厚生労働省 ひと、くらし、みらいのために Ministry of Health, Labour and Welfare
愛知労働局

職場におけるハラスメント対策の強化について

（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関係）

令和８年　　月　　日

厚生労働省　愛知労働局

雇用環境・均等部指導課

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

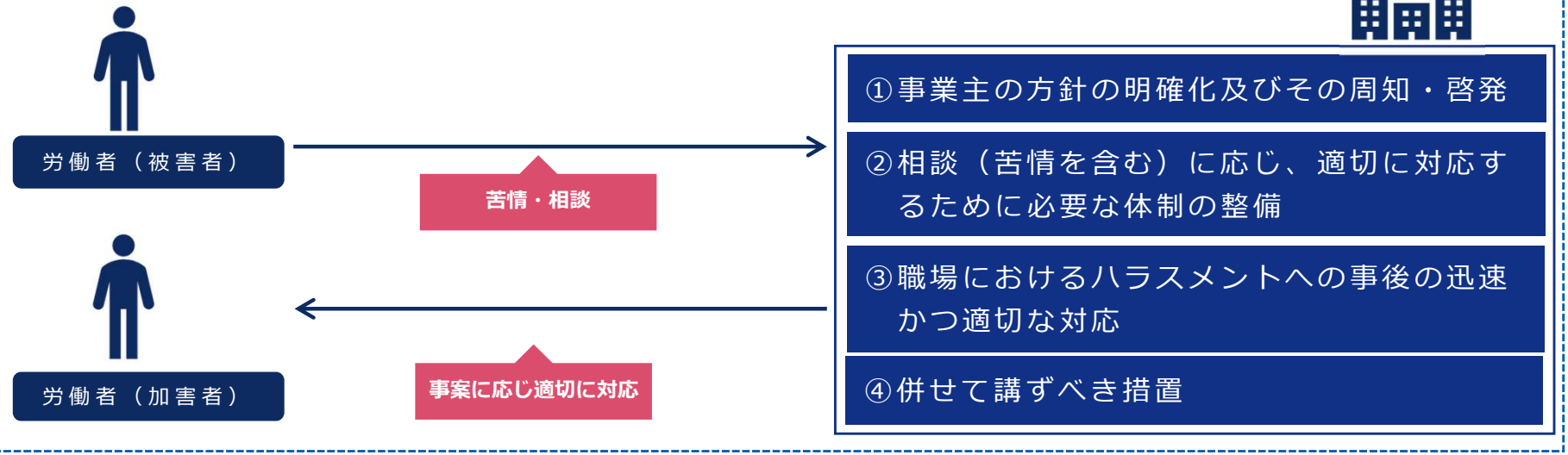
現行のハラスメント法制

	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って、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



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

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

令和８年10月１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）

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

【本日の説明内容】

1．カスタマーハラスメント対策の強化について

2．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について

3．その他

ひと、くらし、みらいのために
厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

1

カスタマーハラスメント対策の強化について

ひと、くらし、みらいのために

厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

パワハラ防止指針における「顧客等からの著しい迷惑行為」

○　これまでは、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした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」（令和２年厚生労働省告示第５号）において、顧客等からの著しい迷惑行為に関し、事業主が行うことが望ましい取組の内容を規定してきた。

「事業主が職場における優越的な関係を背景とした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」（抄）

7　事業主が他の事業主の雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関し行うことが望ましい取組の内容

事業主は、取引先等の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）からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）により、**その雇用する労働者が就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮**として、例えば、⑴及び⑵の取組を行うことが望ましい。また、⑶のような取組を行うことも、その雇用する労働者が被害を受けることを防止する上で有効と考えられる。

⑴　相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

事業主は、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関する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、４(2)イ及びロの例も参考にしつつ、次の取組を行うことが望ましい。また、併せて、**労働者が当該相談をしたことを理由として、解雇その他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・啓発する**ことが望ましい。

イ　**相談先（上司、職場内の担当者等）をあらかじめ定め、これを労働者に周知する**こと。

ロ　イの**相談を受けた者が、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。

⑵　被害者への配慮のための取組

事業主は、**相談者から事実関係を確認**し、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為が認められた場合には、**速やかに被害者に対する配慮のための取組を行う**ことが望ましい。

（被害者への配慮のための取組例）

事案の内容や状況に応じ、被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、著しい迷惑行為を行った者に対する対応が必要な場合に一人で対応させない等の取組を行うこと。

⑶　他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為による被害を防止するための取組

⑴及び⑵の取組のほか、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為からその雇用する労働者が被害を受けることを防止する上では、事業主が、こうした行為への対応に関する**マニュアルの作成や研修の実施等の取組を行うことも有効**と考えられる。また、**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も、被害の防止に当たっては効果的**と考えられる。

