

改正労働施策総合推進法について

職場におけるカスハラ対策

令和7年度 第2回

岡山県医療勤務環境改善支援センター講習会

令和8年2月7日

岡山労働局 雇用環境・均等室

1. 職場におけるカスタマーハラスメントとは
2. 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントとは
3. 事業主が雇用管理上講ずべき措置について
4. その他のハラスメント
5. あかるい職場応援団

1. 職場におけるカスタマーハラスメントとは

職場におけるカスタマーハラスメントとは

労働施策総合推進法

(職場における顧客等の言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等)

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。

2 事業主は、労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

職場におけるカスタマーハラスメントは、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まで要素を全て満たすものをいいます。

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。

POINT

以下については職場におけるカスタマーハラスメントに該当しません。

- 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 (正当な申立て)
- 障害者差別解消法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
※この場合、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とは

「職場」とは

事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所を指し、労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、労働者が業務を遂行する場所であれば「職場」に含まれます。

- 「職場」の例

（ ・取引先の事務所 ・顧客の自宅
・取引先と打合せをするための飲食店 等 ）

「労働者」とは

正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員等いわゆる非正規雇用労働者を含む、**全ての労働者**をいいます。

また、派遣労働者については派遣元事業主のみならず、**派遣先事業主も自ら雇用する労働者と同様に**、措置を講ずる必要があります。

「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をいいます。

- 「顧客等」の例

（ ・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合せをする者
・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 ）

職場におけるカスタマーハラスメントとは

「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

社会通念に照らし、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いいます。

POINT

判断に当たっては以下に留意する必要があります。

① 様々な要素を総合的に考慮すること

● 「様々な要素」の例

- ・言動の目的
- ・言動を受けた労働者の問題行動の有無や内容・程度を含む言動が行われた経緯や状況
- ・業種・業態
- ・業務の内容・性質
- ・言動の態様・頻度・継続性
- ・労働者の属性や心身の状況
- ・言動の行為者とされる者との関係性

等

② 「言動の内容」、「手段の態様」に着目し総合的に判断すること

※「言動の内容」、「手段の態様」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あっても該当し得ることに留意が必要です。

※社会通念上許容される範囲かどうかの判断に当たっては、事業主又は労働者側の不適切な対応が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ります。

「労働者の就業環境が害される」とは

言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることをいいます。

POINT

判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、同様の状況で言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることが適当です。

職場におけるカスタマーハラスメントとは

社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例

※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、職場におけるカスタマーハラスメントに該当する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。

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)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	・ 性的要求や労働者のプライバシーに関する要求
(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提供の要求
(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
(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

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)	① 殴る、蹴る、叩く等の暴行 ② 物を投げつける ③ わざとぶつかる ④ つばを吐きかける
(2)精神的な攻撃 (脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・土下座の強要等)	① 店舗の物を壊すことやSNS等に悪評を投稿することをほめかす発言 ② SNS等上に労働者のプライバシーに係る情報の投稿 ③ 労働者の人格を否定する言動（性的指向、性自認に関する侮辱的な言動を含む） ④ 土下座の強要 ⑤ 盗撮や無断での撮影 ⑥ 労働者の性的指向・性自認等の機微な情報について、了解を得ずに暴露する又は開示を強要する若しくは禁止する
(3)威圧的な言動	① 大きな声をあげて労働者や周囲 ② 反社会的な言動
(4)継続的、執拗な言動	① 同様の質問を執拗に繰り返す ② 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て ③ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付ける
(5)拘束的な言動 (不退去・居座り・監禁)	① 長時間に渡る居座りや電話で労働者を拘束

2. 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントとは

求職活動等におけるセクシュアルハラスメントとは

男女雇用機会均等法

(求職活動等における性的な言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等)

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。

2 事業主は、労働者が事業主による求職者等からの前項への相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

求職活動等におけるセクシュアルハラスメントは、

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

をいいます。

※求職活動等におけるセクシュアルハラスメントには、同性に対するものも含まれます。

※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対象となります。

求職活動等におけるセクシュアルハラスメントとは

「求職者その他これに類する者」の「その他これに類する者」とは

求職者以外の者で、次の者をいいます。

- ① 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
- ② 教育実習、看護実習その他実習を受ける者

「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いいます。

※SNS等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。

※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
- 等

「労働者」とは

正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員等いわゆる非正規雇用労働者を含む、**全ての労働者をいいます。**

