

令和8年9月7日（月）、9日（水）

山形労働局 改正ハラスメント対策等説明会

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



山形労働局イメージキャラクター
「ヤッピー」

山形労働局
雇用環境・均等室

本日の説明事項

●改正労働施策総合推進法等

ハラスメント対策の強化（2026年10月1日施行）

① カスタマーハラスメント

② 求職者等に対するセクシュアルハラスメント

- 改正労働施策総合推進法等

ハラスメント対策の強化（2026年10月1日施行）



ひと、くらし、みらいのために



厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

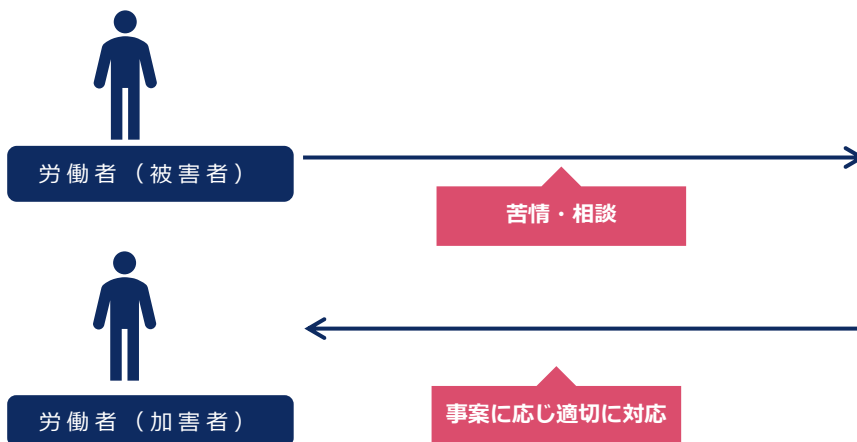
現行のハラスメント法制

	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

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。

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

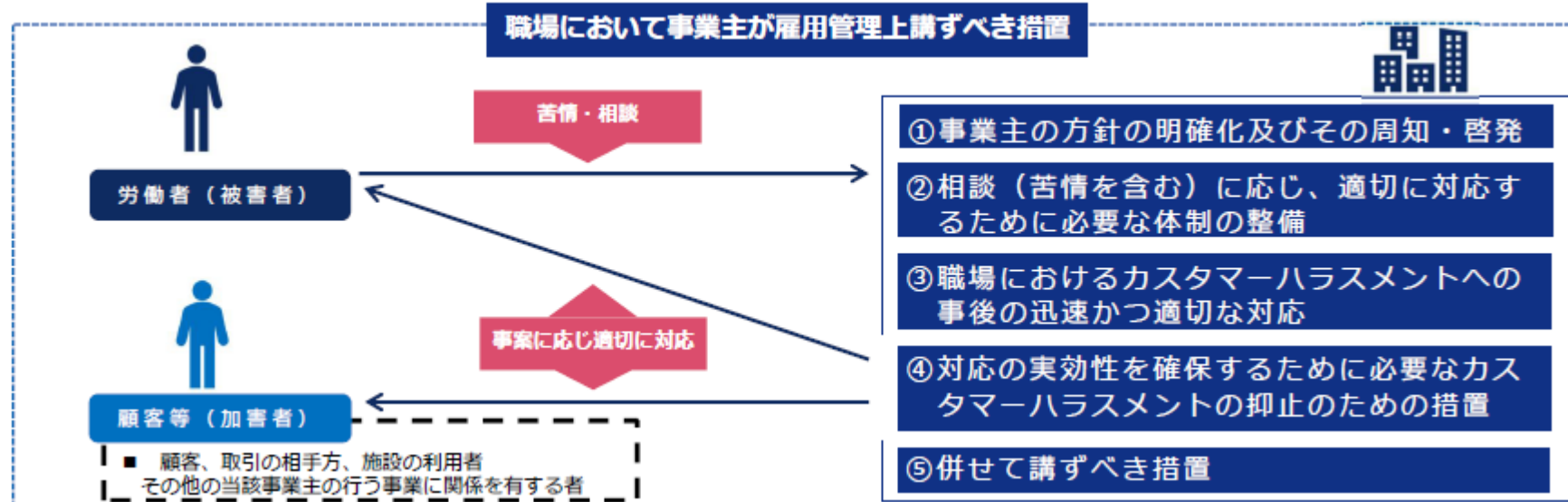
- ① **事業主の方針の明確化及びその周知・啓発**：ハラスメントの内容、ハラスメントを行ってはならない旨の方針の明確化、管理監督者を含む労働者への周知啓発。行為者については、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発。
- ② **相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備**：相談窓口の周知。発生のおそれがある場合やハラスメントに該当するか否かが微妙な場合であっても、広く相談に対応。
- ③ **職場におけるハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応**：事実関係を迅速かつ正確に確認。事実関係の確認後は、速やかに被害者に対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

