

連 合

ハラスメント対策関連法を職場に活かす 取り組みガイドライン

～あらゆるハラスメントの根絶に向けて～



2026 年 1 月改訂
日本労働組合総連合会

目次

はじめに	1
I. 本ガイドラインで扱うハラスメント	2
II. 事業主、労働者の責務	4
III. 職場の範囲、被害者・行為者の範囲、雇用管理上の措置（防止措置）の項目等	4
1. 職場の範囲	4
2. 被害者の範囲	5
3. 行為者の範囲	5
4. 雇用管理上の措置（防止措置）	7
IV. 雇用管理上の措置（防止措置）の各項目に沿ったポイント	11
（1）事業主の方針等の明確化およびその周知・啓発	11
（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	13
（3）職場（求職活動）におけるハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応	15
（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を確保するために必要なその抑止のための措置	18
（5）併せて講ずべき措置	19
求職活動等におけるパワー・ハラスメントに類する行為等に関して行うことが望ましい取り組み	21
（6）他の事業主への協力	21
（7）職場におけるカスタマー・ハラスメント防止のための望ましい取り組み	22
（8）自ら雇用する雇用する労働者以外の者に対するカスタマー・ハラスメント防止のための望ましい取り組み	23
V. パワー・ハラスメント（パワハラ）に関する留意点	23
VI. 性的指向・性自認に関するハラスメント	28

はじめに

2025 年 6 月に成立した「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律」により、職場におけるハラスメントを行ってはならないことを明確にしたうえで、社会における規範意識醸成に取り組むことを国の責務としたほか、カスハラ対策、求職者へのセクシュアル・ハラスメント対策が事業主に義務づけられました。

また、2022 年 4 月に全面施行されたハラスメント対策関連法によって、パワー・ハラスメント、セクシュアル・ハラスメント、マタニティ・ハラスメント、ケア・ハラスメントとともに、パワー・ハラスメントに関する雇用管理上の防止措置が全事業主に義務化されております。

こうした中、令和 6 度雇用均等調査によると、すでに義務化されているセクシュアル・ハラスメントについて、10 人以上の企業全体で「取り組んでいる」のは 89.9%にのぼるものの、近年特に増加傾向にあるカスタマー・ハラスメント対策の取り組みについて「一定の取り組みをしている」企業割合は 30.1%にとどまることから、今後、労働組合として、すべての事業主（民間企業に限らず地方自治体や学校等も対象）が雇用管理上の措置（防止措置）を講ずるように働きかけ、徹底させる必要があります。

2019 年 6 月 21 日には、国際労働機関（ILO）第 108 回総会（スイス・ジュネーブ）において、ハラスメントに特化した初の国際労働基準となる「仕事の世界における暴力とハラスメントの根絶」に関する条約と勧告が採択されました。

条約の適用範囲として「契約上の地位にかかわらず働く人々」も対象とし、第三者も含めた具体的な対策を講じることを求めていることに加えて、各加盟国に対して、「暴力とハラスメントを法的に禁止する」ことを求めています。

それに比して、日本におけるハラスメント法制は、被害者・行為者の範囲が限定的であり、連合が強く求めてきた禁止規定がないなど、十分な内容とは言えません。だからこそ、労働組合として法を上回る取り組みを進めることで、さらなる法整備と、条約の批准へとつなげていくことが重要となります。

そのためにも、まずは事業主が現行のハラスメント等に関する雇用管理上の措置（防止措置）の項目をすべて講じているか点検するとともに、アンケート調査やヒアリング等によって職場の実態を把握することが基本となります。

