情報はコチラ

厚生労働省「職場におけるハラスメント防止のために」

③**リーフレット**　概要を知りたい方はコチラ

令和８年 10 月１日から、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が義務化されます！

④**パンフレット**　具体的な対策を知りたい方はコチラ

事業主が講ずべきハラスメント対策パンフレット

⑤**Q&A**　よくある質問はコチラ

ハラスメント防止措置義務規定等における解釈事項について

⑥**自主点検票**　法令に沿った取組ができているか確認したい方はコチラ

職場におけるハラスメント自主点検票(事前準備編)　※沖縄労働局作成

⑦**規定等例**　パンフレット掲載の規定例を Word で利用したい方はコチラ

ハラスメント相談窓口のご案内

ハラスメントは許しません！

求職活動等を行う皆さまへ

⑧**動画研修・資料・ポスター**　ハラスメントに関する総合サイトはコチラ

あかるい職場応援団

⑨**ハラスメント事案解決のための伴走型支援**　ハラスメント事案の対応に直面した事業主はコチラ

ハラスメントが生じた場合に専門家による支援

⑩**参考資料**　適切な顧客対応に役立つ資料はコチラ

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(厚生労働省・内閣府・消費者省)

https://jsite.mhlw.go.jp/okinawa-roudoukyoku/kaisei_kasuhara_sekuhara_202608.html

カスハラ

求職者等セクハラ

終了

第１部
カスタマーハラスメント・求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策について

労働者や求職者等が

安心して働き活躍できる職場環境の実現に向けて

引き続きハラスメント防止措置への取組をお願いいたします

ハラスメント防止措置についての
問い合わせ先

沖縄労働局　雇用環境・均等室
098-868-4380
平日8：30～17：15(12時～13時除く)

資料２

事業主が講ずべき
ハラスメント対策
パンフレット

事業主の対策が義務となっているハラスメントは、

- パワーハラスメント
- カスタマーハラスメント（令和８年10月１日から）
- 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
  （令和８年10月１日から）
- 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

です！

厚生労働省

都道府県労働局雇用環境・均等部（室）

目次

Ⅰ　パワーハラスメント …… 2

Ⅱ　カスタマーハラスメント …… 7

Ⅲ　セクシュアルハラスメント …… 10

Ⅳ　求職者等に対するセクシュアルハラスメント …… 12

Ⅴ　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 …… 14

Ⅵ　関係者の責務 …… 22

Ⅶ　事業主が雇用管理上講ずべき措置等 …… 23

Ⅷ　ハラスメントの防止のための望ましい取組 …… 36

Ⅸ　対応例 …… 40

Ⅹ　関連条文、指針　（本説明会資料では省略しています。）

本パンフレットにおいては、
職場におけるハラスメント → ハラスメント
職場におけるパワーハラスメント → パワーハラスメント
職場におけるカスタマーハラスメント → カスタマーハラスメント
職場におけるセクシュアルハラスメント → セクシュアルハラスメント
求職活動等における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
職場における妊娠・出産等に関するハラスメント → 妊娠・出産等に関するハラスメント
職場における育児・介護休業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
としており、表記を一部省略しております。

Ⅰ　パワーハラスメント

1．パワーハラスメントとは

労働施策総合推進法では、パワーハラスメント（※）について事業主に防止措置を講じることを義務付けています。併せて、事業主に相談したこと等を理由とする不利益取扱いも禁止されています。

※　職場におけるパワーハラスメントを指します。以下同じ。

【労働施策総合推進法（抄）】

（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する雇用管理上の措置等）

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って、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**。

2　事業主は、**労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない**。

※令和７年の労働施策総合推進法等一部改正法による改正後のもの。

パワーハラスメントは、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って、

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から③までの３つの要素を全て満たすもの**をいいます。

なお、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、パワーハラスメントには該当しません。

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から③までの要素を全て満たす場合には、パワーハラスメントに該当します。

「職場」とは　　**※他のハラスメントも同じ定義**

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」、社員寮や通勤中等であっても、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　　**※他のハラスメントも同じ定義**

正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員等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。

2．パワーハラスメントの内容

パワーハラスメントは、以下の①から③までの３つ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該当しません。

①「優越的な関係を背景とした」言動とは

業務を遂行するに当たって、当該言動を受ける労働者が行為者とされる者（以下「行為者」という。）に対して抵抗や拒絶することができない蓋然性が高い関係を背景として行われるものを指します。

● 例

・職務上の地位が上位の者による言動
・同僚又は部下による言動で、当該言動を行う者が業務上必要な知識や豊富な経験を有しており、当該者の協力を得なければ業務の円滑な遂行を行うことが困難であるもの
・同僚又は部下からの集団による行為で、これに抵抗又は拒絶することが困難であるもの

②「業務上必要かつ相当な範囲を超えた」言動とは

社会通念に照らし、当該言動が明らかに当該事業主の業務上必要性がない、又はその態様が相当でないものを指します。

● 例

・業務上明らかに必要性のない言動　　・業務の目的を大きく逸脱した言動
・業務を遂行するための手段として不適当な言動
・当該行為の回数、行為者の数等、その態様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

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（※）、行為者の関係性等）を総合的に考慮することが適当です。

その際には、個別の事案における労働者の行動が問題となる場合は、その内容・程度とそれに対する指導の態様等の相対的な関係性が重要な要素となることについても留意が必要です。なお、労働者に問題行動があった場合であっても、人格を否定するような言動等業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動がなされれば、当然、パワーハラスメントに当たり得ます。

※　「属性」・・・・・（例）経験年数や年齢、外国人である　等
　　「心身の状況」・・（例）精神的又は身体的な状況や疾患や障害の有無　等

③「就業環境が害される」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、就業環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じる等の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を指します。

この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、「同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうか」を基準とすることが適当です。

なお、言動の頻度や継続性は考慮されますが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合には、１回でも就業環境を害する場合があり得ます。

ポイント

- 個別の事案についてパワーハラスメントの該当性を判断するに当たっては、②で総合的に考慮する事項のほか、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す。
- 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、相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止め等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す。
- 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ましょう。

パワーハラスメントに該当すると考えられる例／しないと考えられる例

● パワーハラスメントの状況は多様ですが、**代表的な言動の類型**としては以下の６つの類型があり、**類型ごとに典型的にパワーハラスメントに該当し、又はしないと考えられる例**としては以下のようなものがあります。

※ **これらの例は限定列挙ではありません。また個別の事案の状況等によって判断が異なることもありえます**ので、事業主の方は十分留意して、**パワーハラスメントに該当するか微妙なものも含め広く相談に対応する等適切な対応**をお願いします。

なお、以下の例については、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す。

代表的な言動の類型	（イ） 該当すると考えられる例 ※	（ロ） 該当しないと考えられる例 ※
(1) 身体的な攻撃 （暴行・傷害）	① 殴打、足蹴りを行う ② 相手に物を投げつける	① 誤ってぶつかる
(2) 精神的な攻撃 （脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言）	① 人格を否定するような言動を行う（★1）（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含む。（★2）） ② 業務の遂行に関する必要以上に長時間にわたる厳しい叱責を繰り返し行う ③ 他の労働者の面前における大声での威圧的な叱責を繰り返し行う ④ 相手の能力を否定し、罵倒するような内容の電子メール等を当該相手を含む複数の労働者宛てに送信する	① 遅刻等社会的ルールを欠いた言動が見られ、再三注意してもそれが改善されない労働者に対して一定程度強く注意をする ② その企業の業務の内容や性質等に照らして重大な問題行動を行った労働者に対して、一定程度強く注意をする
(3) 人間関係からの切り離し （隔離・仲間外し・無視）	① 自身の意に沿わない労働者に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離したり、自宅研修させたりする ② 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	① 新規に採用した労働者を育成するために短期間集中的に別室で研修等の教育を実施する ② 懲戒規定に基づき処分を受けた労働者に対し、通常の業務に復帰させるために、その前に、一時的に別室で必要な研修を受けさせる
(4)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）	① 長期間にわたる、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下での勤務に直接関係のない作業を命ずる ② 新卒採用者に対し、必要な教育を行わないまま到底対応できないレベルの業績目標を課し、達成できなかったことに対し厳しく叱責する ③ 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	① 労働者を育成するために現状よりも少し高いレベルの業務を任せる ② 業務の繁忙期に、業務上の必要性から、当該業務の担当者に通常時よりも一定程度多い業務の処理を任せる
(5)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）	① 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 ② 気にいらない労働者に対して嫌がらせのために仕事を与えない	① 労働者の能力に応じて、一定程度業務内容や業務量を軽減する
(6)個の侵害 （私的なことに過度に立ち入ること）	① 労働者を職場外でも継続的に監視したり、私物の写真撮影をしたりする ② 労働者の性的指向・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 ・開示（カミングアウト）を禁止又は強要すること（★3）	① 労働者への配慮を目的として、労働者の家族の状況等についてヒアリングを行う ② 労働者の了解を得て、当該労働者の機微な個人情報（左記）について、必要な範囲で人事労務部門の担当者に伝達し、配慮を促す

★１　外国人であること、特定の国・地域の出身や特定の国・地域にルーツがあること等についての侮蔑的な言動も含まれます。

★２　相手の性的指向（＊１）・ジェンダーアイデンティティ（＊２）の如何は問いません。また、一見、特定の相手に対する言動ではないように見えても、実際には特定の相手に対して行われていると客観的に認められる言動は含まれます。なお、性的指向・ジェンダーアイデンティティ以外の労働者の属性に関する侮辱的な言動も、パワーハラスメントの３つの要素を満たす場合には、これに該当します。（＊１）人の恋愛・性愛がいずれの性別を対象とするかを表すもの　（＊２）性別に関する自己意識

★３　プライバシー保護の観点から、（６)(イ)②のように機微な個人情報を暴露等することのないよう、労働者に周知・啓発する等の措置を講じることが必要です。

Q&A

Q1

パワーハラスメントに該当すると考えられる例（又は該当しないと考えられる例）とは少し異なるケース（例えば、該当すると考えられる例で「繰り返し」とされているものについて１回のみの場合等）についてはパワーハラスメントに該当しない（又は該当する）のでしょうか。また、該当しないと考えられる例にある「一定程度」とはどの程度でしょうか。

明らかに該当しないと考えられる例に当たると思われるケースについては相談に応じなくても良いでしょうか。

A

パワーハラスメントに該当すると考えられる例又は該当しないと考えられる例として示しているものは、あくまで典型的な例であり、限定列挙ではなく、また、個別の事案の状況等によって判断が異なることもありえます。

このため、これらの例と少し異なるからといって、必ずしもパワーハラスメントに該当しない、又は該当するということにはなりません。

パワーハラスメントは、定義の３つの要素（Ｐ２参照）を満たすものであり、個別の事案についてこの該当性を判断するに当たっては、当該事案における様々な要素（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、行為者の関係性、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、個別に判断することが必要です。

例えば、「一定程度」がどの程度かということについても、こうした様々な要素を総合的に考慮して、業務上必要かつ相当な範囲内であるかどうかを個別に判断することとなります。

このため、一見、該当しないと考えられる例に当たると思われるケースであっても、広く相談に応じ、事実関係を迅速かつ適切に確認する等、適切な対応を行うことが求められます。

Q2

一定の服装の着用を労働者に対して強制することもパワーハラスメントになるのでしょうか。

A

職場での服装については、個々の企業の提供するサービス、業種・業態や社会的慣習等を踏まえて職場において一定の指示等が行われる場合があり、業務上の必要性や相当性が認められるものも当然あります（※）。

他方で、例えば、足に怪我をした人に対してヒールのある靴の着用を強制するような言動等は、パワーハラスメントに該当し得ますが、具体的には、個別の事案における様々な要素を総合的に考慮して、パワーハラスメントの定義の３つの要素（Ｐ２参照）を満たすかどうかで判断することとなります。

※　なお、職場での服装に関し、同一の職務に従事する男女の労働者について、例えば、メガネ等社会通念上男女双方が同様に着用するものについて、合理的な理由なく、一方の性についてのみ禁止したり、単に苦痛を強いるような合理性を欠くルールを一方の性の労働者にのみ強いたりすることは、一般的に、男女雇用機会均等法の趣旨に反し、望ましくありません。

コラム

「性的指向」「ジェンダーアイデンティティ」とは？

○　恋愛感情又は性的感情の対象となる性別についての指向のことを「性的指向（Sexual Orientation）」、自己の性別についての認識のことを「ジェンダーアイデンティティ（Gender Identity）」といいます。性的指向やジェンダーアイデンティティは全ての人に関係する概念であり、その在り方は人によって様々です。

性的指向やジェンダーアイデンティティへの理解を深め、差別的言動や嫌がらせが起こらないようにすることが重要です。

○　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や性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する望まぬ暴露であるいわゆる「アウティング」や性的指向・ジェンダーアイデンティティの開示（カミングアウト）を禁止すること又は強要することは、パワーハラスメントの定義の３つの要素（Ｐ２参照）を満たす場合には、これに該当し、カスタマーハラスメントの３つの要素（Ｐ７参照）を満たす場合には、これに該当します。

加えて、特定の相手に向けられたものではない言動であっても、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は、周囲の誰かを傷つけてしまうかもしれません。自らの性的指向・ジェンダーアイデンティティについて他者に伝えるいわゆる「カミングアウト」を行っていない人がいること等にも留意し、性的指向・ジェンダーアイデンティティにかかわらず誰もが働きやすい職場環境づくりに向け、こうした言動にも気をつけましょう。

○　また、セクシュアル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は、相手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、該当することがあり得ます。

「ホモ」「オカマ」「レズ」等を含む言動は、セクシュアルハラスメントやパワーハラスメントの背景にもなり得ます。また、性的性質を有する言動はセクシュアル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に該当します。

○　こうしたことに十分留意をして、誰もが働きやすい職場環境づくりを進めていきましょう。

コラム

制度を利用していない労働者に対するパワーハラスメントに注意

○　「制度を利用していない労働者に対するパワーハラスメント」には、以下のような行為が該当する可能性があります。

・　上司・同僚・部下が「配偶者が妊娠しており体調が悪いため、上の子どもの世話が必要であることを理由に残業しないのは、迷惑だ」と皆の前で怒鳴りちらす行為

・　上司・同僚・部下が「小さい子どもがいることを理由にすぐに帰るからまともな仕事はさせられない」と仕事から外す行為

○　また、育児休業等の制度を利用しない労働者に対しては、次のような行為も、「制度を利用していない労働者に対するパワーハラスメント」に該当する可能性があります。

・　上司・同僚が、部署の育児休業等の取得目標を達成したいために、「部署に協力もせずこの役立たずが」と罵倒し、制度の利用を強要する行為

○　なお、パワーハラスメントに該当するかどうかは、定義の３つの要素（Ｐ２参照）を満たしているかどうかで判断します。

令和8年10月1日施行

Ⅱ　カスタマーハラスメント

１．カスタマーハラスメントとは

令和７年に改正された労働施策総合推進法において、カスタマーハラスメント（※）について事業主に防止措置を講じることを義務付けています。併せて、事業主に相談したこと等を理由とする不利益取扱いも禁止されています。

※　職場におけるカスタマーハラスメントを指します。以下同じ。

【労働施策総合推進法（抄）】

（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）

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の言動であって、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によりその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**。

２　事業主は、**労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない**。

３　事業主は、他の事業主から当該他の事業主が講ずる第一項の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めなければならない。

※令和７年の労働施策総合推進法等一部改正法による改正後のもの。

カスタマーハラスメントとは、職場（＊１）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（＊２）の就業環境が害されるもの**

であり、**①から③までの３つの要素を全て満たすもの**をいいます。

※　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ます。

※　顧客等からの苦情の全てが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、いわば正式な申入れであり、カスタマーハラスメントには当たりません。

また、障害者から障害者差別解消法で禁止す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、カスタマーハラスメントには当たらず、障害者差別解消法に基づき、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す。

＊１「職場」、＊２「労働者」については、Ｐ２参照

「顧客等」とは

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者も含む）、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をいいます。

● 「顧客等」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　等

2．カスタマーハラスメントの内容

「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」言動とは

社会通念に照らし、当該顧客等の(1)言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は(2)手段や態様が相当でないものを指します。

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、当該言動の行為者とされる者との関係性等）を総合的に考慮することが適当です。

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す。

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ります。

典型的な例

※　**これらの例は限定列挙ではありません。また個別の事案の状況等によって判断が異なることもありえます**ので、事業主の方は十分留意して、**カスタマーハラスメントに該当するか否か微妙なものも含め、広く相談に対応する等適切な対応**をお願いします。

（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）
- 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。

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）
- 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すること。
- 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。
- 盗撮や無断での撮影をすること。
- 労働者の性的指向・ジェンダーアイデンティティ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。

③ 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。

④ 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。

⑤ 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。

自社の労働者等が他社の労働者にカスタマーハラスメントを行った場合の協力対応 〔労働施策総合推進法第33条第３項〕

自社の労働者が、取引先等の他社の労働者にカスタマーハラスメントを行う場合もあり得ます。

このため、他社から、自社の労働者の他社の労働者に対するカスタマーハラスメントの事実確認や再発防止といった他社の雇用管理上の措置の実施に関して必要な協力を求められた場合に、事業主はこれに応じるよう努めることとされています。

この規定の趣旨に鑑みれば、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ことは当然です。

また、他社の雇用管理上の措置の実施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、自社の労働者に周知・啓発することが望ましいとされています。

加えて、事実関係の確認により、自社の労働者が、他社の労働者に対し、カスタマーハラスメントを行ったこと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、行為者である自社の労働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とされています。

Ⅲ セクシュアルハラスメント

1．セクシュアルハラスメントとは

男女雇用機会均等法第11条では、セクシュアルハラスメント（※）について、事業主に防止措置を講じることを義務付けています。

※　職場におけるセクシュアルハラスメントを指します。以下同じ。

【男女雇用機会均等法（抄）】

（職場における性的な言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

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**。

２　事業主は、**労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。**

３　事業主は、**他の事業主から当該他の事業主が講ずる第１項の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めなければならない**。

※令和７年の労働施策総合推進法等一部改正法による改正後のもの。

セクシュアルハラスメントは、「**職場**」（＊１）において行われる、「**労働者**」（＊２）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ことです。

＊１「職場」、＊２「労働者」については、Ｐ２参照

「性的な言動」とは

性的な内容の発言および性的な行動を指します。

● 性的な言動の例

①性的な内容の発言
　性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報（噂）を流布すること、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すこと等

②性的な行動
　性的な関係を強要すること、必要なく身体へ接触すること、わいせつ図画を配布・掲示すること、強制わいせつ行為等

●　性的な言動を行う者は、事業主、上司、同僚に限らず、取引先等の他の事業主又はその雇用する労働者、顧客、患者又はその家族、学校における生徒等もなり得ます。

男女とも行為者にも被害者にもなり得ますし、異性に対するものだけではなく、同性に対するものも該当します。

また、被害を受ける者の性的指向やジェンダーアイデンティティにかかわらず、「性的な言動」であれば、セクシュアルハラスメントに該当します。

2．セクシュアルハラスメントの内容

「セクシュアルハラスメント」には「対価型」と「環境型」があります。

「対価型セクシュアルハラスメント」とは

労働者の意に反する性的な言動に対する労働者の対応（拒否や抵抗）により、その労働者が解雇、降格、減給、労働契約の更新拒否、昇進・昇格の対象からの除外、客観的に見て不利益な配置転換等の不利益を受けることです。

●典型的な例

- 事務所内において事業主が労働者に対して性的な関係を要求したが、拒否されたため、その労働者を解雇すること。
- 出張中の車中において上司が労働者の腰、胸等に触ったが、抵抗されたため、その労働者について不利益な配置転換をすること。
- 営業所内において事業主が日頃から労働者に係る性的な事柄について公然と発言していたが、抗議されたため、その労働者を降格すること。

「環境型セクシュアルハラスメント」とは

労働者の意に反する性的な言動により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その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です。

●典型的な例

- 事務所内において上司が労働者の腰、胸等に度々触ったため、その労働者が苦痛に感じてその就業意欲が低下していること。
- 同僚が取引先において労働者に係る性的な内容の情報を意図的かつ継続的に流布したため、その労働者が苦痛に感じて仕事が手につかないこと。
- 労働者が抗議をしているにもかかわらず、同僚が業務に使用するパソコンでアダルトサイトを閲覧しているため、それを見た労働者が苦痛に感じて業務に専念できないこと。

判断基準

セクシュアルハラスメントの状況は多様であり、判断に当たり個別の状況を斟酌する必要があります。また、「労働者の意に反する性的な言動」及び「就業環境を害される」の判断に当たっては、労働者の主観を重視しつつも、事業主の防止のための措置義務の対象となることを考えると一定の客観性が必要です。

一般的には意に反する身体的接触によって強い精神的苦痛を被る場合には、一回でも就業環境を害することとなり得ます。継続性又は繰り返しが要件となるものであっても、「明確に抗議しているにもかかわらず放置された状態」又は「心身に重大な影響を受けていることが明らかな場合」には、就業環境が害されていると判断し得るものです。また、男女の認識の違いにより生じている面があることを考慮すると、被害を受けた労働者が女性である場合には「平均的な女性労働者の感じ方」を基準とし、被害を受けた労働者が男性である場合には「平均的な男性労働者の感じ方」を基準とすることが適当です。

