事業主が講ずべきハラスメント対策

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

NO! ハラスメント

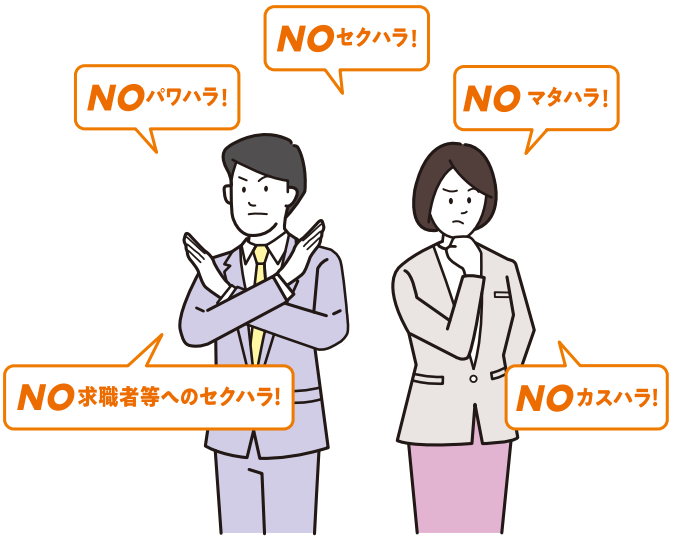
進んでいますか？あなたの職場のハラスメント対策



ハラスメント対策は、企業の義務です!



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、育児・介護休業等に関するハラスメントの対策をしましょう!



改正労働施策総合推進法等が令和8年10月1日から施行され、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に加え、カスタマーハラスメント及び求職者等に対するセクシュアルハラスメントについても、その防止のための措置を講じることが、事業主の義務となりました。

事業主の方は、実効性のあるハラスメント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、取引先や求職者等の、仕事をしていく中で関わる人たちとお互いに尊重し合うことで、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. 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. 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、①～③の要素全てを満たす行為をいいます。

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

3. 職場における「セクシュアルハラスメント」とは

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ることや、労働者の意に反する性的な言動により就業環境が害されることです。

4.「求職者等に対するセクシュアルハラスメント」とは

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。

5. 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とは

職場において行われる上司・同僚からの言動（妊娠・出産したこと、育児・介護休業等の制度の利用に関する言動）により、妊娠・出産した女性労働者や育児休業等を申出・取得した男女労働者の就業環境が害されることです。妊娠の状態や育児・介護休業制度等の利用等と嫌がらせとなる行為の間に因果関係があるものがハラスメントに該当します。

なお、業務分担や安全配慮等の観点から、客観的にみて、業務上の必要性に基づく言動によるものはハラスメントには該当しません。

ハラスメントとは?



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、事業主に防止措置を講じることが義務付けられているハラスメントには、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、育児・介護休業等に関するハラスメントがあります。(※)

(※)令和8年10月1日より、カスタマーハラスメント及び求職者等に対するセクシュアルハラスメントについて防止措置を講じることが、全ての事業主に義務付けられました。詳しくはカスタマーハラスメント対策や、求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策リーフレットを参照ください。

パワーハラスメントは大きく分けて6つの類型があります

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し行う

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

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

カスタマーハラスメント

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
(例)性的な要求、労働者のプライバシーに関わる要求

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
(例)契約内容を著しく超えたサービス提供の要求

対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
(例)契約金額の著しい減額の要求

不当な損害賠償要求
(例)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

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)

(例)●殴る、蹴る、叩く等の暴行●物を投げつけること



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)

(例)●店舗の物を壊すことをほのめかす発言、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 ●労働者の人格を否定するような言動(相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む)



威圧的な言動
(例)●大きな声で労働者や周囲を威圧 ●反社会的な言動

継続的、執拗な言動
(例)●同様の質問の執拗な繰り返し ●当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て

拘束的な行動
(不退去、居座り、監禁)

(例)●長時間に渡る居座り、電話での労働者の拘束



セクシュアルハラスメント

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。

求職者等に対するセクシュアルハラスメント

典型的な例
(例)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。

(例)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。

(例)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。



妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメント

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。

(例)上司に妊娠を報告したところ、「次回の契約更新はないと思え」と言われた。

ハラスメントを受けているのでは？と思ったら…



一人で悩まず、上司や同僚、あるいは相談窓口に相談しましょう！

上司や同僚に相談しましょう

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、いつどこで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と、後々の事実確認などで有効です。一人で悩まず、上司や同僚に相談しましょう。

相談窓口へ相談しましょう

すべての事業主は、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、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、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、企業の相談窓口に、ハラスメントについて相談しましょう。求職者等の方は、所属大学のキャリアセンター等に相談することもできます。

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、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耐えられず、会社の相談窓口に相談したところ、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くよう解決を図っていきます。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。

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

【カスタマーハラスメント以外のハラスメント】

- 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
- 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

【カスタマーハラスメント】

- カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること
- 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

【求職者等に対するハラスメント】

- 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

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

【全てのハラスメント】

- 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること
- 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



【全てのハラスメント】

- 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)
- 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

【カスタマーハラスメント以外のハラスメント】

- 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

【全てのハラスメント】

- 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)

カスタマーハラスメントの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すること

併せて講ずべき措置

【全てのハラスメント】

- 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
- 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

- 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

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

カスタマーハラスメント、職場におけるセクシュアルハラスメント、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、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、都道府県労働局雇用環境・均等部（室）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	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	029-277-8295	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	086-225-2017
	（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）	089-935-5208
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			

NO ハラスメント

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/

（令和8年11月作成）