

島根労働局発表
令和6年12月2日

担当

島根労働局雇用環境・均等室
室長 鈴木 圭
上席雇用環境改善・均等推進指導官
肥後 ルミ子
TEL 0852 - 31 - 1161



12月は「職場のハラスメント撲滅月間」です！！

厚生労働省では、年末の業務多忙等によりハラスメントが発生しやすいと考えられる12月を「職場のハラスメント撲滅月間」と定め、ハラスメントのない職場づくりを推進するための集中的な広報・啓発活動を実施しています。

その一環として、下記のとおり「職場におけるハラスメント対策シンポジウム」をオンラインで開催し、有識者による基調講演や「企業のカスタマーハラスメント対策の取組事例」と題してパネルディスカッションを行います。

島根労働局（局長 岩見 浩史）においても、同月間中、管内事業主に対する個別指導や会議等を通じた周知・啓発を実施するとともに、リーフレットの配布や局サイトへの掲示等の積極的な広報・啓発を実施します。また、ハラスメントに関する相談も随時受け付けています。

- 1 職場におけるハラスメント対策シンポジウム（参加費：無料）
 - (1) 日時 令和6年12月10日（火）13時30分～15時15分（13時オンライン画面スタート）
 - (2) 会場 オンライン配信
 - (3) 内容
 - ア 基調講演「カスタマーハラスメント対策の現状について」
講師：原 昌登氏（成蹊大学法学部 教授）
 - イ パネルディスカッション
「企業のカスタマーハラスメント対策の取組事例」
 - (4) 詳細・参加申込みはこちら <https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/symposium>



2 島根労働局相談窓口

島根労働局では、労働者、事業主等からの職場におけるハラスメント（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・育児休業等ハラスメント等）に関する相談を受け付けています。

<島根労働局 雇用環境・均等室 ハラスメント相談窓口> ※匿名でも相談可能です。

パワーハラスメントに関する相談はこちら ⇒ TEL 0852-20-7009

セクハラ、妊娠・出産・育児休業等ハラスメントに関する相談はこちら ⇒ TEL 0852-31-1161

【別添資料】資料1 職場におけるハラスメント等に関する相談状況（島根労働局）

資料2 職場のハラスメント撲滅月間ポスター

資料3 職場のハラスメント対策リーフレット

資料4 カスタマーハラスメント対策リーフレット

資料5 就活ハラスメント対策リーフレット

【参 考】厚生労働省では、ハラスメント防止対策の取組みの参考としていただけるパンフレットや研修動画などを提供しています。詳細はポータルサイト「あかるい職場応援団」をご覧ください。

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>



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



職場におけるハラスメントに関する相談状況（島根労働局）

島根労働局では、労働者、事業主等からの職場におけるハラスメント（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・育児休業等ハラスメント等）に関する相談を受け付けています。

相談では、法律や制度の説明を行い、内容に応じて会社への事実確認や会社に働きかけを行っております。また、会社との間に紛争が生じている場合は、都道府県労働局長による紛争解決の援助（※1）や調停会議による調停（※2）も行います。

1 パワーハラスメントに関する相談件数

令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度 (9月末時点)
島根	全国	島根	全国	島根	全国	島根
254件	23,366件	348件	50,840件	574件	62,863件	286件(285件)

※カッコは前年同時期

2 セクシュアルハラスメントに関する相談件数

令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度 (9月末時点)
島根	全国	島根	全国	島根	全国	島根
111件	7,070件	95件	6,849件	115件	7,414件	27件(60件)

※カッコは前年同時期

3 妊娠・出産等ハラスメントに関する相談件数

令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度 (9月末時点)
島根	全国	島根	全国	島根	全国	島根
44件	2,174件	17件	1,926件	51件	1,756件	10件(31件)

※カッコは前年同時期

4 育児休業・介護休業等に関するハラスメントに関する相談件数

令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度 (9月末時点)
島根	全国	島根	全国	島根	全国	島根
83件	3,102件	39件	2,705件	60件	2,098件	18件(32件)

※カッコは前年同時期

5 紛争解決援助の受付状況

	令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度 (9月末)	
	紛争解決援助	調停	紛争解決援助	調停	紛争解決援助	調停	紛争解決援助	調停
パワーハラスメント	0	0	2	4	6	5	3	2
セクシュアルハラスメント	0	0	0	0	2	1	0	0
妊娠・出産等ハラスメント	0	0	0	0	0	1	0	0
育児休業・介護休業等に関するハラスメント	1	0	0	0	0	0	0	0

※1 「紛争解決援助」とは、都道府県労働局長が、労働者と事業主との間のトラブルを公正・中立な立場から、当事者双方の意見を十分に聴取し、双方の意見を尊重しつつ、問題解決に必要な具体策の提示（助言・指導・勧告）をすることによりトラブルの解決を図る制度です。

