

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

<問合せ及び資料請求先>

TEL 0852-31-1161

〒690-0841 松江市向島町134-10

松江地方合同庁舎 5 階

<開庁時間> 8:30～17:15

島根労働局HP :

ハラスメント対策・女性活躍推進に関する 改正ポイントのご案内

厚生労働省HP :

令和 7 年の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（労働施策総合推進法）等の一部改正について

島根労働局公式キャラクター
「しじろー」



◇しじろーの由来◇

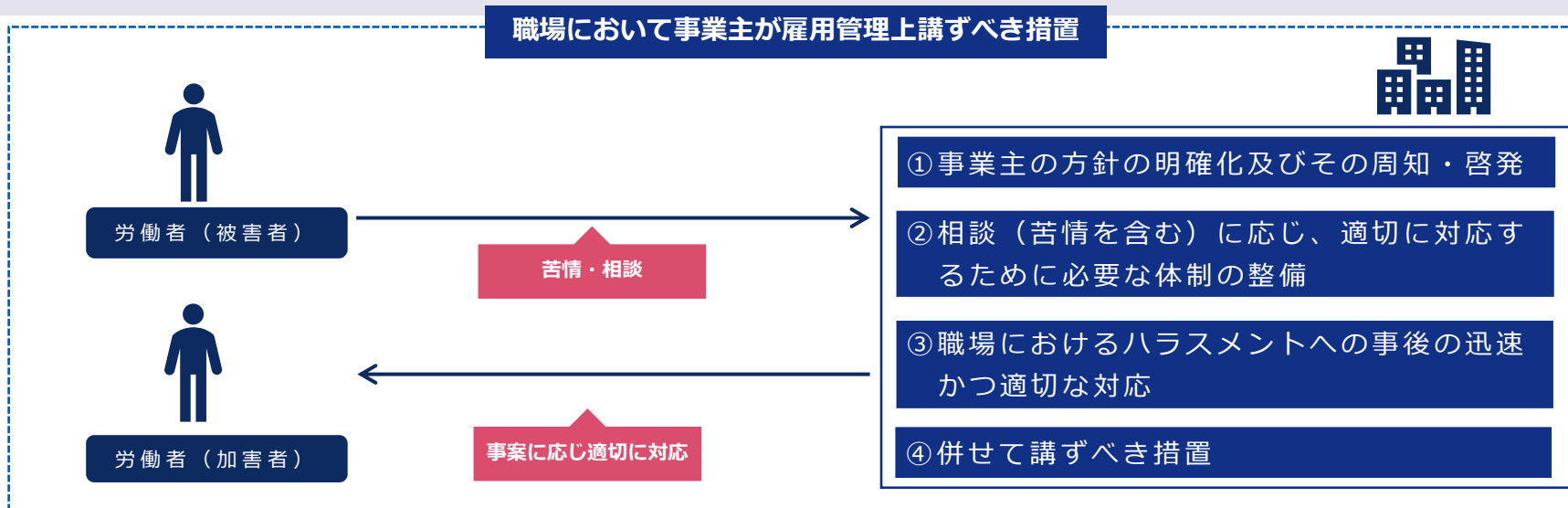
島根労働局が、人々の生活に潤いを与え、豊かにしている「宍道湖のしじみ」のように、小さな身に秘めた沢山の栄養で働く人や会社を支える存在でありたい。「人と人」、「人と仕事」、「人と会社」の縁を結ぶ存在でありたいという思いを込めたキャラクターです。

<島根労働局公式ホームページ>



職場におけるハラスメントについて事業主が雇用管理上講ずべき措置(現行)

- 職場におけ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が指針において定められており、実際に事案が発生した場合、事業主は雇用管理上の措置義務に基づき適切に対応しなければならない。



事業主が雇用管理上講ずべき措置の主な内容

- ① **事業主の方針の明確化及びその周知・啓発**：ハラスメントの内容、ハラスメントを行ってはならない旨の方針の明確化、管理監督者を含む労働者への周知啓発。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に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・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**：相談窓口の周知。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が微妙な場合であっても、広く相談に対応。
- ③ **職場におけるハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応**：事実関係を迅速かつ正確に確認。事実関係の確認後は、速やかに被害者に対する配慮のための措置とともに、行為者に対する措置を適切に対応する。再発防止に向けた措置を講ずる。
- ④ **併せて講ずべき措置**：プライバシーを保護するために必要な措置を講じ、労働者に周知。事業主に相談したこと等を理由として、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・啓発をする。

(根拠法)

- 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：男女雇用機会均等法 ○育児休業・介護休業等に関するハラスメント：育児・介護休業法
○パワーハラスメント：労働施策総合推進法

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等の一部を改正する法律の概要（令和7年法律第63号、令和7年6月11日公布）

改正の趣旨

多様な労働者が活躍できる就業環境の整備を図るため、ハラスメント対策の強化、女性活躍推進法の有効期限の延長を含む女性活躍の推進、治療と仕事の両立支援の推進等の措置を講ずる。

改正の概要

1. ハラスメント対策の強化【労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法】

- ① カスタマーハラスメント（※）を防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、国が指針を示すとともに、カスタマーハラスメントに起因する問題に関する国、事業主、労働者及び顧客等の責務を明確化する。
※ 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当該労働者の就業環境を害すること
- ② 求職者等に対するセクシュアルハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、国が指針を示すとともに、求職者等に対するセクシュアルハラスメントに起因する問題に関する国、事業主及び労働者の責務を明確化する。
- ③ 職場における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、啓発活動を行う国の責務を定める。

