

## 改正女性活躍推進法・ハラスメント対策等説明会

# 改正労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法 (ハラスメント対策の強化)について

※R8.1/30時点の情報での作成資料となります



令和8年2月13日、17日

山形労働局雇用環境・均等室

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

## 説明内容



- 1 現在施行されているハラスメント法制について
- 2 改正の背景と概要(ハラスメント対策の強化)
- 3 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(案)
- 4 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雇用管理上講ずべき措置等に関する指針(案)
- 5 その他
  - (1) パワーハラスメント防止指針の改正について
  - (2) 参考資料

# 現在施行されているハラスメント法制について



# 現在施行されているハラスメント法制

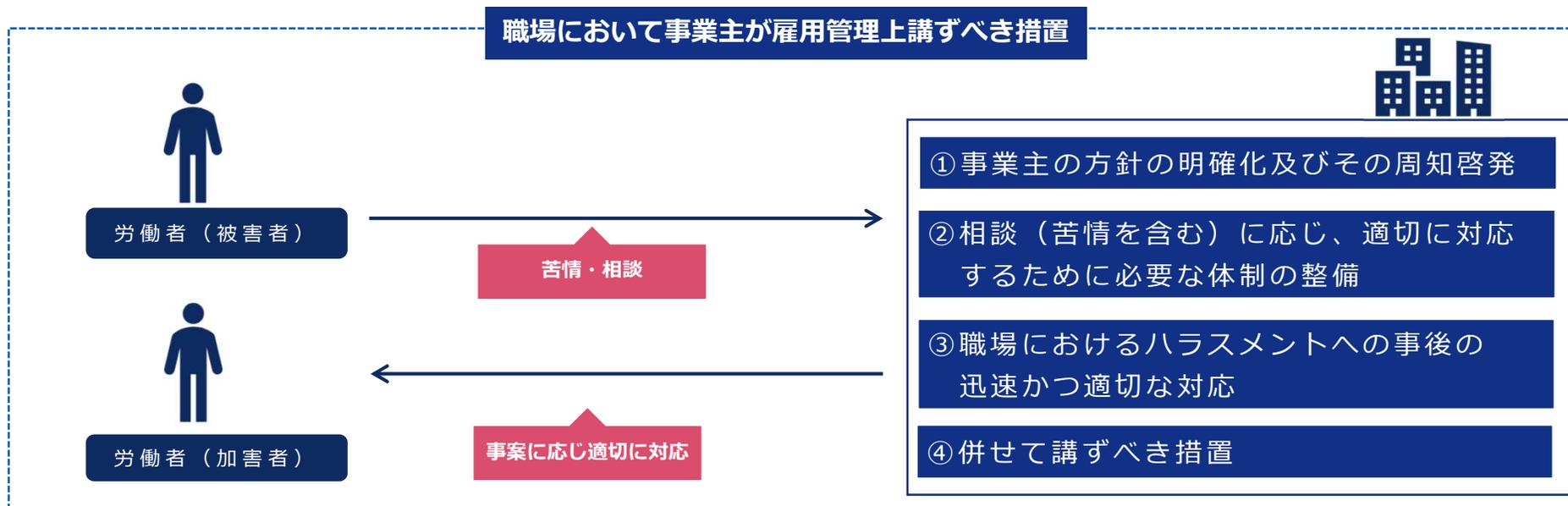
	雇用管理上の措置義務	法制化した年
セクシュアルハラスメント	<p>○ <b>男女雇用機会均等法</b></p> <p>第11条 事業主は、職場において行われる性的な言動に対するその雇用する労働者の対応により当該労働者がその労働条件につき不利益を受け、又は当該性的な言動により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。</p>	<p>平成9年改正： 事業主の配慮義務</p> <p>↓</p> <p>平成18年改正： 事業主の措置義務</p>
妊娠・出産に関するハラスメント	<p>○ <b>男女雇用機会均等法</b></p> <p>第11条の3 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。</p>	<p>平成28年改正： 事業主の措置義務</p>
育児休業等に関するハラスメント	<p>○ <b>育児・介護休業法</b></p> <p>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。</p>	<p>平成28年改正： 事業主の措置義務</p>
パワーハラスメント	<p>○ <b>労働施策総合推進法</b></p> <p>第30条の2 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。</p>	<p>令和元年改正： 事業主の措置義務</p>