※2 「調停」とは、労働問題の専門家である調停委員（弁護士、社労士等）が主体となり、当事者である労働者と事業主双方から事情を伺い、紛争解決の方法として調停案を作成し、当事者双方に調停案の受諾を勧告することにより紛争の解決を図る制度です。

12月は職場の ハラスメント撲滅月間です

2024年12月10日(火)、職場におけるハラスメント対策シンポジウムをオンラインで開催します。

シンポジウムの概要及び参加の申し込みは、二次元バーコードまたは下記URLからご確認ください。

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/symposium>



あかるい職場応援団

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>

ハラスメントでお困りの方は、無料で相談できる全国の労働局・労働基準監督署にある総合労働相談コーナーをご利用ください。詳しくは、ポータルサイト「あかるい職場応援団」まで。

NOハラスメント



職場のハラスメント

対策リーフレット



ひと、くらし、みらいのために

厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

あなたがつくる
ハラスメントのない
あかるい社会

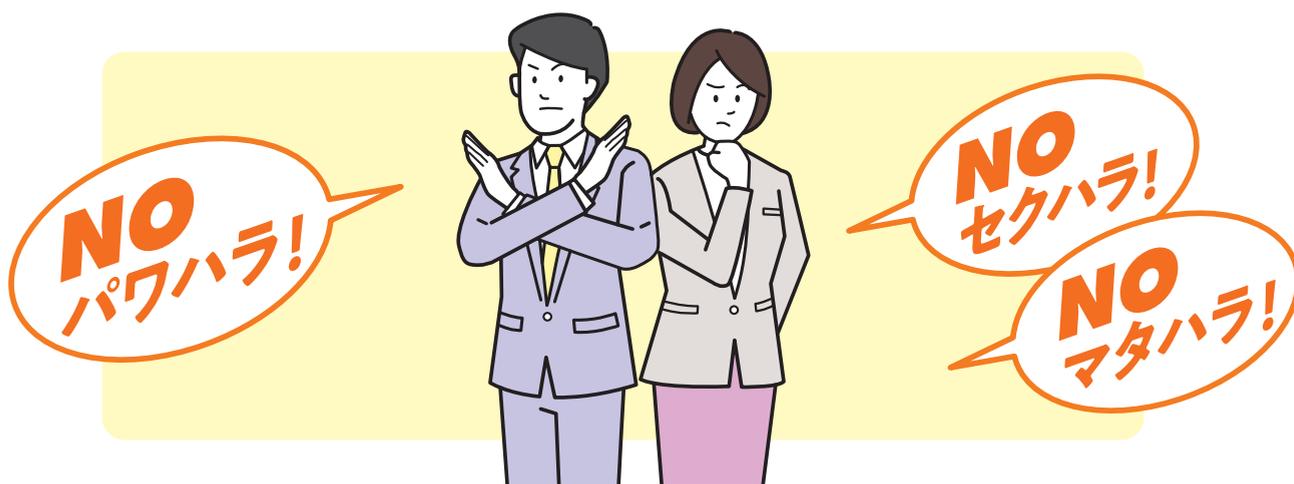


職場のハラスメント防止は、企業の義務です!

パワーハラスメント防止対策は事業主の義務に! セクシュアルハラスメント等の防止対策も強化!

令和元年に改正された労働施策総合推進法において、職場におけるパワーハラスメントについて防止措置を講じることが事業主に義務付けられました。併せて、男女雇用機会均等法及び育児・介護休業法も、セクシュアルハラスメントや妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメントに係る規定が一部改正され、防止対策の強化が図られました。

事業主の方は、実効性のあるハラスメント防止対策を講じてください。また、働く人自身も、上司・同僚・部下をはじめ取引先等仕事をしていく中で関わる人たちをお互いに尊重することで、皆でハラスメントのない職場にしていくことを心がけましょう。



1. パワーハラスメント防止対策の法制化(労働施策総合推進法)

- ①事業主に、パワーハラスメント防止のため、相談体制の整備等の雇用管理上必要な措置を講じることが義務付け
- ②事業主に相談等をした労働者に対する不利益取扱いの禁止
- ③パワーハラスメントの具体的な定義や事業主が講じる雇用管理上の措置の具体的な内容を定めるため、厚生労働大臣が「指針」を策定(指針に定められている具体的な措置の内容は、5ページ参照)

職場における「パワーハラスメント」とは

職場において行われる、①～③の要素**全てを満たす**行為をいいます。

- 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

※客観的に見て、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は、職場におけるパワーハラスメントには該当しません。

2. セクシュアルハラスメント等の防止対策の強化

- ①セクシュアルハラスメント等に関する国、事業主及び労働者の責務の明確化
- ②事業主に相談等をした労働者に対する不利益取扱いの禁止
- ③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 等

これがハラスメント!



