

改正女性活躍推進法等説明会

男女雇用機会均等法及び労働施策総合推進法の改正について ～ハラスメント対策の強化～

令和 8 年 1 月 27 日

厚生労働省 山梨労働局
雇用環境・均等室

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）

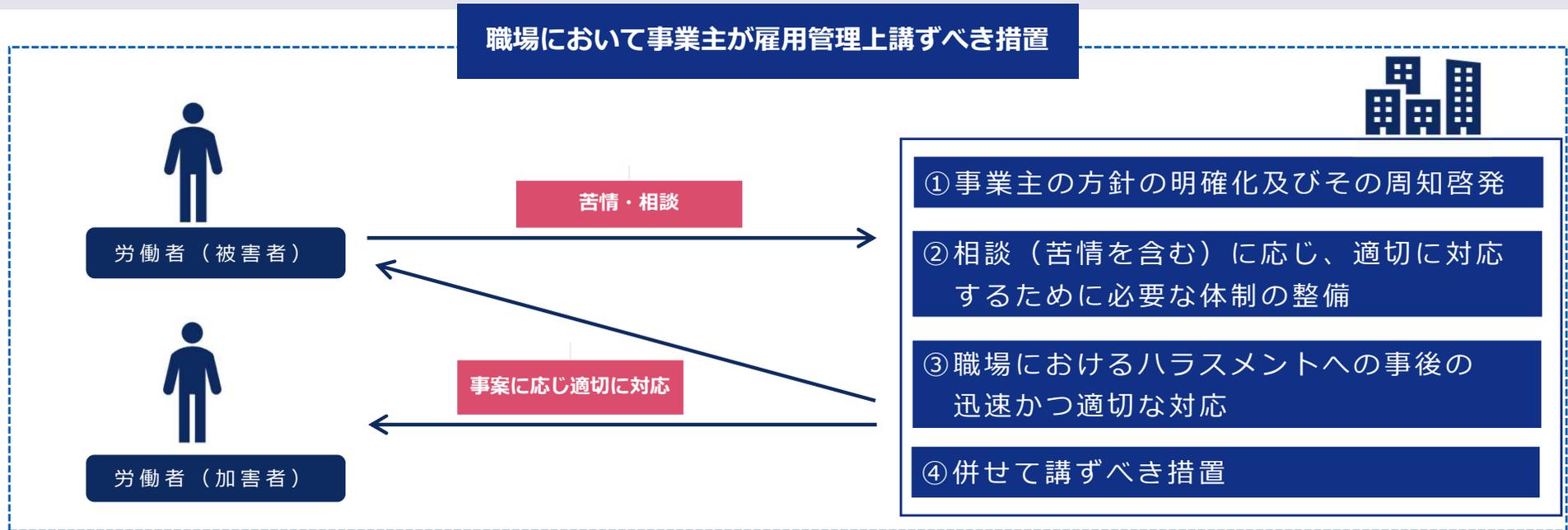
ハラスメント法制

	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>○ 男女雇用機会均等法</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 ↓ 平成18年改正： 事業主の措置義務</p>
妊娠・出産等に関するハラスメント	<p>○ 男女雇用機会均等法</p> <p>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。</p>	<p>平成28年改正： 事業主の措置義務</p>
育児・介護休業等に関するハラスメント	<p>○ 育児・介護休業法</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>○ 労働施策総合推進法</p> <p>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。</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	<p>○ 労働施策総合推進法</p> <p>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。</p>	<p>令和7年改正： 事業主の措置義務 ※施行日は法律の公布の日から起算して1年6ヶ月以内で政令で定める日</p>
求職者等に対するセクシュアルハラスメント	<p>○ 男女雇用機会均等法</p> <p>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。</p>	<p>令和7年改正： 事業主の措置義務 ※施行日は法律の公布の日から起算して1年6ヶ月以内で政令で定める日</p>

※男女雇用機会均等法及び労働施策総合推進法の条番号は、「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（令和7年法律第63号）」による改正後のもの（施行日は法律の公布の日から起算して1年6ヶ月以内で政令で定める日）。