！ 自社の労働者等が他社の労働者にセクシュアルハラスメントを行った場合の協力対応 〔男女雇用機会均等法第11条第３項〕

セクシュアルハラスメントの行為者となるのは、被害者と同じ事業所に勤めている人とは限りません。他社の労働者から自社の労働者がセクシュアルハラスメントを受けた場合にも、事業主は雇用管理上の措置として、適切に相談に対応する必要があります。また、自社の労働者が他社の労働者にセクシュアルハラスメントを行う場合もあり得ます。

このため、他社から、自社の労働者の他社の労働者に対するセクシュアルハラスメントの事実確認や再発防止といった他社の雇用管理上の措置の実施に関して必要な協力を求められた場合に、事業主はこれに応じるよう努めることとされています。

さらに、この規定の趣旨に鑑みれば、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ことは当然です。

令和8年10月１日施行

Ⅳ 求職者等に対するセクシュアルハラスメント

１．求職者等に対するセクシュアルハラスメントとは

令和７年に改正された男女雇用機会均等法において、求職者等に対するセクシュアルハラスメントについて、事業主に防止措置を講じることを義務付けています。併せて、事業主が行う求職者等からの相談への対応に協力したことを理由とする労働者に対する不利益取扱いも禁止されています。

【男女雇用機会均等法（抄）】

（求職活動等における性的な言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

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令で定めるもの（以下この項及び次項並びに次条において「求職者等」という。）によるその求職活動その他求職者等の職業の選択に資する活動（以下この項及び同条第一項において「求職活動等」という。）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**。

２　事業主は、**労働者が事業主による求職者等からの前項の相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。**

※令和７年の労働施策総合推進法等一部改正法による改正後のもの。

求職者等に対するセクシュアルハラスメントは、**「求職活動等」**において行われる、**「求職者等」**に対する、**「労働者」**（＊１）からの**「性的な言動」**（＊２）により**「求職活動等」**が阻害されることです。

＊１「労働者」については、Ｐ２参照　＊２「性的な言動」については、P10参照

「求職者等」とは

求職者（企業の求人に応募する者）に加え、求職者以外の者であって、
- 事業主の実施する労働者の採用に資する活動に参加する者や、
- 教育実習、看護実習その他の実習を受ける者

を指します。

なお、授業の一環としての社会科見学や企業を招いた講演会等の専ら教育を目的として行われるものに参加する者は含まれません。

「求職活動等」とは

求職者等が行う求職活動や職業の選択に資する活動を指します。

● 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

なお、**ＳＮＳ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**も含まれます。
また、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りません。

2．求職者等に対するセクシュアルハラスメントの内容

求職活動等において行われる求職者等の意に反する性的な言動により求職者等の求職活動等が阻害され、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該求職者等が求職活動等を行う上で看過できない程度の支障が生じることです。

典型的な例

※ 状況は多様であり、**これらの例は限定列挙ではありません。**

① 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。

② 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。

③ 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。

④ 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。

⑤ 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。

⑥ 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。

○ 求職者等に対するセクシュアルハラスメントは、異性に対するものだけではなく、同性に対するものも該当します。

○ また、被害を受ける者の性的指向やジェンダーアイデンティティにかかわらず、「性的な言動」であれば、求職者等に対するセクシュアルハラスメントに該当します。

● 採用内定者に関し、裁判例では、採用内定の法的性質は事案により異なるとしつつ、採用内定通知のほかには労働契約締結のための特段の意思表示をすることが予定されていない事案において、採用内定通知により、始期付きの解約権を留保した労働契約が成立するとしています。このため、採用内定により労働契約が成立したと認められる場合には、採用内定者については、セクシュアルハラスメントに関して事業主が講ずべき雇用管理上の措置（Ｐ23以降参照）や事業主が行う、労働者からの相談への対応に協力したことを理由とする解雇その他不利益取扱いの禁止の対象となるので、事業主が雇用管理上の措置を講ずるに当たっては、事業主が職場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（セクハラ防止指針）に則った対応を行う必要があります。

その際、特に採用内定者が学生である場合には、求職者等と同様に、入社に至るまでの期間に、内定者向けの説明会、懇親会等への参加が必要になる場合があることや、大学のキャリアセンター等の相談窓口に対して相談を行う可能性があることなどが想定されるため、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（求職者等セクハラ防止指針）の内容も参考にすることが望ましいです。

● また、採用内定により労働契約が成立したと認められる場合に当たらなければ、当然に当該内定者は求職者等に該当することから、求職者等セクハラ防止指針に基づく措置を講ずる必要があります。

Ⅴ 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

1．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とは

男女雇用機会均等法第15条では、妊娠・出産等に関するハラスメント（※１）、育児・介護休業法第25条では、育児・介護休業等に関するハラスメント（※２）について、事業主に防止措置を講じることを義務付けています。

※１　職場における妊娠・出産等に関するハラスメントを指します。以下同じ。

※２　職場における育児・介護休業等に関するハラスメントを指します。以下同じ。

【男女雇用機会均等法（抄）】

（職場における妊娠、出産等に関する言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

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、妊娠又は出産に関する事由であっ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**。

２　事業主は、**労働者が前項の相談を行つたこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない**。

※令和７年の労働施策総合推進法等一部改正法による改正後のもの。

【育児･介護休業法（抄）】

（職場における育児休業等に関する言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

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**。

２　事業主は、**労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない**。

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とは、「**職場**」（＊１）において行われる上司・同僚からの言動（妊娠・出産したこと、育児・介護休業等の制度等の利用に関する言動）により、妊娠・出産した「**女性労働者**」や育児・介護休業等の制度等を利用しようとした又は利用した「**男女労働者**」（＊２）の就業環境が害されることです。

妊娠の状態や育児・介護休業等の制度等の利用等と嫌がらせとなる行為の間に因果関係があるものがハラスメントに該当します。

なお、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ハラスメントには該当しません。**

＊１「職場」、＊２「労働者」については、Ｐ２参照

※「制度等」とは産前休業その他の妊娠又は出産に関する制度又は措置、育児休業、介護休業等の制度又は措置

⇒　詳しくは15ページ

「業務上の必要性」の判断

部下が休業等をするとなると、上司としては業務の調整を行う必要があります。そのため、ある程度調整が可能な休業等（例えば、定期的な妊婦健診の日時）について、その時期を調整することが可能か**労働者の意向を確認する**といった行為までがハラスメントとして禁止されるものではありません。

ただし、労働者の意を汲まない一方的な通告はハラスメントとなる可能性がありますので注意してください。　⇒　詳しくは19ページ

2．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の内容

「妊娠・出産等に関するハラスメント」には「制度等の利用への嫌がらせ型」と「状態への嫌がらせ型」があり、「育児・介護休業等に関するハラスメント」には「制度等の利用への嫌がらせ型」があります。

「制度等の利用への嫌がらせ型」とは

1　対象となる制度又は措置

次に掲げる制度又は措置（制度等）の利用に関する言動により就業環境が害されるものをいいます。

男女雇用機会均等法が対象とする制度又は措置

①産前休業
②妊娠中及び出産後の健康管理に関する措置（母性健康管理措置）
③軽易な業務への転換
④変形労働時間制での法定労働時間を超える労働時間の制限、時間外労働及び休日労働の制限並びに深夜業の制限
⑤育児時間
⑥坑内業務の就業制限及び危険有害業務の就業制限

育児・介護休業法が対象とする制度又は措置

①育児休業（産後パパ育休を含む）
②介護休業
③子の看護等休暇
④介護休暇
⑤所定外労働の制限
⑥時間外労働の制限
⑦深夜業の制限
⑧育児のための所定労働時間の短縮措置
⑨始業時刻変更等の措置
⑩介護のための所定労働時間の短縮等の措置
⑪柔軟な働き方を実現するための措置

※⑧～⑪は就業規則にて措置が講じられていることが必要です

2　防止措置が必要となるハラスメント

(1) 解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの

労働者が、制度等の利用の請求等（措置の求め、請求又は申出をいう。以下同じ。）をしたい旨を上司に相談したことや制度等の利用の請求等をしたこと、制度等の利用をしたことにより、上司がその労働者に対し、解雇その他不利益な取扱いを示唆することです。

ポイント

- ハラスメントの対象となる労働者は、妊娠・出産に関する制度を利用する（利用しようとする、利用した）女性労働者及び育児･介護に関する制度等を利用する（利用しようとする、利用した）男女労働者です。
- ハラスメント行為者となり得るのは、上司です。
- 「解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの」とは、労働者への直接的な言動である場合に該当し、１回の言動でも該当します。

- 典型的な例

・　産前休業の取得を上司に相談したところ、「休みを取るなら辞めてもらう」と言われた。

・　時間外労働の制限について上司に相談したところ、「次の査定の際は昇進しないと思え」と言われた。

(2) 制度等の利用の請求等又は制度等の利用を阻害するもの

以下のような言動が該当します。

①労働者が制度の利用の請求をしたい旨を上司に相談したところ、上司がその労働者に対し、請求をしないように言うこと。

②労働者が制度の利用の請求をしたところ、上司がその労働者に対し、請求を取り下げるよう言うこと。

③労働者が制度の利用の請求をしたい旨を同僚に伝えたところ、同僚がその労働者に対し、繰り返し又は継続的に、請求をしないように言うこと。

④労働者が制度利用の請求をしたところ、同僚がその労働者に対し、繰り返し又は継続的に、その請求等を取り下げるよう言うこと。

ポイント

- ハラスメントの対象となる労働者は、妊娠・出産に関する制度を利用する（利用しようとする）女性労働者及び育児･介護に関する制度等を利用する（利用しようとする）男女労働者です。
- ハラスメント行為者となり得るのは、上司・同僚です。
- 労働者への直接的な言動である場合に該当します。また、単に言動があるのみでは該当せず、客観的にみて、一般的な労働者であれば、制度等の利用をあきらめざるを得ない状況になるような言動を指します。
- 上司がこのような言動を行った場合は、**１回でも該当**しますが、同僚がこのような言動を行った場合については、**繰り返し又は継続的なもの**（意に反することを伝えているにもかかわらず、このような言動が行われる場合はさらに繰り返し又は継続的であることは要しません）が該当します。
- 労働者が制度の利用を請求したところ、**上司が個人的に請求を取り下げるよう言う場合については、ハラスメントに該当**し、事業主は措置を講じる必要があります。

  一方、単に上司が個人的に請求等を取り下げるよう言うのではなく、**事業主として請求等を取り下げさせる（制度等の利用を認めない）場合について**は、そもそも制度等の利用ができる旨規定している各法（例えば産前休業の取得であれば労働基準法第65条第１項）に**違反**することになります。
- 事業主が労働者の事情やキャリアを考慮して、育児休業等からの早期の職場復帰を促すこと自体は制度等の利用が阻害されるものに該当しません。ただし、このような場合でも職場復帰のタイミングは労働者の選択に委ねられるべきものであり、早期の職場復帰を強要し、制度等の利用を阻害するような場合はハラスメントに該当します。

- 典型的な例

  - 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。
  - 産後パパ育休の取得を周囲に伝えたところ、同僚から「迷惑だ。自分なら取得しない。あなたもそうすべき」と繰り返し言われ苦痛に感じた。
  - 介護休業について請求する旨を周囲に伝えたところ、同僚から「自分なら請求しない。あなたもそうすべき」と言われた。「でも自分は請求したい」と再度伝えたが、再度同様の発言をされ、取得をあきらめざるを得ない状況になっている。

(3) 制度等を利用したことにより嫌がらせ等をするもの

労働者が制度等を利用したところ、上司・同僚がその労働者に対し、繰り返し又は継続的に嫌がらせ等をすることをいいます。

「嫌がらせ等」とは、嫌がらせ的な言動、業務に従事させないこと、又は専ら雑務に従事させることをいいます。

ポイント

- ハラスメントの対象となる労働者は、妊娠・出産に関する制度等を利用した女性労働者及び育児･介護に関する制度等を利用した男女労働者です。
- ハラスメント行為者となり得るのは、上司・同僚です。
- 労働者への直接的な言動である場合に該当します。また、単に言動があるのみでは該当せず、客観的にみて、一般的な労働者であれば、能力の発揮や継続就業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ようなものを指します。
- このハラスメントは、上司、同僚のいずれの場合であっても**繰り返し又は継続的なもの**（意に反することを伝えているにもかかわらず、さらにこのような言動が行われる場合はさらに繰り返し又は継続的であることは要しません）が該当します。
- 言葉によるものだけではなく、必要な仕事上の情報を与えない、これまで参加していた会議に参加させないといった行為もハラスメントになります。

- 典型的な例

・ 上司・同僚が「所定外労働の制限をしている人には大した仕事はさせられない」と繰り返し又は継続的に言い、専ら雑務のみさせられる状況となっており、就業する上で看過できない程度の支障が生じている（意に反することを明示した場合に、さらに行われる言動も含む）。

・ 上司・同僚が「自分だけ短時間勤務をしているなんて周りを考えていない。迷惑だ。」と繰り返し又は継続的に言い、就業をする上で看過できない程度の支障が生じている（意に反することを明示した場合に、さらに行われる言動も含む）。

「状態への嫌がらせ型」とは

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をいいます。

1　対象となる事由

①妊娠したこと。

②出産したこと。

③産後の就業制限の規定により就業できず、又は産後休業をしたこと。

④妊娠又は出産に起因する症状により労務の提供ができないこと若しくはできなかったこと又は労働能率が低下したこと。

※「妊娠又は出産に起因する症状」とは、つわり、妊娠悪阻（にんしんおそ）、切迫流産、出産後の回復不全等、妊娠又は出産をしたことに起因して妊産婦に生じる症状をいいます。

⑤坑内業務の就業制限若しくは危険有害業務の就業制限の規定により業務に就くことができないこと又はこれらの業務に従事しなかったこと。

2　防止措置が必要となるハラスメント

(1) 解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの

女性労働者が妊娠等したことにより、上司がその女性労働者に対し、解雇その他の不利益な取扱いを示唆することです。

ポイント

- ハラスメントの対象となる労働者は、妊娠等した女性労働者です。
- ハラスメント行為者となり得るのは、上司です。
- 「解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの」とは、労働者への直接的な言動である場合を言い、１回の言動でも該当します。

- 典型的な例

・　上司に妊娠を報告したところ「他の人を雇うので早めに辞めてもらうしかない」と言われた。

(2) 妊娠等したことにより嫌がらせ等をするもの

女性労働者が妊娠等したことにより、上司・同僚がその女性労働者に対し、繰り返し又は継続的に嫌がらせ等をすること。

ポイント

●ハラスメントの対象となる労働者は、妊娠等した女性労働者です。
●ハラスメント行為者となり得るのは、上司・同僚です。
●労働者への直接的な言動である場合に該当します。また、単に言動があるのみでは該当せず、客観的にみて、一般的な女性労働者であれば、能力の発揮や継続就業に重大な悪影響が生じる等その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ようなものを指します。
●このハラスメントは、上司と同僚のいずれの場合であっても**繰り返し又は継続的なもの**（意に反することを伝えているにもかかわらず、このような言動が行われる場合はさらに繰り返し又は継続的であることは要しません）が該当します。
●言葉によるものだけではなく、必要な仕事上の情報を与えない、これまで参加していた会議に参加させないといった行為もハラスメントになります。

●典型的な例

・　上司・同僚が「妊婦はいつ休むかわからないから仕事は任せられない」と繰り返し又は継続的に言い、仕事をさせない状況となっており、就業をする上で看過できない程度の支障が生じている（意に反することを明示した場合にさらに行われる言動も含む）。

・　上司・同僚が「妊娠するなら忙しい時期を避けるべきだった」と繰り返し又は継続的に言い、就業をする上で看過できない程度の支障が生じている（意に反することを明示した場合にさらに行われる言動も含む）。

ハラスメントには該当しない業務上の必要性に基づく言動の具体例

○　**「制度等の利用」**に関する言動の例

（１）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こと。

（２）業務状況を考えて、上司が「次の妊婦健診はこの日は避けてほしいが調整できるか」と確認すること。

（３）同僚が自分の休暇との調整をする目的で休業の期間を尋ね、変更を相談すること。

※（２）や（３）のように、制度等の利用を希望する労働者に対する変更の依頼や相談は、**強要しない場合**に限られます。

○　**「状態」**に関する言動の例

（１）上司が、長時間労働をしている妊婦に対して、「妊婦には長時間労働は負担が大きいだろうから、業務分担の見直しを行い、あなたの残業量を減らそうと思うがどうか」と配慮する。

（２）上司・同僚が「妊婦には負担が大きいだろうから、もう少し楽な業務に変わってはどうか」と配慮する。

（３）上司・同僚が「つわりで体調が悪そうだが、少し休んだ方が良いのではないか」と配慮する。

※（１）から（３）のような配慮については、妊婦本人にはこれまでどおり勤務を続けたいという意欲がある場合であっても、客観的にみて、妊婦の体調が悪い場合は業務上の必要性に基づく言動となります。

【参考】 妊娠・出産等、育児・介護休業等を理由とする不利益取扱い

(1) 妊娠・出産等を理由とする不利益取扱いとは

男女雇用機会均等法第９条第３項では、女性労働者の妊娠・出産等厚生労働省令で定める事由を理由とする解雇その他不利益取扱いを禁止しています。

禁止される不利益取扱いの具体的内容については、指針（※）において示しています。

※「労働者に対する性別を理由とする差別の禁止等に関する規定に定める事項に関し、事業主が適切に対処するための指針」

【男女雇用機会均等法第９条第３項（抄）】

事業主は、その雇用する女性労働者が妊娠したこと、出産したこと、その他の妊娠又は出産に関する事由であって厚生労働省令で定めるものを理由として、当該女性労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

厚生労働省令で定める事由

1　妊娠したこと。
2　出産したこと。
3　妊娠中及び出産後の健康管理に関する措置（母性健康管理措置）を求め、又は当該措置を受けたこと。
4　坑内業務の就業制限若しくは危険有害業務の就業制限の規定により業務に就くことができないこと、坑内業務に従事しない旨の申出若しくは就業制限の業務に従事しない旨の申出をしたこと又はこれらの業務に従事しなかったこと。
5　産前休業を請求し、若しくは産前休業をしたこと又は産後の就業制限の規定により就業できず、若しくは産後休業をしたこと。
6　軽易な業務への転換を請求し、又は軽易な業務に転換したこと。
7　事業場において変形労働時間制がとられる場合において１週間又は１日について法定労働時間を超える時間について労働しないことを請求したこと、時間外若しくは休日について労働しないことを請求したこと、深夜業をしないことを請求したこと又はこれらの労働をしなかったこと。
8　育児時間の請求をし、又は育児時間を取得したこと。
9　妊娠又は出産に起因する症状により労務の提供ができないこと若しくはできなかったこと又は労働能率が低下したこと。

※「妊娠又は出産に起因する症状」とは、つわり、妊娠悪阻（にんしんおそ）、切迫流産、出産後の回復不全等、妊娠又は出産をしたことに起因して妊産婦に生じる症状をいいます。

妊娠・出産等を理由とする不利益取扱いの例

1　解雇すること。
2　期間を定めて雇用される者について、契約の更新をしないこと。
3　あらかじめ契約の更新回数の上限が明示されている場合に、当該回数を引き下げること。
4　退職又は正社員をパートタイム労働者等の非正規雇用社員とするような労働契約内容の変更の強要を行うこと。
5　降格させること。
6　就業環境を害すること。
7　不利益な自宅待機を命ずること。
8　減給をし、又は賞与等において不利益な算定を行うこと。
9　昇進・昇格の人事考課において不利益な評価を行うこと。
10　不利益な配置の変更を行うこと。
11　派遣労働者として就業する者について、派遣先が当該派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供を拒むこと。

(2) 育児・介護休業等の申出・取得等を理由とする不利益取扱いとは

育児･介護休業法第10条等では、育児・介護休業等の申出・取得等を理由とする解雇その他不利益な取扱いを禁止しています。

【育児･介護休業法第10条】

事業主は、労働者が育児休業の申出をし、又は育児休業をしたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

※その他育児･介護休業法第16条、第16条の4、第16条の7、第16条の10、第18条の２、第20条の2、第21条第６項、第23条の２、第23条の３第７項で規定されています。