① カスタマーハラスメント

- 職場におけるカスタマー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：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、労働者に周知・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対処の内容を、労働者に周知する。
- 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カスタマー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 職場におけるカスタマー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を適正に行う。再発防止に向けた措置を講ずる。
- ④ 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：特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対処の方針をあらかじめ定め、労働者に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備する。
- ⑤ 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。

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
- 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ありません。また、障害者から労働者に対して、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りません。
- 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」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**

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

「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、行為者との関係性等）を**総合的に考慮**することが適当です。
- 「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も留意する必要があります。

社会通念上相当な範囲を超える言動の内容及び手段・態様の典型的な例

※ これらの例は限定列挙ではありません。

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。

社会通念上相当な範囲を超える言動の内容及び手段・態様の典型的な例

※ 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。

(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行うこと。
 - ・ 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、執拗な責め立てを行うこと。
 - ・ 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。

事業主は、以下の措置を**必ず**講じなければなりません。

- (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

- ① 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、労働者に周知・啓発する

取組例

- 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、配付等すること。
- トップメッセージとして、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を広く社内に発信すること。
- 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を労働者に対して周知・啓発するため、カスタマーハラスメントへの対処の内容と併せて研修、講習等を実施すること。

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、定期的の実施する、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。

カスタマーハラスメントの防止のために講ずべき措置（義務）

② 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する

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（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。

（２）相談体制の整備

③ 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する

取組例

- 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

- 「窓口をあらかじめ定める」とは、窓口を形式的に設けるだけでは足りず、実質的な対応が可能な窓口が設けられていることをいいます。
- このためには、労働者に対して窓口を周知し、労働者が利用しやすい体制を整備しておくことが必要です。
- 相談は面談だけでなく、電話、メール等の複数の方法で受けられるよう工夫しましょう。
- 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。

カスタマーハラスメントの防止のために講ずべき措置（義務）

④ 相談窓口担当者が、適切に対応できるようにする

取組例

- 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等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

- 相談に当たっては、相談者の話に真摯に耳を傾け、相談者の意向等を的確に把握することが必要です。特に、ハラスメントを受けた心理的影響から理路整然と話すことができない場合がありますので、忍耐強く聞くように努めましょう。
また、相談を受ける場所や時間帯等も、相談者が安心して相談できる状況となるよう工夫しましょう。
- 「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。例えば、放置すれば、就業環境を害するおそれがある場合や求職活動を阻害するおそれがある場合等も含まれます。
- 相談に対する「適切な対応」には、いわゆる「二次被害（相談者が相談窓口の担当者の言動等によってさらに被害を受けること）」を防止するために必要な事項も含まれます。
- 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。
- 相談・苦情を受けた後、問題を放置しておく、問題を悪化させ、被害を拡大させてしまったり、適切に対応してくれない（事業主の義務を果たしていない）と相談者に思わせてしまうこととなりますので、初期の段階での迅速な対応が必要です。
- また、対応に時間を要する場合は、その状況や対応に必要な期間等を相談者に伝えるようにしましょう。

（３）事後の迅速かつ適切な対応

⑤ 事実関係を迅速かつ正確に確認する

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。
- 事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合等において、労働施策総合推進法第37条に基づく調停の申請を行うことその他中立な第三者機関に紛争処理を委ねること。

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。

※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場合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。

