

ハラスメント防止対策について



広島労働局 雇用環境・均等室

1

説明の内容

1. 職場におけるハラスメント防止措置
2. カスタマーハラスメントへの対応

2

職場におけるハラスメント防止措置



職場における

パワーハラスメント対策

セクシュアルハラスメント対策

妊娠・出産等に関するハラスメント対策

育児・介護休業等に関するハラスメント対策

は事業主の義務です！！

3

パワーハラスメントとは

職場において行われる

- 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

であり、①～③までの要素を全てみたすもの。（労働施策総合推進法第30条の2）

→ 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、該当しない。

4

セクシュアルハラスメントとは

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もの。

(男女雇用機会均等法第11条の3)

5

妊娠・出産・育児休業等ハラスメントとは

職場において行われる

- ・上司・同僚からの言動（妊娠・出産したこと、育児休業等の利用に関する言動）により、妊娠・出産した「女性労働者」や
- ・育児休業等を申出・取得した「男女労働者」の就業環境が害されるもの。

(男女雇用機会均等法第11条の3・育児・介護休業法第25条)

妊娠の状態や育児休業等の利用などと嫌がらせとなる行為の間に因果関係があるものが該当する。

→業務分担や安全配慮などの観点から、客観的に見て業務上の必要性に基づく言動によるものは該当しない。

6

職場におけるハラスメント防止のために

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については、厚生労働大臣の指針に定められている。

事業主が雇用管理上講ずべき措置

- 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発
- 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
- 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
- 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)

※ このほか、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については、その原因や背景となる要因を解消するための措置が含まれる。

7

1. 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

(1) 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

- ① 職場におけるパワハラの内容・パワ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・啓発すること
- ② 行為者について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、労働者に周知・啓発すること

(2) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- 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、内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること
職場におけるパワハラの発生のおそれがある場合や、パワハラに該当するか否かが微妙な場合であっても、広く相談に対応すること

(3) 職場におけるパワーハラスメントにかかる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 速やかに被害者に対する配慮の措置を適正に行うこと
- ⑦ 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 ※⑥⑦は事実確認ができた場合、⑧はできなかった場合も同様

(4) (1) から (3) までの措置と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、周知すること
- 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・啓発すること

2. 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行うことが望ましい取組

- セクハラ、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント等と一元的に相談に応じることのできる体制の整備
- 職場におけるパワハラの原因や背景となる要因を解消するための取組
・ コミュニケーションの活性化・円滑化のための研修等や、適正な業務目標の設定等の職場環境の改善のための取組
- 労働者や労働組合等の参画を得つつ、アンケート調査や意見交換等を実施するなどにより、雇用管理上の措置の運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努める

3. 自らの雇用する労働者以外の者(就活生等)に対する言動に関し行うことが望ましい取組

- 職場におけるパワハラを行ってはならない旨の方針の明確化等を行う際に、他の事業主の雇用する労働者、就職活動中の学生等の求職者、個人事業主、インターンシップを行う者等に対しても同様の方針を併せて示す
- 雇用管理上の措置全体も参考にしつつ、適切な相談対応等に努める

4. 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(いわゆるカスタマーハラスメント)に関し行うことが望ましい取組

- 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- 被害者への配慮のための取組
- 被害防止のための取組(マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組)

8

STOP ハラスメント!

(法人名) _____ (代表者様氏名) _____ 年 月 日

1. 職場におけるハラスメントとは
 職場におけるハラスメントは、人の尊厳を不当に傷つける社会的に許されない行為であるとともに、労働者の能力の発揮を妨げ、また、会社にとっても職場秩序の乱れや業務遂行の阻害、社会的評価への悪影響につながる問題です。
 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、また、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と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、労働者同士のコミュニケーションの希薄化などの職場環境の問題があるかもしれません。職場環境の改善に努めましょう。

2. 当社は下記のようなハラスメント行為を禁止します

パワーハラスメント（パワハラ）
 「①優越的な関係を背景とした言動であって、②業務上の必要かつ相当な職務を越えたものにより、③就業環境を害すること」がパワーハラスメントに該当します。

例えば ●物を投げつけるなど身体的な攻撃
 ●脅迫・名誉棄損・侮辱・ひいし罵詈雑言など精神的な攻撃
 (相手の性的指向や性自認に関する侮辱的な言動を含む。)
 ●誹謗・中傷など人間関係からの切り離し ●職務上ゆがみ不安、実行不可能なことの強制
 ●能力や経験などが離れた程度の悪い仕事を命じたり、仕事を与えない
 ●私的なことに過度に立ち入り
 (性的指向・性自認や病歴、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開示することを含む)

セクシュアルハラスメント（セクハラ）
 「性的な言動に対し拒否や拒否されたことよりの不利益を与えること又は就業環境が不快なものとなり能力の発揮に影響を及ぼすこと」

