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

カスタマーハラスメント、同一労働同一賃金対策について

「知っておきたい最新の労働ルールと職場づくり」説明会
～上限規制、ストレスチェック、同一労働同一賃金、カスハラ対策～

岡山労働局　雇用環境・均等室

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

カスタマーハラスメント対策について

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**の内容として規定されていました。

「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。

カスタマーハラスメントに関する法令等

労働施策総合推進法の改正により、事業主によるカスタマーハラスメント防止の措置が義務化されます。
措置義務の具体的な内容については、厚生労働省より告示される指針に示されています。

改正労働施策総合推進法（令和7年6月11日交付／令和8年10月1日施行）

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5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1 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。

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

職場におけるカスタマーハラスメントの内容や、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等については**指針**で定める。

留意点：行為者への対処に当たって、法的な権利や権限が新たに付与されるという内容はありません。

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（カスタマーハラスメント防止指針）



カスタマーハラスメントの定義



雇用管理上の措置の内容

カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは

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

ポイント

■ 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い

■ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に基づき、実施に伴う負担が過重でない場合は障害者が求める社会的障壁の除去の実施等については必要かつ合理的な配慮に留意

カスタマーハラスメントの定義

「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。

例えば…

■ 取引先の事務所　■ 取引先との打ち合わせの場所　■ 顧客の自宅　■ 電話・SNS含む

「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、事業主が雇用する全ての労働者をいいます。

また、派遣労働者については、派遣元のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者（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。

カスタマーハラスメントの定義

「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

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

カスタマーハラスメントの定義

「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、①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②**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・態様の例示（指針より抜粋）

【 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

カスタマーハラスメントの定義

「労働者の就業環境が害される」とは

- 社会通念上許容される範囲を超えた言動により、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当該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指す。

- この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、同様の状況で当該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ある。

- なお、当該言動の頻度や継続性は考慮するが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、1回の言動でも、当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じ、就業環境を害する場合があり得る。

【重要】

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

事前準備

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

事案対応

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

事前準備

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

事前準備

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。

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。
- 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労働者に対して周知・啓発するため、ロにおいて定める職場におけるカスタマーハラスメントへの対処の内容と併せて研修、講習等を実施すること。

義務ではありませんが…

社外に向けた取組として、事業主の方針を顧客等に周知・啓発することも効果的。

(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 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、相談担当者を管理監督者と定める場合、その管理監督者が相談できる窓口を別途設けることなども考えられる。

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。

広く相談に対応…

- 当初は正当な申し入れでも、徐々にエスカレートする可能性。
- 周囲の労働者からの相談にも応じる。

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

□ **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)ロ（スライドP14）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

- 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。
- 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。

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

カスタマーハラスメント対策のまとめ

CHECK! 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

「言動の内容」か「手段や態様」に着目して判断

CHECK! 雇用管理上の措置

⑴ **事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発**

➡ **対処内容をあらかじめ定め、周知する**

⑵ **相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備**

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 **特に悪質なカスタマーハラスメントへの対応**

⑸ **⑴から⑷までの措置と併せて講ずべき措置**

ハラスメント対策に関する参考資料

あかるい職場応援団

【あかるい職場応援団】
URL：https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/

「あかるい職場応援団」はハラスメントに関する内容、リーフレット、研修資料、他社の取組、裁判事例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。