また、派遣労働者については派遣元事業主のみならず、**派遣先事業主も自ら雇用する労働者と同様に**、措置を講ずる必要があります。

求職活動等におけるセクシュアルハラスメントとは

「性的な言動」とは

「性的な内容の発言」及び「性的な行動」を指し、「性的な内容の発言」には、性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報を意図的に流布すること等が、「性的な行動」には、性的な関係を強要すること、必要なく身体に触ること、わいせつな図画を配布すること等が、それぞれ含まれます。

「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求職者等が求職活動を行う上で看過できない程度の支障が生じることをいいます。

求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの典型的な例

- 少人数の説明会において、労働者が求職者の腰、胸等に触ったため、求職者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、求職者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
- 求職者が労働者への訪問を行った際、労働者に性的な関係を求められ、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
- 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、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

3. 事業主が雇用管理上講ずべき措置について

事業主が雇用管理上講ずべき措置～ハラスメント対策の全体像～

パワハラ防止措置

セクハラ防止措置

妊娠・出産等、育介休業等 ハラスメント防止措置

カスハラ防止措置

就活セクハラ防止措置

事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

・パワハラの内容
・パワハラ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。

・セクハラの内容
・セクハラ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。

・妊娠等、育介休業等ハラスメント（以下「マタハラ」）の内容
・マタハラを行ってはならない旨の方針
・マタハラの否定的な言動がマタハラの発生の原因や背景となり得ること
・制度等の利用ができること
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。

カスハラに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。

・カスハラの内容
・あらかじめ定めたカスハラへの対処の内容
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。

・就活セクハラの内容
・就活セクハラ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。

求職者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。

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

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

相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること

相談窓口をあらかじめ定め、求職者等に周知すること

相談窓口の担当者が、内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。
ハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、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

事実関係を迅速かつ正確に確認すること。

事実確認ができた場合には、速やかに被害者に対する配慮の措置を適正に行うこと。

事実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。

再発防止に向けた措置を講ずること。

併せて講ずべき措置

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、周知すること。

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・啓発すること。

マタハラ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状に応じ、必要な措置を講ずること。

カスハラ対応の実行性を確保する ために必要なその抑制のための措置

悪質と考えられるものへの対処方針をあらかじめ定め、労働者に周知するとともに、定めた対処方針を行うことができる体制を整備すること。

事業主が雇用管理上講ずべき措置

カスハラ防止措置

就活セクハラ防止措置

事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

カスハラに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・啓発すること

取組例

- 社内報、パンフレット、社内HP等広報又は啓発のための資料等にカスハラ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。
- 職場におけるカスハラ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、職場におけるカスハラへの対処内容と併せて研修、講習等を実施すること。

POINT

カスハラには毅然とした態度で対応し、労働者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。

行為者は職場の外部の者であるため、カスハラ防止措置にこの措置はありません

就活セクハラの内容及び行ってはならない旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発すること。

取組例

- 就業規則等において就活セクハラを行ってはならない旨の方針を規定し、この規定と併せて、就活セクハラの内容及び性別役割分担意識に基づく言動がセクハラ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。
- 社内報、パンフレット、社内HP等広報又は啓発のための資料等に就活セクハラの内容及び性別役割分担意識に基づく言動がセクハラの原因や背景となり得ること並びに就活セクハラを行ってはならない旨の方針を記載し、配布等すること。
- 就活セクハラの内容及び性別役割分担意識に基づく言動がセクハラの原因や背景となり得ること並びに就活セクハラを行ってはならない旨の方針を労働者に対して周知・啓発するための研修、講習等を実施すること。

就活セクハラ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等に規定し、労働者に周知啓発すること。

取組例

- 就業規則等において、就活セクハラ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すること。
- 就活セクハラに係る性的な言動を行った者は、現行の就業規則等において定められている懲戒規定の適用の対象となる旨を明確化し、これを労働者に周知・啓発すること。

事業主が雇用管理上講ずべき措置

カスハラ防止措置

就活セクハラ防止措置

事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

カスハラの内容及びあらかじめ定めたカスハラへの対処の内容を、労働者に周知・啓発すること。

取組例

- カスハラの内容及びカスハラへの対処の内容を定めた規定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、カスハラの内容及びカスハラへの対処の内容を記載し、労働者に周知すること。
- カスハラの内容及びカスハラ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。

