



10/1~
施行

カスタマーハラスメント対策 求職者セクハラ（求職者等に対するセクシュアルハラスメント）対策

現行のハラスメント法制

	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)

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。

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)

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「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「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。

カスタマーハラスメントの定義

○カスタマーハラスメントは、以下の3つの要素すべてを満たすものと定義されました。

職場において行われる

- ①顧客、取引先、施設利用者、その他の事業に関係を有する者が行う
- ②社会通念上許容される範囲を超えた言動により
- ③労働者の就業環境が害されること

○ 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、いわば正当な申入れであり、**職場におけるカスタマーハラスメントには当たりません。**

○ 障害者から労働者に対して、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律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、職場における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す。

○ 職場におけるカスタマーハラスメントには、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ます。

「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。



言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- 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
- 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
⇒ 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
- 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
- 不当な損害賠償請求 等
⇒ 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

手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

● 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
- ・ 土下座を強要すること、盗撮や無断での撮影を行うこと 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



求職者セクハラ（求職者等に対するセクシュアルハラスメント）の定義

○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**」からの「**性的な言動**」により「**求職活動等**」が阻害されることです。

「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選択に資する活動を指します。

- （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、看護実習等の受講
 - ・企業の雇用する労働者への訪問



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。

求職者セクハラ（求職者等に対するセクシュアルハラスメント）の典型的な例



これらの例は限定列挙ではありません。

- ✓ 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。

事業主が講ずべき措置一覧表（ハラスメント対策全体）

		パワハラ	セクハラ	マタハラ	カスハラ	求職者 セクハラ
1	事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発	○	○	○	○	○
2	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の内容及び対処の内容の策定及びその周知				○	
3	求職活動等に関するルールの明確化と周知・啓発					○
4	相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備	○	○	○	○	○
5	事実関係の迅速かつ正確な確認	○	○	○	○	○
6	被害者に対する配慮のための措置	○	○	○	○	○
7	行為者に対する適正な措置	○	○	○		○
8	再発防止に向けた措置	○	○	○	○	○
9	特に悪質なカスタマーハラスメントへの対処の方針の策定、体制の整備				○	
10	併せて講ずべき措置（プライバシー保護、不利益取扱い禁止）	○	○	○	○	○

カスタマーハラスメント対策





○事業主が雇用管理上講ずべき措置の内容は指針に規定されています。

カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み

ハラスメント行為を想定した 事前の準備

- ①事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- ②カスタマーハラスメントの内容及び対処の内容の策定及びその周知
- ④相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- ⑨特に悪質なカスタマーハラスメントへの対処の方針の策定、体制の整備

ハラスメント行為が実際に 起こった際の対応

- ⑤事実関係の迅速かつ正確な確認
- ⑥被害者に対する配慮のための措置
- ⑧再発防止に向けた措置

その他

- ⑩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)



①事業主の方針等の明確化及び周知・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・啓発しなければなりません。

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。

対応例

- ✓ 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。
- ✓ トップメッセージとして当該方針を広く社内に発信すること。 等



②カスタマーハラスメントの内容及び対処の内容の策定及びその周知

事業主は、**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対処の内容**を、管理監督者を含む労働者に周知しておかなければなりません。

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。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。



④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、カスタマーハラスメントを受けた労働者からの相談に適切に対応できるよう、**相談窓口を定め**、相談対応者を定めるなどして、労働者に広く周知しなければなりません。
また、相談窓口の担当者が、相談に対し、適切に対応できるようにしておく必要があります。

相談窓口設置の対応例

- ✓ 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。

適切な相談対応に向けた対応例

- ✓ 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。



⑨特に悪質なカスタマーハラスメントへの対処の方針の策定、体制の整備

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**しなければなりません。

特に悪質と考えられるものへの対処の例

- ✓ 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。

抑止のための措置の対応例

- 「②カスタマーハラスメントへの対処内容等の策定及びその周知」の実施に併せて、
- ✓ 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
- ✓ 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



⑤ 事実関係の迅速かつ正確な確認

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、**事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認**しなければなりません。

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ます。

対応例

- ✓ ②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



⑥被害者に対する配慮のための措置

⑤により、職場におけるカスタマーハラスメントの被害を受けた事実が確認された場合においては、速やかに被害を受けた労働者に対する配慮のための措置を行う必要があります。

対応例

- ✓ 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



⑧再発防止に向けた措置

カスタマーハラスメント事案が一旦解決した後も、同様の事案・被害が**再発することを防ぐ**ため、あらためて基本方針等を周知・啓発し、必要な場合には、カスタマーハラスメントの原因・背景となった商品・サービス・接客等の問題や、顧客等とのコミュニケーション不足の改善を図る必要があります。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必要があります。

再発防止に向けた措置の取組例

- ✓ 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、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。
- ✓ 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。



⑩ 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）

・相談への対応又は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、その旨を労働者に周知する必要があります。なお、相談者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等の機微な個人情報も含まれます。

プライバシー保護のための取組例

- ✓ 相談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、当該マニュアルに基づき対応するものとする。
- ✓ 相談窓口におい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じていることを、周知すること。