カスタマーハラスメントの防止のために講ずべき措置（義務）

⑥ 被害者に対する配慮のための措置を適正に行う

取組例

- ・(1)②に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。
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。

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。

カスタマーハラスメントの防止のために講ずべき措置（義務）

⑦ 再発防止に向けた措置を講ずる

取組例

- 労働者に対して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。
- 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、配付等すること。
- 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こと。
- 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。

ポイント

- ハラスメントに関する相談が寄せられた場合は、たとえハラスメントが生じた事実が確認できなくても、これまでの防止対策に問題がなかったかどうか再点検し、改めて周知を図りましょう。

カスタマーハラスメントの防止のために講ずべき措置（義務）

（４）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

- ⑧ 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

取組例

- （１）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、これらは限定列举ではなく、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。

（５）そのほか併せて講ずべき措置

⑨ 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、労働者に周知する

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、そのマニュアルに基づき対応すること。
- 相談者・行為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。
- 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、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、配付等すること。

ポイント

- ハラスメントの事案についての個人情報、特に個人のプライバシー保護に関連する事項ですから、事業主は、その保護の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し、労働者が安心して相談できるようにする必要があります。

⑩ 相談したこと等を理由として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

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、労働者がハラスメントの相談等を理由として、その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啓発のための資料等に、労働者がハラスメントの相談等を理由として、その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、労働者に配付すること。

ポイント

- 労働者が実質的にハラスメントの相談等をしやすくするために、ハラスメントの相談等を理由とする不利益な取扱いがされない旨を定め、労働者に周知・啓発することが必要です。
- 事業主の方針等の周知・啓発の際や相談窓口の設置の周知に併せて、これらについても周知することが望ましいでしょう。

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

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。

カスタマーハラスメントを防止するための望ましい取組

事業主は、カスタマーハラスメントを防止するため、次の取組を行うことが望ましいです。

1 カスタマー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取組

- ・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の研修等
- ・労働者が顧客等への理解を深めるための必要な取組

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とは、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、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。

(顧客等への対応力の向上を図るために必要な取組)

- 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。

(労働者が顧客等への理解を深めるための取組)

- 消費者の心理(*1)や障害特性等(*2)についての資料の配布や研修等(*3)の実施により、労働者の顧客等への理解を深めること。

(*1)例えば、長時間の待ち時間が発生したり、商品の不具合が生じたりしたような特定の場面において、消費者がどのような感情を抱き、どのような言動をする傾向にあるか等についての理解を深める取組が考えられます。

(*2)「等」には、例えば、認知症の症状も含まれます。

(*3)例えば、パンフレット等を配布すること、外部の講師（消費者や障害者等の当事者を含む）に依頼して研修を実施すること等の手法も考えられます。

カスタマーハラスメントを防止するための望ましい取組

2 労働者や労働組合等の参画を得つつ、雇用管理上の措置の運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努めること

- ・雇用管理上の措置を講じる際に、必要に応じて、労働者や労働組合等の参画を得つつ、アンケート調査や意見交換等を実施する等により、その運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努めること。
(労働者や労働組合等の参画を得る方法として、例えば、労働安全衛生法に基づく衛生委員会の活用等も考えられます)

3 業種・業態等の状況に応じた必要な取組を進めること

- ・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。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。

4 他の事業主が雇用する労働者や個人事業主等に対するカスタマーハラスメントを行ってはない旨の方針を明確化すること

- ・事業主は、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、自社の労働者以外の者（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）に対する自社の職場におけ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。
- ・これらの者からカスタマーハラスメントに類する相談があった場合には、雇用管理上講ずべき措置を参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めること。

カスタマーハラスメントに発展させないために ①

- ・カスタマーハラスメント対策は、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が重要です。初期段階での適切な対応も重要です。

発展させないためのステップ

対象を明確にして謝罪する

STEP
1

- 対象を明確にした上で(例:不快感を抱かせたことに対して)**限定的に謝罪**する。
- 正確に状況が把握できていない段階では、非を認めた発言はせず、事実確認をして社内で**非があった**と判断をしたときには、過失の程度に応じた謝罪をする。