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。**

見直し内容

① 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） 施行日：令和８年10月１日

○ **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》

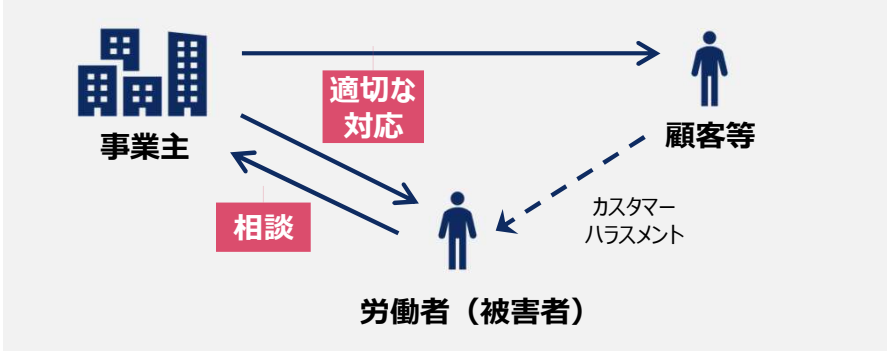
⑴ 職場において行われる、顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、
⑵ その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、
⑶ 当該労働者の就業環境を害すること

《具体的な措置の内容》

⑴ 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

⑵ 相談体制の整備・周知

⑶ 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雇用管理上講ずべき措置等に関する指針

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から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。

2　職場におけるカスタマーハラスメントの内容

⑷　顧客等

○　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

2　職場におけるカスタマーハラスメントの内容

⑸「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も留意する必要がある。

社会通念上相当な範囲を超える言動の内容及び手段・態様の例

【 言 動 の 内 容 】

- 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
- 契約等により想定しているサービス等を著しく超える要求
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 不当な損害賠償請求　　等

- 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
- 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
- 契約金額の著しい減額の要求をすること
- 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　　等

【 手 段 ・ 態 様 】

- 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　　等

- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、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すること
- 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　　等

- 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　　等

- 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、執拗な責め立てをすること
- 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること　　等

- 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　　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

⑴　事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

⑵　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

⑶　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

⑷　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

⑸　⑴から⑷までの措置と併せて講ずべき措置

⑴ 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もあると考えられる。
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

(1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

□ **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。

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。

⑵ 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　**<u>相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。</u>**

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。

⑵ 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

□ **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。

⑶　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

- ⑴ロ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。
  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

⑶　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

□　**<u>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。</u>**

対応例

- ⑴ロ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

⑶　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。

対応例

- 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。

⑷　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。

対処の方針の例

- 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。

対応例

- ⑴ロ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。

⑸　⑴から⑷までの措置と併せて講ずべき措置

○　⑴から⑷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こと。 等

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。 等

5　他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力

○　事業主は、当該事業主が雇用する労働者又は当該事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）による**他の事業主の雇用する労働者に対する職場におけるカスタマーハラスメントに関し、他の事業主から、事実関係の確認等の雇用管理上の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、次の措置を講ずるよう努めなければならない。**

⑴　事業主は、他の事業主からの協力の求めに応ずるように努めなければならない。
また、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ものである。

⑵　事業主は、他の事業主からの協力の求めに応じて、労働者へ事実関係の確認等を行うに当たっては、これ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、労働者に周知・啓発することが望ましい。
事実関係の確認により、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、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。

６　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行うことが望ましい取組の内容

(1) 事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントを防止するため、４の措置に加え、次の取組を行うことが望ましい。なお、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は、職場における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、職場における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が必要である。

イ　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に研修等の必要な取組を行うこと。

対応例

- 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に必要な取組を行うこと。

対応例

- 消費者の心理や障害特性等についての資料の配布や研修等の実施により、労働者の顧客等への理解を深めること。なお、障害特性に応じた対応については、４に記載した対応指針等を参考にすることが考えられる。

6　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行うことが望ましい取組の内容

⑶ 職場におけるカスタマーハラスメントは、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**ことも、被害の防止に当たっては重要である。
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も考えられる。

⑷ 労働者が取引の相手方に対して職場におけるカスタマーハラスメントに係る言動を行う場合もあることから、事業主は、当該事業主が雇用する労働者が、他の事業主が雇用する労働者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、事業主自らと労働者も、他の事業主が雇用する労働者に対する言動について必要な注意を払うよう努めなければならず、事業主は、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の明確化等を行う際に、**他の事業主が雇用する労働者に対する言動について、職場におけるカスタマーハラスメントを行ってはならない旨の方針を併せて示すことが望ましい**。

