

職場におけるハラスメント対策が 強化されました

徳島労働局 雇用環境・均等室

目次

Agenda

01

企業にとってハラスメント対策に取り組む意義

02

カスタマーハラスメント／求職者等に対するセクハラとは？

03

事業主に求められる対応とは

① 各種ハラスメントについて

こんなのもできないのか！
お前はクズだ！



パワーハラスメント

必要のない
身体への接触



セクシュアルハラスメント

男のくせに育休とるな
んてあり得ない！



妊娠・出産等、育児・介護休業等
に関するハラスメント

土下座しろ！
SNSで拡散してやる！



令和8年10月～義務化

カスタマーハラスメント

面接のあとに
デートいかない？



令和8年10月～義務化

求職者等に対する
セクシュアルハラスメント

① 各種ハラスメントの法制化について

■ ハラスメントの対応が法制化され、事業主には、**ハラスメントの防止措置義務** があります

パワーハラスメント

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、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより労働者の就業環境が害されることがないよう防止措置を講じること

労働施策総合推進法
第30条の2

セクシュアルハラスメント

職場において行われる性的な言動に対する労働者の対応により当該労働者が労働条件について不利益を受けたり、性的な言動により労働者の就業環境が害されることがないよう防止措置を講じること

男女雇用機会均等法
第11条

妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメント

職場において女性労働者が妊娠したこと、出産したこと、妊娠又は出産に関する理由で女性労働者の就業環境が害されることがないよう防止措置を講じること

男女雇用機会均等法
第15条

職場において労働者が育児休業、介護休業その他の子の養育又は家族の介護に関する制度又は措置の利用に関する言動により労働者の就業環境が害されることがないよう防止措置を講じること

育児・介護休業法
第25条

カスタマーハラスメント

顧客等の言動であって、その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労働者の就業環境が害されることがないよう防止措置を講じること

労働施策総合推進法
第33条

求職者等に対するセクシュアルハラスメント

自社の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ことのないよう防止措置を講じること

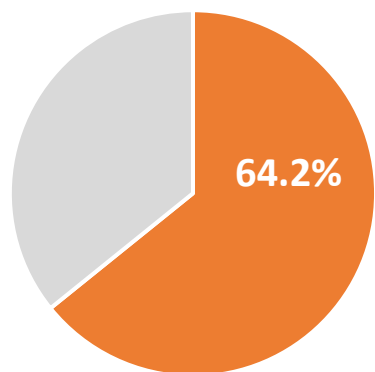
男女雇用機会均等法
第13条

② ハラスメントの発生状況

■ 過去3年間にハラスメントに関する相談がありましたか？

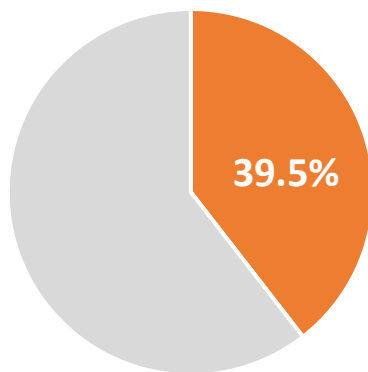
(対象：全国の従業員30人以上の企業・団体)