状況を正確に把握する

STEP
2

- 顧客等が主張する**内容を正確に把握する。反論はせず**まずはひと通り事情を確認する。
- 不明確な点や不足情報があれば**追加で確認**し、勘違いがあれば**正しい情報を提供**する。

現場監督者(一次相談対応者)または相談窓口情報共有する

STEP
3

- 顧客等から確認した情報は、**現場監督者または相談窓口対応者に共有**する。
- 正確かつ迅速に状況を把握するため、現場対応者はできるだけ**事実関係を時系列で整理して報告**する。

カスタマーハラスメントに発展させないために ②

発展させないための対応

現場 での対応

- 場所を変え、**複数で対応**する。
- 相手が感情的になっていても、**丁寧な話し方**で冷静に対応する。
- 詳細に情報を確認し、**メモを取って**要点を確認する。
- **議論は避け**、問題を解決しようとする前向きな姿勢を見せる。
- その場しのぎの回答はしない。
- 後で確認して回答するなど**冷却期間**を設ける。



電話 での対応

- 苦情専用電話を設置し、**録音が出来**るようにしておく。
 - 第一受信者が責任を持ち、問い合わせ**案件のたらい回し**をしない。
 - メモを取りながら話を聞き、**復唱して確認**する。
 - 即時回答できない内容については、**事実を確認してから追って返事**をする。
- ※録音等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。



顧客訪問 による対応

- 冷静になりにくい**夜間や早朝の訪問**は避ける。
- 喫茶店など周囲から話を聞かれる場所や決められた場所以外には行かない。
- あらかじめ問い合わせ内容への**対応方針を決めておく**。
- できるだけ**複数で訪問**する。

カスタマーハラスメント対策に取り組むことによるメリット

カスハラ対策が、職場環境の向上につながる!

取組を進める企業からの「声」

- 複数名で状況を把握できるようになり、迷惑行為を迅速に確認し、対応できるようになりました。
- 対応方法を明示することで労働者が働きやすくなりました。
- 顧客対応のノウハウが整理でき、経験を培うことができました。
- 顧客対応に関連する訓練、研修の受講後は、落ち着いて対応ができるようになりました。



労働者への影響

- 職場環境が明るくなり、労働者から笑顔が出るようになりました。
- 会社としてカスタマーハラスメントに対する姿勢を示したことで労働者の安心感が生まれました。



労働者を守ることを行動で示し、職場環境が向上!

その他、労働者を守るということを行動で示す大事さを会社組織として再認識できる、人材の確保が難しい中、カスタマーハラスメント対策等により職場環境をよくすることで被害者を減らすことにつながるといった声も寄せられています。

企業においては、カスタマーハラスメント対策を進めることで、前向きな効果が期待でき、カスタマーハラスメント対策に取り組む意義は大きいと考えられます。

● 改正労働施策総合推進法等

ハラスメント対策の強化（2026年10月1日施行）

① カスタマーハラスメント

② 求職者等に対するセクシュアルハラスメント

厚生労働省

「希望」の会社を「失望」に変えない

NO!
就活セクハラ

NO! 一緒に食事に行かない? NO! 恋人はいるの?

NO! 個人のSNSアカウントを教えて NO! すごくスタイルいいね!

就活セクハラ防止措置が事業主の義務になります
2025年6月に改正法が成立し、公布された日（2025年6月11日）から1年6月以内の政令で定める日に施行されます。

12月は職場のハラスメント撲滅月間です
2025年12月10日（水）、
職場におけるハラスメント対策シンポジウムを
オンラインで開催します。
シンポジウムの概要及び参加の申し込みは、二次元バーコードまたはQRコードからご確認ください。
<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/symposium>

※ 職場のハラスメント相談窓口はこちら

ハラスメント対策の総合サイト
NO あかいい職場応援団
<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>