その上で、労使協議や安全衛生委員会等の場を活用して、対策の実効性を確保することが重要です。もちろん、労働組合自らも率先した取り組みが求められます。

職場におけるハラスメントを放置することは、働く者の働きがいや健康を損ない、心身の健康を脅かしかねません。ハラスメントは、被害者に精神的・身体的苦痛を与え、人格や尊厳を侵害するのみならず、当該言動を見聞きしている周りの者をも不快に感じさせ、就業環境全体を悪化させるものです。まさに人権問題であり、決して行ってはならず、あってはならないものです。ハラスメントを根絶し、だれもが生き生きと働き続けられる就業環境を職場全体でつくりあげていくことが必要です。

本ガイドラインがそのための一助となれば幸いです。

I. 本ガイドラインで扱うハラスメント

名称	内容	備考
パワー・ハラスメント (パワハラ)	職場における優越的な関係を背景とした言動（「V. パワハラに関する留意点」参照）	求職者等、性的指向・性自認に関するハラスメントならびに望まぬ暴露であるアウティングを含む
セクシュアル・ハラスメント (セクハラ)	職場における性的な言動※1	
マタニティ・ハラスメント (マタハラ)	職場における妊娠、出産等に関する言動※2	不妊治療に対する否定的な言動を含む
ケア・ハラスメント (ケアハラ)	職場における育児・介護休業等の制度利用に関する言動※3	
求職者等に対するセクシュアル・ハラスメント (求職者セクハラ)	求職活動等における事業主が雇用する労働者による性的な言動	
顧客や取引先等からのハラスメント（カスハラ）	職場における顧客等の社会通念上許容される範囲を超えた労働者の就業環境を害す言動	顧客等からの性的指向・性自認に関するアウティングやカミングアウトの強要や禁止も含む

◆便宜的にパワー・ハラスメントをパワハラ、セクシュアル・ハラスメントをセクハラ、マタニティ・ハラスメントをマタハラ、ケア・ハラスメントをケアハラ、求職者等に対するハラスメントを求職者セクハラ、顧客や取引先等からのハラスメントをカスハラと表記させていただきます。

※1 セクハラ指針では…。

職場におけるセクシュアル・ハラスメントには、職場において行われる性的な言動に対する労働者の対応により当該労働者がその労働条件につき不利益を受けるもの（「対価型セクシュアル・ハラスメント」という。）と、当該性的な言動により労働者の就業環境が害されるもの（「環境型セクシュアル・ハラスメント」という。）がある。

なお、職場におけるセクシュアル・ハラスメントには、同性に対するものも含まれるものである。また、被害を受けた者（「被害者」という。）の性的指向又は性自認にかかわらず、当該者に対する職場におけるセクシュアル・ハラスメントも、本指針の対象となるものである。

※2 マタハラ指針では…。

職場における妊娠、出産等に関するハラスメントには、上司又は同僚から行われる以下のものがある。なお、業務分担や安全配慮等の観点から、客観的にみて、業務上の必要性に基づく言動によるものについては、職場における妊娠、出産等に関するハラスメントには該当しない。

イ その雇用する女性労働者の労働基準法（昭和22年法律第49号）第65条第1項の規定による休業その他の妊娠又は出産に関する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（「制度等の利用への嫌がらせ型」という。）
ロ その雇用する女性労働者が妊娠したこと、出産したことその他の妊娠又は出産に関する言動により就業環境が害されるもの（「状態への嫌がらせ型」という。）

職場における妊娠、出産等に関するハラスメントの発生の原因や背景には、(i) 妊娠、出産等に関する否定的な言動（不妊治療に対する否定的な言動を含め、他の女性労働者の妊娠、出産等の否定につながる言動（当該女性労働者に直接行わない言動も含む。）をいい、単なる自らの意思の表明を除く。）が頻繁に行われるなど制度等の利用又は制度等の利用の請求等をしにくい職場風土や、(ii) 制度等の利用ができることの職場における周知が不十分であることなどもあると考えられる。

※3 ケアハラ指針では…。

職場における育児休業等に関するハラスメントには、上司又は同僚から行われる、その雇用する労働者に対する制度等の利用に関する言動により就業環境が害されるものがあること。なお、業務分担や安全配慮等の観点から、客観的にみて、業務上の必要性に基づく言動によるものについては、職場における育児休業等に関するハラスメントには該当しないこと。

