

あなたがつくる ハラスメントのない あかるい社会



●当社のハラスメント相談窓口はこちら



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

ハラスメントでお困りの方は、無料で相談できる全国の労働局・労働基準監督署にある総合労働相談コーナーをご利用ください。詳しくは、ポータルサイト「あかるい職場応援団」まで。 NOハラスメント



貴社のハラスメント相談窓口の連絡先などを記載してください。
相談窓口が無い場合は、ハラスメント対策の取組みをすすめます。

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、事業主にハラスメント防止措置が義務付けられている「職場のハラスメント」には、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も防止措置が義務化されます。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つのタイプがあります

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す

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

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

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。



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。



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

- ①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
- ②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

- ③相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること
- ④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

- ⑤事実関係を迅速かつ正確に確認すること
- ⑥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
- ⑦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
- ⑧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)

併せて講ずべき措置

- ⑨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
- ⑩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

- ⑪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

さらに、以下の望ましい取組についても、積極的な対応をお願いします

- 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は、単独ではなく複合的に生じることも想定されることから、一元的に相談に応じることのできる体制を整備すること
- 職場におけ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取組を行うこと(コミュニケーションの活性化のための研修や適正な業務目標の設定等)
- 職場における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、自ら雇用する労働者以外に、以下の対象者に対しても同様の方針を併せて示すこと
 - 取引先等の他の事業主が雇用する労働者
 - 労働者以外の者(個人事業主等)



カスタマーハラスメント対策に取り組みましょう!

職場におけるカスタマーハラスメントとは

以下の3つの要素をすべて満たすものを指します。

- ①顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の事業主の行う事業に関係を有する者が行う
- ②社会通念上許容される範囲を超えた言動により
- ③労働者の就業環境が害されること

※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。

※「社会通念上許容される範囲を超えた言動」とは、社会通念に照らして、当該顧客等の言動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」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該当し得ます。
- 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。

「言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの」の例

- 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、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
 - ・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
 - ・契約金額の著しい減額の要求
- 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



「手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの」の例

(要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの)

- 身体的な攻撃(暴行、傷害等)
 - ・殴る、蹴る、叩く等の暴行
 - ・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

●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、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
- ・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)
- ・土下座の強要
- ・盗撮や無断での撮影
- ・労働者の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関するいわゆる「アウティング」やいわゆる「カミングアウト」の強要・禁止

●威圧的な言動

- ・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

- ・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
- ・同様の電子メール等の執拗な繰り返しの送りつけ

●拘束的な行動

(不退去、居座り、監禁)

- ・長時間に渡る居座り、電話での労働者の拘束



カスタマーハラスメントの判断基準

現場で迷わないように、カスハラ判断基準を共有しておこう!

社内であらかじめカスタマーハラスメントの判断基準を明確にした上で、企業内の考え方、対応方針を統一して現場と共有しておくことが重要です。その際、

①顧客等の言動に妥当性はあるか、

②社会通念に照らして、その手段・態様が許容される範囲である

という観点で判断することが考えられます。

※顧客等とは、顧客、取引の相手方、施設（駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等）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を指します。

（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者も含みます。）

①顧客等の言動（主張、要求）の内容に妥当性はあるか

顧客等の主張について、まずは事実関係を確認し、自社に過失がないか、根拠のある要求がなされているかを確認し、顧客等の主張が妥当かどうか判断します。

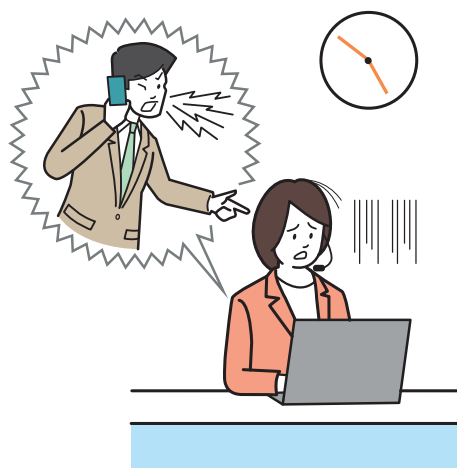
（例）顧客が購入した商品に瑕疵がある場合、謝罪とともに商品の交換・返金に応じることは妥当ですが、自社の過失、商品の瑕疵などがなければ、顧客の要求には正当な理由がないと考えられます。