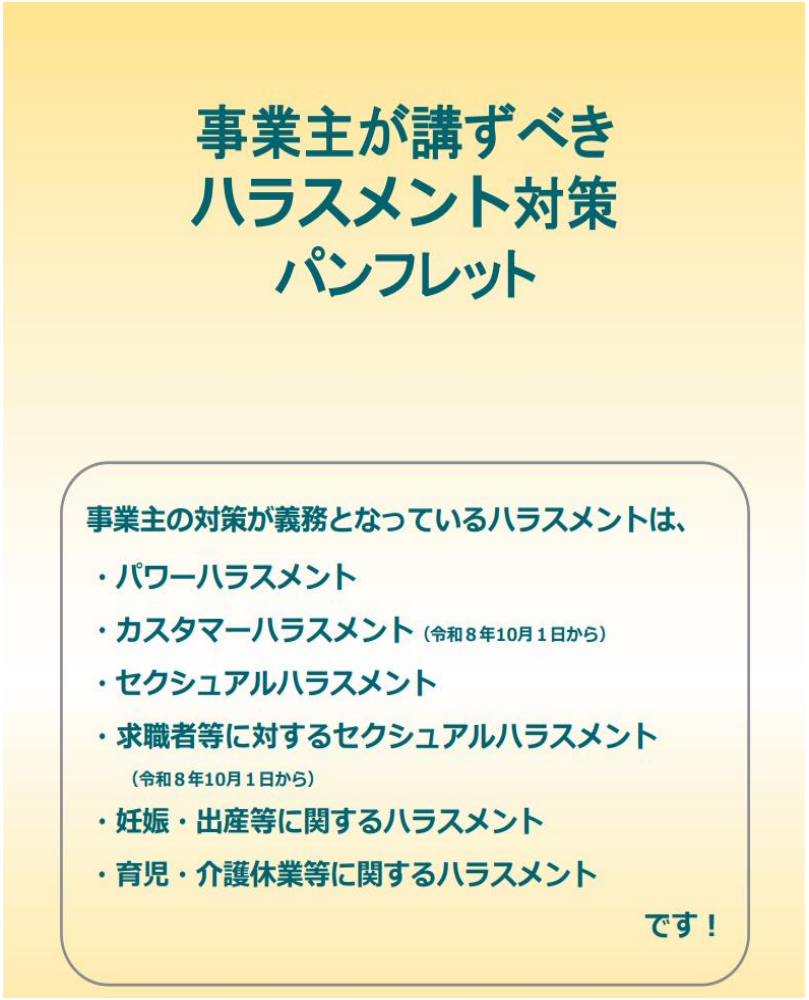


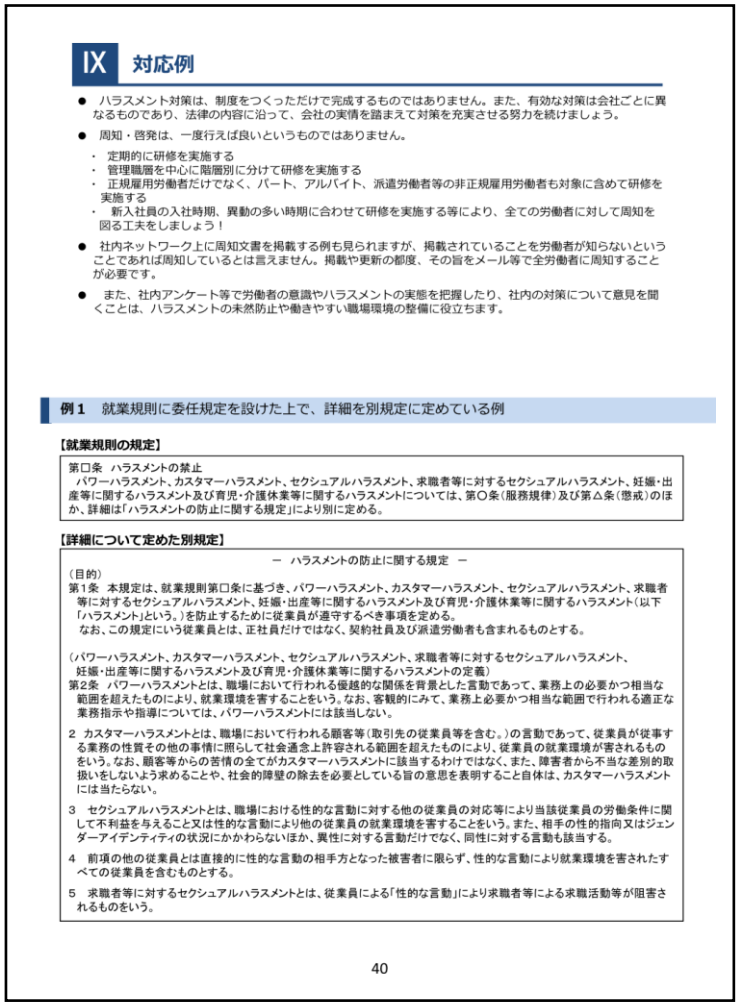
ハラスメント対策に関する参考資料

ハラスメント対策パンフレット

【厚生労働省】
URL：https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001338359.pdf