いざというときに備えて、ハラスメントを知ろう!

法律により、ハラスメント防止措置が義務付けられている「職場のハラスメント」には、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があります。

パワーハラスメントは大きく分けて6つのタイプがあります

身体的な攻撃

暴行・傷害



- (例)
- 殴打、足蹴りを行う
 - 相手に物を投げつける

精神的な攻撃

脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言



- (例)
- 人格を否定するような言動を行う
 - 長時間にわたって、業務に関する厳しい叱責を繰り返す

人間関係からの切り離し

隔離・仲間外し・無視



- (例)
- 一人の労働者に対して同僚が集団で無視をし、職場で孤立させる

過大な要求

業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制・仕事の妨害



- (例)
- 労働者に業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせる

過小な要求

業務上の合理性なく能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと



- (例)
- 管理職である労働者を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせる

個の侵害

私的なことに過度に立ち入ること



- (例)
- 労働者を職場外で継続的に監視したり、私物の写真撮影をしたりする

セクシュアルハラスメント

職場において行われる、労働者の意に反する「性的な言動」に対する労働者の対応によりその労働者が労働条件について不利益を受けたり、「性的な言動」により就業環境が害される行為です。



2つのタイプがあります

対価型

労働者の労働条件が不利益を受ける

(例) 事業主から性的な関係を要求されたが拒否したら、解雇された。



環境型

労働者の就業環境が害される

(例) 上司が労働者の腰、胸などに度々触ったため、その労働者が苦痛に感じて就業意欲が低下。

妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメント

妊娠・出産した「女性労働者」や、育児・介護休業等を申出・取得した「男女労働者」の就業環境が害される行為です。



2つのタイプがあります

制度等の利用への嫌がらせ型

制度又は措置の利用に関する言動により就業環境が害されるもの。

(例) 育児休業の取得について上司に相談したところ、「男のくせに育児休業を取るなんてあり得ない」と言われ、取得をあきらめざるを得ない状況になっている。



状態への嫌がらせ型

女性労働者が妊娠したこと、出産したこと等に関する言動により就業環境が害されるもの。



一人で悩まず、上司や同僚、 あるいは社内外の窓口にご相談しましょう!

上司や同僚にご相談しましょう

ハラスメントは我慢していても解決しません。それどころかエスカレートする可能性があります。ハラスメントと思われる行為をされた場合は、いつでも誰が何を何のためにどのように(5w1h)したのかを記録しておく、後々の事実確認などで有効です。
一人で悩まず、上司や同僚にご相談しましょう。

社内相談窓口へご相談しましょう

全ての事業主は、パワーハラスメントや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の相談窓口を設置し、適切に対応するために必要な体制の整備をすることが義務付けられています。
一人で悩まず、社内相談窓口へ、ハラスメントについてご相談しましょう。

それでも解決しないときや、社内で相談ができないときは…

都道府県労働局雇用環境・均等部(室)及び総合労働相談コーナーへ

都道府県労働局雇用環境・均等部(室)及び全国の労働基準監督署内などに設置されている総合労働相談コーナーでは、パワーハラスメントや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のハラスメントでお困りの方からの相談を受け付けています。また、職場トラブルの解決のため、行政指導の他、労働局長による紛争解決援助や調停といった行政サービスを行っています。

〈労働者からの相談事例〉

妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメント
妊娠・出産等を理由とする不利益取扱い

妊娠を上司に報告したところ、「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、退職届を書くように強要されました。事業主に相談しましたが、対応してくれません。働き続けたいのですが、どうしたらいいのでしょうか。

妊娠したことを理由として女性労働者に対して解雇や不利益な取扱いをすることは男女雇用機会均等法で禁止されています。また、上司の言動は、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメントに該当する可能性があり、事業主は、職場におけるハラスメント防止措置を講じる義務があります。

都道府県労働局雇用環境・均等部(室)では、ご相談者の意向を確認した上で、ご相談者にとって適切な解決方法を助言します。まずは、都道府県労働局雇用環境・均等部(室)にご相談ください。

〈労働者からの相談事例〉

パワーハラスメント

上司から同僚の前で大声で繰り返し叱責される日々には耐えられず、会社の相談窓口にご相談したところ、上司からの叱責がさらに激しくなり、精神的に就業継続が困難となり辞めざるをえなくなりました。会社に対して慰謝料を請求しているのですが、対応してくれません。どうしたらいいのでしょうか。

ご相談者が、ご自身の問題解決を希望される場合、「労働局長による紛争解決援助」や「調停」の制度を無料でご利用いただけます。これらの制度は、労働局又は調停委員が公平な第三者として紛争の当事者の間に立ち、労働施策総合推進法の趣旨に沿って、紛争の解決を図ることを目的とした行政サービスです。

