

職場におけるハラスメント対策 法改正のポイント



12月は職場のハラスメント撲滅月間です



奈良労働局雇用環境・均等室

職場のハラスメントによる影響

▶ 社員への影響

- 心身の健康を害し、休職等に至る
- 職場環境の悪化

▶ 会社への影響

- 士気の低下 → 生産性の低下 → 業績の悪化
- 人材の流出
- 訴訟による賠償 → 業績の悪化
- 企業イメージの悪化 → 採用への影響

令和6年度 精神障害事案の労災補償状況

支給決定件数 1,055 件の出来事別の傾向

▶パワーハラスメントを受けた **224件** 最多 (21.2%)

前年度から67件増

▶顧客等から著しい迷惑行為を受けた **108件**

前年度から56件増

▶セクシュアルハラスメントを受けた **105件**

前年度から2件増

職場におけるハラスメント防止対策

①事業主のハラスメント 防止措置義務

セクシュアルハラスメント

1999年4月から

男女雇用機会均等法第11条

妊娠・出産・育児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
育児・介護休業法第25条

2017年1月から

パワーハラスメント

2020年6月から ※

労働施策総合推進法第30条の2 ※中小企業は **2022年4月** から

② ハラスメントの相談をしたこと等を理由として、労働者に対する 不利益取扱いの禁止

ハラスメント防止のために 事業主が雇用管理上講ずべき措置

- (1) 事業主の方針の明確化及びその周知・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
- (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
- (4) 併せて講ずべき措置(プライバシー保護、不利益取扱いの禁止等)
- (5) 職場における妊娠・出産・育児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

派遣労働者に対しては、派遣元のみならず、派遣先事業主も措置を講じなければなりません。

フリーランス・事業者間取引適正化等法
令和6年11月1日施行



フリーランスに業務委託する事業者は、
自社従業員、派遣労働者だけでなく、
フリーランスに対するハラスメント対策
を講じる義務があります。

事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

1 ハラスメントの内容、方針等の明確化と周知・啓発

職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の事業主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。

・セクシュアルハラスメントの内容
・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

・パワーハラスメントの内容
・パワーハラスメントを行ってはならない旨の方針

・妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの内容

・妊娠・出産等、育児休業等に関する否定的な言動が職場における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの発生の原因や背景となり得ること

・妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントを行ってはならない旨の方針

・制度等の利用ができること

セクシュアルハラスメントの内容

職場において行われる、労働者の意に反する「性的な言動」に対する労働者の対応によりその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」により就業環境が害される行為です。



2つのタイプがあります

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・育児休業等に関するハラスメントの内容

妊娠・出産した「女性労働者」や、育児・介護休業等を申出・取得した「男女労働者」の就業環境が害される行為です。



2つのタイプがあります

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、出産した等に関する言動により就業環境が害されること

パワーハラスメントの内容

職場において行われる、

①～③の要素全てを満たす行為をいいます。

- ①優越的な関係を背景とした言動であって、
- ②業務上必要かつ相当な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

※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は、職場におけるパワーハラスメントには該当しません。

パワーハラスメントの代表的な言動の類型

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

取組例

- 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、事業主の方針を規定し、当該規定と併せて、ハラスメントの内容及びハラスメントの発生の原因や背景等を労働者に周知・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の内容及びハラスメントの発生の原因や背景並びに事業主の方針を記載し、配付等すること。
- 職場におけるハラスメントの内容及びハラスメントの発生の原因や背景並びに事業主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。
- （妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントへの対応を行う場合）事業主の方針と併せて制度等が利用できる旨を周知・啓発すること。

2

行為者への厳正な対処方針、内容の規定化と周知・啓発

職場におけるハラスメントに係る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。

取組例

- 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、ハラスメントに係る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。
- ハラスメントに係る言動を行った者は現行の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、それを労働者に周知・啓発すること。