不利益取扱い禁止の対象となる制度等

1 **育児休業**（育児のために原則として子が１歳になるまで取得できる休業）
2 **産後パパ育休**（育児のために子の出生後8週間以内に4週間（２回に分割可）まで、１の育児休業とは別に取得できる休業）
3 **介護休業**（介護のために対象家族1人につき最大で３回まで分割して通算93日間取得できる休業）
4 **子の看護等休暇**（子の看護等のために１年間に5労働日（子が２人以上の場合10労働日）取得できる休暇）
5 **介護休暇**（介護のために１年間に5労働日（対象家族が２人以上の場合10労働日）取得できる休暇）
6 **所定外労働の制限**（育児又は介護のため残業を免除）
7 **時間外労働の制限**（育児又は介護のため時間外労働を制限（1か月24時間、1年150時間以内））
8 **深夜業の制限**（育児又は介護のため深夜業を制限）
9 **所定労働時間の短縮措置等**（育児又は介護のため所定労働時間を短縮等する制度）
10 **始業時刻変更等の措置**（育児又は介護のために始業時刻を変更する等の制度）
11 **本人又は配偶者の妊娠・出産等の申出**
12 **産後パパ育休期間中の就業可能日等を申出・同意しなかったこと**（労使協定を締結している場合に限り、労働者が合意した範囲で産後パパ育休期間中に就業することが可能）
13 **対象家族の介護に直面した旨の申出**
14 **妊娠・出産等の申出時や子が３歳になる前の時期に確認された労働者の仕事と育児の両立に関する意向の内容**
15 **３歳から小学校就学の始期に達するまでの子を養育する労働者の柔軟な働き方を実現するための措置**

※下線の措置については、事前に就業規則にて措置が講じられていることが必要です。

育児・介護休業等の申出・取得等を理由とする不利益取扱いの例

1 解雇すること。
2 期間を定めて雇用される者について、契約の更新をしないこと。
3 あらかじめ契約の更新回数の上限が明示されている場合に、当該回数を引き下げること。
4 退職又は正社員をパートタイム労働者等の非正規雇用社員とするような労働契約内容の変更の強要を行うこと。
5 自宅待機を命ずること。
6 労働者が希望する期間を超えて、その意に反して所定外労働の制限、時間外労働の制限、深夜業の制限又は所定労働時間の短縮措置等を適用すること。
7 降格させること。
8 減給をし、又は賞与等において不利益な算定を行うこと。
9 昇進・昇格の人事考課において不利益な評価を行うこと。
10 不利益な配置の変更を行うこと。
11 就業環境を害すること。
12 派遣労働者として就業する者について、派遣先が当該派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供を拒むこと。

Ⅵ 関係者の責務

パワーハラスメントやカスタマーハラスメント、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、妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメントを防止するために、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】

1) ハラスメントを行ってはならないことその他当該ハラスメントに起因する問題（以下「ハラスメント問題」という。）に対する自社の労働者の関心と理解を深めること

2) 自社の労働者が、他の労働者、取引先等の他の事業主が雇用する労働者及び求職者等に対する言動に必要な注意を払うよう、研修その他の必要な配慮をすること

3) 事業主自身（法人の場合はその役員）が、ハラスメント問題に関する理解と関心を深め、労働者、取引先等の他の事業主が雇用する労働者及び求職者等に対する言動に必要な注意を払うこと

【労働者の責務】

1) ハラスメント問題に関する理解と関心を深め、他の労働者、取引先等の他の事業主が雇用する労働者及び求職者等に対する言動に必要な注意を払うこと

2) 事業主の講ずる雇用管理上の措置に協力すること

【顧客等の責務】

1) カスタマーハラスメントに対する関心と理解を深めること

2) 労働者に対する言動が当該労働者の就業環境を害することのないよう、必要な注意を払うこと

令和７年の労働施策総合推進法の改正により、国の責務として、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、国が啓発活動を行う旨が定められました。ハラスメントについて、情報発信等の取組の充実を図ってまいります。

ハラスメントは個人としての尊厳や人格を不当に傷つける、行ってはならない行為です。また、これに起因する問題としては、労働者の意欲の低下等による職場環境の悪化や職場全体の生産性の低下、労働者の健康状態の悪化、休職や退職等につながり得ること、これらに伴う経営的な損失等様々なものがあります。

事業主及び労働者は、ハラスメントの防止のための自らの責務をしっかりと認識しつつ、ハラスメントのない職場をつくっていきましょう。

Ⅶ 事業主が雇用管理上講ずべき措置等

パワーハラスメント、カスタマーハラスメント、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、妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関す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**として、主に以下の措置が厚生労働大臣の指針に定められています。

事業主は、これらの措置について必ず講じなければなりません。

なお、派遣労働者に対しては、派遣元のみならず、派遣先事業主も措置を講じなければならないことにご注意ください。

事業主が雇用管理上講ずべき措置　→　詳細はP24～35

- **事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発**
- **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**
- **ハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応**
- **併せて講ずべき措置 （プライバシー保護、不利益取扱いの禁止等）**

※　このほか、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については、その原因や背景となる要因を解消するための措置が含まれます。

※　このほか、カスタマーハラスメントについては、そ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が含まれます。

さらに、**実施が「望ましい」とされている取組**（P36～38）についても、責務の趣旨も踏まえて**積極的に対応しましょう**。

事業主は、日頃から労働者への意識啓発等、ハラスメント対策の周知徹底を図るとともに、相談しやすい相談窓口となっているかを点検する等、職場環境に対するチェックを行い、特に未然の防止対策を十分に講じるようにしましょう。

厚生労働大臣の指針

- 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雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和２年厚生労働省告示第５号）→P53
- 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ついての指針（令和８年厚生労働省告示第51号）→P58
- 事業主が職場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（平成18年厚生労働省告示第615号）→P66
- 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（令和８年厚生労働省告示第52号）　→P70
- 事業主が職場における妊娠、出産等に関する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（平成28年厚生労働省告示第312号）→P74
- 子の養育又は家族の介護を行い、又は行うこととなる労働者の職業生活と家庭生活との両立が図られるようにするために事業主が講ずべき措置等に関する指針（平成21年厚生労働省告示第509号）→P82

事業主が講ずべき措置一覧

※１～13はP24～35に記載の取組例

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
パワーハラスメント	○	○ 2－1		○	○	○	○	○	○		○	○	
カスタマーハラスメント	○	○ 2－2		○	○	○	○		○	○	○	○	
セクシュアルハラスメント	○	○ 2－1		○	○	○	○	○	○		○	○	
求職者等に対するセクシュアルハラスメント	○	○ 2－1	○	○	○	○	○	○	○		○	○	
妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメント	○	○ 2－1		○	○	○	○	○	○		○	○	○

指針に定められている項目について具体的な取組例を紹介します。
1から13までは法律上の措置義務です。

事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

→P40～（ Ⅸ対応例）参照

1 ハラスメントの内容、方針等の明確化と周知・啓発

【カスタマーハラスメント以外のハラスメント】

ハラスメントの内容及びハラスメントを行ってはならない旨の事業主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。

共通の取組例

- 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、事業主の方針を規定し、当該規定と併せて、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等を労働者に周知・啓発すること。
- 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記載し、配付等すること。
- 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・啓発するための研修、講習等を実施すること。
- （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への対応を行う場合）事業主の方針と併せて制度等が利用できる旨を周知･啓発すること。

共通のポイント

- 「事業主の方針」とは、パワーハラスメントや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、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を行ってはならない旨の方針です。
- 「その他の職場における服務規律等を定めた文書」としては、従業員心得や必携、行動マニュアル等、就業規則ではないものの社内ルールを定めたものが考えられます。
- 「研修、講習等」を実施する場合には、定期的に実施する、調査を行う等職場の実態を踏まえて実施する、管理職層を中心に職階別に分けて実施する等の方法が効果的と考えられます。
- パンフレット等により周知する場合は、全労働者に確実に周知されるよう、配付方法等を工夫しましょう。

各ハラスメントのポイント

【パワーハラスメント】

- パワーハラスメントの発生の原因や背景には、労働者同士のコミュニケーションの希薄化などの職場環境の問題があると考えられます。このため、これらを幅広く解消していくことが、パワーハラスメントの防止の効果を高める上では重要です。

【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】

- セクシュアルハラスメントの内容には、異性に対するものだけではなく、同性に対するものも含まれます。
- また、被害を受ける者の性的指向やジェンダーアイデンティティにかかわらず、性的な言動であればセクシュアルハラスメントに該当します。
- 性別役割分担意識に基づく言動は、「ハラスメントの発生の原因や背景」となり得ますので、このような言動をなくしていくことがセクシュアルハラスメントの防止の効果を高める上で重要です。
- 性別役割分担意識に基づく言動の例としては、以下が考えられます。
  ①「男のくせに根性がない」、「女には仕事を任せられない」等と発言する。
  ② 酒席で、上司の側に座席を指定したり、お酌等を強要する。
  性別役割分担意識に基づく言動そのものがセクシュアル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に該当するわけではありませんが、セクシュアル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の発生の原因や背景となり得るため、こうした言動も含めてなくしていく必要があります。

【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】

- 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の発生の原因や背景には、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する否定的な言動（不妊治療に対する否定的な言動を含め、他の女性労働者の妊娠・出産等の否定につながる言動や制度等の利用否定につながる言動で、当該女性労働者に直接言わない場合も含みます。また単なる自らの意思の表明を除きます。）が頻繁に行われる等、制度等の利用や請求をしにくい職場風土や、制度等の利用ができることについて職場内での周知が不十分であることが考えられます。制度等を利用する本人だけでなく全従業員に理解を深めてもらうとともに、制度等の利用や請求等をしやすくするような工夫をすることが大切です。
- 妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する否定的な言動は、本人に直接行われない場合も含まれます。例えば、夫婦が同じ会社に勤務している場合に、育児休業を取得する本人ではなく、その配偶者に対して否定的な言動を行うことは、 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の発生の原因や背景になり得る行為です。

【カスタマーハラスメント】

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。

取組例

- 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、配付等すること。
- トップメッセージとして、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を広く社内に発信すること。
- 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労働者に対して周知・啓発するため、カスタマーハラスメントへの対処の内容と併せて研修、講習等を実施すること。

ポイント

- 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ます。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、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す。
- 「研修、講習等」を実施する場合には、定期的に実施する、調査を行う等、職場の実態を踏まえて実施する、職階別に分けて実施する等の方法が効果的と考えられます。
- パンフレット等により周知する場合は、全労働者に確実に周知されるよう、配付方法等を工夫しましょう。
- 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ます。

2－1 行為者への厳正な対処方針、内容の規定化と周知・啓発

【カスタマーハラスメント以外のハラスメント】

ハラスメントに係る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。

共通の取組例

- 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、ハラスメントに係る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。
- ハラスメントに係る言動を行った者は現行の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定められている懲戒規定の適用の対象となる旨を明確化し、それを労働者に周知・啓発すること。

共通のポイント

- 「対処の内容」を文書に規定することは、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ることを目的としています。具体的なハラスメントに該当する言動と処分の内容を直接対応させた懲戒規定を定めることのほか、どのようなハラスメントの言動がどのような処分に相当するのかについて判断要素を明らかにする方法も考えられます。

2－2 カスタマーハラスメントへの対処の内容の周知・啓発

【カスタマーハラスメント】

カスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定めた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。

取組例

- ■ 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。

ポイント

- ● 「対処の内容」については、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際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、その内容を定める必要があります。
- ● 当該事業所において発生しやすい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ます。
- ● 「対処の内容」は、各事業主が、労働者の状況等の実態に応じて定める必要がありますが、例えば、以下のようなものが考えられます。
  - ・ 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で対応させないこと。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（平成15年法律第57号）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。

3 求職活動等に関するルールの明確化と周知・啓発

【求職者等に対するセクシュアルハラスメント】

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。

取組例

- ■ 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。

ポイント

- ● 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ます。
- ● 「実施体制」とは、例えば、求職者等との面談を行う際に労働者が複数人で対応することなど、求職者等に対するセクシュアルハラスメントを未然に防ぐための体制を想定したものです。
- ● 求職者等への周知・啓発に当たっては、求職者等に適切に情報を伝達するため、ホームページやパンフレットによる周知のほか、ＳＮＳ等のオンライン上で行うものや、就職説明会等の対面の採用活動における広報等、様々な方法によって周知を行うことが重要です。

4 相談窓口の設置と周知

【全てのハラスメント】

相談への対応のための窓口（相談窓口）をあらかじめ定め、労働者（※）に周知すること。
※求職者等に対するセクシュアルハラスメントの相談窓口については、求職者等への周知が必要です。

共通の取組例

■ 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。

（求職者等に対するセクシュアルハラスメントの相談窓口の場合）

■ 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。

共通のポイント

- 「窓口をあらかじめ定める」とは、窓口を形式的に設けるだけでは足りず、実質的な対応が可能な窓口が設けられていることをいいます。
- このためには、労働者（求職者等）に対して窓口を周知し、労働者（求職者等）が利用しやすい体制を整備しておくことが必要です。
- 相談は面談だけでなく、電話、メール等の複数の方法で受けられるよう工夫しましょう。
- 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考えておきましょう。

各ハラスメントのポイント

【求職者等に対するセクシュアルハラスメント】

- 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ます。

【カスタマーハラスメント】

- 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ます。その場合、当該管理監督者等が相談することができる窓口を別途設けることも考えられます。

5 相談に対する適切な対応

【全てのハラスメント】

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。
相談窓口においては、被害を受けた労働者（求職者等）が萎縮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等その認識にも配慮しながら、ハラスメントが現実に生じている場合だけでなく、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、広く相談に対応すること。
※　言動を直接受けた労働者（求職者等）だけでなく、それを把握した周囲の労働者からの相談も含まれます。

共通の取組例

■ 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人事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等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。

共通のポイント

- 相談に当たっては、相談者の話に真摯に耳を傾け、相談者の意向等を的確に把握することが必要です。特に、ハラスメントを受けた心理的影響から理路整然と話すことができない場合がありますので、忍耐強く聞くように努めましょう。
  また、相談を受ける場所や時間帯等も、相談者が安心して相談できる状況となるよう工夫しましょう。
- 「内容や状況に応じ適切に対応する」とは、具体的には、相談者や行為者等に対して、一律に何らかの対応をするのではなく、労働者（求職者等）が受けているハラスメントの性格・態様によって、状況を注意深く見守る程度のものから、上司、同僚等を通じ、行為者に対し間接的に注意を促すもの、直接注意を促すもの等事案に即した対応を行うことを意味します。また、対応に当たっては、公正な立場に立って、真摯に対応しなければなりません。相談担当者が相談を受けて終わりなのではなく、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本人にフィードバックすることも大切です。
- 「広く相談に対応」とは、ハラスメントが現実に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、ハラスメントに該当するか否か微妙な場合も幅広く含めることを意味します。例えば、放置すれば、就業環境を害するおそれがある場合や求職活動等を阻害するおそれがある場合等も含まれます（各ハラスメントのポイントも参照）。
- 相談に対する「適切な対応」には、いわゆる「二次被害（相談者が相談窓口の担当者の言動等によってさらに被害を受けること）」を防止するために必要な事項も含まれます。
- 相談担当者に対する研修をするようにしましょう（対応の仕方、カウンセリング手法等）。相談担当者が対応を誤ったために、問題がこじれてしまうことがあります。
- 相談・苦情を受けた後、問題を放置しておくと、問題を悪化させ、被害を拡大させてしまったり、適切に対応してくれない（事業主の義務を果たしていない）と相談者に思わせてしまうことになりますので、初期の段階での迅速な対応が必要です。
- また、対応に時間を要する場合は、その状況や対応に必要な期間等を相談者に伝えるようにしましょう。

各ハラスメントのポイント

【パワーハラスメント】

- 一見、特定の労働者に対する言動に見えても、周囲の労働者に対しても威圧するために見せしめとして行われていると客観的に認められるような場合には、周囲の労働者に対するパワーハラスメントと評価できる場合もあることにも留意しましょう。
- 労働者同士のコミュニケーションの希薄化等の職場環境の問題が原因や背景となってパワーハラスメントが生じるおそれがある場合の相談も、幅広く対象とすることが必要です。

【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】

- セクシュアルハラスメントの発生の原因や背景となるおそれがある性別役割分担意識に基づく言動に関する相談も幅広く対象とすることが必要です。

【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】

- ハラスメントの原因や背景となるおそれがある妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する否定的な言動に関する相談も、幅広く対象とすることが必要です。なお、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の対象となる労働者は、妊娠・出産した女性労働者及び制度等を利用する（利用しようとする、利用した）男女労働者ですが、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する否定的な言動の相手は、本人に限られないため、そのような相談も受け付ける必要があります。

ハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応

6 事実関係の迅速かつ正確な確認

事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。
（カスタマーハラスメント及びセクシュアルハラスメントの場合には、必要に応じて、他の事業主に事実関係の確認の協力を求めることも含まれます（※）。）

※協力を求められた事業主には、これに応じる努力義務があります。また、協力を求められたことを理由として、他の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ありません（P９、11参照）。

【カスタマーハラスメント以外のハラスメント】

共通の取組例

■　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等その認識にも適切に配慮すること。
　また、相談者と行為者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。

■　事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合等において、労働施策総合推進法第37条、男女雇用機会均等法第24条又は育児･介護休業法第52条の５に基づく調停（※）の申請を行うこと。その他中立な第三者機関に紛争処理を委ねることも考えられること。
※　募集及び採用に係る紛争は対象外。

共通のポイント

●　事案が生じてから、誰がどのように対応するのか検討するのでは対応を遅らせることになります。迅速かつ適切に対応するために、相談窓口と個別事案に対応する担当部署との連携や対応の手順等をあらかじめ明確に定めておきましょう。

●　事実確認は、被害の継続、拡大を防ぐため、相談があったら迅速に開始しましょう。

●　事実確認に当たっては、当事者の言い分、希望等を十分に聴きましょう。

●　相談者が行為者に対して迎合的な言動を行っていたとしても、その事実が必ずしもハラスメントを受けたことを単純に否定する理由にはならないことに留意しましょう。

●　セクシュアル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については、性的な言動があったことが事実関係の確認で重要となってくるのに対し、パワーハラスメントや妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメントは、業務上の必要性や、その言動の前後関係も含めて判断する必要がある点に、留意する必要があります。

●　事実確認が完了していなくても、当事者の状況や事案の性質に応じて、被害の拡大を防ぐため、被害者の立場を考慮して臨機応変に対応しましょう。

●　ハラスメントがあったのか、又はハラスメントに該当するか否かの認定に時間を割くのではなく、問題となっている言動が直ちに中止され、良好な就業環境を回復することが優先される必要があることは言うまでもありません。

【カスタマーハラスメント】

取組例

■　カスタマーハラスメントへの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等その認識にも適切に配慮すること。
■　事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合等において、労働施策総合推進法第37条に基づく調停の申請を行うことその他中立な第三者機関に紛争処理を委ねること。

ポイント

●　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じましょう。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が必要です（※）。

●　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ます。

※　取得した個人情報をカスタマーハラスメントの事案に係る事実関係の確認に使用する場合は、利用目的として、そのような事実関係の確認に使用する場合があることをできる限り特定し、本人に通知又は公表する義務があることに留意が必要です。
　公表の方法としては、例えば、あらかじめプライバシーポリシー等に利用目的に関する記載を設け、これを自社のホームページのトップページから１回程度の操作で到達できる場所へ掲載することが考えられます。

7　被害者に対する適正な配慮の措置の実施

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措置を適正に行うこと。

【全てのハラスメント】

各ハラスメントの取組例

■　事案の内容や状況に応じ、以下の対応を行うこと。

（パワーハラスメント、セクシュアルハラスメントの被害者への対応を行う場合）
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、被害者の労働条件上の不利益の回復、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。

（カスタマーハラスメントの被害者への対応を行う場合）

・　対処の内容（P26,27参照）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。
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。

・　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。

（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の被害者への対応を行う場合）
事案の内容や状況に応じ、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の環境整備、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、行為者の謝罪、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。

（求職者等に対するセクシュアルハラスメントの被害者への対応を行う場合）
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。

■　労働施策総合推進法第37条、男女雇用機会均等法第24条又は育児･介護休業法第52条の５に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を被害者（求職者等を除く）に対して講ずること。

共通のポイント

●　被害者に対する適正な配慮の措置には、取組例のほか、ハラスメントにより休業を余儀なくされた場合等であってその労働者が希望するときには、本人の状態に応じ、原職又は原職相当職への復帰ができるよう積極的な支援を行うことも含まれます。

8　行為者に対する適正な措置の実施

ハラスメントが生じた事実が確認できた場合には、速やかに行為者に対する措置を適正に行うこと。

【カスタマーハラスメント以外のハラスメント】

共通の取組例

■　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。併せて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こと。

■　労働施策総合推進法第37条、男女雇用機会均等法第24条又は育児･介護休業法第52条の５に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を行為者に対して講ずること。

共通のポイント

- ハラスメントの事実が確認されても、往々にして問題を軽く考え、あるいは話が広がるのを避けるため内密に処理しようとしたり、個人間の問題として当事者の解決に委ねようとする事例がみられます。しかし、こうした対応は、問題をこじらせ解決を困難にすることになりかねません。
- 適正な解決のためには、相談の段階から、事業主が真摯に取り組むこと、行為者への制裁は、公正なルールに基づいて行うことが重要です。
- 行為者に対して懲戒規定に沿った処分を行うだけでなく、行為者の言動がなぜハラスメントに該当し、どのような問題があるのかを真に理解させることが大切です。