ハラスメント対策に関するパンフレットにて、就業規則の規定例が示されています。





IX 対応例

- ハラスメント対策は、制度をつくっただけで完成するものではありません。また、有効な対策は会社ごとに異なるものであり、法律の内容に沿って、会社の実情を踏まえて対策を充実させる努力を続けましょう。
- 周知・啓発は、一度行えば良いというものではありません。
  - 定期的に研修を実施する
  - 管理職層を中心に階層別に分けて研修を実施する
  - 正規雇用労働者だけでなく、パート、アルバイト、派遣労働者等の非正規雇用労働者も対象に含めて研修を実施する
  - 新入社員の入社時期、異動の多い時期に合わせて研修を実施する等により、全ての労働者に対して周知を図る工夫をしましょう！
- 社内ネットワーク上に周知文書を掲載する例も見られますが、掲載されていることを労働者が知らないということであれば周知しているとは言えません。掲載や更新の都度、その旨をメール等で全労働者に周知することが必要です。
- また、社内アンケート等で労働者の意識やハラスメントの実態を把握したり、社内の対策について意見を聞くことは、ハラスメントの未然防止や働きやすい職場環境の整備に役立ちます。

例１　就業規則に委任規定を設けた上で、詳細を別規定に定めている例

【就業規則の規定】

第□条　ハラスメントの禁止
パワーハラスメント、カスタマーハラスメント、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、妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメントについては、第○条（服務規律）及び第△条（懲戒）のほか、詳細は「ハラスメントの防止に関する規定」により別に定める。

【詳細について定めた別規定】

－　ハラスメントの防止に関する規定　－

（目的）
第１条　本規定は、就業規則第□条に基づき、パワーハラスメント、カスタマーハラスメント、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、妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメント（以下「ハラスメント」という。）を防止するために従業員が遵守するべき事項を定める。
なお、この規定にいう従業員とは、正社員だけではなく、契約社員及び派遣労働者も含まれるものとする。

（パワーハラスメント、カスタマーハラスメント、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、妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメントの定義）
第２条　パワーハラスメントとは、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、業務上の必要かつ相当な範囲を超えたものにより、就業環境を害することをいう。なお、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、パワーハラスメントには該当しない。

２　カスタマーハラスメントとは、職場において行われる顧客等（取引先の従業員等を含む。）の言動であって、従業員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、従業員の就業環境が害されるものをいう。なお、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、また、障害者から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ない。

３　セクシュアルハラスメントとは、職場における性的な言動に対する他の従業員の対応等により当該従業員の労働条件に関して不利益を与えること又は性的な言動により他の従業員の就業環境を害することをいう。また、相手の性的指向又はジェンダーアイデンティティの状況にかかわらないほか、異性に対する言動だけでなく、同性に対する言動も該当する。