ご相談のケースについては、事業主がハラスメント防止措置義務を実効あるものとして講じていたかを確認しつつ、双方の主張の折り合いがつかよう解決を図っていきます。

企業はどう対応すればいい？



日頃のコミュニケーションと、 相談を受けやすい環境整備がカギ！

ハラスメント防止対策として事業主が必ず講じなければならない具体的な措置の内容は以下のとおりです。

事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

- ①職場におけるハラスメントの内容・ハラスメントを行ってはならない旨の方針等を明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること
- ②行為者については、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等の文書に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること

相談(苦情を含む)に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- ③相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること
- ④相談窓口担当者が、相談の内容や状況に応じ、適切に対応できるようにすること

職場におけるハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応

- ⑤事実関係を迅速かつ正確に確認すること
- ⑥事実関係の確認ができた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと
- ⑦事実関係の確認ができた場合には、行為者に対する措置を適正に行うこと
- ⑧再発防止に向けた措置を講ずること(事実確認ができなかった場合も含む)

併せて講ずべき措置

- ⑨相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、その旨労働者に周知すること
- ⑩事業主に相談したこと、事実関係の確認に協力したこと、都道府県労働局の援助制度の利用等を理由として解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること

職場における妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメントの原因や背景となる要因を解消するための措置

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

さらに、以下の望ましい取組についても、積極的な対応をお願いします

- 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は、単独ではなく複合的に生じることも想定されることから、一元的に相談に応じることのできる体制を整備すること
- 職場におけ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取組を行うこと
(コミュニケーションの活性化のための研修や適正な業務目標の設定等)
- 職場における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、自ら雇用する労働者以外に、以下の対象者に対しても同様の方針を併せて示すこと
 - 取引先等の他の事業主が雇用する労働者
 - 就職活動中の学生等の求職者
 - 労働者以外の者(個人事業主等のフリーランス、インターンシップを行う者等)
- カスタマーハラスメントに関し以下の取組を行うこと
 - 相談体制の整備・被害者への配慮のための取組
(メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等)
 - 被害防止のための取組(マニュアルの作成や研修の実施等)



ハラスメントに関するお悩みは都道府県労働局にぜひご相談を

職場における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に関するご相談はお近くの

都道府県労働局雇用環境・均等部(室)へ

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に関するご相談はお近くの 総合労働相談コーナーへ

※総合労働相談コーナーは下記以外にも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 (総合労働相談コーナー)	011-709-2715 011-707-2700	滋賀労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	077-523-1190 077-522-6648
青森労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	017-734-4211 017-734-4212	京都労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	075-241-3212 075-241-3221
岩手労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	019-604-3010 019-604-3002	大阪労働局	雇用環境・均等部 (総合労働相談コーナー)	06-6941-8940 06-7660-0072
宮城労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	022-299-8844 022-299-8834	兵庫労働局	雇用環境・均等部 (総合労働相談コーナー)	078-367-0820 078-367-0850
秋田労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	018-862-6684 018-862-6684	奈良労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	0742-32-0210 0742-32-0202
山形労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	023-624-8228 023-624-8226	和歌山労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	073-488-1170 073-488-1020
福島労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	024-536-4609 024-536-4600	鳥取労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	0857-29-1709 0857-22-7000
茨城労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	029-277-8294 029-277-8201	島根労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	0852-31-1161 0852-20-7009
栃木労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	028-633-2795 028-633-2795	岡山労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	086-224-7639 086-225-2017
群馬労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	027-896-4739 027-896-4677	広島労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	082-221-9247 082-221-9296
埼玉労働局	雇用環境・均等部 (総合労働相談コーナー)	048-600-6269 048-600-6262	山口労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	083-995-0390 083-995-0398
千葉労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	043-221-2307 043-221-2303	徳島労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	088-652-2718 088-652-9142
東京労働局	雇用環境・均等部 (総合労働相談コーナー)	03-3512-1611 03-3512-1608	香川労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	087-811-8924 087-811-8916
神奈川労働局	雇用環境・均等部 (総合労働相談コーナー)	045-211-7380 045-211-7358	愛媛労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	089-935-5222 089-935-5224
新潟労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	025-288-3511 025-288-3501	高知労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	088-885-6041 088-885-6027
富山労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	076-432-2740 076-432-2740	福岡労働局	雇用環境・均等部 (総合労働相談コーナー)	092-411-4894 092-411-4764
石川労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	076-265-4429 076-265-4432	佐賀労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	0952-32-7218 0952-32-7218
福井労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	0776-22-3947 0776-22-3363	長崎労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	095-801-0050 095-801-0023
山梨労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	055-225-2851 055-225-2851	熊本労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	096-352-3865 096-312-3877
長野労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	026-227-0125 026-223-0551	大分労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	097-532-4025 097-536-0110
岐阜労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	058-245-1550 058-245-8124	宮崎労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	0985-38-8821 0985-38-8821
静岡労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	054-252-5310 054-252-1212	鹿児島労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	099-223-8239 099-223-8239
愛知労働局	雇用環境・均等部 (総合労働相談コーナー)	052-857-0312 052-972-0266	沖縄労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	098-868-4380 098-868-6060
三重労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	059-226-2318 059-226-2110			



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

ポータルサイト「あかるい職場応援団」では、ハラスメント対策の際に参考となる情報を掲載しています。

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>



カスタマーハラスメント



ひと、くらし、みらいのために

厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

対策リーフレット

あなたがつくる
ハラスメントのない
あかるい社会



カスタマーハラスメント対策に取り組みましょう!