2. 女性活躍の推進【女性活躍推進法】

- ① 男女間賃金差異及び女性管理職比率の情報公表を、常時雇用する労働者の数が101人以上の一般事業主及び特定事業主に義務付ける。
- ② 女性活躍推進法の有効期限（令和8年3月31日まで）を令和18年3月31日まで、10年間延長する。
- ③ 女性の職業生活における活躍の推進に当たっては、女性の健康上の特性に配慮して行われるべき旨を、基本原則において明確化する。
- ④ 政府が策定する女性活躍の推進に関する基本方針の記載事項の一つに、ハラスメント対策を位置付ける。
- ⑤ 女性活躍の推進に関する取組が特に優良な事業主に対する特例認定制度（プラチナえるぼし）の認定要件に、求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止に係る措置の内容を公表していることを追加する。
- ⑥ 特定事業主行動計画に係る手続の効率化を図る。

3. 治療と仕事の両立支援の推進【労働施策総合推進法】

- 事業主に対し、職場における治療と就業の両立を促進するため必要な措置を講じる努力義務を課すとともに、当該措置の適切・有効な実施を図るための指針の根拠規定を整備する。
等

施行期日

令和8年10月1日（ただし、1③及び2②から④までは公布日、2①及び⑥並びに3は令和8年4月1日）

事業主の措置義務が課されているハラスメントに係る法律

	雇用管理上の措置義務	法制化した年
セクシュアルハラスメント	○ 男女雇用機会均等法 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。	平成9年改正： 事業主の配慮義務 → 平成18年改正： 事業主の措置義務
妊娠・出産等に関するハラスメント	○ 男女雇用機会均等法 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、労働基準法第65条第1項の規定による休業を請求し、又は同項若しくは同条第2項の規定による休業をしたことその他の妊娠又は出産に関する事由であつ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。	平成28年改正： 事業主の措置義務
育児・介護休業等に関するハラスメント	○ 育児・介護休業法 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。	平成28年改正： 事業主の措置義務
パワーハラスメント	○ 労働施策総合推進法 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つて、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。	令和元年改正： 事業主の措置義務
カスタマーハラスメント	○ 労働施策総合推進法 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（次条第五項において「顧客等」という。）の言動であつて、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（以下この項及び次条第一項において「顧客等言動」という。）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、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。	令和7年改正： 事業主の措置義務 ※施行日は令和8年10月1日
求職者等に対するセクシュアルハラスメント	○ 男女雇用機会均等法 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。	令和7年改正： 事業主の措置義務 ※施行日は令和8年10月1日

※男女雇用機会均等法及び労働施策総合推進法の条番号は、「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等の一部を改正する法律（令和7年法律第63号）」による改正後のもの（令和8年10月1日施行）。

1

カスタマーハラスメント対策の強化について

ひと、くらし、みらいのために



厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

パワハラ防止指針における「顧客等からの著しい迷惑行為」(現行)

- これまでは、「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)において、顧客等からの著しい迷惑行為に関し、事業主が行うことが望ましい取組の内容を規定してきた。

「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」(抄)

7 事業主が他の事業主の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関し行うことが望ましい取組の内容

事業主は、取引先等の他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主(その者が法人である場合にあっては、その役員)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(暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等)により、その雇用する労働者が就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮として、例えば、(1)及び(2)の取組を行うことが望ましい。また、(3)のような取組を行うことも、その雇用する労働者が被害を受けることを防止する上で有効と考えられる。

(1) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

事業主は、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関する労働者からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備として、4(2)イ及びロの例も参考にしつつ、次の取組を行うことが望ましい。また、併せて、労働者が当該相談をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発することが望ましい。

イ 相談先(上司、職場内の担当者等)をあらかじめ定め、これを労働者に周知すること。

ロ イの相談を受けた者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。

(2) 被害者への配慮のための取組

事業主は、相談者から事実関係を確認し、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が認められた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための取組を行うことが望ましい。

(被害者への配慮のための取組例)

事案の内容や状況に応じ、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一人に対応させない等の取組を行うこと。

(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

(1)及び(2)の取組のほか、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からその雇用する労働者が被害を受けることを防止する上では、事業主が、こうした行為への対応に関するマニュアルの作成や研修の実施等の取組を行うことも有効と考えられる。また、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も、被害の防止に当たっては効果的と考えられる。

ハラスメント対策の強化【労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法】

改正の趣旨

- ・ 職場におけるハラスメントは、労働者の尊厳や人格を傷付け、職場環境を悪化させる、あってはならないもの。
- ・ これまでも順次対策の強化が図られてきたが、都道府県労働局へのハラスメントに係る相談件数は依然高止まりしているほか、近年、カスタマーハラスメントや、求職者等に対するセクシュアルハラスメントが社会的に問題となっている。

⇒ 更なるハラスメント対策の強化を通じて、全ての労働者が活躍することのできる就業環境の実現を図る。

見直し内容

① カスタマーハラスメント対策の強化（労働施策総合推進法） 施行日：令和8年10月1日

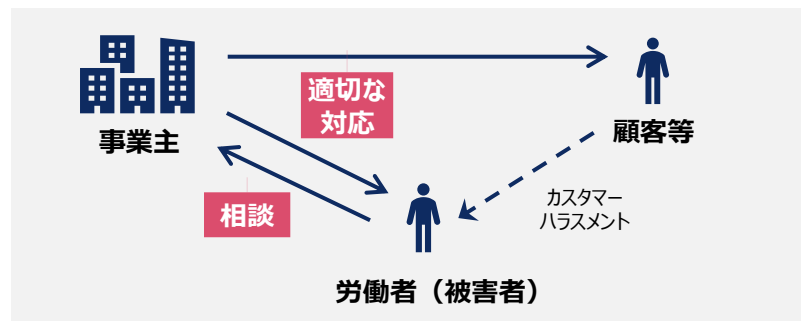
- カスタマーハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、措置の具体的な内容については国が指針を定めることとする。