４　前項の他の従業員とは直接的に性的な言動の相手方となった被害者に限らず、性的な言動により就業環境を害されたすべての従業員を含むものとする。

５　求職者等に対するセクシュアルハラスメントとは、従業員による「性的な言動」により求職者等による求職活動等が阻害されるものをいう。

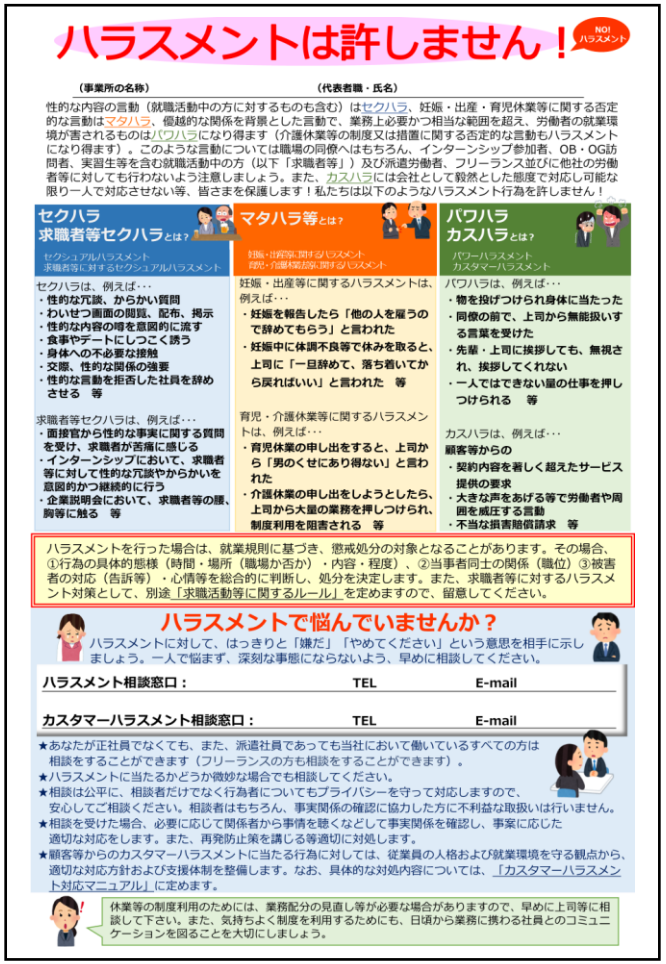
40

ハラスメント対策に関する参考資料

ハラスメントポスター

【岡山労働局HP】
URL：https://jsite.mhlw.go.jp/okayama-roudoukyoku/newpage_02048.html

岡山労働局では、ハラスメント防止に関する周知ポスターを作成し、ホームページに掲載しております。適宜修正しご活用ください。使用の際は裏面をご確認ください。



注意点

■「カスタマーハラスメントへの対処内容」、及び「特に悪質なカスタマーハラスメントへの対処内容」については、企業で対応マニュアル等を作成し、労働者へ周知する必要があります。

■ 加えて、「特に悪質なカスタマーハラスメント」については、定めた対処を実行できる体制の整備も行う必要もあります。

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

パートタイム・有期雇用労働法に関する改正
～同一労働同一賃金ガイドライン改正等～

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

雇入れ時の労働条件明示事項の追加（パート・有期法施行規則）

パートタイム・有期雇用労働者を雇い入れた時の労働条件明示事項として、現行の明示事項に加え、新たに「待遇の相違の内容・理由等に関する説明を求めることができる」旨の明示が必要となります（違反した場合は10万円以下の過料に処せられます）。

労働条件明示事項

- □昇給の有無
- □退職手当の有無
- □賞与の有無
- □相談窓口

（現行の明示事項）

- □待遇の相違等に関する説明を求めることができる旨

（新たな明示事項）

CHECK!