パワーハラスメント



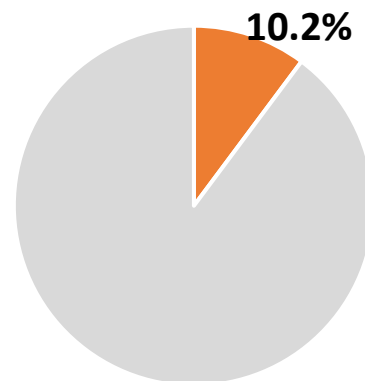
■ ハラスメントの相談があった
■ ハラスメントの相談はない

セクシュアルハラスメント



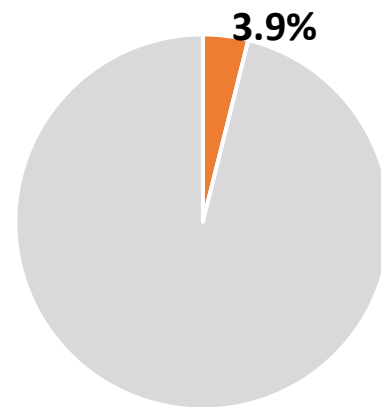
■ ハラスメントの相談があった
■ ハラスメントの相談はない

妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント



■ ハラスメントの相談があった
■ ハラスメントの相談はない

介護休業等ハラスメント



■ ハラスメントの相談があった
■ ハラスメントの相談はない

職場におけるハラスメントは、非常に身近な問題となっています

参考：令和5年「職場のハラスメントに関する実態調査」（厚生労働省）

※妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントについては不利益取り扱いを含む

※「ハラスメントの相談がない」にはハラスメントに関する相談の有無を把握していないを含む

③ ハラスメントを受けたことによる影響

労働者（被害者、周囲の従業員等）への影響

- 労働者の意欲の低下などによる職場環境の悪化や職場全体の生産性の低下
- 労働者の健康状態の悪化（頭痛、睡眠不良、精神疾患 等）
- 労働者の休職、退職

企業への影響

- 人員確保（従業員離職に伴う従業員の新規採用、教育コスト 等）
- 金銭面（損害賠償の支払い、弁護士費用 等）
- ブランドイメージの低下、それに伴う営業機会の損失（売上の減少）



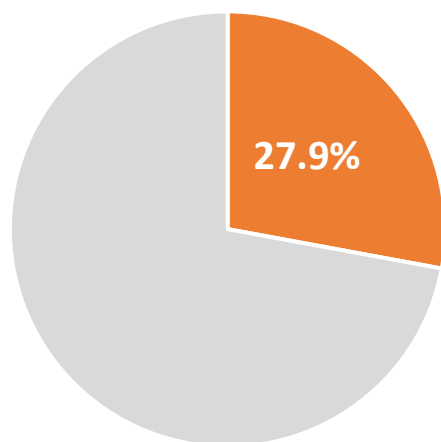
労働者だけでなく、企業にも様々な影響を及ぼす可能性があります。
また、企業役員によるハラスメント行為は、企業も責任を問われ賠償請求の支払いが求められています。

④ カスタマーハラスメントの発生状況とその影響

■ 過去3年間にカスタマーハラスメントに関する相談がありましたか？

(対象：全国の従業員30人以上の企業・団体)

カスタマーハラスメント



- ハラスメントの相談があった
- ハラスメントの相談はない

企業への影響

- 時間の浪費（クレームへの現場での対応、電話対応 等）
- 業務上の支障（顧客対応によって他業務が行えない 等）
- 人員確保（従業員離職に伴う従業員の新規採用 等）

従業員への影響

- 業務のパフォーマンスの低下
- 健康不良（頭痛、睡眠不良、精神疾患等）
- 現場対応への恐怖、苦痛による配置転換、休職、退職

他の顧客への影響

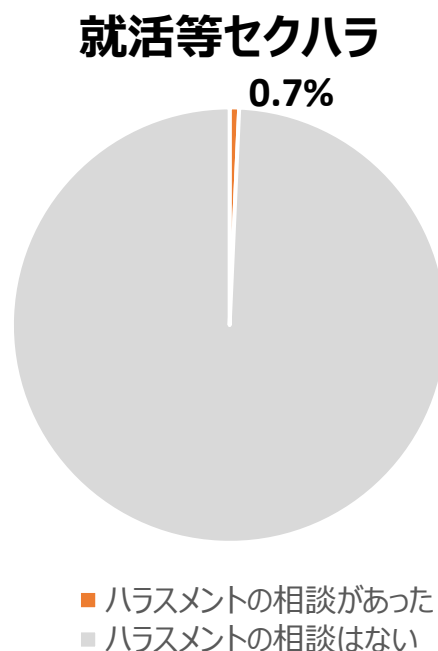
- 他の顧客の利用環境、雰囲気の悪化

単なる接客上のトラブルではなく、業務継続に大きな影響を与えるリスクがある。
カスタマーハラスメント対策は従業員や会社を守るために必要です！！

⑤ 求職者等セクハラが発生状況とその影響

■ 過去3年間に就活等セクハラに関する相談がありましたか？

(対象：全国の従業員30人以上の企業・団体)