ポイント

- 「対処の内容」を文書に規定することは、ハラスメントに該当する言動をした場合に具体的にどのような対処がなされるのかをルールとして明確化し、労働者に認識してもらうことによって、ハラスメントの防止を図ることを目的としています。

具体的なハラスメントに該当する言動と処分の内容を直接対応させた懲戒規定を定めることのほか、どのようなハラスメントの言動がどのような処分に相当するのかについて判断要素を明らかにする方法も考えられます。

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 相談窓口の設置と周知

相談への対応のための窓口(相談窓口)をあらかじめ定め、労働者に周知すること。

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。

ポイント

- 「窓口をあらかじめ定める」とは、窓口を形式的に設けるだけでは足りず、実質的な対応が可能な窓口が設けられていることをいいます。
- このためには、労働者に対して窓口を周知し、労働者が利用しやすい体制を整備しておくことが必要です。
- 相談は面談だけでなく、電話、メール等複数の方法で受けられるよう工夫しましょう。
- 相談の結果、必要に応じて人事担当者および相談者の上司と連絡を取る等、相談内容・状況に即した適切な対応がとれるようフォローの体制を考えておきましょう。

4 相談に対する適切な対応

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。

相談窓口においては、被害を受けた労働者が萎縮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等その認識にも配慮しながら、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。

※ 言動を直接受けた労働者だけでなく、それを把握した周囲の労働者からの相談も含まれます。

取組例

- 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。
- 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等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。

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 事実関係の迅速かつ正確な確認

事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。

(セクシュアルハラスメントの場合には、必要に応じて、他の事業主に事実関係の確認に協力を求めることも含まれます(※)。)

※協力を求められた事業主には、これに応じる努力義務があります。

取組例

■ 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等その認識にも適切に配慮すること。

また、相談者と行為者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、確認が困難な場合等において、労働施策総合推進法第30条の6、男女雇用機会均等法第18条又は育児・介護休業法第52条の5に基づく調停の申請を行うことその他中立な第三者機関に紛争処理を委ねることも考えられること。

6 被害者に対する適正な配慮の措置の実施

職場における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措置を適正に行うこと。

取組例

■ 事案の内容や状況に応じ、以下の対応を行うこと。

(パワーハラスメント、セクシュアルハラスメントの被害者への対応を行う場合)

事案の内容や状況に応じ、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、被害者と行為者を引き離すための配置転換、行為者の謝罪、被害者の労働条件上の不利益の回復、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。

(妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントへの対応を行う場合)

被害者の職場環境の改善又は迅速な制度等の利用に向けての環境整備、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、行為者の謝罪、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。

■ 労働施策総合推進法第30条の6、男女雇用機会均等法第18条又は育児・介護休業法第52条の5に基づく調停その他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。

ポイント

- 被害者に対する適正な配慮の措置には、取組例のほか、職場におけるハラスメントにより休業を余儀なくされた場合等であってその労働者が希望するときには、本人の状態に応じ、原職又は原職相当職への復帰ができるよう積極的な支援を行うことも含まれます。

7 行為者に対する適正な措置の実施

職場におけるハラスメントが生じた事実が確認できた場合には、速やかに行為者に対する措置を適正に行うこと。

取組例

- 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職場における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。併せて事案の内容や状況に応じ、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、被害者と行為者を引き離すための配置転換、行為者の謝罪等の措置を講ずること。
- 労働施策総合推進法第30条の6、男女雇用機会均等法第18条又は育児・介護休業法第52条の5に基づく調停その他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。

ポイント

- ハラスメントの事実が確認されても、往々にして問題を軽く考え、あるいは話が広がるのを避けるため内密に処理しようとしたり、個人間の問題として当事者の解決に委ねようとする事例がみられます。しかし、こうした対応は、問題をこじらせ解決を困難にすることになりかねません。
- 適正な解決のためには、相談の段階から、事業主が真摯に取り組むこと、行為者への制裁は、公正なルールに基づいて行うことが重要です。
- 行為者に対して懲戒規定に沿った処分を行うだけでなく、行為者の言動がなぜハラスメントに該当し、どのような問題があるのかを真に理解させることが大切です。