7　事業主が職場において行われる自らの雇用する労働者以外の者に対する顧客等の言動に関し行うことが望ましい取組の内容

○　事業主は、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の明確化等を行う際に、**職場における当該事業主が雇用する労働者以外の者（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）に対する顧客等の言動**についても、同様の方針を併せて示すことが望ましい。

○　また、これらの者から職場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、その内容を踏まえて、必要に応じて適切な対応を行うように努めることが望ましい。

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/

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



スーパーマーケット業編

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

2

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について

ひと、くらし、みらいのために

厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

セクハラ防止指針における「求職者等セクハラ」

○　これまでは、「事業主が職場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」（平成 18 年厚生労働省告示第 615 号）において、求職者を含む自らの雇用する労働者以外の者に対する言動に関し、事業主が行うことが望ましい取組の内容を規定してきた。

「事業主が職場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（平成 18 年厚生労働省告示第 615 号）」（抄）

7　事業主が自らの雇用する労働者以外の者に対する言動に関し行うことが望ましい取組の内容

3の事業主及び労働者の責務の趣旨に鑑みれば、**事業主は、当該事業主が雇用する労働者が、**他の労働者（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。）のみならず、個人事業主、**インターンシップを行っている者等の労働者以外の者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、労働者以外の者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が望ましい。**

こうした責務の趣旨も踏まえ、**事業主は、**4⑴イの職場におけ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等を行う際に、**当該事業主が雇用する労働者以外の者（他の事業主が雇用する労働者、就職活動中の学生等の求職者及び労働者以外の者）に対する言動についても、同様の方針を併せて示すことが望ましい。**

また、**これらの者から職場におけ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、4の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が望ましい。**

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】

見直し内容

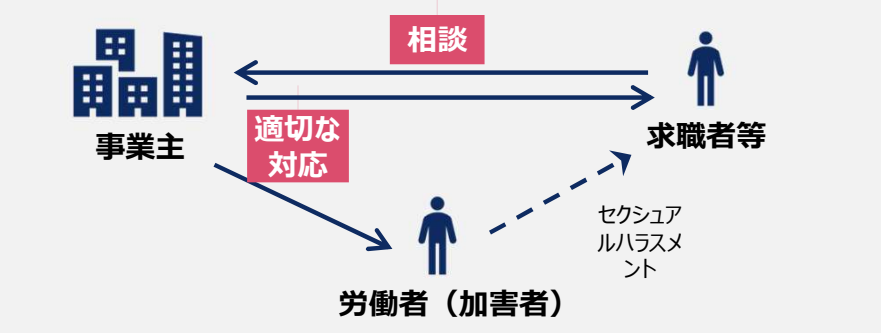
② 求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策の強化（男女雇用機会均等法）

施行日： 令和８年10月１日

○ **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。

《具体的な措置の内容》

(1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
（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）
(2) 相談体制の整備・周知
(3) 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
（例：相談への対応、被害者への謝罪等） 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、求職者等に対する言動に注意を払うよう努めること等を、**国、事業主及び労働者の責務として明確化**する。

③ 職場におけるハラスメントを行ってはならないという規範意識の醸成に係る規定の創設（労働施策総合推進法）

施行日：公布の日（令和7年6月11日）

○ 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。

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

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

ひと、くらし、みらいのために
厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

2　求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容

⑴　求職活動等におけるセクシュアルハラスメント

○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

○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、
また、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、本指針の対象。

2　求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容

⑵「求職活動等」

○　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、例えば以下のものが含まれる。
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、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。

- 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

2　求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容

⑸「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。

○　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。

○　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。

○　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。

４　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雇用管理上講ずべき措置の内容

⑴　事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

⑵　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

⑶　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

⑷　⑴から⑶までの措置と併せて講ずべき措置

⑴　事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

○　事業主は、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに関する方針の明確化、労働者及び求職者等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。

イ　**求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容及び求職活動等におけ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、管理監督者を含む労働者に周知・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、求職活動等におけ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規定し、当該規定と併せて、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容及び性別役割分担意識に基づく言動がセクシュアルハラスメントの発生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。　等

⑴ 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

□ **求職活動等におけるセクシュアルハラスメント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その他の職場における服務規律等を定めた文書に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。**

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、
  求職活動等におけるセクシュアルハラスメント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・啓発すること。 等

(1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

八　**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。**

対応例

- 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の種類の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。
- なお、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る。