カスタマーハラスメント：法律上の義務なし。指針において、事業主が行うことが**望ましい取組として位置付け**。

就活等セクシュアルハラスメント：法律上の義務なし。指針において、事業主が行うことが**望ましい取組として位置付け**。

# 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。



## 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

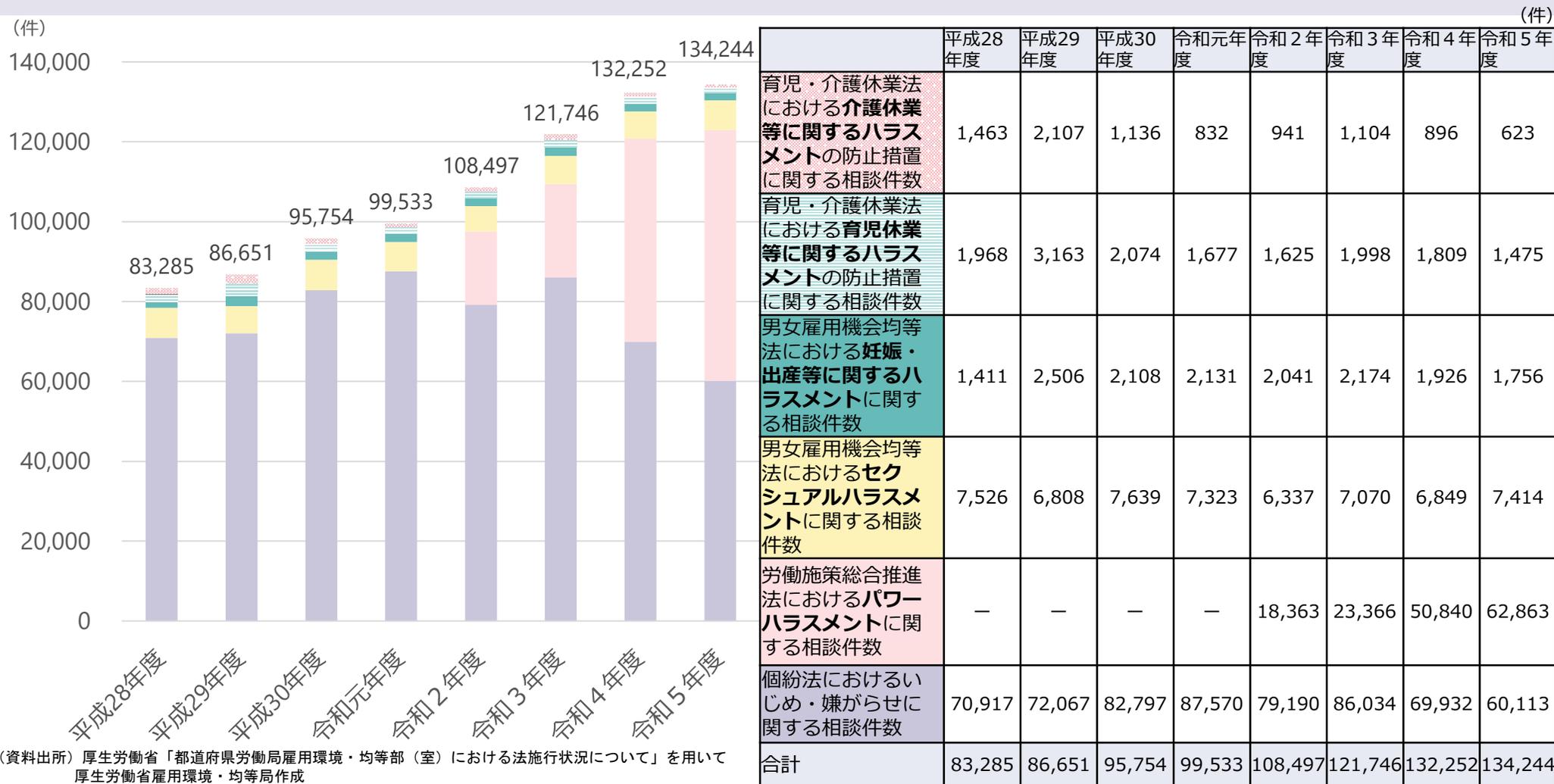
# 改正の背景と概要（ハラスメント対策の強化）



# 都道府県労働局へのハラスメントに関する相談件数の状況

令和7年1月24日労働政策審議会  
雇用環境・均等分科会  
参考資料1-2より