★育児休業等～育児休業、介護休業、子の看護休暇、介護休暇、所定外労働の制限、時間外労働の制限、深夜業の制限又は所定労働時間の短縮措置等。

※4 求職者セクハラ指針では…。

求職活動等とは求職者が行う求職活動や求職者に類する者が行う職業の選択に資する活動を指し、例えば以下のものが含まれる。なお、SNS 等のオンラインを介したもののやオンライン上で行われるものも含まれる。また、事業主が雇用する労働者が通常就業している場所で行われるものに限らない。

（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

※5 カスハラ指針では…。

職場におけるカスタマー・ハラスメントは、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までの要素をすべて満たすものをいう。

職場におけるカスタマー・ハラスメント対策を講ずる際は、消費者法制により定められている消費者の権利や、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律において、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供義務が定められていることに留意する必要がある。同法に基づく「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（令和5年3月14日閣議決定）」に即して主務大臣が各所掌分野ごとに定める事業者が適切に対応するために必要な指針、内閣府がホームページ等に掲載する合理的配慮の提供等に係る障害特性に応じた事例等（以下「対応指針等」と

いう。)も参考にして、顧客等との建設的対話を重ねるなど、事案に応じて適切に対応する必要がある。

II. 事業主、労働者の責務

ハラスメント対策関連法により、**初めて事業主、労働者の責務が規定**されました。

事業主は、**職場におけるハラスメントを行ってはならないこと**その他職場におけるハラスメントに起因する問題※に対する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の労働者（他の事業主が雇用する労働者および求職者を含む）に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮を行うほか、国の講ずる広報活動、啓発活動その他の措置に協力するように努めなければなりません。

また、事業主は、自らもハラスメント問題に対する関心と理解を深め、労働者（同）に対する言動に必要な注意を払うように努めなければなりません。

一方、労働者は、ハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の労働者（同）に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる雇用管理上の措置（防止措置）に協力するように努めなければなりません。

またカスハラについては、顧客等の責務としてカスハラに対する関心と理解を深め、労働者に対する言動が当該労働者の就業環境を害することのないよう、必要な注意を払うように努めなければなりません。

※ハラスメントに起因する問題の例

職場環境の悪化、職場全体の生産性の低下、労働者の健康状態の悪化や休職・退職、経営的な損失など。

III. 職場の範囲、被害者・行為者の範囲、雇用管理上の措置（防止措置）の項目等

1. 職場の範囲

各指針では「事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所を指し、当該労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、当該労働者が業務を遂行する場所については、『職場』に含まれる」とされています。

セクハラ等の通達では「業務を遂行する場所であれば、通常就業している場所以外の場所であっても、出張先、業務で使用する車中及び取引先との打ち合わせ場所等も含まれるものであること。なお、勤務時間外の『懇親の場』等であっても、実質上職務の延長と考えられるものは職場に該当するが、その判断に当たっては、職務との関連性、参加者、参加が強制的か任意か等を考慮して個別に行うものであること」とされています。

加えて、パワハラ指針の策定に伴い、事業主が提供する宿舍や通勤時間中など仕事に関連するものも「職場」に含まれることになります。

【職場の範囲に該当し得る通常就業している場所以外の場所の例】

出張先、業務で使用する車中、取引先との打ち合わせ場所※
勤務時間外の「懇親の場」、事業主が提供する宿舍、通勤時間中 など

※ 取引先との打ち合わせ場所については、行為者が取引先の労働者等の場合はパワハラではなくカスハラとなるため、留意が必要。

カスハラ指針では、「取引先の事務所、取引先と打合せをするための飲食店、顧

客の自宅等であっても、当該労働者が業務を遂行する場所であればこれに該当する」とされています。

求職者セクハラ指針では、求職活動等とは求職者が行う求職活動や求職者に類する者が行う職業の選択に資する活動を指し、例えば以下のものが含まれるとされています。なお、SNS 等のオンラインを介したものやオンライン上で行われるものも含まれる。また、事業主が雇用する労働者が通常就業している場所で行われるものに限らないとされています。