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）

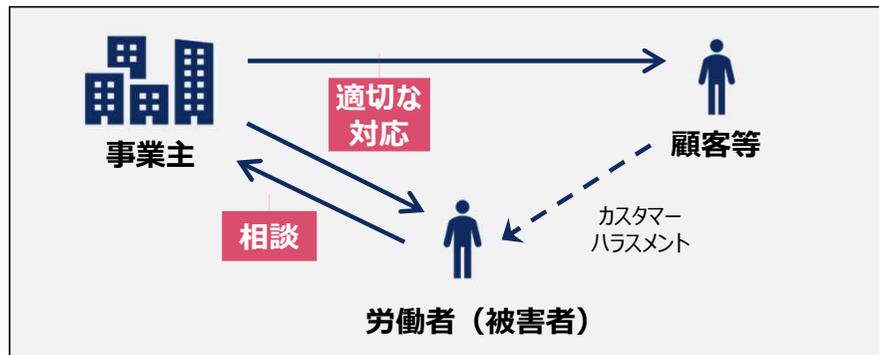
- セクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメント：男女雇用機会均等法 ○育児休業・介護休業等に関するハラスメント：育児・介護休業法
○パワーハラスメント：労働施策総合推進法

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】

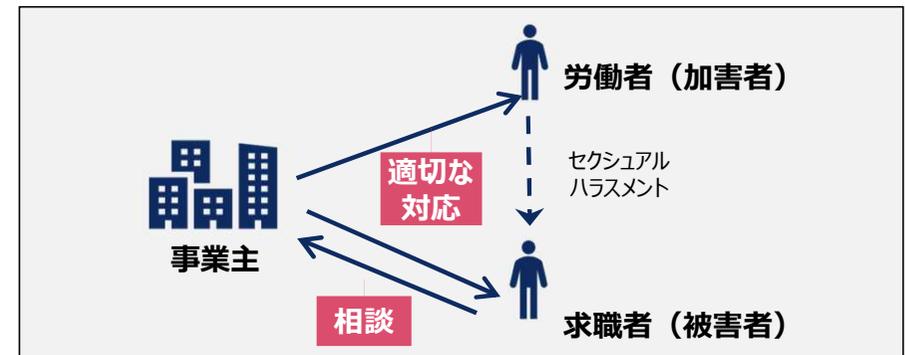
改正の趣旨

- 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。**

カスタマーハラスメント



就活セクシュアルハラスメント



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)

- **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

《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、
抑止のための措置 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。**

職場におけるカスタマーハラスメントに関して講ずべき措置等についての指針案要綱

正式名称：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て雇用管理上講ずべき措置等についての指針案要綱

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講ずべき措置等についての指針案要綱

正式名称：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て雇用管理上講ずべき措置等についての指針案要綱

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））

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も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。

(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留意する必要がある。

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

- 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とも考えられる。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

- ・ 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

- ・ 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 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

(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をすることも考えられる。

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。

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

- ・ 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。

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

- ・ (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。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

- ・ (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。
- ・ 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

(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、個人情報取り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。

- ・ 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。
- ・ 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。

対応例

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

(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)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。

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

- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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。

ロ 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

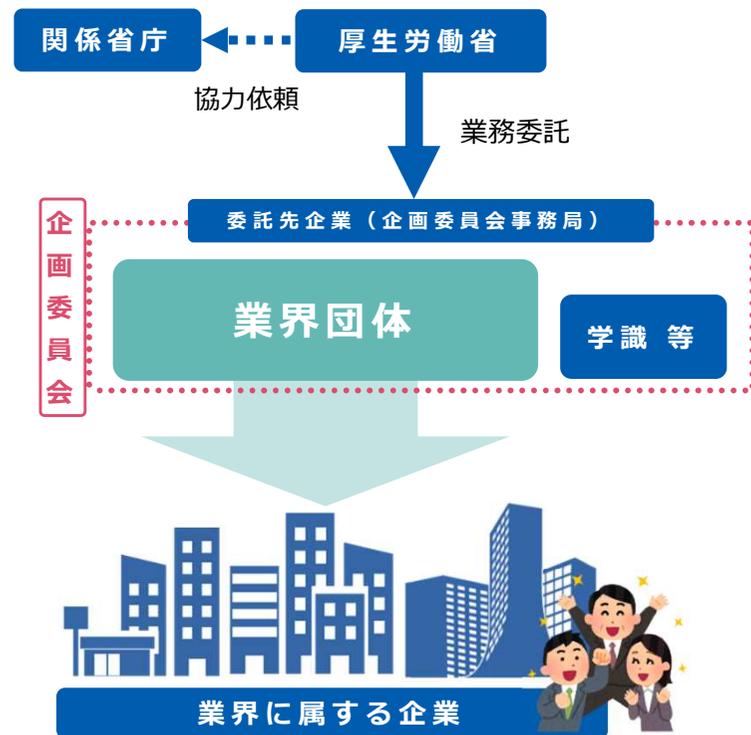
- ・ 就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書において、カスタマーハラスメントの相談等を理由として、労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を規定し、労働者に周知・啓発をすること。
- ・ 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に、カスタマーハラスメントの相談等を理由として、労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載し、労働者に配布等すること。