カスタマーハラスメントとは

企業や業界により、顧客等への対応方法・基準が異なることが想定されるため、カスタマーハラスメントを明確に定義することはできませんが、企業へのヒアリング調査等の結果、企業の現場においては、以下のようなものがカスタマーハラスメントであると考えられています。

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- 企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

(要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの)

- 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的(繰り返し)、執拗な(しつこい)言動
- 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃・要求



(要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの)

- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求(土下座を除く)



重要

パワーハラスメント防止に関する指針におけるカスタマーハラスメントの対策について

厚生労働大臣が定めるパワーハラスメントの防止に関する指針においては、以下のようにカスタマーハラスメント等防止のための取組を行うことが望ましいとされています。

- (1) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- (2) 被害者への配慮のための取組(被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、著しい迷惑行為を行った者に対する対応が必要な場合に1人で対応させない等の取組)
- (3) 他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為による被害を防止するための取組(マニュアルの作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組)

カスタマーハラスメントの判断基準

現場で迷わないように、カスハラ判断基準を共有しておこう!

社内であらかじめカスタマーハラスメントの判断基準を明確にした上で、企業内の考え方、対応方針を統一して現場と共有しておくことが重要です。その際、

- ①顧客等の要求内容に妥当性はあるか、
- ②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるか

という観点で判断することが考えられます。

①顧客等の要求内容に妥当性はあるか

顧客等の主張について、まずは事実関係、因果関係を確認し、自社に過失がないか、根拠のある要求がなされているかを確認し、顧客等の主張が妥当かどうか判断します。

(例)顧客が購入した商品に瑕疵がある場合、謝罪とともに商品の交換・返金に応じることは妥当ですが、自社の過失、商品の瑕疵などがなければ、顧客の要求には正当な理由がないと考えられます。



②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲か

顧客等の要求内容の妥当性の確認と併せて、その要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるかを確認します。

(例)長時間に及ぶクレームは、業務の遂行に支障が生じるという観点から社会通念上相当性を欠く場合が多いと考えられます。また、顧客等の要求内容に妥当性がある場合であっても、その言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的、性的である場合は、社会通念上不相当であると考えられ、カスタマーハラスメントに該当し得ます。



- 殴る・蹴るといった暴力行為は、カスハラであることはもちろん、犯罪に該当します。
- カスハラかどうかに関わらず、顧客等からの行為で従業員の就業環境が不快なものとなり、就業に支障が生じるようであれば、企業として対策を講じましょう。

カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み

従業員・顧客への周知と、事実・証拠にもとづいた対応がカギ!

カスタマーハラスメントを想定した事前の準備

事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発

- トップが**基本方針・基本姿勢**を明確に示す。
- 基本方針・基本姿勢、従業員の対応の在り方を**従業員に周知・啓発**し、教育する。
→ **基本方針**を店内にポスターとして貼り出し、顧客へ周知することも有効!

従業員(被害者)のための相談対応体制の整備

- **相談対応者を決めておく**、または**相談窓口を設置**し、従業員に広く周知する。
- 相談対応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。

対応方法、手順の策定

- カスタマーハラスメント行為への**対応体制、方法等**をあらかじめ決めておく。

社内対応ルールの従業員等への教育・研修

- 具体的な社内対応ルールについて、**従業員研修等**を実施する。

カスタマーハラスメントが実際に起こった際の対応

事実関係の正確な確認と事案への対応

- 顧客、従業員等からの情報を基に、**その行為が事実であるかを確かな証拠・証言に基づいて確認**する。
- 過失がある場合は謝罪し、交換・返金に応じる。ない場合は要求等に応じない。

従業員(被害者)への配慮の措置

- **被害を受けた従業員に対する配慮の措置(組織的な対応やメンタル不調への対応等)**を適正に行う。

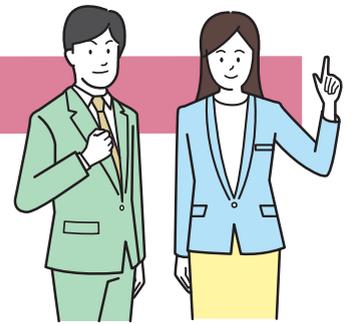
再発防止のための取組

- **定期的な取組の見直しや改善**を行い、継続的に取組を行う。

併せて講ずべき措置

- **相談者のプライバシーを保護**するために必要な措置を講じ、従業員に周知する。
- 相談したこと等を理由として**不利益な取扱い**を行ってはならない旨を定め、従業員に周知する。

カスタマーハラスメントに発展させないために



初期段階での適切な対応が、カスハラを防ぐ!