9　再発防止措置の実施

【全てのハラスメント】

改めて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。（カスタマーハラスメント及びセクシュアルハラスメントの場合には、必要に応じて、他の事業主に再発防止に向けた措置に協力を求めることも含まれます（※）。）

※　協力を求められた事業主には、これに応じる努力義務があります（Ｐ9、11参照）。

なお、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。

共通の取組例

■　労働者に対して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。

各ハラスメントの取組例

■　以下の内容を、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、配付等すること。

（カスタマーハラスメント以外のハラスメントの場合）
　ハラスメントを行ってはならない旨の事業主の方針及び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

（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の場合）
　上記に加え、妊娠・出産、育児・介護に関する制度が利用できる旨を追加

（カスタマーハラスメントの場合）
　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

（カスタマーハラスメントの場合）

■　上記に加え、必要な場合には、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。

■　必要に応じて事案の内容や対応経緯を記録し、個人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。

共通のポイント

- 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。

10　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

【カスタマーハラスメント】

事業主は、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りません。

取組例

■　2－2の措置（対処の内容の周知）を実施する際に、併せて、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。

ポイント

● 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りますが、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す。なお、これらは限定列挙ではなく、各事業主が、実態に応じた対処の内容を検討し、対処の方針を定める必要があります。

・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（平成元年法律第91号）に基づく仮処分命令を申し立てること。

(*)例えば、旅館業法（昭和23年法律第138号）に基づく宿泊拒否事由や航空法（昭和27年法律第231号）に基づく安全阻害行為等の禁止が該当します。

● 「体制を整備」とは、例えば、人事部門、カスタマーサービス部門、法務部門等の関係部門が適切かつ迅速に連携できる体制を設け、特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントが生じた際には、当該関係部門が連携して、取るべき対処を判断するように定めること等をいいます。

● 関係部門間の連携等の体制を整備することとは、例えば、人事部門、カスタマーサービス部門、法務部門等の関係部門が適切かつ迅速に連携できる体制を設け、特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントが生じた際には、当該関係部門が連携して、取るべき対処を判断するように定めること等が考えられます。

併せて講ずべき措置

【全てのハラスメント】

11　当事者等のプライバシー保護のための措置の実施と周知

ハラスメントに関する相談者･行為者(*1)等の情報はその相談者・行為者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又はそのハラスメントに関す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（求職者等）（*2）に対して周知すること。

なお、このプライバシーには、性的指向・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こと。

（*1）　カスタマーハラスメントでは行為者を除く。
（*2）　求職者等に対する周知は求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策に限る。
（＊１）（＊２）ともに「11　当事者等のプライバシー保護のための措置の実施と周知」において同様。

共通の取組例

- ■　相談者・行為者等のプライバシー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、そのマニュアルに基づき対応すること。
- ■　相談者・行為者等のプライバシーの保護のために、相談窓口の担当者に必要な研修を行うこと。
- ■　相談窓口においては相談者・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じていることを、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掲載し、配付等すること。

共通のポイント

●ハラスメントの事案についての個人情報は、特に個人のプライバシー保護に関連する事項ですから、事業主は、その保護のために必要な措置を講ずるとともに、その旨を労働者（求職者等）に周知し、労働者（求職者等）が安心して相談できるようにする必要があります。

12　相談、協力等を理由に不利益な取扱いをされない旨の定めと周知・啓発

【全てのハラスメント】

労働者がハラスメントに関し、事業主に対して相談をしたことや、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、紛争解決援助の求め、調停の申請を行ったこと又は都道府県労働局からの調停会議への出頭の求めに応じたこと（以下「ハラスメントの相談等」という。）（※）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・啓発すること。

※求職者等に対するセクシュアルハラスメントでは、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が該当します。

共通の取組例

- ■　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、労働者がハラスメントの相談等を理由として、その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・啓発すること。
- ■　社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報啓発のための資料等に、労働者がハラスメントの相談等を理由として、その労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載し、労働者に配付すること。

共通のポイント

- ●　労働者が実質的にハラスメントの相談等をしやすくするために、ハラスメントの相談等を理由とする不利益な取扱いがされない旨を定め、労働者に周知・啓発することが必要です。
- ●　事業主の方針等の周知・啓発の際や相談窓口の設置の周知に併せて、これらについても周知することが望ましいでしょう。

各ハラスメントのポイント

【求職者等に対するセクシュアルハラスメント】

当該言動を把握した労働者が、事業主に対して求職者等に対するセクシュアルハラスメントに関する情報提供や報告を行ったことを理由とする解雇その他不利益な取扱いについても、当然に行わないことが望ましいでしょう。

！「相談等を理由とした不利益取扱い禁止」について（P2、7、10、12、14参照）

労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法及び育児・介護休業法においては、労働者がハラスメントについて相談を行ったこと（※１）又は事業主による相談対応に協力した際に事実を述べたことを理由とする解雇その他の不利益な取扱いが、法律上、禁止されています。 事業主は、労働者からの「自身がハラスメント被害で困っている」、「職場でハラスメントが起こっている」等の相談に対して誠実に対応し、不利益な取扱いを行ってはなりません（※２）。

また、派遣労働者も対象に含まれるものであり、派遣元のみならず、派遣先も、派遣労働者が相談を行ったこと等を理由として、当該派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供を拒む等、不利益な取扱いを行ってはなりません。派遣先は、派遣元と協力しつつ、誠実に対応を行いましょう。

（※１）求職者等に対するセクシュアルハラスメントでは対象となりません。

（※２）言動を直接受けた労働者だけでなく、それを把握した周囲の労働者らの相談も対象です。

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の原因や背景となる要因を解消するための措置

【妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメント】

13 業務体制の整備など、事業主や妊娠等した労働者等の実情に応じた必要な措置

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の発生の原因や背景となる要因を解消するため、業務体制の整備など、事業主や妊娠等した労働者、制度等を利用する労働者の実情に応じ、必要な措置を講ずること（派遣労働者にあっては派遣元事業主に限る）。

共通の取組例

- 妊娠等した労働者、制度等を利用する労働者の周囲の労働者への業務の偏りを軽減するよう、適切に業務分担の見直しを行うこと。
- 業務の点検を行い、業務の効率化等を行うこと。

共通のポイント

- ハラスメントの発生の原因や背景となり得る否定的な言動の要因の一つには、妊娠した労働者がつわり等の体調不良のため労務の提供ができないことや、労働能率が低下すること等により、周囲の労働者の業務負担が増大することがあります。
- 例えば、育児休業取得者の業務について、業務量の調整をすることなく、特定の労働者にそのまま負わせることは、育児休業取得者への不満につながり、休業後の円滑な職場復帰に影響を与えハラスメントが発生することにもなりかねません。
- 措置を講ずるに当たっては、妊娠等した労働者、制度等を利用する労働者の側においても、制度等の利用ができるという知識を持つことや、周囲と円滑なコミュニケーションを図りながら自身の体調や自身の制度の利用状況等に応じて適切に業務を遂行していくという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す。

！ **派遣先が講ずべき措置については、別途リーフレットをご用意していますので、ご参照ください。**
https://www.mhlw.go.jp/content/001309207.pdf

Ⅷ ハラスメントの防止のための望ましい取組

事業主は、ハラスメントを防止するため、次の取組を行うことが望ましいものです。

（１） 各種ハラスメントの一元的な相談体制の整備

【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、育児・介護休業等に関するハラスメント】

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及び育児・介護休業等に関するハラスメントはその他のハラスメントと複合的に生じることも想定されることから、あらゆるハラスメントの相談について一元的に応じることのできる体制を整備すること。

共通の取組例

- 相談窓口で受け付けることのできる相談として、パワーハラスメントのみならず、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメント等も明示すること。
- すでに設置されているセクシュアルハラスメントの相談窓口が、パワーハラスメントや妊娠・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等の相談窓口を兼ねることとし、全ての労働者に周知すること。

（２） 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取組

【パワーハラスメント】

パワーハラスメントの原因や背景となる要因を解消するため、コミュニケーションの活性化や円滑化のために研修等の必要な取組を行うことや適正な業務目標の設定等の職場環境の改善のための取組を行うこと。

【カスタマーハラスメント】

カスタマーハラスメントの原因や背景となる要因を解消するため、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や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。

各ハラスメントの取組例

【パワーハラスメント】

取組を行うに当たっては、労働者個人のコミュニケーション能力の向上を図ることは、パワーハラスメントの行為者・被害者の双方になることを防止する上で重要であることや、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、パワーハラスメントには該当せず、労働者が、こうした適正な業務指示や指導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。

（コミュニケーションの活性化や円滑化のために必要な取組）

- 日常的なコミュニケーションを取るよう努めることや定期的に面談やミーティングを行うことにより、風通しの良い職場環境や互いに助け合える労働者同士の信頼関係を築き、コミュニケーションの活性化を図ること。
- 感情をコントロールする手法についての研修、コミュニケーションスキルアップについての研修、マネジメントや指導についての研修等の実施や資料の配布等により、労働者が感情をコントロールする能力やコミュニケーションを円滑に進める能力等の向上を図ること。

（職場環境の改善のための取組）

- 適正な業務目標の設定や適正な業務体制の整備、業務の効率化による過剰な長時間労働の是正等を通じて、労働者に過度に肉体的・精神的負荷を強いる職場環境や組織風土を改善すること。

【カスタマーハラスメント】

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、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、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。

（顧客等への対応力の向上を図るために必要な取組）

■ 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。

（労働者が顧客等への理解を深めるための取組）

■ 消費者の心理(*1)や障害特性等(*2)についての資料の配布や研修等(*3)の実施により、労働者の顧客等への理解を深めること。

(*1)例えば、長時間の待ち時間が発生したり、商品の不具合が生じたりしたような特定の場面において、消費者がどのような感情を抱き、どのような言動をする傾向にあるか等についての理解を深める取組が考えられます。

(*2)「等」には、例えば、認知症の症状も含まれます。

(*3)例えば、パンフレット等を配布すること、外部の講師（消費者や障害者等の当事者を含む）に依頼して研修を実施すること等の手法も考えられます。

【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】

妊娠等した労働者、制度等を利用する労働者の側においても、制度等の利用ができるという知識を持つことや、周囲と円滑なコミュニケーションを図りながら自身の体調や自身の制度の利用状況等に応じて適切に業務を遂行していくという意識を持つこと等を、妊娠等した労働者、制度等の利用の対象となる労働者に周知・啓発すること（育児・介護休業等に関するハラスメントについては、派遣労働者にあっては派遣元事業主に限る）。

（３） 労働者や労働組合等の参画

【パワーハラスメント】 【カスタマーハラスメント】 【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】

・ 雇用管理上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等により、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（労働者や労働組合等の参画を得る方法として、例えば、労働安全衛生法に基づく衛生委員会の活用等も考えられます）。

（４） 自社の労働者以外の者に対する言動への措置

【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】

・ 労働政策総合推進法や男女雇用機会均等法に定められた事業主や労働者の責務規定（P22参照）の趣旨に鑑みて、自社の労働者以外の者への言動に注意を払うよう努めること。

・ 事業主の方針の明確化等（P24～26参照）を行う際に、自社の労働者以外の者への言動についても同様の方針を示すことや、自社の労働者以外から相談があった場合は、その内容を踏まえて、Ⅶの雇用管理上講ずべき措置（P23～35参照）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。

※ 自社の労働者以外の者とは、他の事業主が雇用する労働者、労働者以外の者（個人事業主等）等が含まれます。なお、フリーランス・事業者間取引適正化等法上のフリーランス（特定受託事業者）に対して業務委託を行う発注事業者は、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措置を講じることが義務付けられています（P39参照）

【カスタマーハラスメント】

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、カスタマーハラスメントを行ってはならない旨の方針を併せて示すこと。

【カスタマーハラスメントのみ】

（５）　業種・業態ごとの取組

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。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。

（６）　他の事業主が雇用する労働者や個人事業主等に対するカスタマーハラスメントを行ってはならない旨の方針の明確化

- 事業主は、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（P26参照）を行う際に、自社の労働者以外の者（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）に対する自社の職場におけ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
- これらの者からカスタマーハラスメントに類する相談があった場合には、Ⅶの雇用管理上講ずべき措置（P23~35参照）を参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めること。

【求職者等に対するセクシュアルハラスメントのみ】

（７）　教育機関の相談窓口等との連携

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者等に対す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。

（８）　顧客等からの求職者等に対するセクシュアルハラスメントに類する行為への対応

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者等に対す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、Ⅶの事業主が雇用管理上講ずべき措置（P23~35参照）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。

（９）　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への対応

事業主及び労働者の責務の趣旨に関連し、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っては、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
- 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同様の方針を併せて示すこと
- 相談があった場合に、必要に応じて適切な対応を行うように努めること

その際、求職者等の性的指向・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、求職者等の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該求職者等の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該求職者等が開示することを強要する若しくは禁止すること等についても、必要に応じて適切な対応を行うように努めること。

（10）　求職活動等におけるカスタマーハラスメントに類する行為への対応

求職者等から、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、必要に応じて適切な対応を行うように努めること。

【参考】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、従業員を使用しないものを指します。

一般的にフリーランスと呼ばれる方には、「従業員を使用している」「消費者を相手に取引をしている」方も含まれる場合もありますが、これらの方はこの法律における「フリーランス」にはあたりません。

また、契約名称が「業務委託」であっても、働き方の実態として労働者である場合は、この法律は適用されず、労働関係法令が適用されます。

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日以上の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。

【望ましい取組】

（１）契約交渉中の者に対しても、上記（１）と同様の方針を併せて示し、相談があった場合には、上記（１）～（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努めること。

（２）他の事業者等からのハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為によりフリーランスが就業環境を害されることのないよう取り組むこと。

※セクシュアルハラスメントは他の事業者等や顧客からの言動も対象となるため、措置義務があります。

※顧客等からの著しい迷惑行為への取組については、カスタマーハラスメント防止指針も参考にしながら、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です。

（３）元委託事業者の事業所で就業する場合などにおいては、元委託事業者にもフリーランスに対するハラスメント対策の重要性についての理解を求め、連携してハラスメント対策を行うこと。

●厚生労働省のホームページでは、「ハラスメント対策に係る体制整備義務」を含むフリーランス・事業者間取引適正化等法等の詳細や最新の情報等を掲載しているほか、発注事業者の方がハラスメント対策の体制整備を進めていく上で参考にしていただける社内規定等の対応例を紹介しています。

●また、ハラスメント対策の研修動画や育児介護等と業務との両立の配慮やハラスメント対策に関する取組事例集等を作成していますので、ホームページと併せてご覧ください。

厚生労働省HP

ハラスメント対策研修動画等掲載サイト

IX 対応例

- ハラスメント対策は、制度をつくっただけで完成するものではありません。また、有効な対策は会社ごとに異なるものであり、法律の内容に沿って、会社の実情を踏まえて対策を充実させる努力を続けましょう。
- 周知・啓発は、一度行えば良いというものではありません。
  - 定期的に研修を実施する
  - 管理職層を中心に階層別に分けて研修を実施する
  - 正規雇用労働者だけでなく、パート、アルバイト、派遣労働者等の非正規雇用労働者も対象に含めて研修を実施する
  - 新入社員の入社時期、異動の多い時期に合わせて研修を実施する等により、全ての労働者に対して周知を図る工夫をしましょう！
- 社内ネットワーク上に周知文書を掲載する例も見られますが、掲載されていることを労働者が知らないということであれば周知しているとは言えません。掲載や更新の都度、その旨をメール等で全労働者に周知することが必要です。
- また、社内アンケート等で労働者の意識やハラスメントの実態を把握したり、社内の対策について意見を聞くことは、ハラスメントの未然防止や働きやすい職場環境の整備に役立ちます。

例１　就業規則に委任規定を設けた上で、詳細を別規定に定めている例

【就業規則の規定】

第□条　ハラスメントの禁止
　パワーハラスメント、カスタマーハラスメント、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、妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメントについては、第〇条（服務規律）及び第△条（懲戒）のほか、詳細は「ハラスメントの防止に関する規定」により別に定める。

【詳細について定めた別規定】

－　ハラスメントの防止に関する規定　－

（目的）
第1条　本規定は、就業規則第□条に基づき、パワーハラスメント、カスタマーハラスメント、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、妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメント（以下「ハラスメント」という。）を防止するために従業員が遵守するべき事項を定める。
　なお、この規定にいう従業員とは、正社員だけではなく、契約社員及び派遣労働者も含まれるものとする。

（パワーハラスメント、カスタマーハラスメント、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、妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメントの定義）
第2条　パワーハラスメントとは、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って、業務上の必要かつ相当な範囲を超えたものにより、就業環境を害することをいう。なお、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、パワーハラスメントには該当しない。

2　カスタマーハラスメントとは、職場において行われる顧客等（取引先の従業員等を含む。）の言動であって、従業員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、従業員の就業環境が害されるものをいう。なお、顧客等からの苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、また、障害者から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、カスタマーハラスメントには当たらない。

3　セクシュアルハラスメントとは、職場における性的な言動に対する他の従業員の対応等により当該従業員の労働条件に関して不利益を与えること又は性的な言動により他の従業員の就業環境を害することをいう。また、相手の性的指向又はジェンダーアイデンティティの状況にかかわらないほか、異性に対する言動だけでなく、同性に対する言動も該当する。

4　前項の他の従業員とは直接的に性的な言動の相手方となった被害者に限らず、性的な言動により就業環境を害されたすべての従業員を含むものとする。

5　求職者等に対するセクシュアルハラスメントとは、従業員による「性的な言動」により求職者等による求職活動等が阻害されるものをいう。

6　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とは、職場において、上司や同僚が、従業員の妊娠・出産及び育児・介護等に関する制度又は措置の利用に関する言動により従業員の就業環境を害すること並びに妊娠・出産等に関する言動により女性従業員の就業環境を害することをいう。なお、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については、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には該当しない。

7　第1項、第2項、第3項及び第6項の職場とは、勤務部店のみならず、従業員が業務を遂行するすべての場所をいい、また、就業時間内に限らず、実質的に職場の延長とみなされる就業時間外の時間を含むものとする。

（禁止行為）

第3条　すべての従業員は、他の従業員や求職者等を業務遂行上の対等なパートナー又は将来の従業員・同僚になりえる者として認め、職場における健全な秩序並びに協力関係を保持する義務を負うとともに、その言動に注意を払い、職場内において次の第2項・第4項から第7項までに掲げる行為をしてはならず、また、自社の従業員以外の者に対しても、これに類する行為を行ってはならない。さらに、第3項に掲げる行為を他社の従業員に対して行ってはならない。

2　パワーハラスメント(第2条第1項の要件を満たした以下のような行為)

①殴打、足蹴りする等の身体的攻撃
②人格を否定するような言動をする等の精神的な攻撃
③自身の意に沿わない従業員に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離する等の人間関係からの切り離し
④長期間にわたり、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下で、勤務に直接関係ない作業を命じる等の過大な要求
⑤管理職である部下を退職させるため誰でも遂行可能な業務を行わせる等の過小な要求
⑥他の従業員の性的指向・ジェンダーアイデンティティや病歴等の機微な個人情報について本人の了解を得ずに他の従業員に暴露する等の個の侵害

3　カスタマーハラスメント(第2条第2項の要件を満たした以下のような行為)

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
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
③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
④不当な損害賠償要求
⑤身体的な攻撃（暴行、傷害等）
⑥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）
⑦威圧的な言動
⑧継続的、執拗な言動
⑨拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

4　セクシュアルハラスメント(第2条第3項の要件を満たした以下のような行為)

①性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問・発言
②わいせつ図画の閲覧、配付、掲示
③うわさの流布
④不必要な身体への接触
⑤性的な言動により、他の従業員の就業意欲を低下せしめ、能力の発揮を阻害する行為
⑥交際・性的関係の強要
⑦性的な言動への抗議又は拒否等を行った従業員に対して、解雇、不当な人事考課、配置転換等の不利益を与える行為
⑧その他、相手方及び他の従業員に不快感を与える性的な言動

5　求職者等に対するセクシュアルハラスメント(第2条第5項の要件を満たした以下のような行為)

①性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問・発言
②わいせつ図画や画面の閲覧、配付、掲示
③うわさの流布
④不必要な身体への接触
⑤食事・交際を執拗に求めること
⑥性的な関係を求めること
⑦その他、相手方に不快感を与える性的な言動

6　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(第2条第6項の要件を満たした以下のような行為)

①部下の妊娠・出産、育児･介護に関する制度や措置の利用等に関し、解雇その他不利益な取扱いを示唆する言動
②部下又は同僚の妊娠・出産、育児･介護に関する制度や措置の利用を阻害する言動
③部下又は同僚が妊娠・出産、育児･介護に関する制度や措置を利用したことによる嫌がらせ等
④部下が妊娠・出産等したことにより、解雇その他の不利益な取扱いを示唆する言動
⑤部下又は同僚が妊娠・出産等したことに対する嫌がらせ等