《カスタマーハラスメントとは》

- (1) 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、
- (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) 当該労働者の就業環境を害すること

《具体的な措置の内容》

- (1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- (2) 相談体制の整備・周知
- (3) カスタマーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応、
抑止のための措置 等



※ 厚生労働大臣（都道府県労働局）は、事業主に対して、助言、指導、勧告等を行うことができる。

- カスタマーハラスメントを行ってはならないこと等に対する関心と理解を深めることや、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に注意を払うよう努めること等を、国、事業主、労働者及び顧客等の責務として明確化する。

**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(職場
におけるカスタマーハラスメントに関して雇用管理上
講ずべき措置等に関する指針)**

1 カスタマーハラスメントとは

(1) 職場におけるカスタマーハラスメント

- 職場において行われる
 - 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 労働者の就業環境が害されるものであり、
①から③までの要素を全て満たすもの
- 店舗及び施設等において対面で行われるもののみならず、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るものである。
- 顧客等からの苦情の全てが職場における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、カスタマーハラスメントには当たらない。
- 障がい者から障害を理由とする障害者差別解消法で禁止されてい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、同法に基づき、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ある。

(2) 顧客等

- 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潜在的な顧客も含む。）
- 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

具体例

- ・ 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

2 カスタマーハラスメントの内容

(1) 「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

- 社会通念に照らし、当該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いものを指す。
- 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、行為者との関係性等）を総合的に考慮することが適当である。
- 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ある。
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る。

【 言 動 の 内 容 】

- ・ 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
 - ・ 契約等により想定しているサービス等を著しく超える要求
 - ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
 - ・ 不当な損害賠償請求 等
- ・ 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
 - ・ 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
 - ・ 契約金額の著しい減額の要求をすること
 - ・ 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 等

【 手 段 ・ 態 様 】

- ・ 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 等
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、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行うこと
 - ・ 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 等
- ・ 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 等
- ・ 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 等
- ・ 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 等

3 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 雇用管理上講ずべき措置の内容

- (1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発**
- (2) 相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備**
- (3) 職場におけるカスタマーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応**
- (4) 職場におけるカスタマーハラスメント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**
- (5) (1)から(4)までの措置と併せて講ずべき措置**

(1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- 事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針の明確化、労働者に対するその方針の周知・啓発として、次の措置を講じなければならない。
その際、職場における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る。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、職場における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ある。

イ 職場における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。

周知の
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職場における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、配布等すること。等

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。

(1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

□ 職場におけるカスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定めた職場における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。

対処の内容については、職場における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場合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、その内容を定めること。

対処の内容の例

- 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に対応させないこと。
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。

周知の例

- 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。

(2) 相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- 事業主は、労働者からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備として、次の措置を講じなければならない。なお、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る。

イ 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。

なお、職場における他のハラスメントの相談窓口と一体的に設置をすることも考えられる。

対応例

- ・ 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。

ポイント

- 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。
- 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。

(2) 相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

□ イの相談窓口の担当者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。

また、相談窓口においては、被害者が萎縮するなど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などその認識にも配慮しながら、職場におけるカスタマーハラスメントが現実には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、職場におけるカスタマーハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行うようにすること。

対応例

- 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関係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など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。

ポイント

- 「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、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、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は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。放置すれば、就業環境を害するおそれがある場合等も含まれます。
- 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。

(3) 職場におけるカスタマーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

- 事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントに係る相談の申出があった場合において、その事案に係る事実関係の迅速かつ正確な確認及び適正な対処として、次の措置を講じなければならない。

イ **事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。** なお、行為者が、他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）である場合には、必要に応じて、他の事業主に事実関係の確認への協力を求めることも含まれる。

対応例

- ・ (1)口において定める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などその認識にも適切に配慮すること。
また、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ずること。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。
加えて、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る。 等

ポイント

- 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可能性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。

(3) 職場におけるカスタマーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

- イにより、職場におけるカスタマー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ための措置を適正に行うこと。

- 対応例
- ・ (1)ロにおいて定める対処の内容を踏まえ、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。
 - ・ 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も考えられる。 等

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。

(3) 職場におけるカスタマーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

ハ 改めて職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針を周知・啓発し、必要な場合には、職場における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**。その際、必要に応じて、接客等における慣行の見直しなどの職場環境の改善や組織風土の見直しを行うことも考えられる。
あわせて、必要に応じて事案の内容や対応経緯を記録し、個人情報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も考えられる。
また、職場におけるカスタマー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。

- 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、配布等すること。
- また、カスタマーハラスメントの発生を契機として、カスタマーハラスメント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が把握された場合には、その問題等そのものの改善を図ること。
- 労働者に対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及びカスタマーハラスメントへの対処の内容を周知・啓発するための研修、講習等を改めて実施すること。

対応例

(4) 職場におけるカスタマーハラスメント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

- 事業主は、職場における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らない。なお、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るが、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ある。