- 均等法、育介法、労推法では、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、育児休業等に関するハラスメント、パワーハラスメントについて雇用管理上の措置義務を課し、ハラスメントの防止を図っている。しかし、法制定後も、労働局へのハラスメントの相談件数は高止まりしている状況。



(資料出所) 厚生労働省「都道府県労働局雇用環境・均等部(室)における法施行状況について」を用いて厚生労働省雇用環境・均等局作成

※ 令和2年6月、労働施策総合推進法が施行され、企業の職場におけるパワーハラスメントに関する紛争は同法に基づき対応することとなったため、いじめ・嫌がらせに関する個別労働紛争に基づく対応とパワーハラスメントに関する労働施策総合推進法に基づく対応は令和2年度以降別途計上している。

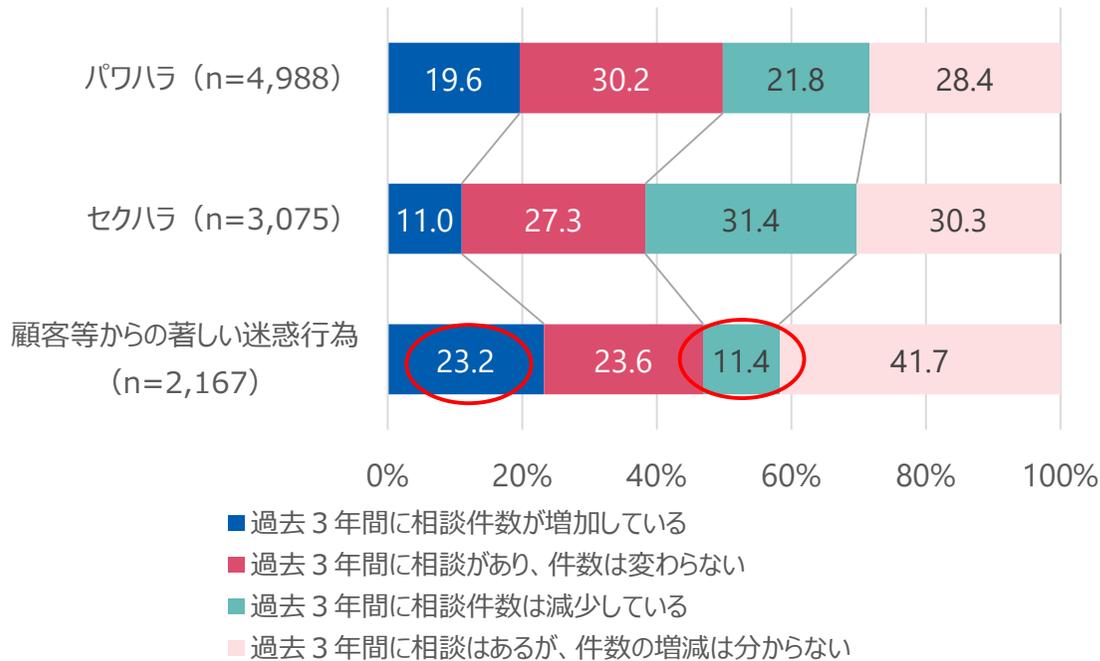
※ 「個紛法におけるいじめ・嫌がらせに関する相談件数」以外の相談件数には、企業からの法令内容に関する問合せなどの件数も含まれている。