（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

2. 被害者の範囲

雇用管理上の措置（防止措置）の対象となるのは、あくまでも自らが雇用する労働者（派遣労働者、内定者を含む。以下同じ）のみです。

求職者セクハラについては、「求職者その他これに類する者」とされており、事業主が行うOB OG訪問や説明会等の活動に参加する者や教育課程において行われる教育実習や看護実習等を受ける者が対象です。

3. 行為者の範囲

同じく雇用管理上の措置（防止措置）では、パワハラの場合は事業主、自らが雇用する労働者、セクハラの場合はそれらに加えて、他の事業主が雇用する労働者、取引先、顧客・利用者、就活生を含む求職者、患者、生徒、教育実習生などの第三者が対象となり得えます。

なお、マタハラとケアハラの場合は、自らが雇用する労働者のみです。

求職者セクハラの場合は、事業主、自らが雇用する労働者、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が対象となり得ます。

カスハラの場合は、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を指し、例えば、以下の者等が含まれます。

- ・ 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が掲載している広告の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

<ハラスメントの被害者・行為者>

	パワハラ	セクハラ	マタハラ	ケアハラ	求職者 セクハラ	カスハラ
被害者	自らが雇用する労働者（派遣労働者、内定者を含む）				求職者その他これに類する者	自らが雇用する労働者（派遣労働者、内定者を含む）
行為者	事業主、自らが雇用する労働者（派遣労働者、内定者を含む）	事業主、自らが雇用する労働者（派遣労働者、内定者を含む）、他の事業主が雇用する労働者、取引先、顧客・利用者、就活生を含む求職者、患者、生徒、教育実習生など	自らが雇用する労働者（派遣労働者、内定者を含む）	自らが雇用する労働者（派遣労働者、内定者を含む）	自らが雇用する労働者（派遣労働者、内定者を含む）、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など	顧客等（取引の相手方、施設・サービスの利用者およびその家族等を含む）

4. 雇用管理上の措置（防止措置）

雇用管理上の措置（防止措置）は各指針で定められています。（下線部は事前の措置として重要）。

パワハラ・セクハラ・マタハラ・ケアハラ共通

(1) 事業主の方針等の明確化およびその周知・啓発
① <u>職場におけるハラスメントの内容および職場におけるハラスメントを行って</u> はならない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。
② <u>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およ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。</u>
(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 <u>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。</u>
④ 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。
(3) 職場におけるハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応
⑤ 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。
⑥ 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、速やかに被害を受けた労働者（被害者）に対する配慮のための措置を適正に行うこと。
⑦ 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、行為者に対する措置を適正に行うこと。
⑧ 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。
(4) 併せて講ずべき措置
⑨ <u>職場におけるハラスメントに係る相談者・行為者等の情報は当該相談者・行為者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応または当該ハラスメントに係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。</u>
⑩ <u>労働者が職場におけるハラスメントに関し相談をしたことも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または調停の出頭の求めに応じたことを理由として、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。</u>

※ マタハラ・ケアハラの場合は、「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」という項目がもう1つあり。