社会的信用を失うリスク

- 企業の社会的信用を失い、企業イメージも低下
- 応募減少
- 貴重な人材の退職・流出

損害賠償責任を追及されるリスク

- ハラスメント被害者から企業が損害賠償責任を追及される可能性

刑事責任を問われるリスク（行為者）

- ハラスメント行為者が刑事責任を問われる可能性

企業への相談は多くないが、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許されない行為！また、企業にとっても就活ハラスメントは大きなリスクになります。

目次

Agenda

01

企業にとってハラスメント対策に取り組む意義

02

カスタマーハラスメント／求職者等に対するセクハラとは？

03

事業主に求められる対応とは

① カスタマーハラスメントの定義



職場において行われる

- ① 顧客等の言動
- ② 社会通念上許容される範囲を超えたもの
- ③ 労働者の就業環境が害されるもの

すべての要素を満たすもの
カスタマーハラスメント

① 「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 「社会通念上許容される範囲を超えた」言動とは

- **言動の内容**が契約内容からして相当性を欠くもの
- **手段や態様**が相当でないもの

※ 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。

※ 顧客等からの苦情の全てが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、いわば正式な申入れであり、カスタマーハラスメントには当たりません。

また、障害者から障害者差別解消法で禁止す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、カスタマーハラスメントには当たらず、障害者差別解消法に基づき、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す。

② カスタマーハラスメントの内容

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**

（例）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**

（例）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**

（例）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**

（例）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。



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）**

（例）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。

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）**

（例）店舗の物を壊すことをほのめかす発言。土下座を強要すること。盗撮や無断での撮影をすること。
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。

③ **威圧的な言動**

（例）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**

（例）同様の質問を執拗に繰り返すこと。揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。

⑤ **拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）**

（例）長時間にわたる居座りや電話で労働者を拘束すること。



③ 求職者等に対するセクシュアルハラスメントの定義

「自社の労働者」からの性的な言動により、求職者等の「求職活動等」が阻害されること



自社の労働者

ふたりきりで夜にデートしない？

いつあいてる？

苦痛。求職活動等の意欲が低下。



求職者

「求職者等」とは

求職者（企業の求人に応募する者）に加え、求職者以外の者であって、

- 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
- 教育実習、看護実習その他の実習を受ける者

「求職活動等」とは

- 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

典型的な例

- 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。
- 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。

目次

Agenda

01 企業にとってハラスメント対策に取り組む意義

02 カスタマーハラスメント／求職者等に対するセクハラとは？

03 事業主に求められる対応とは

カスタマーハラスメント対策のために講ずべき措置（全体像）

カスタマーハラスメントを防止するために、事業主は、これらの措置（下記）を必ず講じる必要があります。

ハラスメント行為を想定した事前の準備

- ① 事業主の方針の明確化およびその周知・啓発
- ② カスタマーハラスメントへの対処内容等の策定およびその周知
- ③ 相談窓口の設置と周知
- ④ 相談に対する適切な対応

ハラスメント行為が実際に起こった際の対応

- ⑤ 事実関係の迅速かつ正確な確認
- ⑥ 被害者に対する配慮のための措置
- ⑦ 再発防止に向けた措置
- ⑧ 対応の実効性を確保するために必要な抑止のための措置

あわせて講ずべき措置

- ⑨ 当事者等のプライバシー保護のための措置の実施と周知
- ⑩ 相談、協力等を理由に不利益な取扱いをされない旨の定めと周知・啓発

① 事業主の方針の明確化およびその周知・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を明確化し、それを管理職を含む従業員に周知・啓発しなければなりません。