POINT

- 対処の内容については、カスハラが発生し、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、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、その内容を定めましょう。
- 当該事業所において発生しやすいカスハラの例や、商品・サービス・接客等とのコミュニケーション不足などがカスハラ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、必要に応じて労働者に替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保護法等を遵守し、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、本社等への情報共有を行い、指示を仰ぐこと。
- 法的な手続きが必要な場合には、法務部門等と連携し、弁護士へ相談すること。

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。

取組例

- 労働者に対しては、面談時間及び場所指定、実施体制並びにやり取りに用いるSNSの種類の指定その他の求職者等との面談当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。
求職者等については、定めた規則を踏まえ、面談等に関する留意事項をHPやパンフレット等の広報手段を用いて周知等すること。

事業主が雇用管理上講ずべき措置

カスハラ防止措置

就活セクハラ防止措置

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

相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。

相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、求職者等に周知すること。

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。

POINT

- 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あります。

- 求職者等に対し、パンフレット、HP等によって、相談窓口を周知すること。

POINT

- 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あります。

相談窓口の担当者が、内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。

ハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、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、広く相談に対応すること。

取組例

- 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。

- 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、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。

事業主が雇用管理上講ずべき措置

カスハラ防止措置

就活セクハラ防止措置

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すること。

取組例

- あらかじめ定めた対処の内容を踏まえ、管理監督者等がその場で事実関係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法等を遵守し、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。

- 事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合などにおいては、中立な第三者機関に紛争処理を委ねること。

取組例

- 相談窓口の担当者、人事部門又は委員会等が、相談者及びセクハラに係る性的な言動の行為者とされる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。

事実確認ができた場合には、速やかに被害者に対する配慮の措置を適正に行うこと。

取組例

- あらかじめ定めた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、併せて、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。
- 中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を被害者に対して講ずること。

取組例

- 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。

事業主が雇用管理上講ずべき措置

カスハラ防止措置

就活セクハラ防止措置

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

行為者は職場の外部の者であるため、カスハラ防止措置にこの措置はありません

事実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。

取組例

- 就業規則等における就活セクハラに関する規程等に基づき、行為者に対して必要な懲戒その他の措置を講ずること。併せて、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。
- 中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を行為者に対して講ずること。

再発防止に向けた措置を講ずること

改めてカスハラに関する方針を周知・啓発し、必要な場合には、カスハラ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。

取組例

- カスハラ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ハラへの対処の内容を、社内報、パンフレット、社内HP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。
- 労働者に対してカスハラ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ハラへの対処の内容を周知・啓発するための研修、講習等を行うこと。
- カスハラの発生を契機として、カスハラ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。

POINT

- 必要に応じて接客等における敢行の見直しなどの職場環境の改善や職場風土の見直しを行うことも考えられます。
- 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ます。

改めて就活セクハラ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、就活セクハラ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。

取組例

- 就活セクハラを行ってはならない旨の方針及び就活セクハラに係る性的な言動を行った者について厳正に対処する方針を、社内報、パンフレット、社内HP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、就活セクハラに関する意識を啓発するための研修、講習等を行うこと。

事業主が雇用管理上講ずべき措置

カスハラ防止措置

対応の実行性を確保するために必要なその抑制のための措置

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方針をあらかじめ定め、労働者に周知するとともに、定めた対処方針を行うことができる体制を整備すること。

取組例

- カスハラの内容及びカスハラへの対処の内容を労働者に周知する際に、併せて、カスハラのうち、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。

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。

※各業法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。

就活セクハラ防止措置

事業主が雇用管理上講ずべき措置

カスハラ防止措置

就活セクハラ防止措置

併せて講ずべき措置

カスハラに係る相談者等の情報は相談者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又はカスハラ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、その旨を労働者に周知すること。

就活セクハラに係る相談者・行為者等の情報は相談者・行為者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又は就活セクハラ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、その旨を労働者に周知すること。

取組例

- 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、マニュアルに基づき対応するものとする。
- プライバシー保護のために、相談窓口担当者に必要な研修を行うこと。
- 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HP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。

労働者がカスハラ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、労働者に周知すること。

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、労働者に周知すること。

取組例

- 就業規則等において、ハラスメントに関する事実関係の確認等を理由として、労働者が解雇等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、ハラスメントに関する事実関係の確認等を理由として、労働者が解雇等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。