対処の方針の例

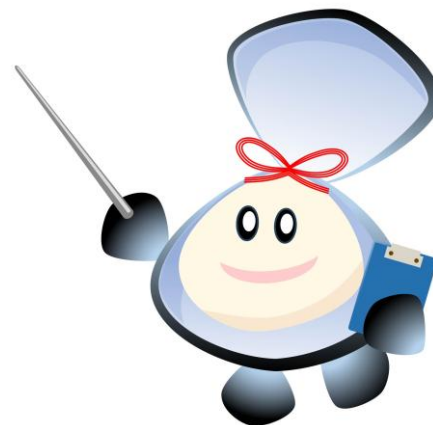
- ・ 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
- ・ 行為者に対して警告文を発出すること。
- ・ 法令の制限内において行為者に対して商品の販売、サービスの提供等をしないこと。
- ・ 行為者に対して店舗及び施設等への出入りを禁止すること。
- ・ 民事保全法に基づく仮処分命令を申し立てること。

対応例

- ・ (1)口の措置を実施する際に、併せて、職場における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

- 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、そちらに留意しつつ、定めてください。
(*)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。



(5) (1)から(4)までの措置と併せて講ずべき措置

○ (1)から(4)までの措置を講ずるに際しては、併せて次の措置を講じなければならない。

イ 職場におけるカスタマーハラスメントに係る相談者等の情報は当該相談者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又は当該カスタマーハラスメントに係る事後の対応に当たっては、相談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、その旨を労働者に対して周知すること。

対応例

- ・ 相談者等のプライバシーの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、当該マニュアルに基づき対応するものとする。等

ロ 労働者が職場におけるカスタマーハラスメントに関し相談をしたこと若しくは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（以下「カスタマーハラスメントの相談等」という。）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。

対応例

- ・ 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いて、カスタマーハラスメントの相談等を理由として、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・啓発をすること。等

4 他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力

- 事業主は、当該事業主が雇用する労働者又は当該事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）による他の事業主の雇用する労働者に対する職場におけるカスタマーハラスメントに関し、他の事業主から、事実関係の確認等の雇用管理上の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、次の措置を講ずるよう努めなければならない。
 - (1) 事業主は、他の事業主からの協力の求めに応ずるように努めなければならない。
また、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ものである。
 - (2) 事業主は、他の事業主からの協力の求めに応じて、労働者へ事実関係の確認等を行うに当たっては、これ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、労働者に周知・啓発することが望ましい。
事実関係の確認により、職場におけるカスタマー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、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。

5 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行うことが望ましい取組の内容

- (1) 事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントを防止するため、4の措置に加え、次の取組を行うことが望ましい。なお、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、職場における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、職場における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が必要である。

イ 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。

対応例

- 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。

ロ 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。

対応例

- 消費者の心理や障害特性等についての資料の配布や研修等の実施により、労働者の顧客等への理解を深めること。なお、障害特性に応じた対応については、4に記載した対応指針等を参考にすることが考えられる。

5 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行うことが望ましい取組の内容

- (3) 職場における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**ことも、被害の防止に当たっては重要である。
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も考えられる。
- (4) 労働者が取引の相手方に対して職場におけるカスタマーハラスメントに係る言動を行う場合もあることから、事業主は、当該事業主が雇用する労働者が、他の事業主が雇用する労働者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、事業主自らと労働者も、他の事業主が雇用する労働者に対する言動について必要な注意を払うよう努めなければならず、事業主は、職場における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、職場におけ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を併せて示すことが望ましい。**

6 事業主が職場において行われる自らの雇用する労働者以外の者に対する顧客等の言動に関し行うことが望ましい取組の内容

- 事業主は、職場における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、
職場における当該事業主が雇用する労働者以外の者（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）に対する顧客等の言動についても、同様の方針を併せて示すことが望ましい。
- また、これらの者から職場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、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。

重要

- 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。
- 派遣労働者に対しては、派遣元・派遣先事業主も措置を講じる必要があります。

カスタマーハラスメント防止対策の規定例

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(P28～32)

【就業規則の規定】

第〇条 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、就業規則第〇条に基づき、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ず、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を行わない。

(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、具体的な対応内容については、「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。

(P28～P32の規定例について)

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、対応の内容については、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/

○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き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□□□)

××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いりません。

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(P33～36)

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いけません。（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（㉑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】

①暴行・傷害等身体的な攻撃

②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)】

③取引先等に対する、身体的な攻撃(暴行、傷害等)

④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】

⑤交際、性的な関係の強要

⑥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す。

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つき、適切な対応方針および支援体制を整備します。なお、具体的な対応内容については、「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き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。

また、実際にハラスメントが起き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×××）

【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いりません。

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○○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 処分に当たっての判断要素を記載した懲戒規定の例(P37)

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当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、業務に必要な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



カスタマーハラスメントに係る犯罪、違法行為がどのような法律に抵触するのか、関連する条文として、以下のようなものがあります。

【傷害罪】刑法204条:人の身体を傷害した者は、15年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

【暴行罪】刑法208条:暴行を加えたものが人を傷害するに至らなかったときは、2年以下の懲役若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

【脅迫罪】刑法222条:生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者は、2年以下の懲役又は30万円以下の罰金に処する。

【恐喝罪】刑法249条1項:人を恐喝して財物を交付させた者は、10年以下の懲役に処する。
刑法249条2項:前項の方法により、財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様にする。