業種別カスタマーハラスメント対策の取組支援

1 事業概要

カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）対策に関心を持つ業界団体が業界内のカスハラの実態を踏まえ、業界共通の対応方針等を策定・発信するまでの支援をモデル事業として行い、一連の取組・ノウハウを広く普及させる。

2 事業内容・スキーム



業界団体

- 企画委員会※への参画 ※学識、業界団体の役員、業界団体事務局の職員等により構成

<企画委員会の実施事項>

- ① 業界として実施する取組の検討、決定
- ② 業界団体を通じての会員企業への実態把握調査
- ③ 業界共通の対応方針、対処法の策定
- ④ 対応方針等を周知するためのコンテンツ作成
- ⑤ 企画委員会による研修の実施

- 策定された対応方針等をプレスリリース
- 業界傘下企業への周知（店内掲示ポスター等）

委託先企業（企画委員会事務局）

企画委員会の事務局運営に加えて、一連の取組・ノウハウを広く普及するために、報告書を作成する。

<マニュアル>



<ポスター>



令和6年度：スーパーマーケット業で実施

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。

<策定手順例>

- 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。

<参考資料・情報>

- ・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
- ・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/cusuhara_manual.pdf
- ・あかるい職場応援団
URL <https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>

そのクレーム、やりすぎていませんか？



暴力、暴言、土下座の強要…

STOP! カスタマーハラスメント

—みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

カスタマーハラスメントとは？

カスタマーハラスメントとは、例えば、
 ・過大な要求や不当な言いがかりなど、主張内容等に問題があるもの
 ・主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、主張方法に問題があるものが考えられます。
 暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

- ①ひと呼吸、置きましょう!
- ②言いたいこと、要求したいことを明確に、そして理由を丁寧に伝えましょう!
- ③従業員の説明も聞きましょう!

NO! カスハラ

お客様と従業員が
尊重しあえる社会

NO!



5.3 顧客等の行為への対応方法

実態把握調査や企業へのヒアリングで確認された、スーパーマーケット業界において、特によく見られる行為について、スーパーマーケット業界団体や労働組合と対応方法を検討しました。以下に対応例を示します。
なお、顧客等の行為への対応方法については、明らかな暴力行為等を除き、状況を正確に把握し判断することが重要です。また、単独で判断するのではなく、複数人で客観的に判断し、対応方法を検討するようにしましょう。



継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動

- 店舗や電話において繰り返される問合せ、不合理な要求に対しては…

連絡先を確実に確認し、不合理な問合せが2回さら注意し、3回目には対応できない旨を伝えます。それでも繰り返される場合、社内で共有して会話の内容等を記録し、対応窓口を一本化して管理職が対応を引き継ぎ、顧客等に迷惑であること、今後の連絡をやめてもらうことを伝えます。その後、繰り返された場合には、威力業務妨害罪を視野に入れ、警察へ通報することも検討します。

威圧的な言動

- 怒鳴る、大声で責めるなどの行為に対しては…

威圧的な言動をする顧客等は、気持ちが高ぶっている可能性があります。「それは、私に対して言っていますか。」といった問いかけや、「そのように怒鳴られると怖いです。」など、自身の気持ちを率直に伝えることで、従業員も一人の人間であることを認識してもらい、そして冷静になってもらうことが考えられます。

精神的な攻撃

- 顧客からの中傷や侮辱、暴言等に対しては…

「威圧的な言動」で紹介した問いかけや自身の気持ちを伝えることが応用できます。

- 土下座の要求に対しては…

どのような状況であっても過度な要求だと考えられます。仮に店舗やサービス提供者の不備が原因であった場合でも、土下座の要求に対しては拒絶の姿勢を示しましょう。

正当な理由のない過度な要求

- 顧客等からの製品の交換や金銭の要求に対しては…

その理由を十分確認した上で対応を判断します。もし理由が正当でなければ、毅然と対応しましょう。仮に製品やサービス提供者の不備が原因であった場合でも、非が認められる範囲に限定して謝罪するにとどめ、それ以上の対応はしないようにします。一度でも過度な要求に対応してしまうと、「あの時は〇〇をしてくれた。」と言われ、その後も当該顧客等の要求を断りにくくなってしまいう可能性があります。

明らかに業務内容と関係のない顧客等からの言動

- 個人情報を知られたり、食事等に誘われたりした場合は…

「会社の規則で業務と関係ないことは話してはいけないことになっておりますので申し上げられませんが。」といったように伝え、毅然と対応します。また、すぐさま毅然とした対応をすべきか悩む場合(例えば、世間話など)は、次項の「拘束的な言動」の内容を参考に対応しましょう。