8

再発防止措置の実施

改めて職場における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。(セクシュアルハラスメントの場合には、必要に応じて、他の事業主に再発防止に向けた措置に協力を求めることも含まれます(※)。)

※ 協力を求められた事業主には、これに応じる努力義務があります。

なお、職場における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。

取組例

- 職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の事業主の方針及び職場におけるハラスメントに係る言動を行った者について厳正に対処する旨の方針、妊娠・出産や育児や介護に関する制度が利用できる旨(妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの被害者への対応を行う場合)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、配付等すること。
- 労働者に対して職場における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。

ポイント

- 職場におけるハラスメントに関する相談が寄せられた場合は、たとえハラスメントが生じた事実が確認できなくても、これまでの防止対策に問題がなかったかどうか再点検し、改めて周知を図りましょう。

併せて講ずべき措置

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

職場におけるハラスメントに関する相談者・行為者等の情報はその相談者・行為者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又はそのハラスメントに関す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、このプライバシーには、性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報も含まれること。

取組例

- 相談者・行為者等の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、そのマニュアルに基づき対応すること。
- 相談者・行為者等のプライバシーの保護のために、相談窓口の担当者に必要な研修を行うこと。
- 相談窓口においては相談者・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じていることを、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掲載し、配付等すること。

ポイント

- 職場におけるハラスメントの事案についての個人情報は、特に個人のプライバシー保護に関連する事項ですから、事業主は、その保護の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し、労働者が安心して相談できるようにする必要があります。

労働者が職場におけるハラスメントに関し、事業主に対して相談をしたことや、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、紛争解決援助の求め、調停の申請を行ったこと又は都道府県労働局からの調停会議への出頭の求めに応じたこと(以下「ハラスメントの相談等」という。)を理由として、解雇その他の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。

取組例

- 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、労働者が職場におけるハラスメントの相談等を理由として、その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・啓発すること。
- 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報啓発のための資料等に、労働者がハラスメントの相談等を理由として、その労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載し、労働者に配付すること。

ポイント

- 労働者が実質的にハラスメントの相談等をしやすくするために、ハラスメントの相談等を理由とする不利益な取扱いがされない旨を定め、労働者に周知・啓発することが必要です。
- 事業主の方針の周知・啓発の際や相談窓口の設置の周知に併せて、これらについても周知することが望ましいでしょう。

職場における妊娠・出産・育児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等の実情に応じた必要な措置

妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの発生の原因や背景となる要因を解消するため、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(派遣労働者にあっては派遣元事業主に限る)。

取組例

- 妊娠等した労働者の周囲の労働者への業務の偏りを軽減するよう、適切に業務分担の見直しを行うこと。
- 業務の点検を行い、業務の効率化等を行うこと。

ポイント

- ハラスメントの発生の原因や背景となり得る否定的な言動の要因の一つには、妊娠した労働者がつわり等の体調不良のため労務の提供ができないことや、労働能率が低下すること等により、周囲の労働者の業務負担が増大することがあります。
- 例えば、育児休業取得者の業務について、業務量の調整をすることなく、特定の労働者にそのまま負わせることは、育児休業取得者への不満につながり、休業後の円滑な職場復帰に影響を与えハラスメントが発生することにもなりかねません。

- 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、職場における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。

ハラスメント対策周知例

周知資料例（簡易版）

ハラスメントは許しません!!