# 職場におけるハラスメントに関する現状

- 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であり、これまでも順次対策の強化が図られてきたが、近年、顧客、取引先等からの著しい迷惑行為であるカスタマーハラスメントや、就職活動中の学生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。

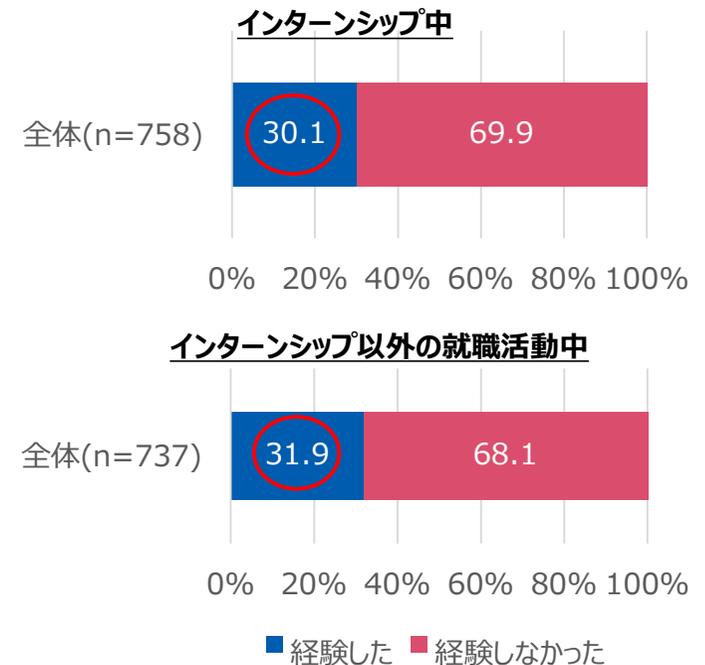
## 企業におけるハラスメントに係る相談件数の増減の状況

- 企業におけるハラスメントに係る相談件数の過去3年間の増減の傾向を見ると、顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）では、「件数が増加している」が「件数は減少している」より大幅に高い。



## 就活等セクシュアルハラスメントの状況

- インターンシップ中にセクハラを経験した者は30.1%、就職活動中にセクハラを経験した者は31.9%である。



※調査対象：過去3年間に各ハラスメントまたは不利益取扱いに関する相談を取り扱ったと回答した企業（無回答、無効回答を除く）

（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

※調査対象：調査に回答した全ての者（n=1,000）  
※全体は、2020～2022年度の合計。

# 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

公布の日から起算して1年6月以内で政令で定める日（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）

# 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】

## 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（予定）

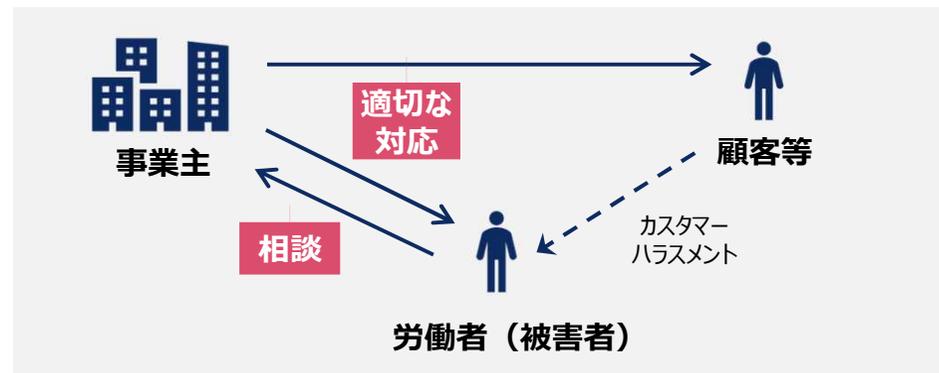
- **カスタマーハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、措置の具体的な内容については国が指針を定めることとする。**

#### 《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  
(例：マニュアル整備、研修実施等)
- (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  
(例：カスタマーハラスメントを行った者への対応が必要な場合に一人に対応させないようにすること等) 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。