拘束的な言動

- 不退去や居座り、長電話等の長時間従業員を拘束するような顧客等の言動に対しては…

まずは顧客等の主張・意見等を確認し、それに対して十分な説明(自社に非がある際は謝罪)をします。その上で、なお繰り返しの要求や質問が続く場合、その時点から30分程度の経過を目安とし、顧客等にお引き取りいただくようにします。なお、本対応は、顧客等の主張や意見等を傾聴し、店舗側から十分な説明を行っていることが前提であり、単に時間が30分以上経過したということのみで判断しないように注意しましょう。

暴力的な行為

- 暴行や傷害等の事態に発展した場合は…

安全確保のため、対応者や他の従業員、顧客等を当該顧客等から離します。その上で、警備員等と複数名で対応します。状況に応じて警察への通報も検討してください。

基本方針に含める要素例

- カスタマーハラスメントの内容
- カスタマーハラスメントは自社にとって重大な問題である
- カスタマーハラスメントを放置しない
- カスタマーハラスメントから従業員を守る
- 従業員の人権を尊重する
- 常識の範囲を超えた要求や言動を受けたら、周囲に相談する
- カスタマーハラスメントには組織として毅然とした対応をする

17

基本方針の例

弊社はお客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けます。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

わたしたちは、従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、お客様からこれらの行為を受けた際は、従業員が上長等に報告・相談することを推奨しており、相談があった際は組織的に対応します。

参考情報 (カスタマーハラスメントと法的責任)

顧客等からの苦しい迷惑行為(カスタマーハラスメント)は、その内容によっては以下のように犯罪行為に該当する可能性があります。

顧客からの行為と成立し得る罪

法令に抵触する行為例	成立し得る罪
顧客等が、従業員や他の顧客等につかみかかり又は突き飛ばした場合	暴行罪
顧客等が、店舗の業務を妨害する意図で、従業員を大声で罵倒したり、協力に応じる必要がないなどと怒号したり、事実と異なることをSNS等に掲載し、ほかの顧客を混乱させ、業務を妨害した場合	威力業務妨害罪
顧客等が、従業員に対し、生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて土下座を行わせた場合	強要罪
顧客等が、店舗の備品や設備を意図的に破壊又は汚損する場合	器物損壊罪
顧客等が、従業員に対し、「この店舗に火をつけるぞ」と言うなど、生命、身体、自由、名誉又は財産に対し具体的な害を告知した場合	脅迫罪
顧客等が、従業員に対し、「料金をタダにしなければSNSにこの店舗の悪評を載せるぞ」と脅す場合	恐喝未遂罪
顧客等が、従業員に対し、不特定多数の者の前で「無能だ」等と侮辱する場合	侮辱罪
顧客等が、他の顧客等に対し、著しく粗野又は乱暴な言動で迷惑をかけた場合	軽犯罪法違反
顧客等が、購入点数を偽って購入しようとする場合や購入した商品の代金を支払わない場合	詐欺罪



例えば、「料金をタダにしなければSNSにこの店舗の悪評を載せるぞ」といったような脅しは恐喝未遂ととれる言動です。恐喝未遂とは、相手の弱み、嫌がることをネタに脅迫することで相手を恐怖させて金銭やその他財物を脅しとる犯罪行為ですが、たしかに顧客からの脅しととれる発言で、商品の代金やサービス料金を無償にさせる言動はこれに類する言動ととれます。また、顧客等が、店舗の備品や設備を意図的に破壊又は汚損するといった行為は、器物損壊罪に該当する可能性があります。

このように、顧客等からの苦しい迷惑行為は、何かしら法律に抵触すると整理できる可能性があり、相手が顧客だからといってその言動に耐えるばかりでなく、企業として自信をもって注意・警告を行うことができると考えられます。そして、状況次第では警察や弁護士といった外部組織と連携し対応していくことが重要と考えられます。

カスタマーハラスメント対策

スーパーマーケット業編

顧客からの苦しい迷惑行為

スーパーマーケット業編

顧客が具体的な被害を被る

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)

- 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。

《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) 相談体制の整備・周知 (3) 発生後の迅速かつ適切な対応等
※ 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、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。

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ついての指針案要綱 (抜粋・一部変更)

《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、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。

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・看護実習受講

《具体的な措置の内容》

求職活動等に関するルールをあらかじめ明確化し周知・啓発する（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）

