

～令和 8 年 10 月 1 日施行～ 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 の義務化について

令和 8 年 8 月 24 日

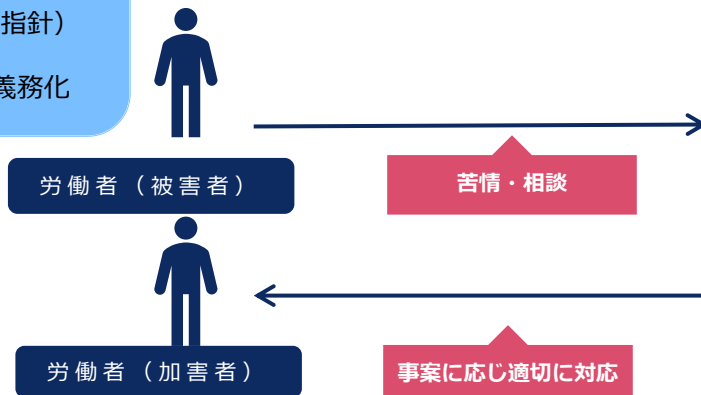
厚生労働省 静岡労働局 雇用環境・均等室

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

- 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。

・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
(現行) 望ましい取組 (指針)
↓
(令和8年10月1日～) 義務化

職場において事業主が雇用管理上講ずべき措置



- ① 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発
- ② 相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- ③ 職場におけるハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応
- ④ 併せて講ずべき措置

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



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！

事業主の皆さまは、改正法や細計の内容に応じた対策を行う準備を進めてください。

カスタマーハラスメント対策の義務化 [改正男女雇用機会均等法・検討の内容]

職場における「カスタマーハラスメント」とは、

職場において行われる①顧客等の営利であって、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、④から⑥までの罪を全て満たすもの

※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。

【①顧客等とは】

（例）事業主が行う事業に関係する者（今後各品の購入者や、サービスの利用客とも可能性がある）も当然である。

（例）事業主が提供する商品の購入やサービスの利用を必要とする。事業主が行う事業に関する内容に關し、自ら利益を享受する、或は利益の増進、企業等の経営活動に付いた実害を行う等の利益を、商品・サービスの利用者及びその代表者、取締役が享受する。

【社会連帯上許容される範囲を超えた活動とは】
社会連帯に拘らず、当該顧客等の利益の増進が契約内容からして相当性を欠くもの、又は平
段や低価格が相当でないものを指し、典型的な例としては以下のものがあります。

【黒色の内容が社会通念上許される範囲を超えるもの】 ・そもそも素直に理由がない又は商品・サービス等に著しく弊害のある内容 ・知見等により明らかなるサービス差を著しく認むべきもの ・当該サービスに用いられる技術が対価が不可能な態式であるもの ・著しく損害を及ぼすもの	【手段や表現が社会通念上許される範囲を超えるもの】 ・侮辱的な文意（悪言、悪罵等） ・無知・無識（誤記、中絶、中絶後、偽等） ・新語、下品な表現等 ・成文法に違反 ・経済的、身体的に害を及ぼす ・知覚的・感情的に害を及ぼす
--	---

この判断に当たっては、**往來を基業**（当該企業の中核、当該企業を安んずる事業の基盤となる権利や内容・程度を含む当該企業が行使した経緯や状況、継続・継続、継続の意思、性質、当該企業の継続・継続性、関係者の属性や心算の状況、内容と之の関係性）を総合的に考慮することが適当です。

「**営利の目的**」、「**手段や経緯**」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。

【労働者の就業環境が害されるとは】
当該運動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、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ずること。

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6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6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！



都道府県労働局雇用環境・均等部（室）

(画像をクリックするとリーフレット・パンフレットをご覧いただけます)

(Word版)

ハラスメントは許しません

事業所の名称	代表者名・住所
職場におけるバリエーションは、個人の事業所によって異なる性質的に決まるといわれています。また、従業員等の有効な能力発揮を助けることも、職場全体が事業所の運営に寄与し、高品質の製品・サービスを生み出すことにも貢献します。 性別・年齢・国籍・言語に基いては、セクシュアル・ハラスメント等の発生に留意する必要があります。また、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する法的な規定は、妊娠・出産等に関するセクシュアル・ハラスメント、育児・介護休業等に関する法的な規定との区別が重要になります。また、バリエーションと関係する発生に留意する場合は、コミュニケーションの改善と他の関係者の関係が重要になります。また、バリエーションと関係する発生に留意する場合は、コミュニケーションの改善と他の関係者の関係が重要になります。	

当社は下記のハラスメント行為を許しません。当社の従業員以外の者に対しても、これに関する行為を行ってはなりません。

○セクハラ (セクハラは男の性差別)

[illegible]