②社会通念に照らして、その手段・態様が許容される範囲か

顧客等の言動の妥当性の確認と併せて、その要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして許容される範囲であるかを確認します。

（例）長時間に及ぶクレームは、業務の遂行に支障が生じるという観点から社会通念上妥当性を欠く場合が多いと考えられます。また、顧客等の要求内容に妥当性がある場合であっても、その言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的である場合は、社会通念上許容される範囲を超えていると考えられ、カスタマーハラスメントに該当します。



- **殴る・蹴るといった暴力行為は、カスハラであることはもちろん、犯罪に該当します。**
- **カスハラかどうかに関わらず、顧客等からの言動で労働者の就業環境が不快なものとなり、就業に支障が生じるようであれば、企業として対策を講じましょう。**

カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み

労働者への周知と、事後の迅速・適切な対応がカギ！ 下線部分はカスタマーハラスメント対策独自の措置です！

事業主の方針等の明確化、労働者への周知・啓発

- ①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**旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発する
→①の方針を店内にポスター等で掲示し、顧客へ周知することもある！
- ②カスハラの内容及び**あらかじめ定めた対処の内容を、労働者に周知する**

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
※**相談に対応する担当者として労働者の上司にあたる管理監督者等を定める**ことも考えられます。
- ④相談窓口担当者が、適切に対応できるようにする
※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する
※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、カスハラ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
→放置することで就業環境が悪化することを防ぐことが重要！

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
・**管理監督者等がその場で事実関係を確認**したり、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したりします。
※行為者が他社の労働者の場合は、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ます。
- ⑥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
・**管理監督者等が被害者に代わって対応**したり、被害者と行為者を引き離したりします。
- ⑦再発防止に向けた措置を講ずる
・あらためて①の方針や②の対処の内容を周知したり、カスハラの原因・背景となった商品・サービス・接客等の問題がある場合にはその改善を図ります。

対応の実効性を確保するために必要なカスハラの抑止のための措置

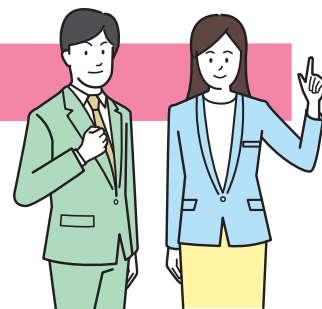
- ⑧**特に悪質と考えられるカスハラへの対処の方針をあらかじめ定め、労働者に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備する**

併せて講ずべき措置

- ⑨相談者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。
- ⑩相談したこと等を理由として不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知する。

カスタマーハラスメントに発展させないために

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)または相談窓口の情報共有する

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。

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。



これって「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」とは、「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」のことをいい、立場の弱い求職者等の尊厳や人格を不当に傷つける等の人権に関わる許されない行為です。



面接で「恋人はいるのか」と質問されたり、オンライン面接時に「全身を見せて」と言われた。



女子学生に対し、採用の見返りに不適切な関係を迫った。これを断ると、「うちの会社には絶対入社させない」と不採用にした。



インターンシップ中に食事やデートにしつこく誘われた。



インターン中の学生に対し、性的な質問をくり返し行った。



求職者等セクハラ対策の基本的な枠組み



下線部分は求職者等セクハラ対策独自の措置です!