求職者セクハラ

(1) 事業主の方針等の明確化およびその周知・啓発
① <u>求職活動等におけるハラスメントの内容および職場におけるハラスメントを行ってはならない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。</u>
② <u>求職活動等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およ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。</u>
③ <u>求職活動等におけるルールをあらかじめ明確化し、これを労働者および求職者等に周知・啓発すること。</u>
(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
④ <u>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。</u>
⑤ 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。
(3) 求職活動等におけるハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応
⑥ 事案にかかる事実関係を迅速かつ正確に確認すること。
⑦ 求職活動等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、速やかに被害を受けた求職者等（被害者）に対する配慮のための措置を適正に行うこと。
⑧ 求職活動等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、行為者に対する措置を適正に行うこと。
⑨ 改めて求職活動等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。
(4) 併せて講ずべき措置
⑩ <u>求職活動等におけるハラスメントに係る相談者・行為者等の情報は当該相談者・行為者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応または当該ハラスメントに係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、その旨を労働者および求職者に対して周知すること。</u>
⑪ <u>労働者が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または調停の出頭の求めに応じたことを理由として、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。</u>
求職活動等におけるパワー・ハラスメントに類する行為等に関して行うことが望ましい取り組み
① 求職活動等におけるパワハラ、マタハラおよびケアハラについて、雇用する労働者の求職者等に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主自身の言動についても必要な注意を払う。
② <u>求職活動等におけるパワハラに類する行為を行ってはならない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。</u>
③ 求職者から求職活動等におけるパワハラに類する行為等に関する相談があ

<p>った場合には、必要な対応を行うこと。</p> <p>④ 求職者等に対するSOGIに関連するハラスメントやカミングアウトの禁止またはアウティングを強要・禁止することに対して適切な対応を行う。</p> <p>⑤ 求職者等から、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する者による求職活動におけるカスタマー・ハラスメントに類する相談があった場合には、適切な対応を行うこと。</p>

カスハラ

(1) 事業主の方針等の明確化およびその周知・啓発
① <u>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。</u>
② <u>職場におけるカスタマー・ハラスメントの内容およびあらかじめ定めた職場におけるカスタマー・ハラスメントの対処の内容を、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。</u>
(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 <u>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。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することも考えられる。</u>
④ 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。
(3) 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
⑤ 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。
⑥ 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、速やかに被害を受けた労働者（被害者）に対する配慮のための措置を適正に行うこと。
⑦ 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はかる等の再発防止に向けた措置を講ずること。
(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を確保するために必要なその抑止のための措置
⑧ 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へ周知するとともに、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。
(5) 併せて講ずべき措置
⑨ <u>職場におけるカスタマー・ハラスメントにかかる相談者等・行為者等の情報は当該相談者・行為者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応または当該カスタマー・ハラスメントにかか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</u>

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。
⑩ <u>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も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または調停の出頭の求めに応じたことを理由として、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。</u>
<p>(6) 他の事業主への協力</p> <p>⑪ 事業主は他の事業主からの雇用管理上の措置への協力の求めに応じなければならない。また協力を求められたことを理由に、当該事業主との契約を解除するなどの不利益な取扱いを行うことは望ましくない。</p> <p>⑫ <u>他の事業主からの協力の求めに応じて、事実確認に協力した労働者に対して、解雇その他不利益な取扱いを行わない旨を定め、労働者に周知・啓発すること。</u>職場におけるカスハラが生じたことが確認できた場合、事業主は就業規則等にもとづき、行為者に対して必要な懲戒その他の措置を講ずることが望ましい。</p>
<p>(7) 職場におけるカスタマー・ハラスメント防止のための望ましい取り組み</p> <p>⑬ 労働者が自社の商品やサービスを理解し、顧客等への対応力の向上を図るために研修等の取り組みを行うこと。</p> <p>⑭ 労働者が顧客等への理解を深めるために必要な取り組みを行うこと。</p> <p>⑮ 労働者や労働組合の参画のもと(1)～(4)の防止措置の運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討のためのアンケート調査や意見交換等の実施。</p> <p>⑯ 同じ業種・業態等の複数の事業主が一体となって業種・業態等における被害の実態や業務の特性などを踏まえた必要な取り組みを行う。</p> <p>⑰ <u>労働者が取引の相手方に対してカスハラを行う場合もあることから、事業主は当該事業主が雇用する労働者が、他の事業主が雇用する労働者に対する言動について必要な注意を払うとともに、事業主自らと労働者も、他の事業主が雇用する労働者に対する言動について必要な注意を払う。また、他の事業主が雇用する労働者に対してカスハラを行ってはならない旨の方針を明確化することが望ましい。</u></p>
<p>(8) 自ら雇用する雇用する労働者以外の者に対するカスタマー・ハラスメント防止のための望ましい取り組み</p> <p>⑱ <u>職場における個人事業主やフリーランスに対して、他の事業主が雇用する労働者が職場におけるカスタマー・ハラスメントを行ってならない方針を明確化することが望ましい。</u>また職場における個人事業主やフリーランスからカスハラに類す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。</p>