⑵　相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

○　事業主は、求職者等からの相談に対し、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。

イ　**相談窓口をあらかじめ定め、求職者等に周知すること。**なお、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る。

対応例

（相談窓口をあらかじめ定めていると認められる例）

- 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。

（求職者等に周知していると認められる例）

- 求職者等に対し、パンフレット、ホームページ等によって、相談窓口を周知すること。

⑵　相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

□　**<u>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。</u>**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、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントが現実に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、求職活動等におけ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。

⑶　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

○　事業主は、求職活動等におけるセクシュアル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。**

対応例

・　相談窓口の担当者、人事部門又は専門の委員会等が、相談者及び行為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、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。　　等

⑶　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

□　**イにより、求職活動等におけるセクシュアル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

・　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。

ハ　**イにより、求職活動等におけるセクシュアル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、行為者に対する措置を適正に行うこと。**

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ける求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに関する規定等に基づき、行為者に対して必要な懲戒その他の措置を講ずること。あわせて、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。　等

⑶　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

二　改めて求職活動等におけるセクシュアル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に向けた措置を講ずること。なお、求職活動等におけるセクシュアル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。

対応例

- 求職活動等におけ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及び求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る性的な言動を行った者について厳正に対処する旨の方針を、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。
- 労働者に対して求職活動等におけるセクシュアル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。

⑷　⑴から⑶までの措置と併せて講ずべき措置

○　**⑴から⑶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　求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る相談者・行為者等の情報は当該相談者・行為者等のプライバシーに属するものであることから、**相談への対応又は当該セクシュアルハラスメント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、その旨を労働者及び求職者等に対して周知すること。**

対応例

・　相談者・行為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こと。　等

⑷ ⑴から⑶までの措置と併せて講ずべき措置

□ 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（以下「求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに関する事実関係の確認等」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、
求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに関する事実関係の確認等を理由として、
当該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。 等

5　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行うことが望ましい取組の内容

⑴ 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活動等におけ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が望ましい。

⑵ 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活動等におけ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、必要に応じて適切な対応を行うように努めることが望ましい。

６　事業主が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に関し行うことが望ましい取組の内容

⑴ 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が望ましい。

求職活動等におけ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等を行う際に、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についても、同様の方針を併せて示すことが望ましい。

また、求職者等から、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に関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、４の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が望ましい。

⑵ 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、その内容を踏まえて、必要に応じて適切な対応を行うように努めることが望ましい。

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

3

その他

ひと、くらし、みらいのために

厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

パワーハラスメント防止指針の改正について①

労働政策審議会
雇用環境・均等分科会（第87回）
令和７年11月17日
資料５
（一部改変）

○　建議の記載を踏まえ、パワーハラスメント防止指針を改正し、自爆営業について以下のように規定することとした。

【建議（抜粋）】
２．職場におけるハラスメント防止対策の強化
⑷　パワーハラスメント防止指針へのいわゆる「自爆営業」の明記
○　いわゆる「自爆営業」に関して、職場におけるパワーハラスメントの３要件を満たす場合にはパワーハラスメントに該当することについて、パワーハラスメント防止指針に明記することが適当である

【パワーハラスメント防止指針】（改正イメージ）

２　職場におけるパワーハラスメントの内容
⑺　職場におけるパワーハラスメントは、⑴の①から③までの要素を全て満たすものをいい（客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、職場におけるパワーハラスメントには該当しない。）、個別の事案についてその該当性を判断するに当たっては、⑸で総合的に考慮することとした事項のほか、当該言動により労働者が受ける身体的又は精神的な苦痛の程度等を総合的に考慮して判断することが必要である。
　このため、個別の事案の判断に際しては、相談窓口の担当者等がこうした事項に十分留意し、相談を行った労働者（以下「相談者」という。）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、相談者及び行為者の双方から丁寧に事実確認等を行うことも重要である。
　これらのことを十分踏まえて、予防から再発防止に至る一連の措置を適切に講じることが必要である。
　職場におけるパワーハラスメントの状況は多様であるが、代表的な言動の類型としては、以下のイからへまでのものがあり、当該言動の類型ごとに、典型的に職場におけるパワーハラスメントに該当し、又は該当しないと考えられる例としては、次のようなものがある。
　ただし、個別の事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ること、また、次の例は限定列挙ではないことに十分留意し、４⑵ロにあるとおり広く相談に対応するなど、適切な対応を行うようにすることが必要である。
　なお、職場におけるパワーハラスメントに該当すると考えられる以下の例については、行為者と当該言動を受ける労働者の関係性を個別に記載していないが、⑷にあるとおり、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ある。
　また、商品の買い取り強要等（事業主が労働者に対し、当該労働者の自由な意思に反して自社の商品・サービスを購入させる行為）に関連する言動も、⑴の①から③までの要素を全て満たす場合には、職場におけるパワーハラスメントに該当する。
イ～へ　（略）