- 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。**

# 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】

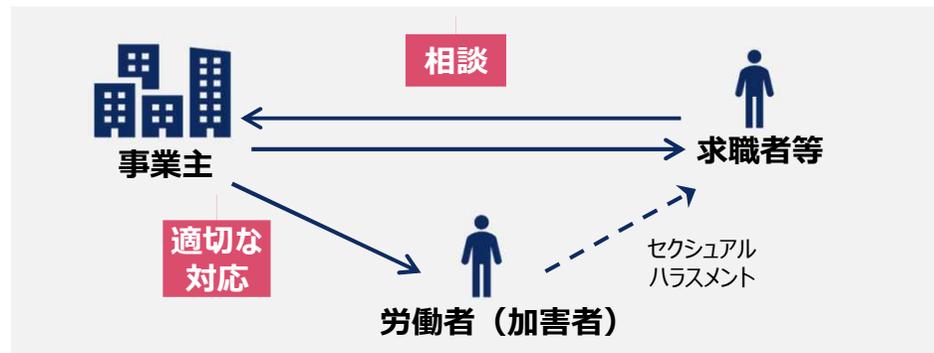
## 見直し内容

### 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（予定）

- 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。

# 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(案)

(令和8年1月20日開催労働政策審議会雇用環境・均等分科会資料4(別紙)より)

### 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について

- 告示日：令和8年2月（予定）
- 適用期日：改正法の施行の日（令和8年10月1日予定）

※黄色マーカー項目について、次頁より説明

## 1 はじめに

## 2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容

- (1) 職場におけるカスタマーハラスメント
- (2) 「職場」とは
- (3) 「労働者」とは
- (4) 「顧客等」とは
- (5) 「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
- (6) 「労働者の就業環境が害される」とは

## 3 事業主等の責務

- (1) 事業主の責務
- (2) 労働者の責務

## 4 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

## 5 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

- (1)～(2)略

## 6 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)～(4)略

## 7 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

## 2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容

### (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、①～③までの要素を全て満たすもの
  
- なお、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らない。
  
- また、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ある。
  
- 加えて、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るものである。

## 2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容

### (4) 「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**

を指し、例えば以下の者等が含まれる。

- ・ 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 職場におけるカスタマーハラスメントの内容

### (5) 「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。
- 社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例（イ及びロに掲げるものは限定列举ではないことに十分留意）
  - イ **言動の内容**が社会通念上許容される範囲を超えるもの
    - (イ) 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
    - (ロ) 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
    - (ハ) 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
    - (ニ) 不当な損害賠償要求
  - ロ **手段や態様**が社会通念上許容される範囲を超えるもの
    - (イ) 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
    - (ロ) 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）
    - (ハ) 威圧的な言動
    - (ニ) 継続的、執拗な言動
    - (ホ) 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

4 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

令和8年1月20日  
労働政策審議会  
雇用環境・均等分科会資料4  
(別紙)より作成(一部変更)

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。**

対応例

- (イ) 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

**ロ 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で対応させないこと。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。

対応例

- (イ) 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。
- (ロ) 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。
- (ハ) 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 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

令和8年1月20日  
労働政策審議会  
雇用環境・均等分科会資料4  
(別紙)より作成(一部変更)

##### (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することも考えられる。

###### 対応例

- (イ) 相談に対応する担当者をあらかじめ定めること。
- (ロ) 相談に対応するための制度を設けること。
- (ハ) 外部の機関に相談への対応を委託すること。

**ロ 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

- (イ) 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。
- (ロ) 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。
- (ハ) 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。

令和8年1月20日  
労働政策審議会  
雇用環境・均等分科会資料4  
(別紙)より作成(一部変更)

#### 4 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

##### (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
- (イ) (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。
  - (ロ) 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

**ロ 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
- (イ) (1)口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。
  - (ロ) 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

4 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

令和8年1月20日  
労働政策審議会  
雇用環境・均等分科会資料4  
(別紙)より作成(一部変更)

