

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. パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児休業等のハラスメント防止措置について
2. **改正**（令和8年10月1日施行）
カスタマーハラスメント防止措置、
求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止措置について

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/改正後 同法第31条)

→ 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)

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/改正後 同法第15条・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体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)

➡ 改正により削除予定

8

STOP ハラスメント!

(法人名) _____ (代表者職氏名) _____ 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とは、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や背景となることもあり、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原因や背景となることもあります。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範囲を超えたものにより、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具体的な攻撃
 ●発言・名刺交換・指導・叱りつけなど精神的な攻撃 (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・侮辱など人間関係からの切り離し ●職務上明らかに必要、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高圧的な指示を命じたり、仕事を与えない
 ●私的なことと過度に立ち入り (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斥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、質問 ●かみそり音機や扇風機、配布、掲示 ●性的な内容の噂を悪意で流す
 ●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
 ●性的な言動に対して拒否等を行った部下従業員に対する不利益取扱い
 ※業種に特有な行為だけでなく、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、性的言動で対象は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を害されること」

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)休業の取得について上司に相談したら「男のくせに女じゃない」と言われた
 ●育児休暇取得をしたら、同僚から「まわりは羨ましい」と何気なく言われ、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 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、事実に適し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密にす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方員の方も含みます。
 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。

○広報労働部ホームページ 「ハラスメント防止対策の通知例(イラスト入り)」
 ダウンロード先 https://site.mhvw.go.jp/hiroshima-roudou/koroku/houreiseido_tetsuzuki/koyou_kintou/houreiseido/panfu_yousuki/html

広島労働部 ハラスメント リーフレット



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防止措置、求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止措置の義務化について

令和8年10月1日 施行(予定)

- ・令和7年6月11日の労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法の改正により、雇用管理上の措置が義務化
- ・現行は法律上の義務ではなく、各指針において望ましい取組として規定
 法律による義務化に伴い、各指針から該当項目の削除、改定等が行われる予定
 ※説明は指針(案)(令和8年1月時点)を基にしており、今後変更の可能性があるもの

現行の指針

【パワーハラスメント防止指針】
 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)

【セクシュアルハラスメント防止指針】
 事業主が自らの雇用する労働者以外の者(他社労働者、求職者等、個人事業主等)に対する言動に関し行うことが望ましい取組

- 自社の労働者以外の者に対する言動についても、職場におけるセクシュアルハラスメントと同様の方針を併せて示すこと
- 自社の労働者以外の者から相談があった際は、内容を踏まえて適切な対応を行う など

求職者等に対する セクシュアルハラスメントとは

・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（改正男女雇用機会均等法第13条）

「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選択に資する活動

（企業の採用面接への参加、インターンシップへの参加、教育実習、看護実習棟の実習の受講 等）

11

求職者等に対する セクシュアルハラスメント防止のために

求職者等に対するセクシュアル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る（予定）

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）

※周知が必要な対象者については、措置事項により「労働者」・「求職者等」・「労働者及び求職者等」となる。

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（案）より

12

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 ①～③ までの要素を全て満たすもの

(改正労働施策総合推進法第33条)

- 客観的に見て、社会通念上許容される範囲で行われたものは正当な申し入れであり、職場におけるカスタマーハラスメントに当たらない
- 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む
- 消費者法制による消費者の権利、障害を理由とする不当な差別取り扱いの禁止や合理的配慮の提供義務に留意が必要

13

カスタマーハラスメント防止のために

カスタマー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る(予定)

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
- 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
- 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)

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(案)より

14

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。

15

ハラスメント対策の重要性について (介護サービス事業における問題)

- 職場におけるハラスメントは労働者の就業環境を害し、離職の原因にもなり得る。(貴重な人材の損失)
- 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。

⇒労働者が安心して働けるよう環境整備が必要！

16

(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/>



- 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。

(参考) 厚生労働省委託事業

「令和7年度ハラスメント事案解決のための支援及び解決事例の周知事業」

<https://harassment-jian.solution.mhlw.go.jp/>



- 現在起こっているハラスメント事案の解決に向けて、雇用管理上の措置を迅速に行えるよう専門家による支援。
- 専門家（社会保険労務士）を派遣。訪問支援、リモート支援が選択可能。

(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。