（事業所名）
（代表者氏名）

年 月 日

ハラスメントは、個人としての尊厳を不当に傷つける社会的に許されない行為です。労働者等の能力の有効な発揮を妨げ、また、会社にとっても職場秩序や業務の遂行を阻害し、社会的評価に影響を与える問題です。取引先の方や就職活動中の学生等へのハラスメントも当然許されません。

妊娠・出産・育児休業等に関する否定的な言動や性別役割分担意識に基づく言動はハラスメントの発生の原因や背景となりえます。このような言動を行わないよう注意しましょう。また、パワーハラスメントの発生の原因や背景には、労働者同士のコミュニケーションの希薄化等の職場環境の問題があると考えられますので、職場環境の改善に努めましょう。

セクハラ (セクシュアルハラスメント)	マタハラ等 (妊娠・出産・育児・介護休業等に関するハラスメント)	パワハラ (パワーハラスメント)
<p>相手の意に反する性的な言動 同性間や顧客、取引先で行われるものも含む。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●性的な内容の冗談、からかい、質問 ●わいせつ画面の閲覧、配付、掲示 ●体への不必要な接触 ●食事やデートにしぶっこ誘う ●交際、性的な関係を強要 ●性的な言動を拒否した社員を無視する・辞めさせる等 <p><small>+被害者の性的指向又は性自認にかかわらず、性的な言動であれば、セクハラに該当します。</small></p>	<p>妊娠・出産等をしたこと、育児や介護の制度の利用等に関して、上司・同僚からの就業環境を害する言動、妊娠・出産等をしたフリーランスの就業環境を害する言動</p> <ul style="list-style-type: none"> ●上司に妊娠を報告したら「他の人を雇うのでやめてもらう」と言われた ●育児休業の取得について上司に相談したら「男が取るなんてありえない」と言われた ●妊娠したフリーランスが配慮の申出をしたところ、申出を取り下げられるように言われた等 	<p>職務上の地位や人間関係などの職場内又は業務委託における取引上等の優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与え、就業環境を悪化させること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●物を投げつけるなど、身体的な攻撃 ●仕事を与えないこと ●到底無理な仕事を押し付ける ●休みの理由を根拠無しで聞き ●挨拶されても無視し、挨拶しない ●目の前でささいなミスを大声で叱責等

ハラスメントを行った場合は、就業規則に基づき、懲戒処分の対象となることがあります。行為の具体的態様、当事者同士の関係や被害の程度・心情等を総合的に判断して、処分を決定します。

相談窓口（所属	氏名	連絡先
<p>ハラスメントに対して、明確に「嫌だ」、「やめてください」という意思を相手に示しましょう。ひとりで悩まず、深刻な事態にならないよう、早めに相談してください。取引先や顧客等からのハラスメントについても対応します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆当社で働いている方だけでなく、業務委託したフリーランスの方、就職活動中の学生等の方でも相談ください。また、フリーランス等の方にも窓口を周知してください。 ◆ハラスメントに当たるかどうか判断できない場合でも相談してください。 ◆相談には公平に、相談者だけでなく行為者についても、プライバシーを守って対応しますので、安心してご相談ください。相談者はもちろん、事実関係の確認に協力した方に不利益な取扱いはいりません。 ◆相談を受けた場合、事実関係を迅速かつ正確に確認し、事案に応じた適切な対応をします。また、再発防止策を講じる等適切に対応します。 ◆妊娠・出産、育児や介護を行う労働者が利用できる様々な制度があります。派遣社員については、派遣元企業においても利用できる制度が整備されています。就業規則等を確認しましょう。 <p>制度や措置の利用をためらう必要はありませんが、気持ちよく制度を利用するためにも、日頃から業務に関わる方々とのコミュニケーションを図ることを大切にしましょう。</p>		

R6.11

周知資料例 (詳細版)