(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。

対応例

- (イ) 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。
- (ロ) 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。

4 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

令和8年1月20日  
労働政策審議会  
雇用環境・均等分科会資料4  
(別紙)より作成(一部変更)

(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。

- ・ 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 (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。

令和8年1月20日  
労働政策審議会  
雇用環境・均等分科会資料4  
(別紙)より作成(一部変更)

#### 4 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

##### (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

- (イ) 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。
- (ロ) 相談者等のプライバシーの保護のために、相談窓口の担当者に必要な研修を行うこと。
- (ハ) 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、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掲載し、配布等すること。

□ 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

- (イ) 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。
- (ロ) 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。

# 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに 関して雇用管理上講ずべき措置等に関する指針 (案)

(令和8年1月20日開催労働政策審議会雇用環境・均等分科会資料5(別紙)より)

### 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雇用管理上講ずべき措置等に関する指針について

- 告示日：令和8年2月（予定）
- 適用期日：改正法の施行の日（令和8年10月1日予定）

※黄色マーカー項目について、次頁より説明

令和8年1月20日労働政策審議会  
雇用環境・均等分科会資料5（別紙）より  
作成（一部変更）

## 1 はじめに

### 2 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
- (2) 「求職活動等」とは
- (3) 「労働者」とは
- (4) 「性的な言動」とは
- (5) 「求職活動等におけるセクシュアルハラスメント」とは

### 3 事業主等の責務

- (1) 事業主の責務
- (2) 労働者の責務

### 4 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

### 5 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)～(2)略

### 6 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)～(2)略

## 2 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をいう。
- なお、同性に対するものも含まれる。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となる。

### (2) 「求職活動等」とは

- 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、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る。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らない。

（求職活動等の例）

- ・ 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

### (5) 「求職活動等におけ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  
その状況は多様であるが、典型的な例として次のようなものがある。
  - イ 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。
  - ロ 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。
  - ハ 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。
  - ニ 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。
  - ホ 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。
  - ヘ 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。

令和8年1月20日  
労働政策審議会  
雇用環境・均等分科会  
資料5(別紙)より作成  
(一部変更)

#### 4 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

- 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。  
その際、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの発生の原因や背景には、性別役割分担意識に基づく言動もあると考えられ、こうした言動をなくしていくことがセクシュアル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 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。**

**ロ 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。**

**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。

また、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、2(2)の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。

#### 4 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

令和8年1月20日  
労働政策審議会  
雇用環境・均等分科会  
資料5(別紙)より作成  
(一部変更)

##### (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、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】

- (イ) 相談に対応する担当者をあらかじめ定めること。
- (ロ) 相談に対応するための制度を設けること。
- (ハ) 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。

- **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、被害を受けた求職者等（以下「被害者」という。）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、相談を行った求職者等（以下「相談者」という。）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が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。

#### 4 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

令和8年1月20日  
労働政策審議会  
雇用環境・均等分科会  
資料5(別紙)より作成  
(一部変更)

##### (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。

ロ 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。

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。

- ニ 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。

##### (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。

ロ 法第13条第2項、第23条第2項及び第24条第2項の規定を踏まえ、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。

## その他

(1) パワーハラスメント防止指針の改正について

(2) 参考資料

- 建議の記載を踏まえ、パワーハラスメント防止指針を改正し、自爆営業について以下のように規定してはどうか。

## 【建議（抜粋）】

### 2. 職場におけるハラスメント防止対策の強化

#### (4) パワーハラスメント防止指針へのいわゆる「自爆営業」の明記

- いわゆる「自爆営業」に関して、職場におけるパワーハラスメントの3要件を満たす場合にはパワーハラスメントに該当することについて、パワーハラスメント防止指針に明記することが適当である



## 【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) 職場におけるパワーハラスメントは、(1)の①から③までの要素を全て満たすものをいい（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、職場におけるパワーハラスメントには該当しない。）、個別の事案についてその該当性を判断するに当たっては、(5)で総合的に考慮することとした事項のほか、当該言動により労働者が受ける身体的又は精神的な苦痛の程度等を総合的に考慮して判断することが必要である。