7　部下である従業員がハラスメントを受けている事実を認めながら、これを黙認する上司の行為

（懲戒）
第4条　次の各号に掲げる場合に応じ、当該各号に定める懲戒処分を行う。
①第3条第2項（①を除く。）、第3項（⑤を除く。）、第4項①から⑤まで及び⑧、第5項（⑥を除く。）、第6項又は第7項の行為を行った場合
就業規則第▽条第1項①から④までに定めるけん責、減給、出勤停止又は降格
②前号の行為が再度に及んだ場合、その情状が悪質と認められる場合、第3条第2項①、第3項⑤、第4項⑥及び⑦、又は第5項⑥の行為を行った場合
就業規則第▽条第1項⑤に定める懲戒解雇

（相談及び苦情への対応）
第5条　ハラスメントに関する相談窓口は本社及び各事業場で設けることとし、その責任者は人事部長とする。人事部長は、窓口担当者の名前を人事異動等の変更の都度、周知するとともに、担当者に対する対応マニュアルの作成及び対応に必要な研修を行うものとする。

2　ハラスメントの被害者に限らず、すべての従業員は、パワーハラスメントやカスタマーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する就業環境を害する言動に関する相談を相談窓口の担当者に申し出ることができる。

3　対応マニュアルに沿い、相談窓口担当者は相談者からの事実確認の後、本社においては人事部長へ、各事業場においては所属長へ報告する。報告に基づき、人事部長又は所属長は相談者のプライバシーに配慮した上で、必要に応じて行為者、被害者、上司その他の従業員等に事実関係を聴取する。

4　前項の聴取を求められた従業員は、正当な理由なくこれを拒むことはできない。

5　対応マニュアルに沿い、所属長は人事部長に事実関係を報告し、人事部長は、問題解決のための措置として、第4条による懲戒の他、行為者の異動等被害者の労働条件及び就業環境を改善するために必要な措置を講じる。

6　相談及び苦情への対応に当たっては、関係者のプライバシーは保護されるとともに、相談をしたこと又は事実関係の確認に協力したこと（他社からの協力依頼によるものも含む。）等を理由として不利益な取扱いは行わない。

（再発防止の義務）
第6条　人事部長は、ハラスメント事案が生じた時は、周知の再徹底及び研修の実施、事案発生の原因の分析等、適切な再発防止策を講じなければならない。

（カスタマーハラスメントへの基本姿勢）
第7条　第2条第2項に掲げるカスタマーハラスメントに当たる行為に対しては、従業員の人格および就業環境を守る観点から、会社として毅然とした対応を行う。従業員が安心して業務に従事できる環境を維持することは、結果として顧客に対する安定的かつ質の高いサービス提供につながるものであり、会社はこの考え方に基づき、適切な対応方針および支援体制を整備する。なお、具体的な対処内容については、「〇〇株式会社カスタマーハラスメント対応マニュアル」に定めることとする。

2　従業員は、顧客等に対し誠実かつ丁寧な対応を心がけ、常にサービスの向上に努めるとともに、カスタマーハラスメントに当たる行為に対しては、前項のマニュアルに従い対応すること。

（その他）
第8条　性別役割分担意識に基づく言動は、セクシュアルハラスメントの発生の原因や要因になり得ること、また、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する否定的な言動は、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の発生の原因や背景となり得ることから、このような言動を行わないよう注意すること。

附則　本規定は令和〇年〇月〇日より実施する。

注１）　就業規則等に定めた事項以外にも、相談窓口を設置し、相談窓口担当者について周知するとともに、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する制度が利用できることについて、別途定めたうえで周知する必要があります。なお、求職者等に対するセクシュアルハラスメントの相談に対応する相談窓口については求職者等に周知する必要があります。また、求職者等に対するセクシュアルハラスメントについて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ます。

注２）　妊娠・出産等に関する否定的な言動や性別役割分担意識に基づく言動はハラスメントの発生の原因や背景となり得ることがあることから、このような言動を行わないようにすることについても、周知する必要があります。

注３）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必要がありますので、対処の内容については、自社にあったマニュアル等の整備をする必要があります。また、対応の実効性を確保するために必要なカスタマーハラスメントの抑止のための措置も講じる必要があります。
あかるい職場応援団では、業種別カスタマーハラスメント対策企業マニュアルを掲載しております。
https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/countermeasure/customer_hara_industry/

〇年〇月〇日

従業員各位

ハラスメント相談窓口のご案内

株式会社〇〇〇　代表取締役社長〇〇〇

我が社のハラスメント防止に関する規定〇条に定める相談窓口（苦情を含む）担当者は以下の者です。電話、メールでの相談も受け付けますので、一人で悩まずにご相談ください。
また、実際にハラスメントが起こっている場合だけでなく、その可能性がある場合や放置すれば就業環境が悪化するおそれがある場合、ハラスメントに当たるかどうか微妙な場合も含め、広く相談に対応し、事案に対処します。

【ハラスメント相談窓口】（注1）
本　　社　〇〇課　〇〇〇（内線〇〇、メールアドレス〇〇〇）（女性）
　　△△課　△△△（内線△△、メールアドレス△△△）（男性）
　　××外部相談窓口　（電話××、メールアドレス×××）
□□営業所　□□□（内線□□、メールアドレス□□□）
　　××外部相談窓口　（電話××、メールアドレス×××
【カスタマーハラスメント相談窓口】（注1）
本　　社　　■■課　■■■（内線■■ 、メールアドレス■■■ ）
□□営業所　□□□（内線□□、メールアドレス□□□）
　　××外部相談窓口　（電話××、メールアドレス×××）

相談には公平に、相談者だけでなく行為者等についても、プライバシーを守って対応しますので、安心してご相談ください。
相談者はもちろん、事実関係の確認等に協力した方に不利益な取扱いは行いません。

注１)ハラスメント相談窓口は、自社の従業員が行為者となるため、人事部門を窓口とすることが想定されます。一方で、カスタマーハラスメントの場合は、本社のカスタマーサービス部門や、各営業所の管理監督者・店舗の店長などを窓口とすることが想定されます。

例２　就業規則に明記されていない事項をリーフレット等で周知する例

就業規則の懲戒規定が定められており、その中でハラスメントに該当するような行為が行われた場合の対処方針・内容等がすでに読み込めるものとなっている場合には、ハラスメントが適用の対象となることをパンフレット、リーフレット、社内報、社内ホームページ、トップメッセージ等で周知することで措置を講じたことになります。

第〇章　服務規律
第〇条　従業員は、次のような行為を行ってはならない。
①　他人に不快な思いをさせ、会社の秩序、風紀を乱す行為
②　他人の人権を侵害したり、業務を妨害したり、退職を強要する行為
③　暴行、脅迫、傷害、賭博又はこれに類する行為及び恥辱等の行為
④～⑥　略

第△章　懲戒
（懲戒の事由）
第△条　従業員が次のいずれかに該当するときは、その情状により、けん責、減給、出勤停止又は降格とする。
①～⑤　略
⑥　第〇条（服務規律）①又は②により風紀を乱したとき
２　従業員が次のいずれかに該当するときは、その情状により、諭旨解雇又は懲戒解雇とする。
①～⑩　略
⑪　前項⑥により数回にわたり懲戒を受けたにもかかわらず改善の見込みがない場合、又は第〇条（服務規律）③により風紀を乱したとき。

〇年〇月〇日

ハラスメントは許しません！！

株式会社〇〇〇　代表取締役社長〇〇〇

1　ハラスメントは、従業員や求職者等の個人としての尊厳を不当に傷つける社会的に許されない行為であるとともに、従業員の能力の有効な発揮を妨げ、求職者等の求職活動等を阻害し、また、会社にとっても職場秩序や業務の遂行を阻害し、社会的評価に影響を与える問題です。

　性別役割分担意識に基づく言動は、セクシュアルハラスメントの発生の原因や背景となることがあり、また、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する否定的な言動は、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の発生の原因や背景になることがあります。このような言動を行わないよう注意しましょう。また、パワーハラスメントの発生の原因や背景には、従業員同士のコミュニケーションの希薄化等の職場環境の問題があると考えられますので、職場環境の改善に努めましょう。

2　我が社は下記のハラスメント行為を許しません。また、我が社の従業員以外の者に対しても、これに類する行為を行ってはなりません。（なお、以下のパワーハラスメントについては、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す。）

「就業規則第〇条①他人に不快な思いをさせ、会社の秩序、風紀を乱す行為」とは、次のとおりです。
【パワーハラスメント】
①隔離・仲間外し・無視等人間関係からの切り離しを行うこと
②私的なことに過度に立ち入ること
【セクシュアル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】
③性的な冗談、からかい、質問
④わいせつ図画の閲覧、配付、掲示
⑤その他、他人に不快感を与える性的な言動
【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】
⑥部下又は同僚が妊娠・出産、育児･介護に関する制度や措置を利用することを阻害する言動
⑦部下又は同僚が妊娠・出産、育児･介護に関する制度や措置を利用したことによる嫌がらせ等
⑧部下又は同僚が妊娠・出産等したことによる嫌がらせ等

「就業規則第〇条②他人の人権を侵害したり、業務を妨害したり、退職を強要する行為」とは、次のとおりです。
【パワーハラスメント】
⑨業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害を行うこと
⑩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
【カスタマーハラスメント（取引先等に対するもの）】
⑪取引先等に対する、契約内容からして相当性を欠く要求
⑫取引先等に対する、精神的な攻撃（㉔に当たるものを除く）、威圧的な言動、継続的、執拗な言動、拘束的な言動
【セクシュアル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】
⑬性的な噂の流布
⑭身体への不必要な接触
⑮性的な事実関係を尋ねること
⑯性的な関係を求めること
⑰執拗に私的な食事やデートに誘うこと
⑱性的な言動により社員等の就業意欲を低下させ、能力発揮を阻害する行為、もしくは、求職者等の求職活動等を阻害する行為
【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】
⑲部下の妊娠・出産、育児･介護に関する制度や措置の利用等に関し、解雇その他不利益な取扱いを示唆する行為
⑳部下が妊娠・出産等したことにより、解雇その他不利益な取扱いを示唆する行為

「就業規則第〇条③暴行、脅迫、傷害、賭博又はこれに類する行為及び恥辱等の行為」とは次のとおりです。
【パワーハラスメント】
㉑暴行・傷害等身体的な攻撃
㉒脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言等精神的な攻撃を行うこと
【カスタマーハラスメント（取引先等に対するもの）】
㉓取引先等に対する、身体的な攻撃（暴行、傷害等）
㉔取引先等に対する、脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言等精神的な攻撃を行うこと
【セクシュアル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】
㉕交際、性的な関係の強要
㉖性的な言動に対して拒否等を行った部下等従業員に対する不利益取扱い　等

3　この方針の対象は、正社員、派遣社員、パート・アルバイト等当社において働いている全ての従業員です。
　セクシュアルハラスメントについては、上司、同僚、顧客、取引先の社員の方等が行為者になり得るものであり、異性に対する行為だけでなく、同性に対する行為も対象となります。また、被害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、性的な言動であればセクシュアルハラスメントに該当します。
　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については、妊娠・出産等をした女性従業員及び育児・介護休業等の制度を利用する男女従業員の上司及び同僚が行為者となり得ます。
　相手の立場に立って、普段の言動を振り返り、ハラスメントのない、快適な職場を作っていきましょう。

4　従業員がハラスメントを行った場合、就業規則第△条「懲戒の事由」第１項、第２項に当たることとなり、処分されることがあります。
　その場合、次の要素を総合的に判断し、処分を決定します。
　①　行為の具体的態様（時間・場所（職場か否か）・内容・程度）
　②　当事者同士の関係（職位等）
　③　被害者の対応（告訴等）・心情等

5　従業員は、顧客等に対し誠実かつ丁寧な対応を心がけ、商品やサービスをよく理解し、常に顧客等への対応力の向上に努める必要があります。一方で、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く、カスタマーハラスメントに当たる行為に対しては、従業員の人格および就業環境を守る観点から、会社として毅然とした対応を行います。従業員が安心して業務に従事できる環境を維持することは、結果として顧客に対する安定的かつ質の高いサービス提供につながるものであり、会社はこの考え方に基づき、適切な対応方針および支援体制を整備します。なお、具体的な対処内容については、「カスタマーハラスメント対応マニュアル」に定めます。

6　相談窓口
　ハラスメントに関する相談（苦情を含む）窓口担当者は次の者です。電話、メールでの相談も受け付けますので、 一人で悩まずにご相談ください。
　また、実際にハラスメントが起こっている場合だけでなく、その可能性がある場合や放置すれば就業環境が悪化するおそれがある場合、ハラスメントに当たるかどうか微妙な場合も含め、広く相談に対応し、事案に対処します。
　【ハラスメント相談窓口】（注1）
　本社　〇〇課　〇〇〇（内線〇〇、メールアドレス〇〇〇）（女性）
　　△△課　△△△（内線△△、メールアドレス△△△）（男性）
　　××外部相談窓口　（電話××、メールアドレス××××）
　【カスタマーハラスメント相談窓口】（注1）
　本　　社　　■■課　■■■（内線■■ 、メールアドレス■■■ ）
　□□営業所　□□□（内線□□、メールアドレス□□□）
　　××外部相談窓口　（電話××、メールアドレス××××）
　相談には公平に、相談者だけでなく行為者等についても、プライバシーを守って対応しますので、安心してご相談ください。

7　相談者はもちろん、事実関係の確認等に協力（他社からの協力依頼によるものも含む。）した方に不利益な取扱いは行いません。

8　相談を受けた場合には、事実関係を迅速かつ正確に確認し、事実が確認できた場合には、被害者に対する配慮のための措置及び行為者に対する措置を講じます。また、再発防止策を講じる等適切に対処します。

9　当社には、妊娠・出産、育児や介護を行う従業員が利用できる様々な制度があります。派遣社員の方については、派遣元企業においても利用できる制度が整備されています。どのような制度や措置が利用できるのかを就業規則等により確認しましょう。
　制度や措置の利用をためらう必要はありませんが、制度や措置を利用する場合には、必要に応じて業務配分の見直し等を行うことにより、職場に何からの影響を与えることもありますので、円滑な制度の利用のためにも、早めに上司や人事部に相談してください。また気持ちよく制度を利用するためにも、利用者は日頃から業務に関わる方々とのコミュニケーションを図ることを大切にしましょう。
　所属長は妊娠・出産、育児や介護を行う従業員が安心して制度を利用し、仕事との両立ができるようにするため所属における業務配分の見直し等を行ってください。対応に困ることがあれば、本社人事部〇〇課、△△に相談してください。

10　ハラスメント防止研修・講習を実施する際は、積極的に参加してください。

注１)ハラスメント相談窓口は、自社の従業員が行為者となるため、人事部門を窓口とすることが想定されます。一方で、カスタマーハラスメントの場合は、本社のカスタマーサービス部門や、各営業所の管理監督者・店舗の店長などを窓口とすることが想定されます。

例３　求職者等への周知を会社ホームページやリーフレット等で行う例

〇年〇月〇日

求職活動等を行う皆さまへ

株式会社〇〇〇　代表取締役社長〇〇〇

当社では、採用活動の過程において生じ得る、求職者等に対するセクシュアルハラスメント等（※）の防止に取り組んでいます。
求職者等の皆さまが安心して面談・選考に臨むことができるよう、以下のとおりルールを定めています。
（※）パワーハラスメントに類する行為、カスタマーハラスメントに類する行為、妊娠、出産等に関するハラスメントに類する行為及び育児休業等に関するハラスメントに類する行為　を含む

【求職活動等における当社のルール】
1．当社では、ハラスメント行為の防止について、従業員に対する周知・啓発を継続的に行っています。

2．面談・面接、OB・OG訪問に関するルール
面談・面接の時間：〇〇：〇〇～ 〇〇：〇〇
場所：本社会議室、社内打ち合わせスペース、執務スペース等、会社が指定した場所（注1）
実施体制：複数人で実施する、第三者の目が届く環境（オープンスペース等）で実施するなど、会社が認めた体制で行います。なお、会議室など閉じられた空間で行う際は必ず複数人で実施します。
連絡手段：やり取りにはEmailのみを使用します
（従業員は会社のメールアドレスを使用します）

【相談窓口について】
当社の採用活動において、万が一、従業員から性的な言動等を受けた場合には、以下の相談窓口までご連絡ください。ハラスメントに該当するか判断が難しい場合も含め、幅広くご相談を受け付け、適切に対応します。ご相談にあたっては、相談者のみならず、関係者のプライバシーにも十分配慮し、公平に対応します。
また、相談を行ったことや、事実確認に協力したことなどが、採用選考の判断に影響を与えることはありませんので、安心してご相談ください。
相談窓口（注2）
・人事部　〇〇〇
（電話番号〇〇〇ー〇〇〇ー〇〇〇〇 、メールアドレス〇〇〇）【女性】
・人事部　〇〇〇
（電話番号〇〇〇ー〇〇〇ー〇〇〇〇 、メールアドレス〇〇〇）【男性】
・コンプライアンス室　〇〇〇
（電話番号〇〇〇ー〇〇〇ー〇〇〇〇 、メールアドレス〇〇〇）【女性】
・コンプライアンス室　〇〇〇
（電話番号〇〇〇ー〇〇〇ー〇〇〇〇 、メールアドレス〇〇〇）【男性】

注１）　オンラインやカフェ等のオープンスペースでの開催も考えられます。
注２）　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ます。

例４　どのような言動がどのような処分に相当するかを記載した懲戒規定の例

就業規則の懲戒の事由に、具体的なハラスメントの言動を列挙した上で、それらを懲戒の種類と対応させる形で定めています。

（懲戒の種類）
第▽条　懲戒は次の区分により行う。
① けん責　始末書をとり将来を戒める。
② 減給　将来を戒め、賃金を減額する。ただし、1回の額が平均賃金の1日分の半額とし、総額が1箇月の給与総額の10分の1を限度とする。
③ 出勤停止　7日を限度として、出勤を停止し、その間の賃金は支給しない。
④ 降格　職位を解任若しくは下位等級へ降格する。
⑤ 懲戒解雇　即時に解雇する。ただし、所轄労働基準監督署長の認定を受けたときは、第〇条に定める解雇予告手当を支給しない。

（懲戒の事由）
第△条　次のいずれかに該当するときは、その情状により、けん責又は減給に処する。
①～③　略
④ 職場内において、優越的な関係を背景とした言動であって、業務上の必要かつ相当な範囲を超えたものにより、就業環境を害する行為を行ったとき。
⑤ 取引先等に対して、契約内容からして相当性を欠く要求又は手段や態様が相当でない言動を行ったとき。
⑥ 職場内において、性的な言動によって他人（求職者、取引相手等を含む）に不快な思いをさせたり、職場の環境を悪くしたとき。
⑦ 職場内において、妊娠、出産等、育児・介護休業等に関する言動により、部下や同僚の就業環境を害したとき。
２ 次のいずれかに該当するときは、その情状により、減給又は出勤停止に処する。
① 前項の行為が再度に及んだ者又はその情状が悪質と認められたとき。
②～⑥　略
⑦ 職場内において、性的な言動において、他人（求職者、取引相手等を含む）の業務に支障を与えたとき。
⑧ 職場内において、部下の妊娠、出産等、育児・介護休業等に関して、解雇その他不利益な取扱いを示唆したとき。
３ 次のいずれかに該当するときは、その情状により、諭旨解雇又は懲戒解雇とする。
① 前項の行為が再度に及んだ者又はその情状が悪質と認められたとき。
②～⑥　略
⑦ 他人（求職者、取引相手等を含む）に対し、暴行・傷害等身体的な攻撃を行ったとき。
⑧ 他人（求職者、取引相手等を含む）に対し、職責を利用して交際を強要したり、性的な関係を強要したとき。

例５　処分にあたっての判断要素を記載した懲戒規定の例

就業規則の懲戒の事由に、ハラスメントも含まれること並びに懲戒処分にあたっての判断要素を明らかにし、これをパンフレット等で周知することで措置を講じたことになります。

なお、判断要素については、下記の例の他、犯罪性の有無、反復・継続性、行為者の改悛の程度等が考えられます。

第〇条　懲戒事由
社員が次の各号のいずれかに該当する場合には、その情状により、けん責、減給、出勤停止又は懲戒解雇に処する。
① 不正不義の行為をなし、従業員としての体面を汚したとき
② 法令、就業規則、服務規定その他会社の諸規定に違反するとき
③ 他人に対して明らかに達成が不可能な職務を一方的に与える、業務に必要のないことを強制的に行わせる行為を行ったとき
④ 他人に対して不法に辞職を強要しあるいはこれを教唆、扇動又は暴行脅迫を加え、若しくはその業務を妨害したとき
⑤ 著しく風紀秩序を乱し、又は乱すおそれのあるとき
⑥ その他前各号に準ずる不適切な行為を行ったとき

２ 社員がパワーハラスメント、取引相手等に対するカスタマーハラスメント、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、妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメントを行った場合、前項①～⑥の各号に照らし、次の要素を総合的に判断した上で、処分を決定する。
① 行為の具体的態様（時間・場所(職場か否か)・内容・程度）
② 当事者同士の関係（職位等）
③ 被害者の対応（告訴等）・心情等

