

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の防止措置
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対策

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や
妊娠・出産・育児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

職場におけるハラスメントとは

パワーハラスメント(労働施策総合推進法)

<職場における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。
→ 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。

セクシュアルハラスメント(男女雇用機会均等法)

<職場における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。

妊娠・出産・育児休業等ハラスメント(男女雇用機会均等法、育児・介護休業法)

<職場における妊娠・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。
妊娠の状態や育児休業等の利用等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等の観点から、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。

4

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。

5

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)

6

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！！

7

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応を求めている。
- 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防止対策の一環として「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

○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。

8

カスタマーハラスメントに関する企業の責任

○ 労働者から民事上の責任を問われる可能性がある

- 企業として適切な対応をしていない場合、被害を受けた従業員から責任を追及される可能性がある。

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、専らその場を穏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：厚生労働省 カスタマーハラスメント対策マニュアル)

カスタマーハラスメントの例

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 ・進行ルートへのクレーム、それに伴う遅延への苦情 ・契約内容を越えた過剰な要求
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、暴言で執拗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 	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
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 ・一方向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 	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
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のめかした脅し 	
権威型 <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 	
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 	

(出典：厚生労働省 カスタマーハラスメント対策マニュアル)

カスタマーハラスメント対策(事前準備)

- 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。

(出典：厚生労働省 カスタマーハラスメント対策マニュアル)

11

カスタマーハラスメント対策(事後対応)

- 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否かを判断するため、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に対処させず、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。

(出典：厚生労働省 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判断基準

○ 各社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すること

⇒業種や業態、企業文化などの違いからカスタマーハラスメントの判断基準は企業ごとに違いが出る可能性があることから、各社であらかじめ判断基準を明確にし、企業内での考え方や対応方針を統一し、現場と共有すること。

- 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

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。

介護サービス事業における問題

○ 利用者本人やその家族からのハラスメント

- ・ ハラスメントか、認知症等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を！

15

(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」

職場のハラスメント対策に取り組む企業事例などを掲載しています。
働きやすい職場の整備に向けて、ぜひ参考にしてください。

さあっ、進もう！
ハラスメントのないあかるい社会へ



パンフレットや社内研修用資料など、ダウンロード資料も充実しています。



NO あかるい職場応援団
ハラスメント <https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>

ハラスメントでお困りの方は、無料で相談できる全国の労働局・労働基準監督署にある総合労働相談コーナーをご利用ください。詳しくは、ポータルサイト「あかるい職場応援団」まで。

企業の取組事例や、裁判例等を紹介するハラスメント対策の総合情報サイトです。
是非ご活用ください！

16

(参考)

カスタマーハラスメント悩み相談室

厚生労働省 厚生労働省委託事業 ハラスメント悩み相談室

匿名可 プライバシー厳守

カスタマーハラスメントとは
顧客等からの著しい迷惑行為のことです

カスタマーハラスメント

相談無料 悩み相談室

例えばこのようなことでお困りではありませんか？

- お客様は神経じやないのか
- 館料払ったら許してやる
- SNSにアップしてやる

顧客等からの著しい迷惑行為の例

- 長時間にわたる列隊
- 閑静に配慮し、その場にクレームを行う
- 大声での相談、罵声、悪意の繰り返し
- 暴力行為や物の破壊行為
- 脅迫的な言動
- SNS/インターネット上での誹謗中傷
- なごフェイクハラスメント
- 上記に相談しても対応してくれない

お悩み・お困りの方、ご相談ください。

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

受付：24時間、365日
受付後3営業日以内に返信します

厚生労働省委託事業 株式会社東京リーガルマインド ハラスメント被害者等に対する相談対応事業

- カスタマーハラスメントについて無料で相談できます。
- 相談はメール又はSNS
- 相談対応のほか、各相談機関の紹介もおこなっています。



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



ご清聴ありがとうございました。