例えば ●性的な言動、からかい、調笑 ●わいせつ画像の掲載、配布、提示 ●性的な内容の報告を強制的に読む
 ●身体への不必要な接触 ●食事やデートに誘う ●交際、性的な関係の強要
 ●性的な言動を知りて拒否等を行った部下等従業員に対する不利益取扱い
 ※性的な言動に対する行為だけでなく、拒否に対する行為も対象となります。また、被害者の性的指向や性自認にかかわらず、性的な言動で当該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
 「女性労働者が妊娠・出産したこと等に関する言動により就業環境を害されること」
 「育児・介護休業や育児・介護関係の諸制度の利用に関する言動により男女労働者の就業環境が害されること」

例えば ●上記に妊娠を報告したら「他の人を雇うので辞めてもらえ」と言われた
 ●育児（介護）休業の取扱いについて上司に相談したら「男のくせにありえない」と言われた
 ●育児時短勤務をしていたら、同僚から「まわりは迷惑している」と何度か言われ、精神的に非常に苦痛を感じている

3. ハラスメント行為者は就業規則に基づき処分されることがあります
 (就業規則第 条)

ハラスメントを行った場合は、就業規則第 条第 項など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、行為者の具体的態様（時間、場所、内容、程度）、当事者同士の関係、被害者の対応等を総合的に判断し、処分を決定します。

4. 相談窓口 職場におけるハラスメントに関する相談窓口は次の者です。
 一人で悩まず早めにご相談ください。

【ハラスメント相談窓口】	
担当者部署	氏名
☎	
メールアドレス	

*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。
 *相談者ももちろん、事実関係の確認に協力した方等に不利益な取扱いはいりません。
 *相談を受けた場合、必要に応じて関係者から事情を聞くなどして事実関係を確認し、事案に合っ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。
 *正社員だけでなく、パート・アルバイトの方、派遣労働者の方も相談できます。

5. 妊娠・出産・育児・介護のための諸制度が利用できます

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。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、周囲の方の負担軽減も考慮し必要に応じて業務配分の見直しなどを行います。
 制度の利用者も、気持ちよく制度を利用するために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。

6. この方針の対象について

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方すべて、当社が委託したフリーランスの方、また顧客や取引先の社員の方等も含みます。
 また、自社の労働者以外の他の労働者（就職活動中の学生、求職者等含む）についても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、必要に応じて適切な対応を行うよう努めます。顧客からの善い迷惑行為（カスタマーハラスメント）を受けた場合も同様の対応を行います。

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

しましょう。

○広島労働部ホームページ 「ハラスメント防止対策の周知例（イラスト入り）」

ダウンロード先 https://jate.mhlw.go.jp/hiroshima-roudou/koroku/houreiseido_tetsuzuki/koyou_kintou/houreiseido/panfu_yousiki.html

広島労働部 ハラスメント リーフレット 検索



ダウンロードしてご利用いただけます。←

カスタマーハラスメントへの対応



利用者本人やその家族によるハラスメントに対処するための取組をしましょう！！

厚生労働省は、関係省庁と連携の上、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を策定。

カスタマーハラスメントとは

- 法律上の定義はないが、パワーハラスメント防止指針において「望ましい取組」としてカスタマーハラスメントへの対処を求めている。

カスタマーハラスメント

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの。

(出典：カスタマーハラスメント対策マニュアル)

- 厚生労働省はカスタマーハラスメントに対する措置の義務化について法律案を作成中。

11

カスタマーハラスメントに関する企業の責任

- 企業として適切な対応をしていない場合、被害を受けた労働者から民事上の責任を問われる可能性がある。
- 労働者の離職の原因にもなり得る。

裁判例①

カスタマーハラスメントに対して不適切な対応をとったことで賠償責任が認められた事例(一般企業事例に類似するもの)

市立小学校の教諭が児童の保護者から理不尽な言動を受けたことに対し、校長が教諭の言動を一方向的に非難し、また、事実関係を冷静に判断して的確に対応することなく、その勢いに押され、専らその場を穩便に収めるために安易に当該教諭に対して保護者に謝罪するよう求めたことについて、不法行為と判断し、小学校を設置するA市及び教員の給与を支払うB県は損害賠償責任を負うと判断されました。

<甲府地判平成30年11月13日より要約>

(出典：カスタマーハラスメント対策マニュアル)

12

カスタマー ハラスメントの例

(出典: カスタマーハラスメント対策マニュアル)