例６　管理職の理解を深めるため妊娠・出産等、育児・介護休業等で利用できる制度をパンフレットで周知した例

※部署名を記入し、次ページの育児・介護休業制度等を自社の制度に合わせて修正のうえ、配付してください。

管理職のみなさんへ

私たちの職場で働く社員は、性別に関わらず、また正社員以外の方々も含めて大切な人財です。パートや契約社員の方々も妊娠・出産や育児、介護を理由に退職することなく、仕事を続けていくことが期待されています。

しかし、「妊娠したら辞めなければならないのではないか」「自分は正社員ではないので、産休はとれないのではないか」「男性だから育児休業は認められないだろう」と思い込んでいる社員がいるかもしれません。

部下のこのような不安を解消し、安心して出産し、育児や介護と仕事を両立させながら大切な戦力として引き続き活躍していただくためには、管理職のみなさんの役割が重要です。

また、もしも社員の方が、残念ながら退職を選ばれた場合であっても、当社に良くない印象をもって辞められては今後大きな問題となります。「この会社に勤めて良かった」と思っていただけるよう、管理職の皆さんのきめ細かい対応をよろしくお願いします。

皆さんが社員の方から「妊娠した」「子どもが生まれた」「家族が介護が必要な状態になった」と聞いた時は、このパンフレットを参考にして、制度の説明や取得の意向を確認してください。また、ご本人の意向を速やかに確認し、人事総務担当部署に報告、相談してください。

派遣社員の方々についても、ほとんどの制度が対象となりますが、事情により異なる場合もありますので、その都度人事総務担当部署に相談してください。

➡ **担当部署**（　　）

〈管理職として行っていただきたいこと〉

- まずは、妊娠・出産、育児・介護期間中に利用できる社内制度の説明
  妊娠した労働者、配偶者が妊娠・出産した労働者には、「おめでとうございます。」「体調はどうですか？」の言葉も忘れずに。
- 労働者の意向を確認し、今後の働き方についての考えを聞く
  管理職から「育児休業や介護休業を取得すべき」「退職して育児や介護に専念すべき」といった、自分の考えを押しつけるような言い方をしてはいけません。

妊娠・出産・育児・介護と仕事の両立に関する主な制度内容はこちらです。

妊娠・出産した女性労働者が利用できる制度や措置

◆産前休業、産後休業
女性労働者が請求した場合、産前は出産予定日の６週間（多胎妊娠の場合は14週間）前から、就業させることができません。
産後は出産日の翌日から原則８週間は就業させることはできません。

◆軽易業務転換
妊娠中の女性が請求した場合には、他の軽易な業務に転換させなければなりません。

◆母性健康管理措置
妊娠中及び産後１年を経過しない女性が医師等の保健指導・健康診査を受けるために必要な時間を確保しなければなりません。医師等から指導事項が出された場合は、女性労働者が指導事項を守ることができるよう、措置を講じなければなりません。

◆危険有害業務の就業制限
妊娠中及び産後１年を経過しない女性等を妊娠、出産等に有害な業務に就かせることはできません。（重量物を取り扱う業務、非常に暑い場所や寒い場所での業務等。）

◆育児時間
子どもが１歳未満の女性は、休憩時間の他に１日２回各々30分の育児時間を請求できます。

◆時間外、休日労働、深夜業の制限、変形労働時間制の適用制限
妊娠中及び産後１年を経過しない女性が請求した場合には、時間外労働、休日労働又は深夜業をさせることはできません。また、変形労働時間制がとられる場合は、当該女性が請求した場合には、１日及び１週間の法定労働時間を超えて労働させることはできません。

育児中の男女労働者が利用できる制度や措置

◆育児休業
原則として子の１歳の誕生日の前日（要件を満たせば、最大２歳）まで、分割して２回取得できます。

◆産後パパ育休（出生時育児休業）
子の出生後８週間以内に４週間（２回に分割可）まで、育児休業とは別に取得できます。

◆育児短時間勤務
３歳未満の子を養育する労働者は、希望すれば短時間勤務制度を利用できます。

◆子の看護等休暇
小学校３年生修了までの子を養育する労働者は、１年間に５労働日（その養育する小学校３年生修了までの子が２人以上の場合は10労働日）まで、病気やけがをした子の看護、子の予防接種又は健康診断の受診、感染症に伴う学級閉鎖等、入園（入学）式・卒園式の参加のために１時間単位で子の看護等休暇が利用できます。

◆所定外労働の制限（残業免除）
小学校就学前の子を養育する労働者が申し出た場合には、その労働者に残業させることはできません。

◆柔軟な働き方を実現するための措置
３歳から小学校就学前の子を養育する労働者は、以下のいずれかの制度を利用できます。
●●、▲▲（※）
※　①始業時刻等の変更の措置・②テレワーク・③短時間勤務制度・④養育両立支援休暇の付与・⑤保育施設の設置運営等のいずれかから、事業主が２つ以上選択して措置するものです。当社では、●●と▲▲を措置しています。

※　本人又は配偶者の妊娠・出産等を申し出た労働者に対し、育児休業制度等について個別の周知、休業の取得意向の確認を行うことが事業主に義務付けられています。
また、①本人又は配偶者の妊娠・出産等の申出時と②子が３歳に達するまでの適切な時期に、仕事と育児の両立のための労働条件（勤務時間帯や勤務地、両立支援制度の利用等）について、個別に聴取し、それに対する配慮が事業主に義務付けられています。

介護中の男女労働者が利用できる制度や措置

◆介護休業
要介護状態にある対象家族１人につき通算して93日まで、３回を上限として分割して、取得できます。

◆介護短時間勤務等の措置　※自社の措置内容（①～④のいずれか）に合わせて修正してください。
要介護状態にある対象家族の介護を行う労働者について、利用開始の日から３年以上の期間で、２回以上利用できます。
（①短時間勤務制度 ②フレックスタイム制度 ③始業時刻・終業時刻の繰上げ・繰下げ ④介護費用の助成措置）

◆介護休暇
要介護状態にある対象家族の介護その他の世話を行う労働者は、１年間に５労働日（２人以上の場合は10労働日）まで１時間単位で利用できます。

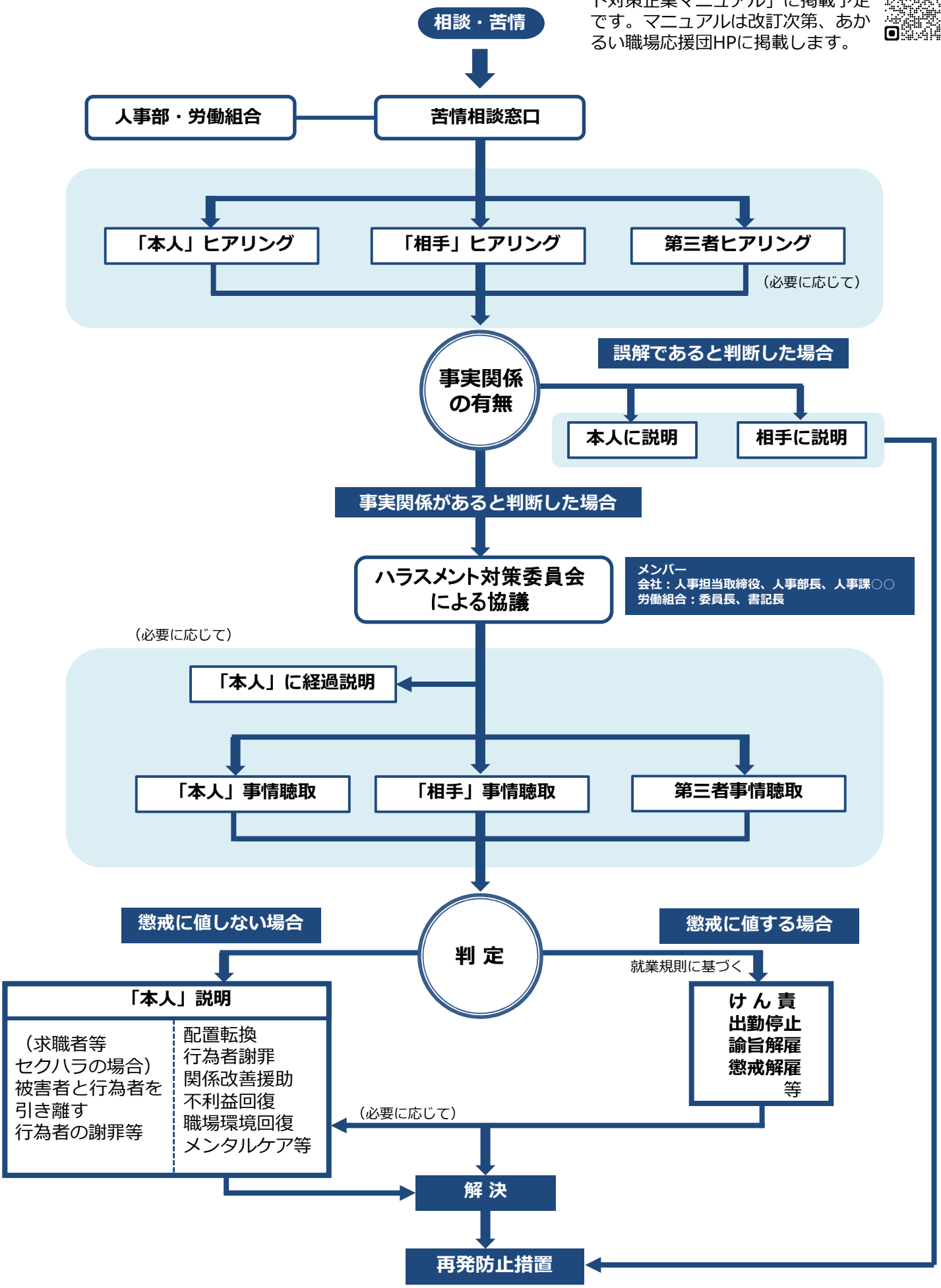
◆所定外労働の制限
要介護状態にある対象家族を介護する労働者が請求した場合、所定外労働を制限　　等

※　介護に直面した労働者がその旨を申し出た場合に、仕事と介護の両立支援制度等に関する情報の個別周知・制度利用希望などの意向確認をすることが事業主に義務付けられています。

例７　相談・苦情への対応の流れの例

カスタマーハラスメント以外のハラスメントの場合

※カスタマーハラスメントについては、改訂予定の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に掲載予定です。マニュアルは改訂次第、あかるい職場応援団HPに掲載します。



お問い合わせ先

- カスタマーハラスメント
- 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
- 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

⇒ **都道府県労働局雇用環境・均等部（室）**

［開庁時間　8時30分～17時15分（土・日・祝日・年末年始を除く）］

- パワーハラスメント

⇒ **総合労働相談コーナー、都道府県労働局雇用環境・均等部（室）**

※総合労働相談コーナーは都道府県内に数カ所設置しています。
最寄りの施設は厚生労働省ホームページで検索してください。
（https://www.mhlw.go.jp/general/seido/chihou/kaiketu/soudan.html）
※受付時間は労働局によって異なります。

北海道労働局	雇用環境・均等部	011-709-2715
	（総合労働相談コーナー）	011-707-2700
青森労働局	雇用環境・均等室	017-734-4211
	（総合労働相談コーナー）	017-734-4212
岩手労働局	雇用環境・均等室	019-604-3010
	（総合労働相談コーナー）	019-604-3002
宮城労働局	雇用環境・均等室	022-299-8844
	（総合労働相談コーナー）	022-299-8834
秋田労働局	雇用環境・均等室	018-862-6684
	（総合労働相談コーナー）	018-862-6684
山形労働局	雇用環境・均等室	023-624-8228
	（総合労働相談コーナー）	023-624-8226
福島労働局	雇用環境・均等室	024-536-4609
	（総合労働相談コーナー）	024-536-4600
茨城労働局	雇用環境・均等室	029-277-8295
	（総合労働相談コーナー）	029-277-8201
栃木労働局	雇用環境・均等室	028-633-2795
	（総合労働相談コーナー）	028-633-2795
群馬労働局	雇用環境・均等室	027-896-4739
	（総合労働相談コーナー）	027-896-4677
埼玉労働局	雇用環境・均等部	048-600-6269
	（総合労働相談コーナー）	048-600-6262
千葉労働局	雇用環境・均等室	043-221-2307
	（総合労働相談コーナー）	043-221-2303
東京労働局	雇用環境・均等部	03-3512-1611
	（総合労働相談コーナー）	03-3512-1608
神奈川労働局	雇用環境・均等部	045-211-7380
	（総合労働相談コーナー）	045-211-7358
新潟労働局	雇用環境・均等室	025-288-3511
	（総合労働相談コーナー）	025-288-3501
富山労働局	雇用環境・均等室	076-432-2740
	（総合労働相談コーナー）	076-432-2740
石川労働局	雇用環境・均等室	076-265-4429
	（総合労働相談コーナー）	076-265-4432
福井労働局	雇用環境・均等室	0776-22-3947
	（総合労働相談コーナー）	0776-22-3363
山梨労働局	雇用環境・均等室	055-225-2851
	（総合労働相談コーナー）	055-225-2851
長野労働局	雇用環境・均等室	026-227-0125
	（総合労働相談コーナー）	026-223-0551
岐阜労働局	雇用環境・均等室	058-245-1550
	（総合労働相談コーナー）	058-245-8124
静岡労働局	雇用環境・均等室	054-252-5310
	（総合労働相談コーナー）	054-252-1212
愛知労働局	雇用環境・均等部	052-857-0312
	（総合労働相談コーナー）	052-972-0266
三重労働局	雇用環境・均等室	059-226-2318
	（総合労働相談コーナー）	059-226-2110
滋賀労働局	雇用環境・均等室	077-523-1190
	（総合労働相談コーナー）	077-522-6648
京都労働局	雇用環境・均等室	075-241-3212
	（総合労働相談コーナー）	075-241-3221
大阪労働局	雇用環境・均等部	06-6941-8940
	（総合労働相談コーナー）	06-7660-0072
兵庫労働局	雇用環境・均等部	078-367-0820
	（総合労働相談コーナー）	078-367-0850
奈良労働局	雇用環境・均等室	0742-32-0210
	（総合労働相談コーナー）	0742-32-0202
和歌山労働局	雇用環境・均等室	073-488-1170
	（総合労働相談コーナー）	073-488-1020
鳥取労働局	雇用環境・均等室	0857-29-1709
	（総合労働相談コーナー）	0857-22-7000
島根労働局	雇用環境・均等室	0852-31-1161
	（総合労働相談コーナー）	0852-20-7009
岡山労働局	雇用環境・均等室	086-225-2017
	（総合労働相談コーナー）	086-225-2017
広島労働局	雇用環境・均等室	082-221-9247
	（総合労働相談コーナー）	082-221-9296
山口労働局	雇用環境・均等室	083-995-0390
	（総合労働相談コーナー）	083-995-0398
徳島労働局	雇用環境・均等室	088-652-2718
	（総合労働相談コーナー）	088-652-9142
香川労働局	雇用環境・均等室	087-811-8924
	（総合労働相談コーナー）	087-811-8916
愛媛労働局	雇用環境・均等室	089-935-5222
	（総合労働相談コーナー）	089-935-5208
高知労働局	雇用環境・均等室	088-885-6041
	（総合労働相談コーナー）	088-885-6027
福岡労働局	雇用環境・均等部	092-411-4894
	（総合労働相談コーナー）	092-411-4764
佐賀労働局	雇用環境・均等室	0952-32-7218
	（総合労働相談コーナー）	0952-32-7218
長崎労働局	雇用環境・均等室	095-801-0050
	（総合労働相談コーナー）	095-801-0023
熊本労働局	雇用環境・均等室	096-352-3865
	（総合労働相談コーナー）	096-312-3877
大分労働局	雇用環境・均等室	097-532-4025
	（総合労働相談コーナー）	097-536-0110
宮崎労働局	雇用環境・均等室	0985-38-8821
	（総合労働相談コーナー）	0985-38-8821
鹿児島労働局	雇用環境・均等室	099-223-8239
	（総合労働相談コーナー）	099-223-8239
沖縄労働局	雇用環境・均等室	098-868-4380
	（総合労働相談コーナー）	098-868-6060

資料３

令和8年10月1日施行に向けて

職場におけるハラスメント
自主点検票

事前準備編

ハラスメント防止措置は、大きく「ハラスメントの発生を未然に防止するための**事前準備**」と「ハラスメントが発生した際の**事後対応**」の２つに分けられます

本自主点検票では、このうち、事業主の方針・規程の整備及び労働者への周知・啓発などの**事前準備**に関する法令上の義務事項を確認します　※努力義務については記載を省略しています

なお、事前準備の詳細や事後対応については、「事業主が講ずべきハラスメント対策パンフレット」にてご確認ください

【点検方法】

自社の状況を「はい」「いいえ」で回答してください

令和8年10月1日以降は、すべての項目で「はい」にチェックが入っている必要があります

令和8年10月1日以降、「いいえ」の項目がある場合は、速やかに措置を講じてください

※規程を見直した場合は、対象者に改定内容を周知するとともに、必要に応じて理解促進のための研修を実施してください

１．個別マニュアル等の策定

	策定対象となるハラスメント				
	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・育介等ハラスメント	カスタマーハラスメント	求職者等セクシュアルハラスメント
① 「カスハラへの対応マニュアル」が定められているか				□はい □いいえ	
② 「求職活動等に関するルール」が定められているか					□はい □いいえ

２．相談窓口

	策定対象となるハラスメント				
	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・育介等ハラスメント	カスタマーハラスメント	求職者等セクシュアルハラスメント
① 相談窓口を設置しているか	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ
② 相談窓口担当者が相談を適切に対応できるようにしているか(例えば、研修の実施)	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ

3．ハラスメント防止規定等への規定

ハラスメント防止規定等とは、就業規則その他職場における服務規律等を定めた文書のことをいいます

「その他職場における服務規律等を定めた文書」としては、従業員の心得や必携、行動マニュアル等、就業規則ではないものの社内ルールを定めたものが考えられます

	記載対象となるハラスメント				
	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・育介等ハラスメント	カスタマーハラスメント	求職者等セクシュアルハラスメント
① ハラスメント行為の内容が記載されているか	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ
② ハラスメントを行ってはならない旨が記載されているか	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ
③ ハラスメント行為者への処分が記載されているか	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ		□はい □いいえ
④ 相談窓口が具体的に記載されているか	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ
⑤ 相談者や行為者等のプライバシー保護が記載されているか	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ
⑥ 相談や調査への協力等を理由とする不利益取扱いの禁止が記載されているか	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ	□はい □いいえ
⑦ ハラスメントの原因や背景となる要因を解消する措置を講じているか			□はい □いいえ		

4．周知・啓発

周知・啓発は、ハラスメント防止規定等の「配布」や「社内掲示」等による周知に加え、研修の実施が望まれます

研修により労働者の理解促進が図られ、結果、ハラスメントの未然防止につながることが期待されるためです

	周知・啓発対象者	
	労働者 ※管理管理者や派遣労働者含む	求職者等
① 上記３の「ハラスメント防止規定等」を周知している	□はい □いいえ	
② 上記１の「「カスハラへの対応マニュアル」を周知している	□はい □いいえ	
③ 上記１の「「求職活動等に関するルール」を周知している	□はい □いいえ	□はい □いいえ
④ 求職者等セクハラの相談窓口について周知している		□はい □いいえ

令和8年8月　沖縄労働局

パートタイム・有期雇用労働法
キャラクター「パゆう」ちゃん

厚生労働省 ひと、くらし、みらいのために
Ministry of Health, Labour and Welfare

パートタイム・有期雇用労働者に関するルールの改正について（令和８年１０月１日施行 同一労働同一賃金ガイドライン等の改正）

令和８年９月４日　改正労働施策総合推進法等説明会

沖縄労働局
雇用環境・均等室

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

資料４

正社員・非正規雇用労働者の間の不合理な待遇差の解消（同一労働同一賃金）

同一企業内における正社員と非正規雇用労働者との間の不合理な待遇の差をなくし、どのような雇用形態を選択しても待遇に納得して働き続けられるようにすることで、多様で柔軟な働き方を「選択できる」ようにする。

不合理な待遇差の禁止（パート・有期法第８条、第９条）

- 同一企業内において、正社員とパート・有期雇用労働者との間で、基本給や賞与などのあらゆる待遇について、不合理な待遇差を設けることを禁止
- 裁判の際に判断基準となる「均衡待遇」(法第8条)、「均等待遇」 (法第9条)を規定

均衡待遇　：**待遇ごと**に、**その性質・目的に照らして**、
①職務内容　②職務内容・配置の変更範囲（人材活用の仕組み）　③その他の事情 のうち
適切と認められる事情を考慮して、**不合理な待遇差を禁止**

均等待遇　：**①職務内容　②職務内容・配置の変更範囲（人材活用の仕組み）が同じ場合**は、
パート・有期雇用労働者であることを理由とした**差別的取扱いを禁止**