ハラスメント対策周知例

ハラスメントは許しません！！

株式会社〇〇〇 代表取締役社長〇〇〇

- 1 ハラスメントは、個人としての尊厳を不当に傷つける社会的に許されない行為です。従業員等の能力の有効な発揮を妨げ、また、会社にとっても職場秩序や業務の遂行を阻害し、社会的評価に影響を与える問題です。
- 性別役割分担意識に基づく言動は、セクシュアルハラスメントの発生の原因や背景となることがあり、妊娠・出産・育児休業等に関する否定的な言動は、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの発生の原因や背景になることがあります。このような言動を行わないよう注意しましょう。また、パワーハラスメントの発生の原因や背景には、従業員同士のコミュニケーションの希薄化等の職場環境の問題があると考えられますので、職場環境の改善に努めましょう。
- 2 我が社は下記のハラスメント行為を許しません。また、我が社の従業員以外の者（業務委託したフリーランス、就職活動中の学生等）に対しても、これに類する行為を行ってはなりません。なお、以下のパワーハラスメントは、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す。
- <パワーハラスメント>
- ① 殴打、足蹴りする等の身体的攻撃
 - ② 人格を否定するような言動をする等の精神的な攻撃
 - ③ 自身の意に沿わない従業員に対して仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離する等の人間関係からの切り離し
 - ④ 長期間にわたり、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下で勤務に直接関係ない作業を命じる等の過大な要求
 - ⑤ 管理職である部下を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせる等の過小な要求
 - ⑥ 他の従業員の性的指向・性自認や病歴等の機微な個人情報について、本人の了解を得ずに他の従業員に暴露する等の個の侵害
- <セクシュアルハラスメント>
- ① 性的な冗談、からかい、質問
 - ② わいせつ図画の閲覧、配付、掲示
 - ③ 性的な噂の流布
 - ④ 身体への不必要な接触
 - ⑤ 性的な言動により社員等の就業意欲を低下させ、能力発揮を阻害する行為
 - ⑥ 交際、性的な関係の強要
 - ⑦ 性的な言動に対して拒否等を行った部下等に対する不利益取扱い
 - ⑧ その他、他人に不快感を与える性的な言動
- <妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント>
- ① 妊娠・出産等したことを理由とする不利益な取扱いの示唆、嫌がらせ等
 - ② 妊娠・出産、育児・介護に関する制度や措置の利用を阻害する言動、制度等の利用に関する解雇その他不利益な取扱いの示唆、嫌がらせ等
 - ③ フリーランスの妊娠・出産に関する配慮の申出を阻害する言動、配慮の申出及び配慮を受けたことを理由とする契約の解除その他の不利益な取扱いの示唆、配慮を受けたことによる嫌がらせ等
- 3 この方針におけるハラスメントの行為者となり得るのは、正社員、派遣社員、パート・アルバイト等当社において働いている全ての従業員です。
- セクシュアルハラスメントについては、顧客、取引先の社員の方等も行為者になり得るものであり、異性に対する行為だけでなく、同性に対する行為も対象となります。また、被害者の性的指向又は性自認にかかわらず、性的な言動であればセクシュアルハラスメントに該当します。
- 妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントについては、妊娠・出産等をした女性従業員及び育児休業等の制度を利用する男女従業員の上司及び同僚が行為者となり得ます。
- 相手の立場に立って、普段の言動を振り返り、ハラスメントのない、快適な職場を作っていきます。