4. その他のハラスメント

職場における、妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント

● 男女雇用機会均等法第11条の3・第11条の4、育児介護休業法第25条

事業主は、法律に基づき妊娠・出産、育児休業・介護休業等に関する
上司・同僚からの職場ハラスメントの防止措置を講じなければなりません

「制度等の利用への嫌がらせ型」

- ・解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの
- ・制度等の利用の請求等又は制度等の利用を阻害するもの
- ・制度等を利用したことにより嫌がらせ等をするもの

(例)

(同僚)
時短勤務なんて迷惑。
取らないでよ。

(上司)
産休取るなら辞めてもらうよ

「状態への嫌がらせ型」

- ・解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの
- ・妊娠等したことにより嫌がらせ等をするもの

(例)

(同僚)
この時期に妊娠するなんて、
無責任だ。

対象制度

男女雇用機会均等法が対象とする制度又は措置

- ① 産前休業
- ② 妊娠中及び出産後の健康管理に関する措置（母性健康管理措置）
- ③ 軽易な業務への転換
- ④ 変形労働時間制での法定労働時間を超える労働時間の制限、時間外労働及び休日労働の制限並びに深夜業の制限
- ⑤ 育児時間
- ⑥ 坑内業務の就業制限及び危険有害業務の就業制限

育児・介護休業法が対象とする制度又は措置

- ① 育児休業
 - ② 介護休業
 - ③ 子の看護休暇
 - ④ 介護休暇
 - ⑤ 所定外労働の制限
 - ⑥ 時間外労働の制限
 - ⑦ 深夜業の制限
 - ⑧ 育児のための所定労働時間の短縮措置
 - ⑨ 始業時刻変更等の措置
 - ⑩ 介護のための所定労働時間の短縮等の措置
- ※⑧～⑩は就業規則にて措置が講じられていることが必要です

対象事由

- ① 妊娠したこと
- ② 出産したこと
- ③ 産後の就業制限の規定により就業できず、又は産後休業をしたこと。
- ④ 妊娠又は出産に起因する症状により労務の提供ができないこと若しくはできなかったこと又は労働能率が低下したこと。
※「妊娠又は出産に起因する症状」とは、つまり、妊娠悪阻（にんしんおそ）、切迫流産、出産後の回復不全等、妊娠又は出産をしたことに起因して妊産婦に生じる症状をいいます。
- ⑤ 坑内業務の就業制限若しくは危険有害業務の就業制限の規定により業務に就くことができないこと又はこれらの業務に従事しなかったこと

妊娠・出産等、育児・介護休業等を理由とする不利益取扱いについて

上司・同僚による就業環境を害する行為については「ハラスメント」、従来から禁止されていた事業主が行う解雇等の取扱い※についてが「不利益取扱い」となる。

※解雇、契約の不更新、降格、自宅待機命令、減給、不利益な配置変更など各法令の指針に「不利益取扱いの例」として示されている取扱い

5. あかるい職場応援団

あかるい職場応援団

「あかるい職場応援団」は、ハラスメントに関する裁判事例、他社の取り組みなどを掲載したハラスメント対策の総合情報サイトです。

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



NO ハラスメント あかるい職場応援団

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 公式Facebook

あかるい職場応援団 X (旧Twitter)

検索ワード...

文字サイズ 小 中 大

厚生労働省
ひと、くらし、みらいのために

トップページ ハラスメント基本情報 ハラスメントで悩んでいる方 管理職の方 人事担当の方 その他 相談窓口のご案内 Q&A

業種別カスタマーハラスメント対策
コンテンツを作成しました!

企業マニュアル
(スーパーマーケット業種)

ポスター

研修動画

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

「見たい動画を、サクッと検索!」
動画で学ぶハラスメント

職場のハラスメントを理解し、予防・解決に役立つ動画が掲載されています。社内研修での視聴にもご活用ください。

「社内でハラスメント発生! 人事担当の方」
他の企業はどうしてる?

職場のパワーハラスメント対策に取り組む企業へのインタビュー記事が掲載されています。

「ハラスメント基本情報」
裁判例を見てみよう

実際に裁判で扱われたハラスメントについて掲載されています。実際にどのような行為について企業や加害者の責任が問われているか確認してみましょう。