厚生労働省

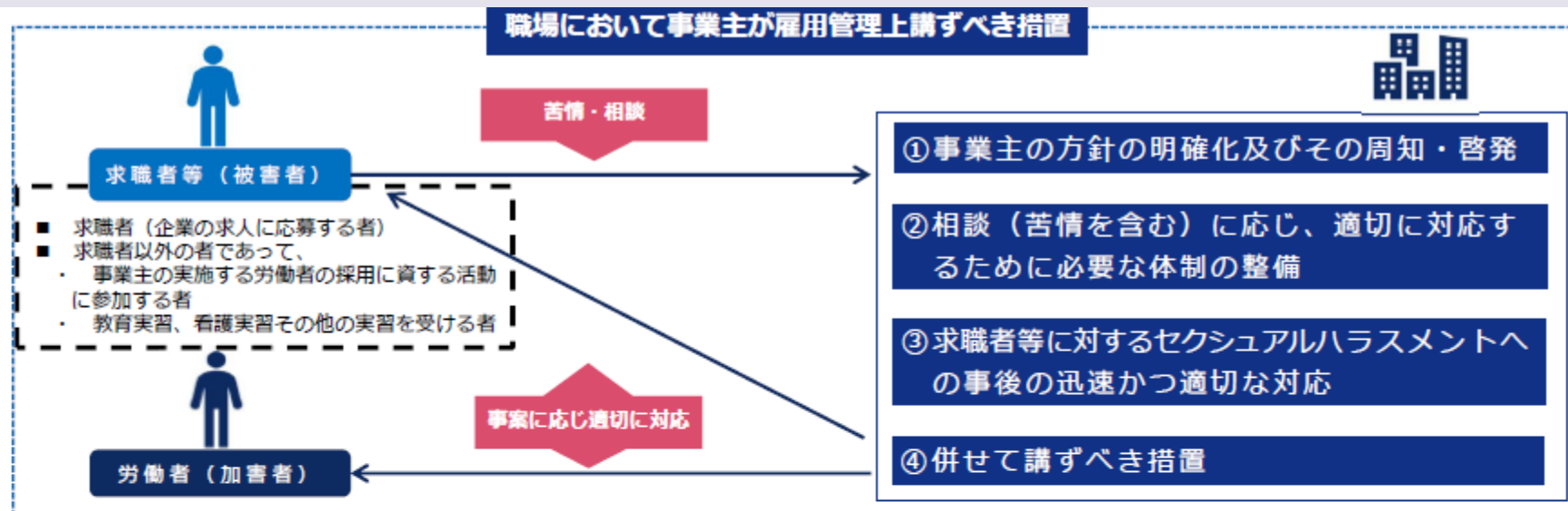
ひと、くらし、みらいのために



厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

② 求職者等に対す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**：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旨の方針の明確化、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・対処の内容を労働者に周知・啓発。**求職活動等に関するルール（※）をあらかじめ明確化し、労働者・求職者等に周知・啓発。**
※ 面談時間、場所の指定、実施体制、やり取りに用いるSNSの種類の指定等の面談等を行う際の規則
- 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**：**求職者等に対する**相談窓口の周知。発生のおそれがある場合や求職者等に対す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。
- ③ **求職者等に対するセクシュアル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正に行う。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・**求職者等**に周知。事業主の事実関係の確認等に協力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。

「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

「求職者等」とは…

- 求職者（企業の求人に応募する者）
- 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（インターンシップ生等）
- 教育実習生、看護実習生 等

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 | |

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られません。

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。

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

※ 状況は多様であり、これらの例は限定列举ではありません。

- 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。

事業主は、以下の措置を**必ず**講じなければなりません。

- (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) そのほか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

- ① 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旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発する
- ② 求職者等に対するセクシュアルハラスメント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、労働者に周知・啓発する
- ③ **求職活動等に関するルールをあらかじめ明確化し、労働者及び求職者等に周知・啓発する**

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も考えられます。
- 「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で対応することなど、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。

(2) 相談体制の整備

- ④ 相談窓口をあらかじめ定め、**求職者**に周知する
- ⑤ 相談窓口担当者（※）が、適切に対応できるようにする
※ 人事担当者以外を相談窓口担当者とすることも考えられる。

(3) 事後の迅速かつ適切な対応

- ⑥ 事実関係を迅速かつ正確に確認する
- ⑦ 被害者に対する配慮のための措置を行う
- ⑧ 行為者に対する措置を適正に行う
- ⑨ 再発防止に向けた措置を講ずる