- 4 従業員がハラスメントを行った場合、就業規則第〇条「懲戒の事由」第1項、第2項に当たることとなり、処分されることがあります。
- その場合、次の要素を総合的に判断し、処分を決定します。
- ① 行為の具体的態様（時間・場所（職場か否か）・内容・程度）
 - ② 当事者同士の関係（職位等）
 - ③ 被害者の対応（告訴等）・心情等
- 5 相談窓口
- ハラスメントに関する相談（苦情を含む）窓口担当者は次の者です。電話、メールでの相談も受け付けますので、一人で悩まずに、当社で働いている方だけでなく、業務委託したフリーランスの方、就職活動中の学生等の方もご相談ください。また、フリーランス等の方にも窓口を周知してください。
- 実際にハラスメントが起きている場合だけでなく、その可能性がある場合や放置すれば就業環境が悪化するおそれがある場合、ハラスメントに当たるかどうか微妙な場合も含め、広く相談に対応し、事案に対処します。取引先や顧客等からのハラスメントについても対応します。
- 〇〇課 〇〇〇（内線〇〇、メールアドレス〇〇〇）（女性）
- △△課 △△△（内線△△、メールアドレス△△△）（男性）
- 相談には公平に、相談者だけでなく行為者についても、プライバシーを守って対応しますので、安心してご相談ください。
- 6 相談者はもちろん、事実関係の確認に協力した方に不利益な取扱いはいりません。
- 7 相談を受けた場合には、事実関係を迅速かつ正確に確認し、事実が確認できた場合には、被害者に対する配慮のための措置及び行為者に対する措置を講じます。また、再発防止策を講じる等適切に対処します。
- 8 当社には、妊娠・出産、育児や介護を行う労働者が利用できる様々な制度があります。派遣社員の方については、派遣元企業においても利用できる制度が整備されています。どのような制度や措置が利用できるかを就業規則等により確認しましょう。
- 制度や措置を利用する場合には、必要に応じて業務配分の見直しなどを行うことにより、職場にも何らかの影響を与えることがあります。制度や措置の利用をためらう必要はありませんが、円滑な制度の利用のためにも、早めに上司や人事部に相談してください。また気持ちよく制度を利用するためにも、利用者は日頃から業務に関わる方々とのコミュニケーションを図ることを大切にしましょう。
- 所属長は妊娠・出産、育児や介護を行う従業員が安心して制度を利用し、仕事との両立ができるようにするため所属における業務配分の見直し等を行ってください。対応に困ることがあれば、本社人事部〇〇課、△△に相談してください。
- 9 ハラスメント防止研修・講習を実施する際は、積極的に参加してください。

周知資料例のダウンロード方法

厚生労働省
奈良労働局

↑ ホーム

▼ 本文へ ▶ お問い合わせ ▶ サイトマップ

Google カスタム検索 🔍 検索

ニュース&トピックス | 各種法令・制度・手続き | 事例・統計情報 | 窓口案内 | 労働局について

⚠ 利用者の皆さまに未着いたことなく、電話による労働相談、電子申請・郵送での各種届出・申請、インターネットを通じた情報収集が可能です。

事業主の皆様へ
賃金引き上げ
特設ページを開設!

詳しくはこちら>>

厚生労働省

2024年11月1日施行!
フリーランス法 特設ページ

詳しくはこちら>>

あをによし
ならの都の労働局
今日・明日・未来の
仕事のために

- ▶ 奈良県最低賃金
- ▶ 育児をしながら働きやすい奈良
- ▶ 職場トラブルの相談は労働局へ
- ▶ ハローワーク イベント情報 など
- ▶ 職員採用情報
- ▶ 障害者はたらく応援なら

育児をしながら働きやすい奈良



○[改正育児・介護休業法について（令和7年4月1日から段階的に施行）](#)（厚生労働省HP）



ご相談ください！！

中小企業事業主の方 → 仕事と育児・介護の両立支援に関する各種制度がございます。
男性労働者の方、パート・アルバイトの方 → 各種休業制度等の対象となりえます。

[「仕事と家庭の両立支援等に関する相談窓口」を設置しました！！](#)

○[男女雇用機会均等法、育児・介護休業法、パートタイム・有期雇用労働法、次世代育成支援対策推進法、女性活躍推進法等の様式（育児・介護休業等規定例、ハラスメント周知例、各届出様式など）](#)

参考情報

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。



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



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

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

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

パワーハラスメント
対策導入マニュアル(第4版)を
ご活用ください!
詳しくはこちら!