○ハツハツ (ハツ=ハツエメツト)

[illegible]

◇マタハラ（妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント）

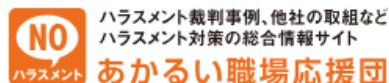
[illegible]

ハラスメントをしたことが原因でF1に参入は、結果的にF1の「悲劇の事件」等に基づき、悲劇的な出来事となることとなります。行為の具体的態様、当事者のF1の関与や被害の程度、その他客観的に判断して、処分を決定します。

精選書目：

★本工場、流通センター、パート・アルバイト等、当社において働いていただく全ての労働者が対象となります。
★本制度は公平に、性別を問わずに全ての労働者に対して適用されます。
★本制度は労働者の健康を第一とし、労働に対する不利益を招き得ない限りです。
★本制度を実施した場合には、事業継続や生産性の向上が図られ、事業が健康で持続可能な、発展的な状態に維持されることを期待しております。また、高付加価値の労働環境が実現します。





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



小売業

従来の「お客様の声に何でも答える」という対応だけでは、従業員を十分に守れず、企業としての生産性も維持できないと考えるようになり、本社のお客様相談部が中心となって取組を推進。

基本的な顧客対応の方針は、UAゼンセンの「悪質クレームの定義とその対応に関するガイドライン」を参考に定め、店舗には、厚生労働省が公表するカスハラ対策企業マニュアルおよびACAP監修の『「悪質クレーム」対応実務ハンドブック』を配布し、トラブル発生時には手元に置いて参照するよう伝えている。

従業員のマニュアルも変更し、具体的な判断基準や対応方法を記載。実際に社内で運用しながら現場の声をもとに適宜修正している。

お客様の声やトラブルの内容は個々に異なることから、マニュアル頼りではない現場での対応力も必要なため、階層別に研修を実施することで、現場の対応力を育てている。

今後カスタマーハラスメントが国会や行政、マスコミなどに取り上げられ、世の中にカスハラ認識が広がれば、会社の判断基準や対応方法をより明確に示しやすくなる。

また、お客様自身が自らの行動を振り返ることで、カスハラ自体が少なくなっていくことを期待している。

運送業（コールセンター）

「お前は向いていない。やめろ。」など繰り返される暴言によってオペレーターが委縮。約1か月、業務への復帰が困難になるトラブルがあり、お客様サービスセンターが中心となって取組を推進。

コールセンターのオペレーターへのアンケートでは暴言・威嚇・脅迫をはじめ、長時間の拘束や執拗な個人情報の要求といった被害が発生していたことが確認され、「会社として取組を進めなければ社員を守ることはできない」という意識が醸成された。

実務を想定した「カスハラ発言リスト」や伝え方に悩んだときに参考にできる「文言集」を盛り込んだ対応マニュアルを作成・周知、どのコールセンターでも対応できるよう情報は全社で共有している。

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、いわば正式な申し立てであり、カスタマーハラスメントには当たりません。

「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举ではありません。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。
 - ・ 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。

職場において事業主が雇用管理上講ずべき措置

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）

- ・トップメッセージとしての発信や、社内ホームページへの掲載、パンフレットによる配付。
- ・2－2の対処の内容と併せて研修を実施。

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（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。

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

4

相談窓口の設置と周知

相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。

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、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る。

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が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。

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）。

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。

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。

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。

(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。

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。

(取組例)

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掲載した資料を改めて配布する

■ 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

■ 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

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。

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。

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。

1. 求職者等に対するセクシュアルハラスメントとは

【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」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 | ・ インターンシップへの参加 |
| ・ 企業の就職説明会への参加 | ・ 教育実習、看護実習等の実習の受講 |
| ・ 企業の雇用する労働者への訪問 | |

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。

職場において事業主が雇用管理上講ずべき措置

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重要です。

対応例①（パンフレットP40～）

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
(電話番号〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇、メールアドレス〇〇〇)【女性】
- ・人事部 〇〇〇
(電話番号〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇、メールアドレス〇〇〇)【男性】
- ・コンプライアンス室 〇〇〇
(電話番号〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇、メールアドレス〇〇〇)【女性】
- ・コンプライアンス室 〇〇〇
(電話番号〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇、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。

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 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× × ×)
- 〇〇営業所 〇〇〇(内線〇〇、メールアドレス〇〇〇)
× × 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■■■)
〇〇営業所 〇〇〇(内線〇〇、メールアドレス〇〇〇)
× × 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行いません。

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】

ー ハラスメントの防止に関する規定 ー

(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という。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という。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し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大な要求
- 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値の侵害

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(不退出、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7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7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就業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。

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、別途定めようとして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も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。あかひ職場環境では、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.nhlw.go.jp/countermeasure/customer_hara_industry/