※　「職務内容」とは、業務の内容＋責任の程度をいう。
※　「その他の事情」として、職務の成果、能力、経験、労使交渉の経緯などが考慮され得る。

労働者に対する待遇に関する説明義務（パート・有期法第14条第２項）

- 非正規雇用労働者は、「正社員との待遇差の内容や理由」などについて、事業主に説明を求めることができ、事業主は、非正規雇用労働者から求めがあった場合は、説明をしなければならない。

◆派遣労働者については労働者派遣法において同様に規定

◆同一労働同一賃金は、令和２年４月1日から施行（中小企業におけるパートタイム・有期雇用労働法の適用は令和３年４月1日）

正社員と非正規雇用労働者との間の待遇差が争われた事件の最高裁判決一覧

待遇＼原告		名古屋自動車学校事件（令5.7.20）	日本郵便（大阪）事件（令2.10.15）	日本郵便（東京）事件（令2.10.15）	日本郵便（佐賀）事件（令2.10.15）	メトロコマース事件（令2.10.13）	大阪医科薬科大学事件（令2.10.13）	長澤運輸事件（平30.6.1）	ハマキョウレックス事件（平30.6.1）
		嘱託職員（有期契約労働者）	時給契約社員（有期契約労働者）	時給契約社員（有期契約労働者）	時給契約社員（有期契約労働者）	売店契約販売員（有期契約労働者）	教授秘書アルバイト（有期契約労働者）	嘱託乗務員（有期契約労働者）	契約社員（有期契約労働者）
基本給	○	破棄・差し戻し（高裁：一部不合理）	—	—	不合理ではない	不合理ではない	不合理ではない	不合理ではない	—
賞与 夏期年末手当	○	破棄・差し戻し（高裁：一部不合理）	不合理ではない	不合理ではない	不合理ではない	不合理ではない	不合理ではない	不合理ではない	—
退職金	—	—	—	—	—	不合理ではない	—	—	—
住居手当	—	—	不合理	不合理	—	不合理	—	不合理ではない	不合理ではない
扶養手当 家族手当	—	不合理ではない	不合理	—	—	—	—	不合理ではない	—
精皆勤手当	○	不合理	—	—	—	—	—	不合理	不合理
通勤手当	○	—	—	—	—	—	—	—	不合理
作業手当	○	—	—	—	—	—	—	—	不合理
無事故手当	—	—	—	—	—	—	—	—	不合理
給食手当	○	—	—	—	—	—	—	—	不合理
役付手当	○	—	—	—	—	—	—	不合理ではない	—
超勤手当	○	—	—	—	—	—	—	不合理	—
祝日給	○	—	不合理	不合理ではない	不合理ではない	—	—	—	—
年末年始勤務手当	○	—	不合理	不合理	—	—	—	—	—
夏期冬期休暇	—	—	不合理	不合理	不合理	—	不合理	—	—
病気休暇	○	—	不合理	不合理	—	—	不合理ではない	—	—

※「同一労働同一賃金ガイドライン（改正前）」において、○：記載有り、—：記載無し
※網掛けは上告不受理等により高裁判決で確定したもの。
※最高裁において判断していない手当については、紙面の都合上省略している。

パートタイム・有期雇用労働法の概要

パートタイム労働者・有期雇用労働者がその有する能力を一層有効に発揮することができる雇用環境を整備するため、正社員との均等・均衡待遇の確保、正社員への転換の推進等を図る。

労働条件の文書交付・説明義務

- 雇い入れ時に、昇給・退職手当・賞与の有無、相談窓口及び待遇の相違の内容・理由等に関する説明を求めることができる旨について、文書の交付等による明示を義務付け（第６条）（令和８年10月１日から）
- 雇い入れ時に、講ずる雇用管理の改善措置の内容（賃金制度の内容等）の説明を義務付け（第14条第１項）
- パートタイム・有期雇用労働者から求めがあった場合に、待遇の相違の内容・理由、待遇の決定に当たって考慮した事項の説明を義務付け（第14条第２項）
- パートタイム・有期雇用労働者が説明を求めたことを理由として、解雇等の不利益取扱いをすることを禁止（第14条第３項）
- パートタイム・有期雇用労働者からの相談に対応するための体制整備を義務付け（第16条）

均等・均衡待遇の確保の推進

- 【全てのパートタイム・有期雇用労働者】

  基本給、賞与その他の全ての待遇について、正社員の待遇との間に、**①職務の内容**、**②人材活用の仕組み**、**③その他の事情**のうち、待遇の性質・目的に照らして適切と認められるものを考慮して、**不合理と認められる相違を設けることを禁止**（第８条）
- 【正社員と同視すべきパートタイム・有期雇用労働者（①職務の内容、②人材活用の仕組みが正社員と同じパートタイム・有期雇用労働者）】

  基本給・賞与その他の全ての待遇について、**差別的取扱いを禁止**（第９条）

★どのような待遇差が不合理と考えられるか等については、「同一労働同一賃金ガイドライン」で示しています。（改正ガイドラインは令和８年10月１日から適用）

正社員への転換の推進

- 正社員の募集を行う場合のパートタイム・有期雇用労働者への周知、新たに正社員を配置する場合の応募の機会の付与、正社員への転換のための試験制度等、正社員への転換を推進するための措置を事業主に義務付け（第13条）

パートタイム・有期雇用労働者に関するルールの変更点（令和８年10月１日施行）

雇い入れ時の労働条件明示事項の追加（パート・有期法施行規則）

- パートタイム・有期雇用労働者を雇い入れた時の労働条件明示事項として、新たに**「待遇の相違の内容・理由等に関する説明を求めることができる」**旨を追加。（違反した者は10万円以下の過料）

➡ **労働条件通知書の様式変更が必要！**

「同一労働同一賃金ガイドライン」の改正

- 賞与、各種手当（退職手当、無事故手当、家族手当、住宅手当）、福利厚生（福利厚生施設、病気休職・休暇、夏季冬季休暇、褒賞）に関する記載の充実・追加。
- 待遇全般に関する留意事項等を追加。

➡ **賃金規定・休暇制度の点検を！**

雇用管理の改善等に関する措置内容の変更（雇用管理指針）

- 福利厚生施設の利用に関する便宜の供与、待遇差についての説明の方法、正社員転換制度等に関する情報の公表など、雇用管理の改善等に関する措置内容を追記。

➡ **パートタイム労働者等の雇用管理を改善して魅力ある職場に！**

雇い入れ時の労働条件明示事項の追加（パート・有期法施行規則）

パートタイム・有期雇用労働者を雇い入れた時の労働条件明示事項として、現行の明示事項に加え、新たに「待遇の相違の内容・理由等に関する説明を求めることができる」旨の明示が必要となります（違反した場合は10万円以下の過料に処せられます）。

労働条件明示事項

□昇給の有無 □退職手当の有無 □賞与の有無 □相談窓口	現行の明示事項
□待遇の相違等に関する説明を求めることができる旨	**新たな明示事項**

〈労働条件通知書の記載例〉

次の窓口に対して通常の労働者との間の待遇の相違（内容・理由）等について説明を求めることができる。

部署名　　担当者職氏名　　（連絡先　　）

※「通常の労働者」は自社における呼称（「正社員」等）に置き換えて記載することも可能です。

＜モデル労働条件通知書はこちら＞

「同一労働同一賃金ガイドライン」の改正①

裁判例を踏まえ、待遇（各種手当、福利厚生など）に関する原則となる考え方や具体例等が追加されました。

賞与・退職手当

賞与・退職手当の目的には、労務の対価の後払い、功労報償等のさまざまな目的が含まれます。

これらの目的が妥当するにもかかわらず、パートタイム・有期雇用労働者に対し、正社員との間の職務の内容等の違いに応じた均衡のとれた内容を支給しない場合、不合理と認められる可能性があります。

【記載の充実（賞与）】【新規追加（退職手当）】

無事故手当

正社員と業務の内容が同一のパートタイム・有期雇用労働者には、正社員と同一の無事故手当を支給しなければなりません。

【新規追加】

「同一労働同一賃金ガイドライン」の改正②

裁判例を踏まえ、待遇（各種手当、福利厚生など）に関する原則となる考え方や具体例等が追加されました。

家族手当

労働契約の更新を繰り返している等、相応に継続的な勤務が見込まれるパートタイム・有期雇用労働者には、正社員と同一の家族手当を支給しなければなりません。

（注）配偶者の収入要件があるいわゆる「配偶者手当」については、特に女性の短時間労働者の就業調整の要因となっていると指摘されていることから、各事業主において、労使の話し合いによって、働き方に中立的な制度となるよう見直しを進めることが望まれます。

【新規追加】

住宅手当

住宅手当が「転居を伴う配置の変更の有無に応じて支給されるもの」である場合、正社員と同一の転居を伴う配置の変更があるパートタイム・有期雇用労働者には、正社員と同一の住宅手当を支給しなければなりません。

【新規追加】

「同一労働同一賃金ガイドライン」の改正③

裁判例を踏まえ、待遇（各種手当、福利厚生など）に関する原則となる考え方や具体例等が追加されました。

福利厚生施設

福利厚生施設の料金・割引率等の利用条件について、不合理と認められる待遇差を設けてはなりません。

【記載の充実】

病気休職・休暇

正社員に病気休職期間に係る給与の保障を行う場合には、労働契約の更新を繰り返している等、相応に継続的な勤務が見込まれるパートタイム・有期雇用労働者にも、正社員と同一の給与の保障を行わなければなりません。

【記載の充実】

「同一労働同一賃金ガイドライン」の改正④

裁判例を踏まえ、待遇（各種手当、福利厚生など）に関する原則となる考え方や具体例等が追加されました。

夏季冬季休暇

パートタイム・有期雇用労働者にも、正社員と同一の夏季冬季休暇を付与しなければなりません。

【新規追加】

褒賞

褒賞が「一定の期間勤続した労働者に付与するもの」である場合、正社員と同一の期間勤続したパートタイム・有期雇用労働者には、正社員と同一の褒賞を付与しなければなりません。

【新規追加】

「同一労働同一賃金ガイドライン」の改正⑤

待遇（各種手当、福利厚生など）に共通する留意事項が追加されました。

正社員の待遇引き下げによる待遇差の解消

正社員とパートタイム・有期雇用労働者との不合理な待遇差を解消する際には、**正社員の労働条件を不利益に変更するのではなく、パートタイム・有期雇用労働者の労働条件の改善が求められます。**

例：正社員のみ月１万円の家族手当を支給し、パート有期労働者へは支給していない。

→同一の待遇にするため、正社員の家族手当を廃止した。　望ましくない

定年後に継続雇用された有期雇用労働者

正社員と定年後継続雇用の有期雇用労働者との間の待遇差が不合理と認められるか否かは、それぞれの待遇の性質・目的に照らして判断されるものであるため、**定年後継続雇用の有期雇用労働者であることだけで、直ちに不合理ではないと認められるものではありません。**

「同一労働同一賃金ガイドライン」の改正⑥

待遇（各種手当、福利厚生など）に共通する留意事項が追加されました。

いわゆる「正社員人材確保論」

正社員とパートタイム・有期雇用労働者との間の待遇の違いの要因として、「正社員人材の確保や定着を図る」等の目的があったとしても、待遇差が不合理と認められるか否かは、その待遇の他の性質・目的に照らして判断されるものであり、**「正社員人材の確保や定着を図る」といった目的だけで直ちに不合理ではないと当然に認められるものではありません。**

無期雇用フルタイム労働者

無期雇用フルタイム労働者は、パートタイム・有期雇用労働法が適用される対象ではありませんが、労働契約は、均衡を考慮しつつ締結すべきものであり、この**均衡の考慮に当たっては、ガイドラインの趣旨を考慮すべきであることに留意する必要があります。**

雇用管理の改善等に関する措置内容の変更（雇用管理指針）①

1.職業能力開発促進法の適用

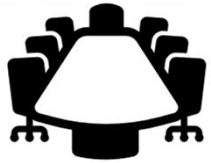
職業能力開発促進法がパートタイム・有期雇用労働者にも適用されることを認識し、これを遵守しなければなりません。

2.公正な評価に基づく賃金決定

パートタイム・有期雇用労働者の賃金を決定するに当たっては、職務の内容、職務の成果、意欲、能力または経験その他の就業の実態に関する事項を公正に評価し、昇給に反映する等、公正な評価に基づき決定することが望ましいことに留意しましょう。

雇用管理の改善等に関する措置内容の変更（雇用管理指針）②

3.パートタイム・有期雇用労働者の過半数を代表する者の要件等



次の事項に留意しましょう。

●パート・有期過半数代表者となることができる労働者の要件

パート・有期過半数代表者は、次のいずれにも該当する者である必要があります。

①管理監督者（労働基準法第41条第２号に規定する監督または管理の地位にある者）でないこと

②法第７条の規定により意見を聴取される者を選出することを明らかにして実施される投票、挙手等の方法による手続きにより選出された者であって、事業主の意向に基づき選出されたものでないこと

●不利益取扱いの禁止

パート・有期過半数代表者として正当な行為をしたこと等を理由として解雇等の不利益な取扱いをしてはなりません。

●事務遂行のための必要な配慮

パート・有期過半数代表者が事務を円滑に遂行することができるよう必要な配慮（事務スペース・事務機器の提供等）をしなければなりません。

【参考】就業規則の作成の手続き（第７条）

・事業主は、パートタイム・有期雇用労働者に係る事項について就業規則を作成・変更する際は、各事業所において雇用するパートタイム・有期労働者の過半数を代表する者（パート・有期過半数代表者）の意見を聴くよう努めなければならない。

雇用管理の改善等に関する措置内容の変更（雇用管理指針）③

4.福利厚生施設の利用に関する便宜の供与

パートタイム・有期雇用労働者の業務が適正かつ円滑に行われるようにするため、物品販売所・病院・診療所・浴場・理髪室・保育所・図書館・講堂・娯楽室・運動場・体育館・保養施設・駐車場等の施設の利用に関して、パートタイム・有期雇用労働者に対し、便宜の供与の措置を講ずるよう配慮しなければなりません。

【参考】福利厚生施設（第12条）

・事業主は、正社員に対して利用の機会を与える福利厚生施設（**給食施設、休憩室、更衣室**）については、その雇用するパートタイム・有期雇用労働者に対しても、利用の機会を与えなければならない。

雇用管理の改善等に関する措置内容の変更（雇用管理指針）④

5.正社員転換推進措置の実施方法等

パートタイム・有期雇用労働者の正社員への転換を推進するため、法第13条各号の転換推進措置を実施する際は、次の点に留意しましょう。

・正社員への転換のための制度を設けるとともに複数の措置を講ずることが望ましいです。

・労働契約の更新の際の面談等の機会を利用し、または電子メール等を活用すること等により、正社員転換推進措置の対象となるパートタイム・有期雇用労働者の意向を確認し、その意向に配慮しなければなりません。

【参考】正社員転換措置（第１３条）

・事業主は、正社員への転換を推進するため、その雇用するパートタイム・有期雇用労働者について、次のいずれかの措置を講じなければならない。

■正社員を募集する場合、その募集内容を既に雇っているパートタイム・有期雇用労働者に周知する。

■正社員のポストを社内公募する場合、既に雇っているパートタイム・有期雇用労働者にも応募する機会を与える。

■パートタイム・有期雇用労働者が正社員へ転換するための試験制度を設ける。

■その他正社員への転換を推進するための措置を講ずる。

雇用管理の改善等に関する措置内容の変更（雇用管理指針）⑤－１

【説明義務が課される事項】

①正社員との間の待遇の相違の内容及び理由

②以下について待遇を決定する際に考慮した事項

・労働条件に関する文書の交付等（第６条）

・就業規則の作成手続（第７条）

・不合理な待遇の禁止（第８条）

・正社員と同視すべきパートタイム・有期雇用労働者に対する差別的取扱いの禁止（第９条）

・賃金（第10条）

・教育訓練（第11条）

・福利厚生施設（第12条）

・正社員への転換（第13条）

【説明内容の例】

・比較対象の正社員との間で待遇の決定基準に違いがあるか、違う場合はどのように違うのか・なぜ違うのか

・教育訓練の実施や福利厚生施設の利用に当たり何を考慮したか

（正社員との違いがある場合は、なぜ違うのか）

・正社員への転換推進措置として講じる措置の決定に当たり何を考慮したか

など

【参考】労働者に対する待遇に関する説明義務（第14条第２項）

・事業主は、その雇用するパートタイム・有期雇用労働者から求めがあったときは、正社員との間の待遇の相違の内容及び理由と待遇を決定するに当たって考慮した事項を説明しなければならない。

6.待遇差についての説明方法

●説明の方法

・「資料を活用し、口頭により説明する方法」または、「説明すべき事項を全て記載した分かりやすい内容の資料を交付する等の方法」のいずれによって説明しましょう。

・「資料を活用し、口頭により説明する方法」による場合には、説明に活用した資料等を交付することが望ましいです。

・資料を交付することが困難な場合であっても、パートタイム・有期雇用労働者から事後に求めがあったときは当該資料を閲覧させる等の工夫をするよう努めましょう。

●説明の求めがない場合における周知等

パートタイム・有期雇用労働者から説明の求めがない場合であっても、労働契約の更新時等に、当該パートタイム・有期雇用労働者と正社員との間の待遇差の内容・理由に関する分かりやすい資料を交付することや、待遇の相違の内容・理由に関する説明を求めることができることを周知するといった対応を行うことが望ましいです。

雇用管理の改善等に関する措置内容の変更（雇用管理指針）⑥

7.労使の話し合いの促進のための方法の工夫

パートタイム・有期雇用労働者との話し合いの機会を設けること、またはアンケートを実施すること等により、パートタイム・有期雇用労働者の意見を聴く機会を設け、当該意見を反映させるための適切な方法を工夫するよう努めましょう。

8.雇用管理の改善等に関する情報の公表

正社員等への転換制度の内容、転換実績等をパートタイム・有期雇用労働者に明示するよう努めるとともに、ウェブサイトへの掲載等により定期的に公表することが望ましいです。

関連資料のご案内

■ 令和８年改正に関する資料

厚生労働省ホームページにリーフレット・パンフレットやモデル労働条件通知書、

改正概要等を掲載しています。

・同一労働同一賃金特集ページ

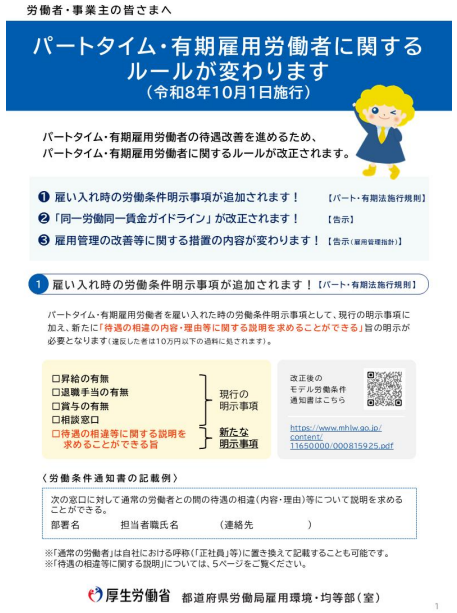
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000144972.html