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防止対策
求職者等に対する
セクシュアルハラスメント防止対策

事業主に義務付けられます。

義務化の施行期日

令和8年10月1日予定

カスタマーハラスメント防止対策

(労働施策総合推進法第33条)

第1項 防止のために雇用管理上必要な措置を講じること

第2項 相談等を行った労働者に対する不利益取扱いの禁止

雇用管理上講ずべき措置 等についての指針案

職場におけるカスタマーハラスメント

- ①顧客等の言動で
- ②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こと
- ①から③までの3つの要素を全て満たすもの

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家族
- 施設の近隣住民

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

判断に当たっては

- ◆ 「言動の内容」及び「手段や態様」に着目
- ◆ 様々な要素を総合的に考慮すること
 - 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
 - 言動の行為者との関係性等

**社会通念上許容される範囲
を超えた言動の典型的な例
(限定列挙ではない)**

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**
 - 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**
 - 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**
 - 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**
 - 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）

- 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。

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）

- 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行うこと。
- 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。
- 盗撮や無断での撮影をすること。
- 労働者の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、労働者の了解を得ずに他の者に暴露すること又は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。

③ 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。

④ 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。

⑤ 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。

雇用管理上講ずべき措置の内容

(1) 事業主の方針等の明確化 及びその周知・啓発

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。

取組例

- ① 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発資料等に記載し、配布等すること。
- ② 研修、講習等を実施すること。

- 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。

対処の内容を定める上でのポイント

職場内でカスタマーハラスメントが発生

労働者が管理監督者等に報告

管理監督者等が現認

**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がある。**

対処の内容の例（限定列挙ではない）

- 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（平成15年法律第57号）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。

取組例

- ① 規定や顧客等への対応に関するマニュアル等に記載し、労働者に周知すること。
- ② 研修、講習等を実施すること。

**(2) 相談に応じ、適切に対応する
ために必要な体制の整備**

相談窓口の例

- 労働者の上司に当たる管理監督者等を定めること。
- 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。

(3) 事後の迅速かつ適切な対応

イ 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に 確認すること。

行為者が他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主である場合には、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。

取組例

- ① 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。
- ② 相談窓口の担当者等が相談者から事実関係を確認すること。
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。
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。
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。

口 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。

取組例

- ① 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。
- ② 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等の措置を講ずること。
- ③ 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。

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・啓発する等の再発防止に向けた措置を講ずること。

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。

行為者が他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主である場合には、必要に応じて他の事業主に再発防止に向けた措置への協力を求めること。

取組例

- ① 方針及び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資料等に改めて掲載し、配布等すること。
- ② 研修、講習等を改めて実施すること。

**職場における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。

(4) 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確保のために必要な抑止のための措置

- ◆ 労働者に過度の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、管理監督者等を含む労働者に周知すること。
- ◆ 対処を行うことが出来る体制を整備すること。

対処の内容を定める上でのポイント

各業法等による定めがある場合がある等、
業種・業態等により必要な対応が異なる場合は、

それぞれの状況に応じた方針を定める。

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（平成元年法律第91号）に基づく仮処分命令を申し立てること。

取組例

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も定め、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。

求職者等に対する セクシュアルハラスメント防止対策 (男女雇用機会均等法第13条)

第1項 防止のために雇用管理上必要な措置を講じること

第2項 相談対応に協力した労働者に対する不利益取扱いの禁止

雇用管理上講ずべき措置 等についての指針案

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

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、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、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、労働者に性的な関係を求められ、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、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。

雇用管理上講ずべき措置の内容

(1) 事業主の方針等の明確化 及びその周知・啓発

**ハ 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・啓発すること。**

取組例

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の種類や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。

**(2) 相談に応じ、適切に対応する
ために必要な体制の整備**

イ 相談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。
- 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。

職場における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に関して、事業主が雇用管理上講ずべき措置等についての指針（案）等の詳細は、以下をごらんください。

（参考）労働政策審議会 雇用環境・均等分科会HP

https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/shingi-rousei_126989.html

ハラスメント対策等に関するお問い合わせは、
奈良労働局雇用環境・均等室へ

☎ 0742-32-0210

受付時間 8時30分～17時15分(土日・祝日・年末年始を除く)