基本方針に含めるべき要素

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

その他、基本方針に含めるべき要素の例

- 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
- 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、周囲に相談して欲しい

労働者への周知・啓発の例

- 社内報、パンフレット、社内ホームページなどに方針を掲載する
- 研修、講習等を実施する

② カスタマーハラスメントへの対処内容等の策定およびその周知

事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントへの対処の内容等を定めておかなければなりません。対処の内容について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、組織としての適切な対応内容を定めます。

カスタマーハラスメントの内容

11P参照

事案が発生した場合の対処の内容

✓ 報告のタイミングやルート

(例) 従業員はカスタマーハラスメントが疑われる行為があれば、現場管理職に直ちに報告する

✓ 対応の判断目安

(例) 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

(例) 暴行、傷害、脅迫等の犯罪に該当し得る言動があれば、警察へ通報する

✓ 現場管理職の対処

(例) 報告を受けたら従業員一人で対応をさせず、必要に応じて対応を引き継ぐ

(例) その場で事実関係を確認する

(例) 顧客とのやりとりを録音・録画する

✓ 本社・本部の対処

(例) 法的な手続が必要な場合、法務部門は現場と連携して弁護士に相談する

③ 相談窓口の設置と周知 / ④ 相談に対する適切な対応

カスタマーハラスメントを受けた従業員からの相談に適切に対応できるよう、相談窓口を定め、相談対応者を決めるなどして、従業員に広く周知しなければなりません。
また、相談窓口対応者が適切に対応できるようにする必要があります。

相談窓口設置の取組例

- 相談窓口の担当者をあらかじめ定める。
- 相談対応や報告の制度を設ける。

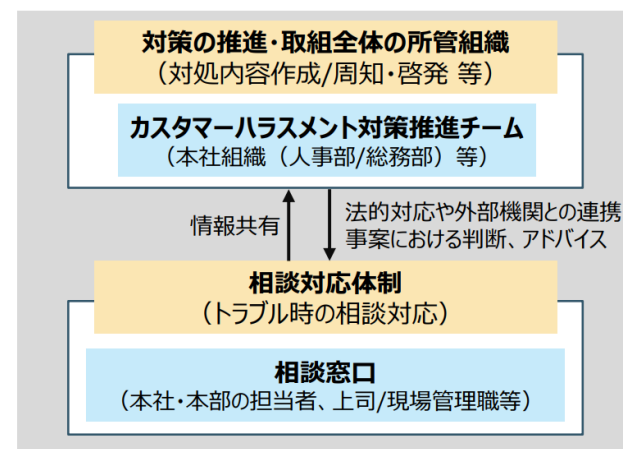
ハラスメント相談窓口

●● (内線●●)
●● (内線●●)
メールアドレス●●



適切な相談対応に向けた取組例

- 相談窓口の担当者が関係部門と連携を図ることができる仕組みを整える。
- 相談窓口の対応マニュアルを作成する。
- 相談窓口の担当者への研修を実施する。



カスタマーハラスメントに関わる対応体制の例

5 事実関係の迅速かつ正確な確認

顧客等からのクレームが正当な主張なのか、カスタマーハラスメントなのか判断をするため、顧客や対応した従業員等の主張をもとに、それが事実であるかを確かな証拠・証言に基づいて迅速かつ正確に確認しなければなりません。カスタマーハラスメントの行為者が、他の事業主が雇用する労働者の場合は、必要に応じて、他の事業主に事実確認の協力を求めることも含まれます。

事実関係の整理・カスタマーハラスメント判断フローの例

- ① 時系列で、起こった状況、事実関係を正確に把握し、理解する。
- ② 顧客等の求めている内容を把握する。
- ③ 顧客等の要求内容が妥当か検討する。
- ④ 顧客等の要求の手段・態様が社会通念上許容される範囲か検討する。