発展させないためのステップ

対象を明確にして謝罪する

STEP
1

- 対象を明確にした上で(例:不快感を抱かせたことに対して)**限定的に謝罪**する。
- 正確に状況が把握できていない段階では、非を認めた発言はせず、事実確認をして社内で判断をしたときに、**過失の程度に応じた謝罪**をする。

状況を正確に把握する

STEP
2

- 顧客等が主張する**内容を正確に把握する**。**反論はせず**まずはひと通り事情を確認する。
- 不明確な点や不足情報があれば**追加で確認**し、勘違いがあれば**正しい情報を提供**する。

現場監督者(一次相談対応者)または相談窓口の情報共有する

STEP
3

- 顧客等から確認した情報は、**現場監督者または相談窓口対応者に共有**する。
- 正確かつ迅速に状況を把握するため、現場対応者はできるだけ**事実関係を時系列で整理して報告**する。

発展させないための対応

現場 での対応

- 場所を変え、**複数で対応**する。
- 相手が感情的になっていても、**丁寧な話し方**で冷静に対応する。
- 詳細に情報を確認し、**メモを取って**要点を確認する。
- 議論は避け**、問題を解決しようとする前向きな姿勢を見せる。
- その場しのぎの回答はしない。
- 後で確認して回答するなど**冷却期間を設ける**。



電話 での対応

- 苦情専用電話を設置し、**録音が出来**るようにしておく。
- 第一受信者が責任を持ち、問い合わせ**案件のたらい回し**をしない。
- メモを取りながら話を聞き、**復唱して確認**する。
- 即時回答できない内容については、**事実を確認してから追っ**て返事をする。



顧客訪問 による対応

- 冷静になりにくい**夜間や早朝の訪問は避ける**。
- 喫茶店など周囲から話を聞かれる場所や決められた場所以外には行かない。
- あらかじめ問い合わせ内容への**対応方針を決めておく**。
- できるだけ**二人で訪問**する。

カスタマーハラスメント対策に取り組むことによるメリット

カスハラ対策が、職場環境の向上につながる!

取組を進める企業からの「声」

- 複数名で状況を把握できるようになり、迷惑行為を迅速に確認し、対応できるようになりました。
- 対応方法を明示することで従業員が働きやすくなりました。
- 顧客対応のノウハウが整理でき、経験を培うことができました。
- 顧客対応に関連する訓練、研修の受講後は、落ち着いて対応ができるようになりました。



従業員への影響

- 職場環境が明るくなり、従業員から笑顔が出るようになりました。
- 会社としてカスタマーハラスメントに対する姿勢を示したことで従業員の安心感が生まれました。



従業員を守ることを行動で示し、職場環境が向上!

その他、従業員を守るということを行動で示す大事さを会社組織として再認識できる、人材の確保が難しい中、カスタマーハラスメント対応等により職場環境をよくすることで被害者を減らすことにつながるといった声も寄せられています。

企業においては、**カスタマーハラスメント対策を進めることで、前向きな効果が期待でき、カスタマーハラスメント対策に取り組む意義は大きいと考えられます。**



こちらの資料もご覧ください



「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」

https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/pdf/cusuhara_manual.pdf

カスタマーハラスメントにお悩みの方
メール・SNSでご相談を!

厚生労働省委託事業 **ハラスメント悩み相談室**
<https://harasu-soudan.mhlw.go.jp/>



カスタマーハラスメント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

<https://www.mhlw.go.jp/content/000177581.pdf>
開庁時間 8時30分～17時15分(土・日・祝日・年末年始を除く)



就活ハラスメント 対策リーフレット

あなたがつくる
ハラスメントのない
あかるい社会





これって「就活ハラスメント」？

「就活ハラスメント」とは、「就職活動中やインターンシップの学生等に対するセクシュアルハラスメントやパワーハラスメント」のことをいい、立場の弱い学生等の尊厳や人格を不当に傷つける等の人権に関わる許されない行為です。



面接で「恋人はいるのか」と質問されたり、オンライン面接時に「全身を見せて」と言われた。



女子学生に対し、採用の見返りに不適切な関係を迫った。これを断ると、「うちの会社には絶対入社させない」と不採用にした。



インターンシップで食事やデートにしつこく誘われた。



インターンシップ中の学生に対し、人格を否定するような暴言を吐いた。



企業は「就活ハラスメント」防止への対応を!