雇用管理上の措置（防止措置）義務の実効性確保のため、厚生労働大臣または都道府県労働局長による報告徴収、助言・指導・勧告の仕組みがあります。

なお、勧告にしたがわない場合は企業名公表が行われます。また、報告徴収に応じない、または虚偽の報告を行った場合は過料に処せられます。

IV. 雇用管理上の措置（防止措置）の各項目に沿ったポイント

労働組合は、事業主（民間企業に限らず地方自治体や学校等も対象）が雇用管理上の措置（防止措置）のすべての項目を講ずることはもちろん、望ましい取り組みと一体的・一元的に対応をはかるよう（望ましい取り組みについても同措置と同様に行うよう）求める必要があります。それらにあたっては、労使協議や安全衛生委員会等の場を活用するとともに、アンケート調査やヒアリング等を行うことが有効です。

なお、すべてのハラスメントに共通して、そもそもの原因や背景となる要因を解消することが重要であり、コミュニケーションの活性化や円滑化（定期的な面談やミーティング、労働者のスキルアップや管理監督者のマネジメント研修など）、また、適正な業務目標の設定と業務体制の整備（長時間労働の是正、職場環境や組織風土の改善など）、求職者セクハラ防止にあたっては性的役割分担意識に基づく言動をなくしていくこと、カスハラ防止にあたっては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不足などが把握された場合には、その改善をはかるよう併せて求める必要があります。

以下、「4. 雇用管理上の措置（防止措置）」の各項目に沿い、労働組合として事業主に求めるべき内容のポイントを記載します。

（1）事業主の方針等の明確化およびその周知・啓発

パワハラ、セクハラ、マタハラ、ケアハラ

（ハラスメントを行ってはならない旨の方針の明確化と周知・啓発）

- ① 職場におけるハラスメントの内容および職場におけるハラスメントを行ってはならない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。

求職者セクハラ

（ハラスメントを行ってはならない旨の方針の明確化と周知・啓発）

- ① 求職活動等におけるセクシュアル・ハラスメントの内容および求職活動等におけるセクシュアル・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。

カスハラ

（ハラスメントを行ってはならない旨の方針の明確化と周知・啓発）

- ① 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。

<ポイント>※主語を事業主として記載。以下、同じ。

パワハラ、セクハラ、マタハラ、ケアハラ

- ・ 自らが雇用する労働者に限らず、他の事業主が雇用する労働者、取引先やフ

リーランス、顧客・利用者、求職者等、患者、生徒など、相手がだれであってもハラスメントを行ってはならない旨を行動指針や就業規則等に明記する（禁止行為と位置付ける）。

- ・その上で、管理監督者を含むすべての労働者を対象に、定期的な研修・講座等の開催や、パンフレット等の作成・配布、ホームページ等によりそれらの周知・啓発を行う。
- ・なお、周知・啓発にあたっては、ハラスメントを行ってはならないことと併せて、ハラスメントに起因する問題（例：職場環境の悪化、職場全体の生産性の低下、労働者の健康状態の悪化や休職・退職、経営的な損失など）に対する労働者の関心と理解の促進をはかる。