パワーハラスメント防止指針の改正について②

労働政策審議会 雇用環境・均等分科会（第87回）	資料５ （一部改変）
令和７年11月17日	

○　附帯決議の内容を踏まえ、パワーハラスメント防止指針を改正し、いわゆる「カミングアウト」の強要又は禁止について以下のように規定することとした。

【労推法等一部改正法 附帯決議（抜粋）】※衆七、参十
　性的指向や性自認（ＳＯＧＩ）の開示であるいわゆる「カミングアウト」を禁止する又は強要・強制する行為がパワーハラスメントに該当し得ること・・・（略）を・・・（略）関連するハラスメント防止指針に明記し、もって広く事業主に周知啓発を行うこと。

【パワーハラスメント防止指針】（改正イメージ）

（注）グレー塗り部分は、「性的指向及びジェンダーアイデンティティの多様性に関する国民の理解の増進に関する法律」の成立に伴う技術的な改正のイメージ

2　職場におけるパワーハラスメントの内容
⑺　･･･（略）職場におけるパワーハラスメンの状況は多様であるが、代表的な言動の類型としては、以下のイからへまでのものが･･･（略）ある。
ロ　精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）
(ｲ)　該当すると考えられる例
①　人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・性自認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。
ヘ　個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）
(ｲ)　該当すると考えられる例
②　労働者の性的指向・性自認ジェンダーアイデンティティや病歴、不妊治療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労働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。

4　事業主が職場における優越的な関係を背景とした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
⑷　⑴から⑶までの措置と併せて講ずべき措置
イ　職場におけるパワーハラスメントに係る相談者・行為者等の情報は当該相談者・行為者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又は当該パワーハラスメント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、その旨を労働者に対して周知すること。なお、相談者・行為者等のプライバシーには、性的指向・性自認ジェンダーアイデンティティや病歴、不妊治療等の機微な個人情報も含まれるものであること。

プラチナえるぼし認定要件の追加について

労働政策審議会 雇用環境・均等分科会（第87回）	資料４ （一部改変）
令和７年11月17日	

○　プラチナえるぼし認定要件について、事業主が改正均等法に基づき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じている措置を公表していることが要件となるが、他の要件と同様、女性活躍推進企業データベースにおいて公表していることを要件とすることとした。
○　すでに認定を取得している事業主におかれても、令和８年10月１日の施行日以降概ね３ヶ月以内の公表が必要。

【女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく一般事業主行動計画等に関する省令】（改正イメージ）

（注１）R8.4.1施行の省令改正後イメージからの見え消し
（注２）グレー塗り部分は、今回行う必要がある技術的な改正イメージ

（法第十二条の認定の基準等）

第九条の三　法第十二条の厚生労働省令で定める基準は、次の各号のいずれかに該当することとする。

一　次のいずれにも該当する一般事業主であること。

イ～ハ　（略）

二　雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（昭和四十七年法律第百十三号）第十三条第一項の規定に基づき講じている措置に関する情報を厚生労働省のウェブサイトに公表していること。

ホ　~~雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（昭和四十七年法律第百十三号）第十三条の三~~同法第十九条に規定する業務を担当する者及び育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律（平成三年法律第七十六号）第二十九条に規定する業務を担当する者を選任していること。

ヘ～ヌ　（略）

二　（略）

２・３　（略）

（注３）赤字が労推法等一部改正法による改正部分

（参考）女性活躍推進法

（基準に適合する認定一般事業主の認定）

第12条　厚生労働大臣は、認定一般事業主からの申請に基づき、厚生労働省令で定めるところにより、当該事業主について、女性の職業生活における活躍の推進に関する取組に関し、当該事業主の策定した一般事業主行動計画に基づく取組を実施し、当該一般事業主行動計画に定められた目標を達成したこと、雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（昭和47年法律第113号）第13条第１項の規定に基づき講じている措置に関する情報を公表していること、同法第19条に規定する業務を担当する者及び育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律（平成３年法律第76号）第29条に規定する業務を担当する者を選任していること、当該女性の職業生活における活躍の推進に関する取組の実施の状況が特に優良なものであることその他の厚生労働省令で定める基準に適合するものである旨の認定を行うことができる。

カスタマーハラスメント、求職者等セクシュアルハラスメントについてのお問い合わせは、

愛知労働局雇用環境・均等部指導課

（０５２－８５７－０３１２）まで