【未遂罪】刑法250条:この章の未遂は、罰する。

【強要罪】刑法223条:生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者は、2年以下の懲役に処する。

【名誉毀損罪】刑法230条:公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、3年以下の懲役若しくは禁固又は50万円以下の罰金に処する。

【侮辱罪】刑法231条:事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、拘留又は過料に処する。

【信用毀損及び業務妨害】刑法233条:虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、3年以下の懲役または50万円以下の罰金に処する。

【威力業務妨害罪】刑法234条:威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条の例による。

【不退去罪】刑法130条:正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しなかった者は、3年以下の懲役又は10万円以下の罰金に処する。

その他、軽犯罪法においても、日常生活の道德規範に反する軽微なものが処罰の対象とされており、カスタマーハラスメントに類する行為が様々な法律・規制に抵触する可能性があります。

企業及び事業主として適切な対応をしていない場合、被害を受けた労働者から責任を追及される可能性があります。

裁判例①

カスタマーハラスメントに対して不適切な対応をとったことで賠償責任が認められた事例(一般企業事例に類似するもの)

市立小学校の教諭が児童の保護者から理不尽な言動を受けたことに対し、校長が教諭の言動を一方的に非難し、また、事実関係を冷静に判断して的確に対応することなく、その勢いに押され、専らその場を穏便に収めるために安易に当該教諭に対して保護者に謝罪するよう求めたことについて、不法行為と判断し、小学校を設置する甲府市及び教員の給与を支払う山梨県は損害賠償責任を負うと判断されました。

＜甲府地判平成30年11月13日より要約＞

裁判例②

顧客トラブルへの対応を十分行っていたことで賠償責任が認められなかった事例

買い物客とトラブルになった小売店の従業員が、会社に対し、労働者の生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう必要な配慮を欠いたとして、損害賠償請求を求めました。

それに対し、被告会社は、誤解に基づく申出や苦情を述べる顧客への対応について、入社時にテキストを配布して苦情を申し出る顧客への初期対応を指導し、サポートデスクや近隣店舗のマネージャー等に連絡できるようにして、深夜においても店舗を2名体制にしていたことで、店員が接客においてトラブルが生じた場合の相談体制が十分整えられていたとし、被告会社の安全配慮義務違反は否定されました。

＜東京地判平成30年11月2日より要約＞

厚生労働省発表の全国の令和7年度「過労死等の労災補償状況」によると、**業務災害に係る精神障害に関する事業の労災補償状況**の支給決定件数は、「上司等から、身体的攻撃、精神的攻撃等のパワーハラスメントを受けた」222件(224件)、「顧客や取引先、施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた」と「セクシュアルハラスメントを受けた」127件(108件)、「仕事内容・仕事量の大きな変化を生じさせる出来事があった」113件(120件)であった。 ※()内は令和6年度の数値

民事上の責任として損害賠償を請求される。

民事上の責任：労働者より法に沿ったカスタマーハラスメント対策を措置していない場合、民法第415条の安全配慮義務違反で訴えられる可能性がある。

自社の労働者が、取引先の労働者に対してカスタマーハラスメントを行った場合、民法715条の使用者責任で訴えられる可能性がある。

※行為者のカスタマーハラスメント行為は、民法709条の不法行為にあたる場合がある。

参考資料①

厚生労働省ホームページ

○職場におけるハラスメントの防止のために

- ・URL:https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html
- ・ホーム > 政策について > 分野別の政策一覧 > 雇用・労働 > 雇用環境・均等 > 職場におけるハラスメントの防止のために
<ハラスメントに係る通達、パンフレット、リーフレット、Q&A、消費者の心理や障害特性、認知症の症状に係る啓発資料などのご案内>

○顧客等からの著しい迷惑行為の防止対策の推進に係る関係省庁連携会議

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_16504.html

○カスタマーハラスメントの防止対策の推進に係る関係省庁連携会議

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_48583.html

●島根労働局では、ハラスメント等について労使間で民事上のトラブルが生じた場合、当事者の一方または双方からの申出により、調停や労働局長による助言等の解決に向けた援助を行っています。ご利用ください。

ハラスメント対策総合情報サイト「あかるい職場応援団」



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



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



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



職場のハラスメント対策のための
**リーフレットが
完成しました!**



求職者等セクハラ
対策



カスタマーハラスメント
対策



職場のハラスメント
対策



ハラスメントを受けて
悩んでいる方



ハラスメントと言われた
管理職の方



ハラスメント対策の実施
人事担当の方



ハラスメントの 基本を知る

ハラスメントの定義や基本情報をご紹介します

もっと知る



セクハラ



妊娠出産、
育児介護ハラ



パワハラ



カスハラ



求職者セクハラ



ハラスメント事案解決のための伴走型支援及び事例集の普及事業(厚生労働省委託事業)

厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

厚生労働省委託事業:
令和8年度ハラスメント事案解決のための伴走型支援及び事例集の普及事業

専門家派遣
相談無料

ハラスメント事案に どう対応したらいいの？

ハラスメント事案の対応に直面した事業主の皆様

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、育児・介護休業等に関するハラスメント(2026年10月1日からはカスタマーハラスメント、求職者等に対するハラスメント)対策が事業主に義務付けられていますが、本事業では、**企業の労務管理に精通する専門家が、ハラスメント事案が生じた企業等からの相談に応じ伴走支援を行い、速やかに解決するための対応策を助言します。オンラインでの対応も可能です。**