求職者セクハラ

- ・求職活動等におけるハラスメントを行ってはならない旨を行動指針や就業規則等に明記する（禁止行為と位置付ける）。
- ・その上で、管理監督者を含むすべての労働者を対象に、定期的な研修・講座等の開催や、パンフレット等の作成・配布、ホームページ等によりそれらの周知・啓発を行う。

カスハラ

- ・カスハラ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、管理監督者を含むすべての労働者を対象に、定期的な研修・講座等の開催や、パンフレット等の作成・配布、ホームページ等によりそれらの周知・啓発を行うとともに、社会に対して発信する。

パワハラ、セクハラ、マタハラ、ケアハラ

（行為者への対処方針の明確化と周知・啓発）

- ② 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およ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。

求職者セクハラ

（行為者への対処方針の明確化と周知・啓発）

- ② 求職活動等におけるセクシュアル・ハラスメントに係る性的な言動を行った者については、厳正に対処する旨の方針およ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。

カスハラ

（行為者への対処方針の明確化と周知・啓発）

- ② 職場におけるカスタマー・ハラスメントの内容および対処の内容を、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

<ポイント>

パワハラ、セクハラ、マタハラ、ケアハラ、求職者セクハラ

- ・ 自らが雇用する労働者がハラスメント（求職者セクハラを含む）を行った場合に厳正に対処する旨を、就業規則や関連規程等に定める。
- ・ その上で、管理監督者を含むすべての労働者を対象に、定期的に研修・講座等を開催したり、パンフレット等を作成・配布したりするなどの方法によりそれらの周知・啓発を行う。

カスハラ

- ・ サービス・接客等における問題や顧客とのコミュニケーション不足などの改善をはかるとともに、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。
- ・ カスハラの内容とそれに対する対処の内容を各事業主が労働者の状況等の実態に応じて定め、労働者に対して周知・啓発する。

求職者セクハラ

（求職活動等に関するルールの明確化と求職者等への周知・啓発）

- ③ 労働者に対して面接時間および場所の指定、実施体制ならびにやり取りに用いるSNSの種類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。

<ポイント>

- ・ 社外にいる求職者等に対しては、面接等に関する留意事項をホームページやパンフレットなどの広報手段やセミナーや説明会の場を活用して周知等すること。

（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

パワハラ、セクハラ、マタハラ、ケアハラ

（相談窓口の設置）

- ③ 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。

求職者セクハラ

(相談窓口の設置)

- ④ 相談への対応のための窓口（相談窓口）をあらかじめ定め、求職者等に周知すること。

カスハラ

(相談窓口の設置)

- ③ 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。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することもある。

<ポイント>

パワハラ、セクハラ、マタハラ、ケアハラ、カスハラ

- ・ 相談窓口の担当者をあらかじめ定めるとともに、体制として整備する。
- ・ 内部の体制に加えて、必要に応じて外部の専門機関と連携する。
- ・ 相談窓口では、パワハラ、セクハラ、マタハラ、ケアハラ、カスハラに関する相談を一元的に受け付けるようにする。ただし、セクハラの場合は被害者の大多数が女性であり、また、マタハラの場合は女性を対象であるため、被害者が相談しやすいように専門の担当者を配置するなどの工夫を行う。
- ・ その上で、管理監督者を含むすべての労働者を対象に、定期的に研修・講座等を開催したり、パンフレット等を作成・配布したりするなどの方法により相談窓口の周知を行う。

求職者セクハラ

- ・ 求職者等は人事担当者への相談をためらうことを想定されるため、相談窓口
- に人事担当者以外を指定することも検討する。
- ・ あらかじめ相談窓口を設置し、ホームページやポスター等により周知するとともに、社会的に発信する。

パワハラ、セクハラ、マタハラ、ケアハラ、カスハラ

(相談への適切な対応)

- ④ 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。

求職者セクハラ

(相談への適切な対応)