就活ハラスメントは、企業にとって大きなリスク



ハラスメントを受けた学生にとって大きな心理的ダメージとなるだけでなく、企業にとっても、

- 「就活ハラスメントを起こした会社」として、企業の社会的信用を失い、企業イメージの低下
- 就職後の職場でもハラスメントが横行している会社だと学生に認識され、応募が減少する可能性
- 働いている従業員にも、働く意欲やモラルの低下により生産性に悪影響が及び、貴重な人材の退職・流失等のリスク

が生じる重大な問題です。

重要

労働施策総合推進法及び男女雇用機会均等法に基づく指針においては、就活ハラスメントを防止することが望ましいと明記されています。

- 雇用管理上の措置として、職場における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、就職活動中の学生等に対するハラスメントについても同様の方針を示すことが望ましい
- 就職活動中の学生等から職場における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、その内容を踏まえて、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

具体的には、

- 全従業員(特に採用担当者)に対し、就活ハラスメントを含む、すべてのハラスメントを禁止する方針を明確にしましょう。
- 就活ハラスメントを行った場合には、その行為者を処分する社内規定や規則(懲戒処分等)を設け、周知しましょう。
- 採用担当者を含む従業員にハラスメント防止に関する研修を継続的に実施しましょう。階層別に研修を実施するのも効果的です。
- 学生と接する際、採用担当者は可能な限り2名以上とし、オンラインも含め面談やオリエンテーションの際は複数名で対応するなど、採用活動におけるルールを明確にしましょう。
- 学生向けに就活ハラスメント相談窓口を設置し、周知しましょう。



就活ハラスメント防止に向けた具体的取組・導入のヒント

就活ハラスメント防止に取り組んでいる企業にはいくつかの共通項があります。これから対策に着手する場合や取組の見直しを検討している場合は、次の3点に着目してみてはいかがでしょうか？



基本的な対策

「公正な採用選考」に基づいた面接実施

「公正な採用選考」とは、厚生労働省が事業主にお願いしている採用選考の在り方。「応募者の基本的人権の尊重」「適性・能力に基づいた採用基準」という、「公正な採用選考」の考え方に沿って面接等を行うことは、就活ハラスメント防止においても基本的な方針となります。

効果的な対策

リクルーターの行動指針やマニュアル策定

就活ハラスメントの中でも特にセクシュアルハラスメント(セクハラ)は、社員がリクルーターとして活動するOB・OG訪問や面談時に起こりやすいことがわかっています。その対策として、行動指針やマニュアル、ガイドブックの策定・活用を含む、リクルーターへの研修は有効です。

一歩踏み込んだ対策

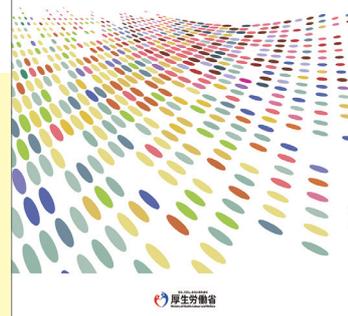
応募者の個人情報の限定利用

選考に多少の不便さがあっても、ハラスメントの芽を摘むことがより大切です。就活ハラスメントがそもそも発生しない状況をつくるため、面接官等に対し、学生の個人情報を一部非公開にして、個人情報が悪用されるのを防止するなどの対策を取り入れるのもよいでしょう。



就活ハラスメント防止対策 企業事例集

～学生を守る、企業を守る、10社の取り組み～



就活ハラスメント防止に取り組んでいる
10社の企業事例はこちらから!



就活ハラスメント防止対策企業事例集

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001060585.pdf>



就活生のみなさん、ハラスメントから自分を守ろう!



まずは「就活ハラスメント」について知ること、そして早期相談を!

就職活動を行う学生は、就職活動中やインターンシップ中にセクシュアルハラスメントやパワーハラスメントの被害に遭わないために、自分でできる対策を考えておきましょう。

就活ハラスメントの実態を事前学習しておく

大切なのは就活ハラスメントに関する知識と情報を得ること。厚生労働省のHP、ニュースサイトなどで情報を集めましょう。また、就活ハラスメントを起こさないための対策に取り組んでいる企業もありますので、参考にしてみてください。

就活ハラスメントで困っていませんか?



就活ハラスメント

—こんな場面で起きています—



採用担当者との食事や飲酒、密室での面談、個人携帯メール等でのやりとりは避ける

過去には採用担当者が、食事や飲酒の強要、個室での1対1の面談を求める行為、個人の携帯メールやLINE等で連絡を入れてくるということがありました。このような不適切な要求等に応じる必要はありません。(多くの企業では、1人の社員が就活生の合否判定を決定するのではなく、複数の担当者が採用面接等に対応しています。)

また、自社の内定と引き替えに、他社の選考活動の中止や内定辞退を迫ることがあります。このような要求等に対しては、自分の意思をしっかりと持ち、断る場合はきっぱり毅然と断る必要があります。

早い段階で相談を!