時間拘束	<ul style="list-style-type: none"> ・一時間を超える長時間の拘束、居座り ・長時間の電話 ・時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為 	正当な理由のない過度な要求	<ul style="list-style-type: none"> ・言いがかりによる金銭要求 ・私物(スマートフォン、PC等)の故障についての金銭要求 ・遅延したことによる運賃の値下げ要求 ・難癖をつけたキャンセル料の未払い、代金の返金要求 ・備品を過度に要求する(歯ブラシ10本要望する等) ・入手困難な商品の過剰要求 ・制度上対応できないことへの要求 ・運行ルートへのクレーム、それに伴う遅延への苦情 ・契約内容を超えた過剰な要求
リピート型	<ul style="list-style-type: none"> ・頻繁に来店し、その度にクレームを行う ・度重なる電話 ・複数部署にまたがる複数回のクレーム 	コロナ禍に関連するもの	<ul style="list-style-type: none"> ・マスク着用、消毒、窓開けに関する強い要望 ・マスクをしていない人への過度な注意の要望 ・顧客のマスクの着用拒否
暴言	<ul style="list-style-type: none"> ・大声、暴言で執勤にオペレーターを責める ・店内で大きな声をあげて秩序を乱す ・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し 	脅迫	<ul style="list-style-type: none"> ・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・物を壊す、殺すといった発言による脅し ・SNSやマスコミへの暴露をほめかした脅し
対応者の揚げ足取り	<ul style="list-style-type: none"> ・電話対応での揚げ足取り ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・一方的にこちらの落ち度に対してのクレーム ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て 	セクハラ	<ul style="list-style-type: none"> ・特定の従業員へのつきまとい ・従業員へのわいせつ行為や盗撮
脅威型	<ul style="list-style-type: none"> ・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求 	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・事務所(敷地内)への不法侵入 ・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り
SNSへの投稿	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット上の投稿(従業員の氏名公開) ・会社・社員の信用を毀損させる行為 		

13

① 事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発

- ・組織のトップが、カスタマーハラスメント対策への取組の基本方針・基本姿勢を明確に示す。
- ・カスタマーハラスメントから、組織として従業員を守るという基本方針・基本姿勢、従業員の対応の在り方を従業員に周知・啓発し、教育する。

② 従業員(被害者)のための相談対応体制の整備

- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員が相談できるよう相談対応者を決めておく、または相談窓口を設置し、従業員に広く周知する。
- ・相談対応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。

③ 対応方法、手順の策定

- ・カスタマーハラスメント行為への対応体制、方法等をあらかじめ決めておく。

④ 社内対応ルールの従業員等への教育・研修

- ・顧客等からの迷惑行為、悪質なクレームへの社内における具体的な対応について・従業員を教育する。

カスタマー ハラスメント対策 (事前準備)

(出典: カスタマーハラスメント対策マニュアル)

14

カスタマー ハラスメント対策 (事後対応)

(出典:カスタマーハラスメント対策マニュアル)

- ⑤ **事実関係の正確な確認と事案への対応**
 - ・カスタマーハラスメントに該当するかどうかを判断するため、顧客、従業員等からの情報をもとに、その言動が事実であるかを確かな証拠・証言に基づいて確認する。
 - ・確認した事実に基づき、商品やサービスに瑕疵、過失がある場合には謝罪し、商品の交換等に応じる。瑕疵や過失がない場合は要求に応じない。
- ⑥ **従業員への配慮の措置**
 - ・被害を受けた従業員に対する配慮の措置を適正に行う(繰り返される不相当な行為には一人で対応せず、複数名で、あるいは組織的に対応する。メンタルヘルス不調への対応等)。
- ⑦ **再発防止のための取組**
 - ・同様の問題が発生することを防ぐため、定期的な取組の見直しや改善を行い、継続的に取組を行う。
- ⑧ **①～⑦までの措置と併せて講ずべき措置**
 - ・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、従業員に周知する。
 - ・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、従業員に周知する。

15

カスタマーハラスメントの判断基準

- 業種や業態などの違いからカスタマーハラスメントの様態は異なることから、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することが重要。

① 顧客等の要求内容に妥当性があるか

② 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるか

16

カスタマーハラスメントが疑われる場合の対応

- 録音・録画・対応記録・時間の計測など検証可能な証拠を収集する。
- 悪質性が疑われる場合は単独での対応をせず複数名で対応する。
- クレームの初期対応は、対応者が現場対応者か、電話対応者かによっても、その対応内容が異なるため、各シーンにあわせて留意するポイントをまとめておく。

17

介護サービス事業における問題

- ハラスメントか、認知症などの病気または障害の症状として現れた言動（BPSDなど）かわかりづらいケースがある。
- サービスの性質上、契約解除などのサービス中止が難しいことがある。

⇒労働者を孤立させないための環境整備が必要！

18

(参考) 職場における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



- 企業の取組事例や、裁判例などを紹介するハラスメント対策の総合情報サイトです。ぜひご活用ください。
- パンフレットや社内研修資料など、ダウンロードして使用いただけます。

19

(参考) 厚生労働省委託事業

「カスタマーハラスメント悩み相談室」

<https://harasu-soudan.mhlw.go.jp/>



- カスタマーハラスメントについて無料で相談できます。
- 相談はメールまたはSNS
- 相談のほか、各相談機関の紹介なども行っています。



(その他) 各種パンフレット・リーフレット等配布先

「広島労働局 パンフレット・リーフレット掲載ページ」

https://jsite.mhlw.go.jp/hiroshima-roudoukyoku/jirei_toukei/pamphlet_leaflet.html

- ハラスメント以外にも、労働局全般の所掌事務に関するパンフレット・リーフレットなどを掲載しています。



20