(4) そのほか併せて講ずべき措置

- ⑩ 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、労働者及び求職者等に周知する
- ⑪ 労働者が事実関係の確認等に協力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

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の望ましい取組

事業主は、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、次の取組を行うことが望ましいです。

(1) 教育機関の相談窓口等との連携

- ・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者等に対す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。

(2) 顧客等からの求職者等に対するセクシュアルハラスメントに類する行為への対応

- ・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者等に対す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、事業主が雇用管理上講ずべき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。

(3) 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への対応

- ・事業主及び労働者の責務の趣旨に関連し、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
 - ・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同様の方針を併せて示すこと
 - ・相談があった場合に、必要に応じて適切な対応を行うように努めること
- その際、求職者等の性的指向・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、求職者等の性的指向・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、当該求職者等の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該求職者等が開示することを強要する若しくは禁止すること等についても、必要に応じて適切な対応を行うように努めること。

(4) 求職活動等におけるカスタマーハラスメントに類する行為への対応

- ・求職者等から、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、必要に応じて適切な対応を行うように努めること。

改正後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 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係る者を有する者（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。	令和7年改正： 事業主の措置義務 (令和8年10月1日施行)
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 (令和8年10月1日施行)

○年○月○日

ハラスメントは許しません！！

株式会社○○○ 代表取締役社長○○○

- 1 職場におけるハラスメントは、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なりません。（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。）

〈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
- ③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
- ④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
- ⑤暴行・傷害等身体的な攻撃を行うこと
- ⑥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 等

〈カスタマーハラスメント（取引先等に対するもの）〉

- ①取引先等に対する、契約内容からして相当性を欠く要求
- ②取引先等に対する、精神的な攻撃（④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
- 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 等

(続き)

〈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〉

- ①性的な冗談、からかい、質問
- ②わいせつ図画の閲覧、配付、掲示
- ③その他、他人に不快感を与える性的な言動
- ④性的な噂の流布
- ⑤身体への不必要な接触
- ⑥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
- ⑦交際、性的な関係の強要
- ⑧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

〈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〉

- ①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
- ②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
- ③部下又は同僚が妊娠・出産等したことによる嫌がらせ等
- ④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
- ⑤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行為 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すべての従業員です。

セクシュアルハラスメントについては、上司、同僚、顧客、取引先の従業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」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

(続き)

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

職場における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。

【ハラスメント相談窓口】

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)

【カスタマーハラスメント相談窓口】

本社 _____ 課 _____ (内線____、メールアドレス_____)
〇〇営業所 _____ 課 _____ (内線____、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行いません。

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・介護を行う労働者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。まずは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。

制度や措置を利用する場合には、必要に応じて業務配分の見直しなどを行うことにより、職場にも何らかの影響を与えることがあります。制度や措置の利用をためらう必要はありませんが、円滑な制度の利用のためにも、早めに上司や総務部総務課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・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、総務部長に相談してください。

10 職場における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。

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 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。

ハラスメント対策総合情報サイト「あかるい職場応援団」



<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
あかるい職場応援団



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



検索ワード

文字サイズの変更
標準 大 特大



厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare



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



相談窓口のご案内



ダウンロードコーナー

43

カスタマーハラスメント、求職者等に対するセクシュアルハラスメントに関する参考資料

※雇用管理上の措置を義務付ける法改正の成立前の内容となっておりますのでご注意ください。

職場におけるハラスメント対策 パンフレット	業種別カスタマーハラスメント 対策企業マニュアル (宅配業編)	業種別カスタマーハラスメント 対策企業マニュアル (スーパーマーケット業編)	就活ハラスメント防止対策 企業事例集
			

これらの資料は「あかるい職場応援団」のダウンロードコーナーに掲載しています。



御清聴ありがとうございました

問合せ先は...

- ・ハラスメント、パートタイム・有期雇用労働法に関すること
山形労働局雇用環境・均等室（０２３－６２４－８２２８）

（最新情報はこちらから）

山形労働局ホームページ

<https://jsite.mhlw.go.jp/yamagata-roudoukyoku/home.html>



山形労働局公式X（旧twitter）を開設しました。

フォローよろしくお願いいたします。