OB・OG訪問を含めて、就職活動の際に、これはハラスメントではないかと思ったら、自身の安全を守るためにも1人で抱え込まず、所属大学のキャリアセンター、ハラスメント悩み相談室、都道府県労働局雇用環境・均等部(室)などに早い段階で相談することをお勧めします。

▶ 詳しくはパンフレット最終面のハラスメント悩み相談室や都道府県労働局をご参照ください



ハラスメントに関するお悩みは都道府県労働局にぜひご相談を

就職活動中等のハラスメントに関するお悩みは、都道府県労働局雇用環境・均等部(室)にご相談ください(大学のキャリアセンターの担当者と一緒にご相談いただくことも可能です)。相談内容等に応じて雇用環境・均等部(室)では右記の対応を行います。

- 就職活動中の学生等へのハラスメント防止のための事業主への助言
- 就活セクハラ等についてのトラブルの解決援助等

北海道労働局	雇用環境・均等部	011-709-2715	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)	011-707-2700		(総合労働相談コーナー)	077-522-6648
青森労働局	雇用環境・均等室	017-734-4211	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)	017-734-4212		(総合労働相談コーナー)	075-241-3221
岩手労働局	雇用環境・均等室	019-604-3010	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)	019-604-3002		(総合労働相談コーナー)	06-7660-0072
宮城労働局	雇用環境・均等室	022-299-8844	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)	022-299-8834		(総合労働相談コーナー)	078-367-0850
秋田労働局	雇用環境・均等室	018-862-6684	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)	018-862-6684		(総合労働相談コーナー)	0742-32-0202
山形労働局	雇用環境・均等室	023-624-8228	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)	023-624-8226		(総合労働相談コーナー)	073-488-1020
福島労働局	雇用環境・均等室	024-536-4609	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)	024-536-4600		(総合労働相談コーナー)	0857-22-7000
茨城労働局	雇用環境・均等室	029-277-8294	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)	029-277-8201		(総合労働相談コーナー)	0852-20-7009
栃木労働局	雇用環境・均等室	028-633-2795	岡山労働局	雇用環境・均等室	086-224-7639
	(総合労働相談コーナー)	028-633-2795		(総合労働相談コーナー)	086-225-2017
群馬労働局	雇用環境・均等室	027-896-4739	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)	027-896-4677		(総合労働相談コーナー)	082-221-9296
埼玉労働局	雇用環境・均等部	048-600-6269	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)	048-600-6262		(総合労働相談コーナー)	083-995-0398
千葉労働局	雇用環境・均等室	043-221-2307	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)	043-221-2303		(総合労働相談コーナー)	088-652-9142
東京労働局	雇用環境・均等部	03-3512-1611	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)	03-3512-1608		(総合労働相談コーナー)	087-811-8916
神奈川労働局	雇用環境・均等部	045-211-7380	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)	045-211-7358		(総合労働相談コーナー)	089-935-5224
新潟労働局	雇用環境・均等室	025-288-3511	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)	025-288-3501		(総合労働相談コーナー)	088-885-6027
富山労働局	雇用環境・均等室	076-432-2740	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)	076-432-2740		(総合労働相談コーナー)	092-411-4764
石川労働局	雇用環境・均等室	076-265-4429	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)	076-265-4432		(総合労働相談コーナー)	0952-32-7218
福井労働局	雇用環境・均等室	0776-22-3947	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)	0776-22-3363		(総合労働相談コーナー)	095-801-0023
山梨労働局	雇用環境・均等室	055-225-2851	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)	055-225-2851		(総合労働相談コーナー)	096-312-3877
長野労働局	雇用環境・均等室	026-227-0125	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)	026-223-0551		(総合労働相談コーナー)	097-536-0110
岐阜労働局	雇用環境・均等室	058-245-1550	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)	058-245-8124		(総合労働相談コーナー)	0985-38-8821
静岡労働局	雇用環境・均等室	054-252-5310	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)	054-252-1212		(総合労働相談コーナー)	099-223-8239
愛知労働局	雇用環境・均等部	052-857-0312	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)	052-972-0266		(総合労働相談コーナー)	098-868-6060
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			

就活ハラスメントにお悩みの方

メール・SNSでご相談を!

厚生労働省委託事業 **ハラスメント悩み相談室**

<https://harasu-soudan.mhlw.go.jp/>



就活ハラスメントに関するご相談はお近くの
都道府県労働局雇用環境・均等部(室)へ

<https://www.mhlw.go.jp/content/000177581.pdf>

開庁時間 8時30分～17時15分(土・日・祝日・年末年始を除く)