労働者が相談をしたこと若しくは事実関係の確認等に協力したこと、労働局に対して相談したこと等を理由として、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。

不利益な取扱いをされない旨の取組例

- ✓ 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、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記載し、労働者に配布等すること。

求職者等に対するセクシュアルハラスメント (求職者セクハラ) 対策





○事業主が雇用管理上講ずべき措置の内容は指針に規定されています。

求職者セクハラ対策の基本的な枠組み

ハラスメント行為を想定した 事前の準備

- ①事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- ②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

ハラスメント行為が実際に 起こった際の対応

- ⑤事実関係の迅速かつ正確な確認
- ⑥被害者に対する配慮のための措置
- ⑦行為者に対する適正な措置
- ⑧再発防止に向けた措置

その他

- ⑩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)



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・啓発しなければなりません。

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

② 行為者への厳正な対処方針、内容の規定化と周知・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・啓発しなければなりません。

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



③求職活動等に関するルールの明確化と周知・啓発

事業主は、**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・啓発しなければなりません。

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、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。

求職活動等に関するルールを求職者等に周知する際の例



○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。

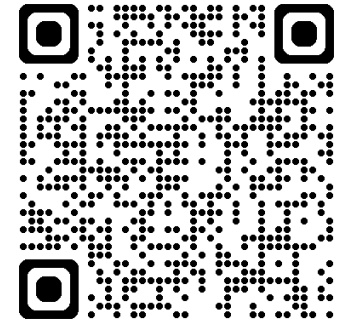
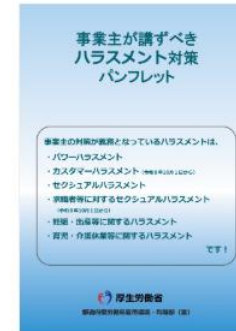
また、相談を行ったことや、事実確認に協力したことなどが、採用選考の判断に影響を与えることはありませんので、安心してご相談ください。

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。



上記二次元コードの資料
P46に掲載されています。

ホームページや
パンフレット等で
求職者等に周知
してください。





④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、**相談窓口**をあらかじめ定め、求職者等に周知しなければなりません。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ます。また、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しておく必要があります。

対応例

（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。

（適切な相談対応に向けた対応例）

- ✓ 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。 等



⑤事実関係の迅速かつ正確な確認

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を迅速かつ正確に確認しなければなりません。

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





⑥被害者に対する配慮のための措置

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わなければなりません。

対応例

- ✓ 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。 等

⑦行為者に対する適正な措置

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わなければなりません。

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



⑧再発防止に向けた措置

あらた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。 等



⑩ 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）

相談への対応又は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じるとともに、その旨を労働者及び求職者等に周知する必要があります。

プライバシー保護のための取組例

- ✓ 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、当該マニュアルに基づき対応するものとする。
- ✓ 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、ホームページ等広報又は啓発のための資料等に掲載し、社内配布及び社外に発信等すること。等

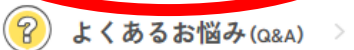
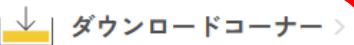
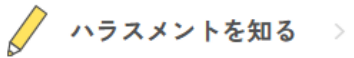
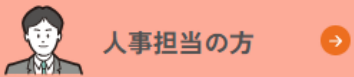
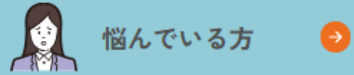
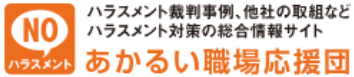
労働者が事実関係の確認等の協力をしたこと、労働局に対して相談したこと等を理由として、**解雇**
その他不利益取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること。

不利益な取扱いをされない旨の取組例

- ✓ 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、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記載し、労働者に配布等すること。等



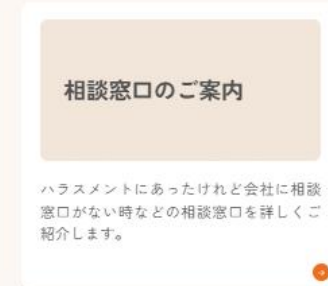
<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>



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



ハラスメント事案解決のための伴走型支援事業



厚生労働省
厚労省委託事業
令和5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

専門家無料派遣申込はこちらから ▶

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

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

伴走支援は「全4回」で実施し、このように進めます

現状ヒアリング、
情報・課題の整理



事業主様、人事労務担当者様
に対し、現状をヒアリング
し、情報や課題の整理をお手
伝いします。

1～2回

事実確認手法ご案内
配慮、措置等の支援



・事実関係の確認の手法を
ご案内します。
・被害者への適正な配慮、
行為者に対する適正な措置等
についての助言を差し上げま
す。

1～2回

フォローアップ助言



支援を踏まえて、進捗状況等
のフォローアップを行うとと
もに、再発防止措置の実施に
ついての助言を行います。

1回

<https://harassment-jian-banso.mhlw.go.jp/>

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。
(全4回)

オンライン対応可

秘密厳守

HPからお申込みいただけます。

ご相談ください



鳥取労働局雇用環境・均等室

〒680-8522

鳥取市富安2丁目89-9

Tel: 0857-29-1709

ご清聴ありがとうございました



This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.