POINT

- カスタマーハラスメントに該当するかの判断は、被害を受けた従業員にはさせず、相談窓口の担当者（本社・本部の担当者、現場管理職等）、対策推進チームなどが行う。
 - 当事者だけではなく周囲の従業員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することも適宜行う。
- ※録音・録画に当たっては、顧客等の個人情報適切に取り扱う必要があります

NO ハラスメント
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



（参考）相談窓口担当者向け研修資料
対応ポイントなどについても記載！

⑥ 被害者に対する配慮のための措置

速やかに被害を受けた従業員に対する配慮のための措置を行う必要があります。
対応すべき事項として、被害者の現場での安全確保や精神面への配慮があります。

被害者の安全を確保するための取組例

- 身体や精神に支障を起こす行為に対しては従業員の安全を第一に考え、上司/現場管理職が被害者に代わって対応し、被害者と行為者を引き離すようにする。

被害者の精神面へ配慮するための取組例

- 本人が気持ちの面で異変を感じた場合は、上司に相談するよう周知する。
- 上司や周囲の従業員が普段と違うと感じた場合は、話をよく聞き、必要に応じて専門家への相談や医療機関への受診を促す。専門家：産業医、公認心理師、産業カウンセラー等

あわせて講ずべき措置

- 相談者等のプライバシー保護のための措置
(例：プライバシーに関することを含めた相談対応マニュアルの作成、相談対応者向けの研修の実施、等)
- 相談したこと等に対する不利益取扱いをしない旨の規定および周知・啓発

⑦ 再発防止措置

⑧ 対応の実効性を確保するために必要な抑止のための措置

ハラスメントと判断された場合もされなかった場合も、改めて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策を講じる必要があります。また、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る必要があります。

再発防止に向けた措置の取組例

- 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。

(参考) 研修資料などについても記載！



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



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。
- 行為者に対して警告文を発出する。
- 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。
- 行為者に対して店舗及び施設等への出入りを禁止する。

求職者等に対するセクハラ対策のために講ずべき措置（全体像）

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、事業主は、これらの措置（下記）を必ず講じる必要があります。

ハラスメント行為を想定した事前の準備

- ① 求職者等セクハラの内容、方針等の明確化およびその周知・啓発
- ② 行為者への厳正な対処方針、内容の規定化と周知・啓発
- ③ 求職活動等に関するルールの明確化と周知・啓発
- ④ 相談窓口の設置と周知
- ⑤ 相談に対する適切な対応

HPやパンフレット等により
求職者にも周知！

詳しくは、次頁参照！！

ハラスメント行為が実際に起こった際の対応

- ⑥ 事実関係の迅速かつ正確な確認
- ⑦ 被害者に対する配慮のための措置
- ⑧ 行為者に対する適正な措置の実施
- ⑨ 再発防止に向けた措置

あわせて講ずべき措置

- ⑩ 当事者等のプライバシー保護のための措置の実施と周知
- ⑪ 相談、協力等を理由に不利益な取扱いをされない旨の定めと周知・啓発

求職活動等に関するルールの明確化と周知・啓発

面談時間や場所の指定、実施体制、やり取りに用いるSNSの種類の指定など、求職者等と面談等を行う際の規則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。

令和8年10月1日

求職活動等を行う皆さまへ

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。

【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
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：やり取りには電子メールのみを使用します（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】

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。

相談窓口	人事部	●●	（電話番号	●●、メールアドレス●●）	【女性】
	コンプライアンス部	●●	（電話番号	●●、メールアドレス●●）	【男性】



（参考）パンフレットP46に記載例を掲載！

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

厚生労働省が運営するカスタマーハラスメントを含めた各種ハラスメント対策の総合情報サイトです。各種資料、研修動画、対策企業事例などの情報を集約しています。

厚生労働省が運営するカスタマーハラスメントを含めた各種ハラスメント対策の総合情報サイトです。各種資料、研修動画、対策企業事例などの情報を集約しています。

NO! カスハラ

事業主の取り組みで、お客様も、働く人も笑顔に

カスタハラ防止措置が事業主の義務になります

業種別

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

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