このため、個別の事案の判断に際しては、相談窓口の担当者等がこうした事項に十分留意し、相談を行った労働者（以下「相談者」という。）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、相談者及び行為者の双方から丁寧に事実確認等を行うことも重要である。

これらのことを十分踏まえて、予防から再発防止に至る一連の措置を適切に講じることが必要である。

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、以下のイからへまでのものがあり、当該言動の類型ごとに、典型的に職場におけるパワーハラスメントに該当し、又は該当しないと考えられる例としては、次のようなものがある。

ただし、個別の事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ること、また、次の例は限定列挙ではないことに十分留意し、4(2)口にあるとおり広く相談に対応するなど、適切な対応を行うようにすることが必要である。

なお、職場におけるパワーハラスメントに該当すると考えられる以下の例については、行為者と当該言動を受ける労働者の関係性を個別に記載していないが、(4)にあるとおり、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ある。

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。

イ～へ （略）

## パワーハラスメント防止指針の改正について②

- 附帯決議の内容を踏まえ、パワーハラスメント防止指針を改正し、いわゆる「カミングアウト」の強要又は禁止について以下のように規定してはどうか。

【労推法等一部改正法 附帯決議（抜粋）】※衆七、参十

性的指向や性自認（SOGI）の開示であるいわゆる「カミングアウト」を禁止する又は強要・強制する行為がパワーハラスメントに該当し得ること・・・（略）を・・・（略）関連するハラスメント防止指針に明記し、もって広く事業主に周知啓発を行うこと。



### 【パワーハラスメント防止指針】（改正イメージ）

（注）グレー塗り部分は、「性的指向及びジェンダーアイデンティティの多様性に関する国民の理解の増進に関する法律」の成立に伴う技術的な改正のイメージ

#### 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、以下のイからへまでのものが…（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・性自認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。

へ 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・性自認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強要する若しくは禁止すること。

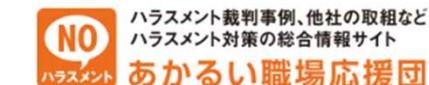
#### 4 事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関し雇用管理上講ずべき措置の内容

(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・性自認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。



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



ハラスメント裁判事例、他社の取組など  
ハラスメント対策の総合情報サイト



- ハラスメントの定義
- ハラスメントの種類と種類
- 動画で学ぶハラスメント
- 裁判例を見てみよう
- 他の企業はどうしてる？
- カスタマーハラスメント対策企業事例
- Q&A
- 相談窓口のご案内
- ハラスメント**  
オンライン研修講座



職場のハラスメントを知る (パワハラ、セクハラ、いわゆるマタハラ)



その他のハラスメントを知る



## 業種別カスタマーハラスメント対策マニュアルの策定手順例

令和7年3月

令和6年度「総合的ハラスメント防止対策事業」では、カスタマーハラスメント対策に関心を持つ業界団体等が、業界共通の対応方針等を策定・発信するまでの取組支援について、スーパーマーケット業界を対象にモデル事業として実施しました。

今後、他の業界が同様に業種別の対策マニュアルを策定する際の参考とすべく、今年度の事業の経験や成果を基に、下記のとおり策定手順の一例を示すこととします。

各業界・業種において、これも参考にしつつ、また各業界・業種の特徴や実態を踏まえ、効果的な対策マニュアルの策定等が進むことが期待されます。

## &lt;策定手順例&gt;

## ● 検討委員会の立ち上げ、検討の着手

- 業界団体を中心に、労働組合や有識者等の参画を得て、検討委員会を立ち上げる。
  - ※ 業界団体が複数ある場合には、できるだけ多くの団体の参画を得ることが望ましい。
- 検討委員会にて、業界内の既存の取組を把握するとともに、今後の検討方針や策定スケジュールを検討する。