オンライン対応可

秘密厳守

本事業のアドバイザーが

ハラスメント事案が生じた企業等の事業主や

人事労務管理者等に対してアドバイス・提案を行います。

**ハラスメント対策を自立して進められるように、
無料で専門家を派遣してお手伝いします！**

本事業に関するお問い合わせ、支援の申込はHPから <https://harassment-jian-banso.mhlw.go.jp/>

WEBからお申し込みができなかった場合には、以下へご連絡ください。

株式会社東京リーガルマインド 公共事業本部

ハラスメント事案解決のための伴走型支援及び事例集の普及事業事務局

電話：0120-997-923

電話受付時間：毎週月曜日～金曜日(9:00～18:00) ※祝日、年末年始を除く



カスタマーハラスメント対策企業マニュアル(令和4年2月)

- 令和2年1月、「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)が策定され、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められ、カスタマーハラスメント対策の強化が急務に。
- そこで、厚生労働省は委託事業により、小売業、運輸業、飲食サービス業、宿泊業等、顧客と接することの多い業種に属する企業12社にヒアリング等を行い企業が具体的に取り組むべきカスタマーハラスメント対策等をまとめた「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を作成。



マニュアルの基本構成

1. カスタマーハラスメントの発生状況
2. カスタマーハラスメントとは
3. カスタマーハラスメント対策の必要性
4. 企業が具体的に取り組むべきカスタマーハラスメント対策
5. 企業の取組のきっかけ、メリット、運用について



ご注意ください

本マニュアルは、指針案を検討する前に作成されたものであるため、一部、指針案で定められる項目をクリアできていません。

具体的には、指針案4(4)の「職場におけるカスタマーハラスメント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」などが未記載です。

そのため、本マニュアルを活用される際は、ご留意いただきますようお願いします。

本年10月1日改正施行内容に合わせたマニュアルを策定予定です。

業種別カスタマーハラスメント対策企業マニュアル

○業種別カスタマーハラスメント対策企業マニュアル

- ・URL:https://www.noharassment.mhlw.go.jp/countermeasure/customer_hara_industry/
- ・あかるい職場応援団 > 対策で知る > 業種別カスタマーハラスメント対策の取組支援

CUSTOMER HARASSMENT 業種別カスタマーハラスメント対策 企業マニュアル MANUAL

スーパーマーケット業編



総合的ハラスメント防止対策事業
業種別カスタマーハラスメント対策検討委員会 厚生労働省

スーパーマーケット編
(令和7年3月)

Stop ハラスメント



総合的ハラスメント防止対策周知啓発事業
業種別カスタマーハラスメント対策検討委員会 厚生労働省

宅配業編
(令和8年3月)

●想定しているサービスを著しく超える要求

- 顧客等からの物品や金銭の要求、特別扱いの要求に対しては・・・

その理由を十分確認した上で対応を判断します。もし理由が正当でなければ、毅然と対応しましょう。仮にサービス提供者の不備が原因であった場合でも、非が認められる範囲に限定して謝罪するとともに、それ以上の対応はしないようにします。一度でも過度な要求に対応してしまうと、「あの時は〇〇をしてくれた。」と言われ、その後も当該顧客等の要求を断りにくくなってしまいう可能性があります。

●拘束的な言動

- 不退去や居座り、長電話等の長時間従業員を拘束するような顧客等の言動に対しては・・・

まずは顧客等の主張・意見等を確認し、それに対して十分な説明(自社に非がある際は謝罪)をします。その上で、なお繰り返し要求や質問が続く場合、その時点から30分程度の経過を目安とし、顧客等にお引き取りいただくようにします。

なお、本対応は、顧客等の主張や意見等を傾聴し、サービス提供側から十分な説明を行っていることが前提であり、単に時間が30分以上経過したということのみで判断しないように注意しましょう。また、対応している中で威圧的な言動や精神的な攻撃といった他の行為を受けるなどした場合はその限りではなく、30分必ず対応しなければならないということではありません。

●そもそも要求に理由がない要求

- 金銭の要求に対しては・・・

「想定しているサービスを著しく超える要求」で紹介したように、要求の理由を十分確認したうえで対応しましょう。

- 個人情報を聞かれた場合は・・・

「会社の規則で業務と関係ないことは話してはいけないことになっておりますので申し上げられません。」といったように伝え、毅然と対応します。また、すぐさま毅然とした対応をすべきか悩む場合(例えば、世間話など)は、前項の「拘束的な言動」の内容を参考に対応しましょう。

●暴力的な行為

- 暴行や傷害等の事態に発展した場合は・・・

安全確保のため、対応者や他の従業員、他の顧客等を当該顧客等から離します。状況に応じて警察への通報も検討してください。

顧客等の行為への対応例抜粋

2

求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策の強化について

ひと、くらし、みらいのために



厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

セクハラ防止指針における「求職者等セクハラ」(現行)

- これまでは、「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」(平成 18 年厚生労働省告示第 615 号)において、求職者を含む自らの雇用する労働者以外の者に対する言動に関し、事業主が行うことが望ましい取組の内容を規定してきた。

「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)」(抄)

7 事業主が自らの雇用する労働者以外の者に対する言動に関し行うことが望ましい取組の内容

3の事業主及び労働者の責務の趣旨に鑑みれば、**事業主は、当該事業主が雇用する労働者が、他の労働者(他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。)のみならず、個人事業主、インターンシップを行っている者等の労働者以外の者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、労働者以外の者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が望ましい。**