相談窓口を定め周知する（例：担当者を定めておく、外部の機関に相談対応を委託する等）

発生後の事実関係を迅速かつ正確に確認する（例：相談者・行為者双方から事実確認等）

被害者に対する配慮（例：行為者との引き離し、行為者の謝罪等）

行為者に対する措置（例：規定等に基づき行為者に懲戒等、被害者との引き離し、行為者の謝罪等）

再発防止措置（例：方針の再周知、意識啓発研修等）

令和7年度 ハラスメント事案解決のための支援及び解決事例の周知事業

1 事業概要

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の事業主や人事労務担当者等からの相談に応じ、速やかにハラスメント事案を解決するための対応策を助言するとともに、企業の対応の参考となるよう、本事業で支援した事例を元に、対応事例集を作成・周知する事業を実施する。

2 事業内容・スキーム



<実施事項>

- ① 事務局の設置、運営等
- ② 専門家による検討委員会の設置・運営

【検討委員会】

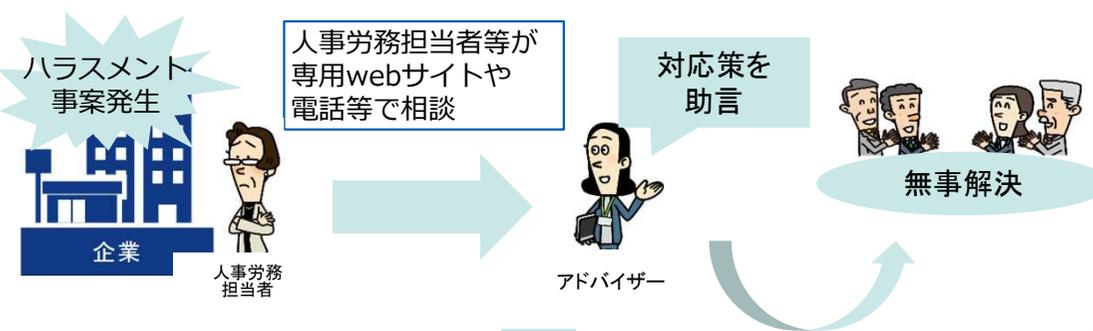
- ・ 弁護士、学識経験者等により構成
- ・ アドバイザー向けマニュアル・研修内容の検討及び策定
- ・ 事例集の内容検討及び策定

- ③ アドバイザーの選定・委嘱及び研修の実施
- ④ アドバイザーによる支援活動等
- ⑤ 本事業に関する周知及び広報
- ⑥ 事例集の作成・周知

アドバイザーによる支援活動

特定社会保険労務士等、職場のハラスメント問題に知見を有するアドバイザーが、企業等の事業主や人事労務担当者等に対して個別企業訪問・オンライン会議等によりハラスメント事案を解決するための対応策の支援を行う。

※ 150社程度に対し、1企業に対して原則2回の支援を予定。



事例集の作成・周知

本事業において支援した事例を元に、対応事例集を作成し、都道府県、労使団体等に周知することで、企業におけるハラスメント事案への対応力の向上を図る。

ハラスメント問題でお困りの事業者様へ

ハラスメント事案解決のため 企業をサポートします！



専門家を派遣し、現在起こっているハラスメント事案の解決に向けて、事業主の資力が雇用管理上の措置を迅速に行えるよう支援をします。

支援対象 ハラスメント事案に直面している事業主様、人事・労務担当者様

支援内容 専門家(社会保険労務士)を派遣
全2回(各2時間)リモート支援・訪問支援を選択

【相談例】



上司から子の昇進のために休むたびに「昇進は甘い」と意図的に言う人がいて辛いので、上司を退職させてほしいと社長から相談があったが、退職できる部署がなく困っている。



部下を「使えない」など会議で繰り返し侮辱する社員がいて、他の社員から相談を受けている。行動者への対応はどのようにしたら良いか相談がくる困っている。



外部業者からの業務・研修を受け、メンタルに不調を来している社員がいる。どのように対応すれば良いか困っている。



専門家支援のお申し込みはこちらから

→右記の2次元コードを読み込んでください

☎050-5846-9616 (平日 10:00 ~ 17:00)

○harassment@task-school.com

○http://harassment-plan.solution.mhlw.go.jp

令和7年度厚生労働省ハラスメント事案解決のための支援及び解決事例の周知事業
(事業委託会社 株式会社タスクールPlus)



専用ホームページ





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



検索ワード...
文字サイズ 小 中 大



- 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

**ハラスメント対策研修動画を
オンデマンドで配信！**

職場におけるハラスメント対策に、ぜひご活用ください！

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)

「ハラスメントで困った」
悩んでいる方

「ハラスメントって言われた！」
管理職の方

「社内でハラスメント発生！」
人事担当の方

その他のハラスメントを知る

カスタマーハラスメント

就活ハラスメント