・同一労働同一賃金ガイドライン特設ページ

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000190591.html

・パートタイム労働者、有期雇用労働者の雇用管理の改善のために

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000046152.html



■ パートタイム・有期雇用労働法に関する相談先

全国の雇用環境・均等部（室）で相談を受け付けています。

それぞれの所在地、連絡先はこちら→https://www.mhlw.go.jp/content/000177581.pdf

沖縄県内の皆様は　沖縄労働局雇用環境・均等室　電話098-868-4380 へどうぞ。

支援策　キャリアアップ助成金

キャリアアップ助成金　検索

コース名／コース内容	支給額（１人当たり）	加算措置等／加算額
正社員化支援 **正社員化コース** 有期雇用労働者等を正社員転換（※） ※多様な正社員（勤務地限定・職務限定・短時間正社員）を含む ➢ 正社員転換後6か月間の賃金が正社員転換前6か月間の賃金と比較して３％以上増額していることが必要	【重点支援対象者※】　【左記以外】 有期→正規：**80万円**（60万円）　**40万円**（30万円） 無期→正規：**40万円**（30万円）　**20万円**（15万円） ※ a：雇入れから3年以上の有期雇用労働者 b：雇入れから3年未満で、次の①②いずれにも該当する有期雇用労働者 ①過去５年間に正規雇用労働者であった期間が１年以下 ②過去１年間に正規雇用労働者として雇用されていない c：派遣労働者、母子家庭の母等、人材開発支援助成金の特定訓練修了者 ➢ 新規学卒者で雇入れから一定期間経過していない者については支給対象外 ➢ 有期雇用期間が通算５年超の者は無期雇用労働者とみなして適用 上限人数：20人	**正社員化コース** ■通常の正社員転換制度を新たに規定し転換 １事業所当たり　**20万円**（15万円） ■勤務地限定・職務限定・短時間正社員制度を新たに規定し転換 １事業所当たり　**40万円**（30万円） ■非正規雇用労働者の情報公表加算【新設】 １事業所当たり　**20万円**（15万円）
障害者正社員化コース 障害のある有期雇用労働者等を正規雇用労働者等に転換	①有期→正規：　**90万円**（67.5万円） ②有期→無期：　**45万円**（　33万円） ③無期→正規：　**45万円**（　33万円）	
処遇改善支援 **賃金規定等改定コース** 有期雇用労働者等の基本給を定める賃金規定を３％以上増額改定し、その規定を適用	①３％以上４％未満：　**4万円**（2.6万円） ②４％以上５％未満：　**5万円**（3.3万円） ③５％以上６％未満：**6.5万円**（4.3万円） ④６％以上　：　**7万円**（4.6万円） 上限人数：100人	**賃金規定等改定コース** ■「職務評価」の活用により実施　１事業所当たり**20万円**（15万円） ■昇給制度を新たに設けた場合　１事業所当たり**20万円**（15万円）
賃金規定等共通化コース 有期雇用労働者等と正規雇用労働者との共通の賃金規定等を新たに規定・適用	１事業所当たり　**60万円**（45万円） １事業所当たり１回のみ	
賞与・退職金制度導入コース 有期雇用労働者等を対象に賞与又は退職金制度を導入し、支給又は積立てを実施	１事業所当たり　**40万円**（30万円） １事業所当たり１回のみ	**賞与・退職金制度導入コース** ■両方を同時に導入した場合 １事業所当たり**16.8万円**（12.6万円）
年収の壁対応 **短時間労働者労働時間延長支援コース** 短時間労働者を新たに社会保険に適用した際に、賃上げ、労働時間の延長（週当たり５時間以上等）を実施。 また、更なる処遇改善に向けた２年目の取り組みの実施。	**60万円**（45万円）**<75万円>**（※） ※１～２年目までの各要件を全て満たした場合の２年間の合計額 複数年度かけて要件を満たす場合も助成対象	※(　)は、大企業の場合の額。＜＞は、小規模事業所の場合の額。 ※加算措置要件を満たした場合は、支給額＋加算額を助成。 ※障害者正社員化コースについては、重度障害者の場合は、①120万円(90万円)②③60万円（45万円）となる。 ※上限人数は、１年度当たりの上限。記載がないコースは上限はない。

支援策　沖縄働き方改革推進支援センター

労務管理等の専門家が、同一労働同一賃金に向けた賃金規定の見直し、就業規則の作成方法、助成金の活用等についてアドバイスを行っています。**無料**で活用することができます。

○同一労働同一賃金にどう取り組めばいいのか

○パートタイム・有期雇用労働法に沿った職場環境を整備したい

○同一労働同一賃金の内容を反映した就業規則の作成の仕方を教えてほしい

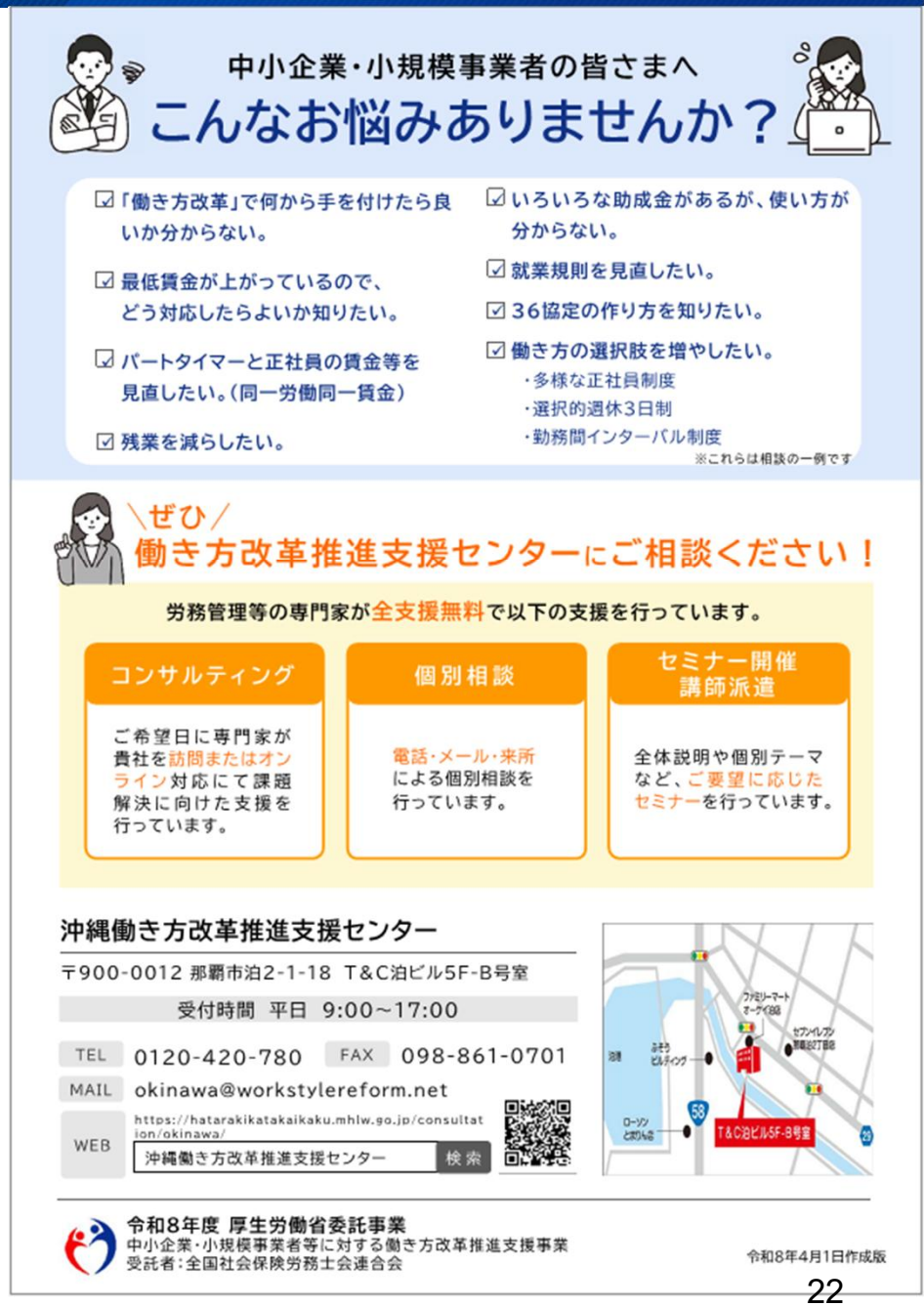
○同一労働同一賃金や正社員転換などの取組に対する助成金について知りたい

上記のようなパートタイム・有期雇用労働法や同一労働・同一賃金などに関するお悩みを、ぜひセンターの専門家にご相談ください。

＜支援内容＞

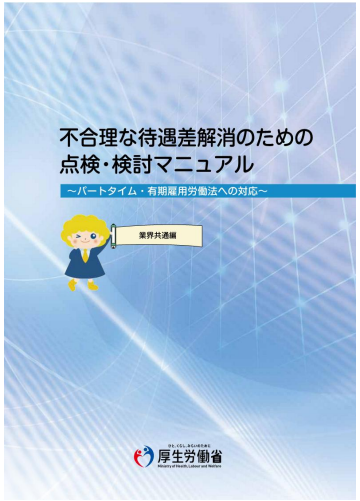
○社労士等の労務管理の専門家が会社までお伺いする訪問相談サービス

○来所による窓口相談や電話・メール等での相談対応



支援策

■ 不合理な待遇差解消のための点検・検討マニュアル



基本給、賞与、各種手当、教育訓練、福利厚生について、点検・検討の手順を示しています。

全業種共通の「業界共通編」のほか、パートタイム・有期雇用労働者の人数や割合が高い業界の業界別マニュアルもあります。

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_03984.html

■ 多様な働き方の実現応援サイト

パートタイム・有期雇用労働法の解説動画や企業の取組事例を掲載しています。

また、自社の取組状況を点検できる「パートタイム・有期雇用労働法等対応状況チェックツール」を掲載しており、待遇改善に向けてどのように取り組むべきか確認することができます。

https://part-tanjikan.mhlw.go.jp/

労働者・事業主の皆さまへ

資料5

パートタイム・有期雇用労働者に関するルールが変わります
（令和8年10月1日施行）

パートタイム・有期雇用労働者の待遇改善を進めるため、
パートタイム・有期雇用労働者に関するルールが改正されます。

❶ 雇い入れ時の労働条件明示事項が追加されます！ 【パート・有期法施行規則】

❷「同一労働同一賃金ガイドライン」が改正されます！ 【告示】

❸ 雇用管理の改善等に関する措置の内容が変わります！ 【告示（雇用管理指針）】

1 雇い入れ時の労働条件明示事項が追加されます！【パート・有期法施行規則】

パートタイム・有期雇用労働者を雇い入れた時の労働条件明示事項として、現行の明示事項に加え、新たに「待遇の相違の内容・理由等に関する説明を求めることができる」旨の明示が必要となります（違反した者は10万円以下の過料に処されます）。

- □昇給の有無
- □退職手当の有無
- □賞与の有無
- □相談窓口

} 現行の明示事項

- □待遇の相違等に関する説明を求めることができる旨

} 新たな明示事項

改正後の
モデル労働条件
通知書はこちら

https://www.mhlw.go.jp/content/11650000/000815925.pdf

〈労働条件通知書の記載例〉

次の窓口に対して通常の労働者との間の待遇の相違（内容・理由）等について説明を求めることができる。

部署名　　担当者職氏名　　（連絡先　　）

※「通常の労働者」は自社における呼称（「正社員」等）に置き換えて記載することも可能です。
※「待遇の相違等に関する説明」については、5ページをご覧ください。

厚生労働省　都道府県労働局雇用環境・均等部（室）

2 「同一労働同一賃金ガイドライン」が改正されます！ 【告示】

パートタイム・有期雇用労働法では、同一企業内の正社員とパートタイム・ 有期雇用労働者との間で、待遇（基本給や各種手当、福利厚生など）について不合理な差を設けることを禁止しています（**いわゆる「同一労働同一賃金」**）。

「同一労働同一賃金ガイドライン」は、どのような待遇差が不合理なのかについて、考え方や具体例などを示したものです。

今般、ガイドラインに新たに追加された内容は、次のとおりです。

賞与・退職手当

賞与・退職手当の目的には、労務の対価の後払い、功労報償等のさまざまな目的が含まれます。

これらの目的が妥当するにもかかわらず、パートタイム・有期雇用労働者に対し、正社員との間の職務の内容等の違いに応じた均衡のとれた内容を支給しない場合、不合理と認められる可能性があります。

点検しましょう

- 自社の賞与・退職手当について、目的を確認しましょう
- それらの目的がパートタイム・有期雇用労働者にも当てはまる場合には、自社の賞与・退職手当の支給要件が、正社員との働き方や役割などの違いに応じたバランスのとれたものとなっているか確認しましょう

無事故手当

正社員と業務の内容が同一のパートタイム・有期雇用労働者には、正社員と同一の無事故手当を支給しなければなりません。

家族手当

労働契約の更新を繰り返している等、相応に継続的な勤務が見込まれるパートタイム・有期雇用労働者には、正社員と同一の家族手当を支給しなければなりません。

住宅手当

住宅手当が「転居を伴う配置の変更の有無に応じて支給されるもの」である場合、正社員と同一の転居を伴う配置の変更があるパートタイム・有期雇用労働者には、正社員と同一の住宅手当を支給しなければなりません。

福利厚生施設

福利厚生施設の料金・割引率等の利用条件について、不合理と認められる待遇差を設けてはいけません。

病気休職

正社員に病気休職期間に係る給与の保障を行う場合には、労働契約の更新を繰り返している等、相応に継続的な勤務が見込まれるパートタイム・有期雇用労働者にも、正社員と同一の給与の保障を行わなければなりません。

夏季冬季休暇

パートタイム・有期雇用労働者にも、正社員と同一の夏季冬季休暇を付与しなければなりません。

褒賞

褒賞が「一定の期間勤続した労働者に付与するもの」である場合、正社員と同一の期間勤続したパートタイム・有期雇用労働者には、通常の労働者と同一の褒賞を付与しなければなりません。

点検しましょう

自社の各種手当や福利厚生が、パートタイム・有期雇用労働者にも適切に支給・付与されているか確認しましょう。

各種手当・福利厚生に共通する留意事項

- **通常の労働者の待遇引き下げによる待遇差の解消**

正社員とパートタイム・有期雇用労働者との間の不合理な待遇差を解消する際には、**正社員の労働条件を不利益に変更するのではなく、パートタイム・有期雇用労働者の労働条件の改善を図ることが求められます。**

- **定年後に継続雇用された有期雇用労働者**

正社員と定年後継続雇用の有期雇用労働者との間の待遇差が不合理と認められるか否かは、それぞれの待遇の性質・目的に照らして判断されるものであるため、**定年後継続雇用の有期雇用労働者であることだけで、直ちに不合理ではないと認められるものではありません。**

- **いわゆる「正社員人材確保論」**

正社員とパートタイム・有期雇用労働者との間の待遇の違いの要因として、「正社員人材の確保や定着を図る」等の目的があったとしても、待遇差が不合理と認められるか否かは、その待遇の他の性質・目的にも照らして判断されるものであり、**「正社員人材の確保や定着を図る」といった目的だけで直ちに不合理ではないと当然に認められるものではありません。**

- **無期雇用フルタイム労働者**

無期雇用フルタイム労働者は、パートタイム・有期雇用労働法が適用される対象ではありませんが、労働契約は、均衡を考慮しつつ締結すべきものであり、この**均衡の考慮に当たっては、ガイドラインの趣旨を考慮すべきであることに留意する必要があります。**

また、有期雇用から無期雇用に転換した後の労働条件を決定する際には、**有期雇用労働者と正社員との間の不合理と認められる待遇差の有無についてあらかじめ点検し、そのような待遇の違いがある場合には、確実に解消することが求められることに留意する必要があります**

これらのことは、いわゆる「多様な正社員」についても同様です。

3 雇用管理の改善等に関する措置の内容が変わります！ 【告示（雇用管理指針）】

パートタイム・有期雇用労働者にも職業能力開発法の適用があることに留意しましょう

職業能力開発法は、事業主に対し、雇用する労働者に必要な職業訓練を行うとともに、労働者が自ら教育訓練等を受ける機会を確保するために必要な援助等を行うよう努めなければならないと定めています。

事業主は、職業能力開発法がパートタイム・有期雇用労働者にも適用されることを認識し、これを遵守しなければならないことに留意しましょう。

公正な評価に基づき賃金を決定しましょう

パートタイム・有期雇用労働者の賃金を決定するに当たっては、職務の内容、職務の成果、意欲、能力または経験その他の就業の実態に関する事項を公正に評価し、昇給に反映する等、公正な評価に基づき決定することが望ましいことに留意しましょう。

例えば、パートタイム・有期雇用労働者と通常の労働者との間で共通する職務等に応じ、共通する賃金制度または評価項目を設けること等が考えられます。

パートタイム・有期雇用労働者の過半数を代表する者の要件等について留意しましょう

パートタイム・有期雇用労働者に関する事項について就業規則の作成・変更を行う際には、法第7条に基づき、各事業所において雇用するパートタイム・有期雇用労働者の過半数を代表する者（パート・有期過半数代表者）の意見を聴くように努めなければなりません。

このパート・有期過半数代表者に関して、次の点に留意しましょう。

- **パート・有期過半数代表者となることができる労働者の要件**

  パート・有期過半数代表者は、次のいずれにも該当する者である必要があります

  ① 管理監督者（労働基準法第41条第2号に規定する監督または管理の地位にある者）でないこと

  ② 法第7条の規定により意見を聴取される者を選出することを明らかにして実施される投票、挙手等の方法による手続により選出された者であって、事業主の意向に基づき選出されたものでないこと

- **不利益取扱いの禁止**

  パート・有期過半数代表者として正当な行為をしたこと等を理由として解雇等の不利益な取扱いをしてはいけません

- **事務遂行のための必要な配慮**

  パート・有期過半数代表者が事務を円滑に遂行することができるよう必要な配慮（事務スペース・事務機器の提供等）をしなければなりません

福利厚生施設の利用に関する便宜の供与の措置を講ずるように配慮しましょう

パートタイム・有期雇用労働者の業務が適正かつ円滑に行われるようにするため、物品販売所・病院・診療所・浴場・理髪室・保育所・図書館・講堂・娯楽室・運動場・体育館・保養施設・駐車場等の施設の利用に関して、パートタイム・有期雇用労働者に対し、便宜の供与の措置を講ずるように配慮しなければなりません。

正社員転換推進措置の実施方法等について工夫しましょう

パートタイム・有期雇用労働者の正社員等への転換を推進するため、法第13条各号の転換推進措置を実施する際には、次の点に留意しましょう。

- 正社員等への転換のための制度を設けるとともに複数の措置を講ずることが望ましいです
- 労働契約の更新の際の面談等の機会を利用し、または電子メール等を活用すること等により、正社員転換推進措置の対象となるパートタイム・有期雇用労働者の意向を確認し、その意向に配慮しなければなりません

待遇差についての説明方法を工夫しましょう

パートタイム・有期雇用労働法では、正社員とパートタイム・有期雇用労働者との間で待遇差がある場合、事業主は、パートタイム・有期雇用労働者から求めがあれば、①待遇差の内容や理由、②法第6条から第13条までの措置を講じるに当たって考慮した事項を説明しなければなりません。

説明に当たっては、次の点に留意しましょう。

- **説明の方法**
  - 「資料を活用し、口頭により説明する方法」または「説明すべき事項を全て記載した分かりやすい内容の資料を交付する等の方法」のいずれかにより説明しましょう
  - 「資料を活用し、口頭により説明する方法」による場合には、説明に活用した資料等を交付することが望ましいです
  - 労働者の個人情報等の漏えい防止等の観点から、資料を交付することが困難な場合であっても、パートタイム・有期雇用労働者から事後に求めがあったときは当該資料を閲覧させる等の工夫をするよう努めましょう
- **説明の求めがない場合における周知等**

  パートタイム・有期雇用労働者から説明の求めがない場合であっても、労働契約の更新時等に、当該パートタイム・有期雇用労働者と通常の労働者との間の待遇差の内容・理由に関する分かりやすい資料を交付することや、待遇の相違の内容・理由に関する説明を求めることができることを周知するといった対応を行うことが望ましいです

労使の話し合いの促進のための方法を工夫しましょう

パートタイム・有期雇用労働者との話合いの機会を設けること、またはアンケートを実施すること等により、パートタイム・有期雇用労働者の意見を聴く機会を設け、当該意見を反映させるための適当な方法を工夫するように努めましょう。

雇用管理の改善等に関する情報を公表しましょう

正社員等への転換制度の内容、転換実績等をパートタイム・有期雇用労働者に明示するよう努めるとともに、ウェブサイトへの掲載等により定期的に公表することが望ましいです。

＜事業主の皆さまへ＞

同一労働同一賃金の改正に対応するために、何をすればいいの・・・？

働き方改革推進支援センターでは、中小企業・小規模事業者等の皆さまの働き方改革全般に関するお悩みについて、社会保険労務士等の専門家が無料で相談に応じています。

同一労働同一賃金に関する相談についても、お気軽にご相談・ご利用ください。

その他の改正内容や詳細については**同一労働同一賃金特集ページ**へ

同一労働同一賃金に関するお問い合わせは都道府県労働局雇用環境・均等部（室）へ

受付時間 8:30～ 17:15 （土日・祝日・年末年始を除く）

都道府県	電話番号	都道府県	電話番号	都道府県	電話番号	都道府県	電話番号
北海道	011-709-2715	東　京	03-3512-1611	滋　賀	077-523-1190	香　川	087-811-8924
青　森	017-734-4211	神奈川	045-211-7380	京　都	075-241-3212	愛　媛	089-935-5222
岩　手	019-604-3010	新　潟	025-288-3511	大　阪	06-6941-8940	高　知	088-885-6041
宮　城	022-299-8844	富　山	076-432-2740	兵　庫	078-367-0820	福　岡	092-411-4894
秋　田	018-862-6684	石　川	076-265-4429	奈　良	0742-32-0210	佐　賀	0952-32-7218
山　形	023-624-8228	福　井	0776-22-3947	和歌山	073-488-1170	長　崎	095-801-0050
福　島	024-536-4609	山　梨	055-225-2851	鳥　取	0857-29-1709	熊　本	096-352-3865
茨　城	029-277-8295	長　野	026-227-0125	島　根	0852-31-1161	大　分	097-532-4025
栃　木	028-633-2795	岐　阜	058-245-1550	岡　山	086-225-2017	宮　崎	0985-38-8821
群　馬	027-896-4739	静　岡	054-252-5310	広　島	082-221-9247	鹿児島	099-223-8239
埼　玉	048-600-6269	愛　知	052-857-0312	山　口	083-995-0390	沖　縄	098-868-4380
千　葉	043-221-2307	三　重	059-226-2318	徳　島	088-652-2718		

令和8年4月作成　リーフレットNo.11