こうした責務の趣旨も踏まえ、**事業主は、4(1)イの職場におけるセクシュアル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、当該事業主が雇用する労働者以外の者(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及び労働者以外の者)に対する言動についても、同様の方針を併せて示すことが望ましい。**

また、これらの者から職場におけ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、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に努めることが望ましい。

ハラスメント対策の強化【労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法】

見直し内容

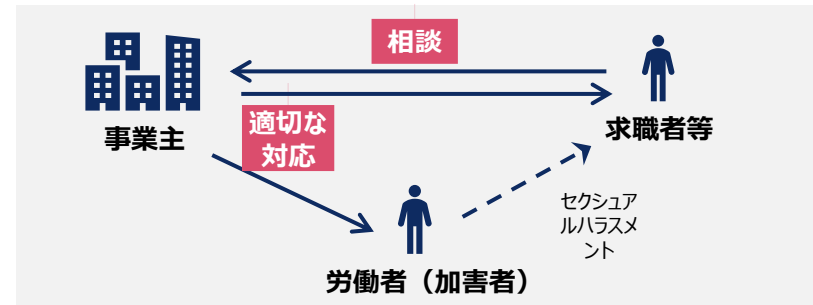
② 求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策の強化（男女雇用機会均等法）

施行日：令和8年10月1日

- 求職者等に対するセクシュアルハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、措置の具体的な内容については国が指針を定めることとする。

《具体的な措置の内容》

- (1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
(例：面談等を行う際のルールをあらかじめ定めておくこと等)
- (2) 相談体制の整備・周知
- (3) セクシュアルハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応
(例：相談への対応、被害者への謝罪等) 等



※ 厚生労働大臣（都道府県労働局）は、事業主に対して、助言、指導、勧告等を行うことができる。

- 求職者等に対するセクシュアルハラスメントを行ってはならないこと等に対する関心と理解を深めることや、求職者等に対する言動に注意を払うよう努めること等を、国、事業主及び労働者の責務として明確化する。

③ 職場におけるハラスメントを行ってはならないという規範意識の醸成に係る規定の創設（労働施策総合推進法）

施行日：公布の日（令和7年6月11日）

- 職場における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、啓発活動を行う国の責務を定める。

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

ひと、くらし、みらいのために



厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

1 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容

(1) 求職活動等におけるセクシュアルハラスメント

- 事業主が雇用する労働者による性的な言動により求職者等の求職活動等が阻害されるもの
- 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントには、同性に対するものも含まれ、
また、被害を受けた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、
当該者に対する求職活動等におけるセクシュアルハラスメントも、本指針の対象。

(2) 「求職活動等」

- 求職者が行う求職活動や求職者に類する者が行う職業の選択に資する活動を指し、
例えば以下のものが含まれる。
なお、**S N S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、
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らない。
 - ・ 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

1 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容

(3) 「求職活動等におけるセクシュアルハラスメント」の典型的な例

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

2 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 雇用管理上講ずべき措置の内容

- (1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- (2) 相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- (3) 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応
- (4) (1)から(3)までの措置と併せて講ずべき措置

(1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- 事業主は、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに関する方針の明確化、労働者及び求職者等に対するその方針の周知・啓発として、次の措置を講じなければならない。

イ 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容及び求職活動等におけるセクシュアルハラスメントを行ってはならない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。

対応例

- ・ 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いて、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントを行ってはならない旨の方針を規定し、当該規定と併せて、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容及び性別役割分担意識に基づく言動が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ことを、労働者に周知・啓発すること。等

□ 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る性的な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。

対応例

- ・ 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いて、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る性的な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。等

(1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

ハ 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。

対応例

- ・ 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。
- ・ なお、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る。

ポイント

- 「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に対応することなど、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考えられます。

(2) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- 事業主は、求職者等からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備として、次の措置を講じなければならない。

イ 相談窓口をあらかじめ定め、求職者等に周知すること。なお、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る。

(相談窓口をあらかじめ定めていると認められる例)

- ・ 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。

(求職者等に周知していると認められる例)

- ・ 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。

対応例

(2) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- イの相談窓口の担当者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。また、相談窓口においては、被害者が萎縮するなど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などその認識にも配慮しながら、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントが現実には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、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行うようにすること。

対応例

- 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関係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など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。

(3) 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

- 事業主は、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る相談の申出があった場合において、その事案に係る事実関係の迅速かつ正確な確認及び適正な対処として、次の措置を講じなければならない。

イ 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。

対応例

- ・ 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などその認識にも適切に配慮すること。また、相談者と行為者と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。 等



(3) 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

□ イにより、求職活動等におけるセクシュアル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ための措置を適正に行うこと。

- ・ 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。

対応例

ハ イにより、求職活動等におけるセクシュアル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、行為者に対する措置を適正に行うこと。

- ・ 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求職活動等におけるセクシュアル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。あわせて、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、行為者の謝罪等の措置を講ずること。 等

対応例

(3) 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

二 改めて求職活動等におけるセクシュアル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。なお、求職活動等におけるセクシュアル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。

対応例

- 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントを行ってはならない旨の方針及び求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る性的な言動を行った者について厳正に対処する旨の方針を、社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に改めて掲載し、配布等すること。
- 労働者に対して求職活動等におけるセクシュアル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。

(4) (1)から(3)までの措置と併せて講ずべき措置

○ (1)から(3)までの措置を講ずるに際しては、併せて次の措置を講じなければならない。

イ 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る相談者・行為者等の情報は当該相談者・行為者等のプライバシーに属するものであることから、