## ● 実態把握のための企業アンケート調査の実施

- カスタマーハラスメントの被害実態、各社における対策の実施状況等について業界団体等の傘下の企業へのアンケート調査を実施する。
  - ※ アンケート調査の項目は、厚生労働省のカスタマーハラスメントに係る調査結果や、今年度事業での調査結果も参考にしつつ、検討委員会で検討する。

## ● 実態把握のための企業ヒアリングの実施

- アンケート調査の結果も踏まえ、企業における対策の実施状況の詳細について、取組を実施している企業からのヒアリングを実施する。ヒアリングを通じて、企業の有効な対策事例を把握する。

## ● 対策マニュアルの検討・執筆

- アンケート調査の結果や、ヒアリングの結果を取りまとめつつ、下記の対策マニュアルの構成例も参考に、対策マニュアルの検討・執筆を行う。
  - ※ 業界固有ではない一般的な項目の執筆にあたっては、厚生労働省が策定した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が参考となる。
- 業界で足並みを揃えた対策を進めるため、業界共通の対応方針を検討・策定する。

## 【対策マニュアルの構成例】

- ・ カスタマーハラスメントに取り組む意義
- ・ カスタマーハラスメントとは、判断基準
- ・ 業界内のカスタマーハラスメントの実態（アンケート調査結果から）
- ・ 業界共通の対応方針
- ・ 業界で発生している代表的なカスタマーハラスメントの行為・類型
- ・ 具体的な対策・企業事例（ヒアリング結果から）
- ・ 参考情報

## ● マニュアルの公表・周知

- 対策マニュアルや、業界共通の対応方針について、業界の取組として対外的に公表する。
- 対策マニュアルや、業界共通の対応方針について、業界団体等の傘下企業に周知し、これらの活用を図る。その際、業界共通のポスターを作成することも考えられる。
  - ※ 一方で、厚生労働省が作成したカスタマーハラスメント対策に係るポスターの活用も可能。
- 対策マニュアルの内容やカスタマーハラスメントに対応するための取組方法等について、研修を実施する。

## &lt;参考資料・情報&gt;

- ・ 業種別カスタマーハラスメント対策企業マニュアル・ポスター・研修動画  
URL [https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/customer\\_hara\\_index/customer\\_hara\\_industry](https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/customer_hara_index/customer_hara_industry)
- ・ カスタマーハラスメント対策企業マニュアル  
URL [https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/pdf/cusuvara\\_manual.pdf](https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/pdf/cusuvara_manual.pdf)
- ・ あかるい職場応援団  
URL <https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>

## 雇用環境・均等室 ハラスメント対策・各種規定例ダウンロード

### 1 ハラスメント対策

◎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対策

法で義務付けられているハラスメント対策とは（パンフレット）

◎パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産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防止に関する規定例、防止文書等

- ・職場におけるハラスメント防止に関する規定例
- ・ハラスメント防止文書例
- ・ハラスメント対応マニュアル（例）
- ・相談・苦情への対応の流れ（例）

◎職場のハラスメントの予防・解決に向けたポータルサイト「あかるい職場応援回」では、ハラスメント対策解説動画や研修用動画等をダウンロードしてご活用いただけます。

- ・職場におけるハラスメント対策研修動画（事業主向け、相談窓口担当者向け等）
- ・動画で学ぶハラスメント

※その他、社内研修資料（各企業で修正可能）や他社の取組事例、ハラスメント裁判事例なども掲載されていますので、ご活用ください。

### 2 フリーランスに対する ハラスメント対策

- ・ハラスメント防止文書例
- ・規定などの対応例
- ・フリーランスの方に対するハラスメントの相談窓口周知例

#### 各種法令・制度・手続き

##### 労働契約法関係

今回の改正で措置義務となった、  
 ・職場のカスタマーハラスメント対策  
 ・求職活動におけるセクシュアルハラスメント対策  
 についても、今後掲載していきますので、ぜひご活用ください。

##### 法令・様式集

##### 法令

##### 様式集

##### 各種ダウンロード

労働契約法（無期転換ルール）とその特例（有期雇用特別措置法）について

##### 公益通報者の保護

##### 就職氷河期世代活躍支援