事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ① 求職者等セクハラ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 求職者等セクハラ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

相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- ④ 相談窓口をあらかじめ定め、求職者等に周知する
- ⑤ 相談窓口担当者が、適切に対応できるようにする

事後の迅速かつ適切な対応

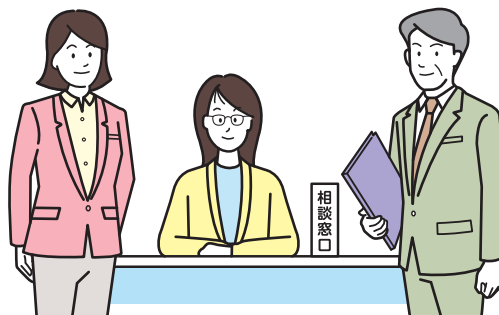
- ⑥ 事実関係を迅速かつ正確に確認する
- ⑦ 速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行う
- ⑧ 行為者に対する措置を適正に行う
- ⑨ 再発防止に向けた措置を講ずる

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、その旨を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の事業主の措置に協力したこと等を理由として、解雇その他不利益取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発する

求職者等セクハラを防止するための望ましい取組

- ◆ 大学のキャリアセンター等の求職者等の関係者から求職者等セクハラ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が望めます。
- ◆ 求職者等から、顧客等による求職者等セクハラ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ましょう。



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

職場におけ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 (総合労働相談コーナー)	011-709-2715 011-707-2700	滋賀労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	077-523-1190 077-522-6648
青森労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	017-734-4211 017-734-4212	京都労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	075-241-3212 075-241-3221
岩手労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	019-604-3010 019-604-3002	大阪労働局	雇用環境・均等部 (総合労働相談コーナー)	06-6941-8940 06-7660-0072
宮城労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	022-299-8844 022-299-8834	兵庫労働局	雇用環境・均等部 (総合労働相談コーナー)	078-367-0820 078-367-0850
秋田労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	018-862-6684 018-862-6684	奈良労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	0742-32-0210 0742-32-0202
山形労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	023-624-8228 023-624-8226	和歌山労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	073-488-1170 073-488-1020
福島労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	024-536-4609 024-536-4600	鳥取労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	0857-29-1709 0857-22-7000
茨城労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	029-277-8294 029-277-8201	島根労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	0852-31-1161 0852-20-7009
栃木労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	028-633-2795 028-633-2795	岡山労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	086-224-7639 086-225-2017
群馬労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	027-896-4739 027-896-4677	広島労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	082-221-9247 082-221-9296
埼玉労働局	雇用環境・均等部 (総合労働相談コーナー)	048-600-6269 048-600-6262	山口労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	083-995-0390 083-995-0398
千葉労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	043-221-2307 043-221-2303	徳島労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	088-652-2718 088-652-9142
東京労働局	雇用環境・均等部 (総合労働相談コーナー)	03-3512-1611 03-3512-1608	香川労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	087-811-8924 087-811-8916
神奈川労働局	雇用環境・均等部 (総合労働相談コーナー)	045-211-7380 045-211-7358	愛媛労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	089-935-5222 089-935-5224
新潟労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	025-288-3511 025-288-3501	高知労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	088-885-6041 088-885-6027
富山労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	076-432-2740 076-432-2740	福岡労働局	雇用環境・均等部 (総合労働相談コーナー)	092-411-4894 092-411-4764
石川労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	076-265-4429 076-265-4432	佐賀労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	0952-32-7218 0952-32-7218
福井労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	0776-22-3947 0776-22-3363	長崎労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	095-801-0050 095-801-0023
山梨労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	055-225-2851 055-225-2851	熊本労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	096-352-3865 096-312-3877
長野労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	026-227-0125 026-223-0551	大分労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	097-532-4025 097-536-0110
岐阜労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	058-245-1550 058-245-8124	宮崎労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	0985-38-8821 0985-38-8821
静岡労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	054-252-5310 054-252-1212	鹿児島労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	099-223-8239 099-223-8239
愛知労働局	雇用環境・均等部 (総合労働相談コーナー)	052-857-0312 052-972-0266	沖縄労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	098-868-4380 098-868-6060
三重労働局	雇用環境・均等室 (総合労働相談コーナー)	059-226-2318 059-226-2110			



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/>