相談への対応又は当該セクシュアルハラスメントに係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、その旨を労働者及び求職者等に対して周知すること。

対応例

- ・ 相談者・行為者等のプライバシーの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、当該マニュアルに基づき対応するものとする。等

(4) (1)から(3)までの措置と併せて講ずべき措置

- 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（以下「求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに関する事実関係の確認等」という。）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。

対応例

- ・ 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いて、
求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに関する事実関係の確認等を理由として、
当該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・啓発をすること。 等

3 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 行うことが望ましい取組の内容

- (1) 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活動等におけ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が望ましい。
- (2) 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活動等におけ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、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。

4 事業主が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に関し 行うことが望ましい取組の内容

- (1) 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が望ましい。

求職活動等におけるセクシュアル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、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についても、同様の方針を併せて示すことが望ましい。

また、求職者等から、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に関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、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に努めることが望ましい。

- (2) 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、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。⁶³

求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止対策の規定例

例 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（P64～65）

○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

(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 ○○○
(電話番号○○○-○○○-○○○○○、メールアドレス○○○)【女性】
- ・人事部 ○○○
(電話番号○○○-○○○-○○○○○、メールアドレス○○○)【男性】
- ・コンプライアンス室 ○○○
(電話番号○○○-○○○-○○○○○、メールアドレス○○○)【女性】
- ・コンプライアンス室 ○○○
(電話番号○○○-○○○-○○○○○、メールアドレス○○○)【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。

参考資料

○求職者等セクシュアルハラスメント講座(厚生労働省委託事業)

大学・短期大学・専門学校に無料で講師を派遣し、学生向けの出前講座の実施

- ・開催時期 令和8年9月～ 令和9年1月 ・受講対象者 大学生、短期大学生、専門学校生 ・無料
- ・内容 1. 求職者等セクハラとその発生状況 2. 企業に求められている取組の概要
3. 求職者等セクハラ被害に遭わないために 4. 質疑応答
- ・申込期限:令和8年8月31日

URL:https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/countermeasure/kyushoku_sexual-hara_seminar/

あかるい職場応援団 > 対策で知る > 【大学等向け・無料講師派遣】求職者等セクシュアルハラスメント講座

「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」から抜粋

・URL:https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html

・ホーム > 政策について > 分野別の政策一覧 > 雇用・労働 > 雇用環境・均等 > 職場におけるハラスメントの防止のために

問 34 求職者等に対する相談窓口はどのような形で設置すればよい
か。またどのように周知するのがよいか。

(答)

○ 相談窓口については、例えば、

- ・ 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。

により設置することが考えられ、これらは形式的に設けるだけではなく、実質的な対応が可能な相談窓口として設置する必要がある。

○ その上で、相談窓口の担当者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにする必要があり、例えば、

- ・ 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など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

といった対応が考えられる。

○ また、求職者等に対して周知を行う際には、ホームページやパンフレット等を通じて窓口の部署又は担当者等の連絡先を示すことなどが必要である。

問 35 学生が求職活動中にセクシュアルハラスメントを受けた場合、事業主の設置する相談窓口と教育機関が設置する相談窓口のいずれに相談するのが適切なのか。

(答)

- 求職者等は、事業主が設けている相談窓口、キャリアセンター等の教育機関が設置する相談窓口等のいずれへの相談も可能であり(※)、個々の事案の状況等によって、判断いただければよい。
- なお、求職者等セクハラ防止指針においては、事業主の設置する相談窓口に関して、
 - ・ 相談窓口の担当者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること
 - ・ 相談対応及び事後対応の際には、相談者のプライバシー保護の措置を講じなければならないこと等を定めている。
- また、求職者等は、事業主の設置する相談窓口への相談を躊躇する場合などには、キャリアセンター等の教育機関が設置する相談窓口や教員等に相談を行うことを望むことも考えられ、同指針においては、学生から相談を受けた相談窓口担当者や教員等から事業主に対して、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに関する情報提供があった場合には、事業主はこれらの情報提供元と連携し、適切に対応することが望ましいものとしている。

その他

1. 自爆営業の明記

【パワーハラスメント防止指針】

2 職場におけるパワーハラスメントの内容

(7) ……(略)

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)の①から③までの要素を全て満たす場合には、職場におけるパワーハラスメントに該当する。

2. ジェンダーアイデンティティの明記

【パワーハラスメント防止指針】（改正イメージ）

2 職場におけるパワーハラスメントの内容

(7) ……(略) 職場におけるパワーハラスメントの状況は多様であるが、代表的な言動の類型としては、以下のイからエまでのものが…(略)ある。

□ 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）

(イ) 該当すると考えられる例

① 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。

△ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

(イ) 該当すると考えられる例

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すること 又は当該労働者が開示することを禁止する若しくは強要すること。

4 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雇用管理上講ずべき措置の内容

(4) (1)から(3)までの措置と併せて講ずべき措置

イ 職場におけるパワーハラスメントに係る相談者・行為者等の情報は当該相談者・行為者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又は当該パワーハラスメントに係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、その旨を労働者に対して周知すること。なお、相談者・行為者等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ものであること。

3. プラチナえるばし認定要件の追加

○ プラチナえるばし認定要件について、事業主が改正均等法に基づき求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに関して講じている措置を女性活躍推進企業データベースにおいて公表していることを要件とすることとした。

○ すでに認定を取得している事業主におかれても、令和8年10月1日の施行日以降概ね3ヶ月以内の公表が必要。