令和８年10月1日以降に雇入れ又は労働契約を更新するパート・有期雇用労働者に対して明示する必要があります。

〈労働条件通知書の記載例〉

次の窓口に対して通常の労働者との間の待遇の相違（内容・理由）等について説明を求めることができる。

部署名　　担当者職氏名　　（連絡先　　）

※「通常の労働者」は自社における呼称（「正社員」等）に置き換えて記載することも可能です。

＜モデル労働条件通知書はこちら＞

「同一労働同一賃金ガイドライン 」の概要

（短時間・有期雇用労働者及び派遣労働者に対する不合理な待遇の禁止等に関する指針）

ガイドラインとは

通常の労働者（正社員）と**非正規雇用労働者**（パートタイム、有期雇用、派遣労働者）との間の待遇差がある場合に、

「いかなる待遇差が不合理か」
「いかなる待遇差が不合理でないのか」　について、

原則となる考え方と具体例を示したもの

ガイドラインに記載されている手当等

- 基本給
- 賞与、退職手当
- 手当（役職手当、精皆勤手当、通勤手当等）
- 福利厚生（福利厚生施設、病気休職、慶弔休暇等）
- その他（教育訓練等）



待遇差の検討にあたって

「その待遇は何のために支給・付与しているのか」を確認し、**その目的に照らして適切と認められる事情を考慮して**待遇差を検討する。

<ガイドラインの掲載ページはこちらから>　同一労働同一賃金ガイドライン　検索

「同一労働同一賃金ガイドライン」の改正①

裁判例を踏まえ、待遇（各種手当、福利厚生など）に関する原則となる考え方や具体例等が追加されました。

無事故手当

正社員と業務の内容が同一のパートタイム・有期雇用労働者には、正社員と同一の無事故手当を支給しなければなりません。

【新規追加】

家族手当

労働契約の更新を繰り返している等、相応に継続的な勤務が見込まれるパートタイム・有期雇用労働者には、正社員と同一の家族手当を支給しなければなりません。

（注）配偶者の収入要件があるいわゆる「配偶者手当」については、特に女性の短時間労働者の就業調整の要因となっていると指摘されていることから、各事業主において、労使の話し合いによって、働き方に中立的な制度となるよう見直しを進めることが望まれます。

【新規追加】

「同一労働同一賃金ガイドライン」の改正②

裁判例を踏まえ、待遇（各種手当、福利厚生など）に関する原則となる考え方や具体例等が追加されました。

住宅手当

住宅手当が「転居を伴う配置の変更の有無に応じて支給されるもの」である場合、正社員と同一の転居を伴う配置の変更があるパートタイム・有期雇用労働者には、正社員と同一の住宅手当を支給しなければなりません。

【新規追加】

夏季冬季休暇

パートタイム・有期雇用労働者にも、正社員と同一の夏季冬季休暇を付与しなければなりません。

【新規追加】

「同一労働同一賃金ガイドライン」の改正③

裁判例を踏まえ、待遇（各種手当、福利厚生など）に関する原則となる考え方や具体例等が追加されました。

賞与・退職手当

賞与・退職手当の目的には、労務の対価の後払い、功労報償等のさまざまな目的が含まれます。

これらの目的が妥当するにもかかわらず、パートタイム・有期雇用労働者に対し、正社員との間の職務の内容等の違いに応じた均衡のとれた内容を支給しない場合、不合理と認められる可能性があります。

【記載の充実（賞与）】【新規追加（退職手当）】

病気休職・休暇

正社員に病気休職期間に係る給与の保障を行う場合には、労働契約の更新を繰り返している等、相応に継続的な勤務が見込まれるパートタイム・有期雇用労働者にも、正社員と同一の給与の保障を行わなければなりません。

【記載の充実】

「同一労働同一賃金ガイドライン」の改正④（ご利用いただける支援策）

裁判例を踏まえ、待遇（各種手当、福利厚生など）に関する原則となる考え方や具体例等が追加されました。

〈新たに追加された内容〉

- 賞与（記載の充実）
- 退職手当（新規追加）
- 無事故手当（新規追加）
- 家族手当（新規追加）
- 住宅手当（新規追加）
- 福利厚生施設（記載の充実）
- 病気休職（記載の充実）
- 夏季冬季休暇（新規追加）
- 褒賞（新規追加）



その他の改正内容や上記の内容の詳細については
同一労働同一賃金特集ページへ

＜岡山働き方改革推進支援センター＞

●法改正の内容を反映した就業規則の作成方法を知りたい

●各種助成金の活用方法を知りたい

⇒社労士等の労務管理の専門家が会社までお伺いする訪問相談サービス

岡山働き方改革推進支援センター　検索



パートタイム・有期雇用労働法に関する資料及び自主点検票のご提出依頼

■パートタイム・有期雇用労働法の概要

パートタイム・有期雇用労働法の概要について記載されています。
パートタイム・有期雇用労働法で定められた措置の内容についてはこちらの
パンフレットからご確認ください。



【厚生労働省HP】
URL：https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000046152.html

■パートタイム・有期雇用労働法　対応のための取組手順書

自社の状況が法律に沿っているかを点検する手順を示しています。
また、通常の労働者とパートタイム・有期雇用労働者との待遇差の説明に係
るモデル様式を掲載しています。



【厚生労働省HP】
URL：https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000144972.html

■パート・有期と正社員との待遇の違いに関する自主点検票



※回答いただいた情報については、パートタイム・有期雇用労働法の担当部署である都道府県労働局の雇用環境・均等室及び働き方改革推進支援センターにも共有させていただきます。また、必要に応じて当該機関から改めてご連絡させていただく場合等がありますので、ご了承ください。