- ⑤ 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。

<ポイント>

パワハラ、セクハラ、マタハラ、ケアハラ、求職者セクハラ、カスハラ

- ・相談窓口では、ハラスメントが実際に発生し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も含めて幅広く相談に応じて、迅速かつ適切に対応する。
- ・とりわけパワハラについては、3つの要素を満たさないような場合であっても幅広く相談に応じる（「Ⅴ. パワハラに関する留意点」参照）。
- ・相談窓口では、相談者の心身の状況や受け止めなど認識にも配慮しながら、また、意向に沿いながら丁寧かつ慎重に相談に応じる。
- ・特にセクハラの場合は、いわゆる二次被害（相談者が相談担当者の言動などによってさらに被害を受けること）を防止するように徹底する。
- ・相談窓口と人事部門が連携できる体制を構築するとともに、具体的な対応方法を記したマニュアルを整備する。
- ・相談担当者を対象に、定期的に研修・講座等を開催する。

求職者セクハラ

- ・求職者等から、顧客、取引の相手方、施設の利用者等の事業主が行う事業に関係する者による求職活動等におけるセクハラに類する相談があった場合には適切な対応を行う。
- ・求職活動等を行う大学生や専門学生が所属する教育機関の関係者から情報提供があった場合には連携し適切な対応を行う。

（３）職場（求職活動）におけるハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応 パワハラ、セクハラ、マタハラ、ケアハラ、カスハラ

（事実確認）

- ⑤ 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。

求職者セクハラ

（事実確認）

- ⑥ 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。

<ポイント>

パワハラ、セクハラ、マタハラ、ケアハラ、求職者セクハラ、カスハラ

- ・相談窓口では、相談者の心身の状況や受け止めなど認識にも配慮しながら、また、意向に沿いながら丁寧かつ慎重に事実確認を行う。
- ・相談者が行為者の報復をおそれて、行為者や相談担当者に迎合的な言動等を行ってしまう場合もあり得ることに十分に留意する（事後に被害者が行為者にメールを送るなどの迎合的言動等が必ずしも「ハラスメントを受けたこと」を単純に否定する理由にはならない）。
- ・事実確認が困難な場合等は、各都道府県労働局に調停の申請を行う、あるいは他の中立な第三者機関に紛争処理を委ねる。

- ・なお、ハラスメントの行為者が他の事業主が雇用する労働者または他の事業主の場合、セクハラの場合は法に盛り込まれた内容にもとづき、また、カスハラの場合は、必要に応じて他の事業主に事実確認への協力を求める。逆に、協力を求められた場合には誠実に応じることとし、それを理由として相手方との契約を解除する等の不利益取扱いを行わない旨をあらかじめ行動指針等に定める。

カスハラ

- ・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、個人情報の保護に関する法律を遵守し、録音・録画等の客観的な証拠を確認する。可能な場合には行為者からも事実関係を聴取する。

パワハラ、セクハラ、マタハラ、ケアハラ、カスハラ

(被害者への措置)

- ⑥ 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、速やかに被害を受けた労働者（被害者）に対する配慮のための措置を適正に行うこと。

求職者セクハラ

(被害者への措置)

- ⑦ 求職活動等におけるセクシュアル・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、速やかに被害を受けた被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと

<ポイント>

パワハラ、セクハラ、マタハラ、ケアハラ

- ・被害者の意向を確認した上で、被害者と行為者の関係改善に向けた援助、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、被害者の労働条件等の不利益の回復、管理監督者または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。

求職者セクハラ

- ・被害者と行為者を引き離す対応、行為者の謝罪または人事担当者が相談対応する。
- ・各都道府県労働局に調停の申請を行う、あるいは他の中立的な第三者機関に紛争処理を委ねる場合は、それらにしたがった措置を被害者に講ずる。

カスハラ

- ・事案の内容や状況に応じて、管理監督者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ための配置転換、**担当者の変更や複数人で対応**すること、被害者のメンタルヘルス不調への相談対応等。

- ・ 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に通報する。
- ・ 各都道府県労働局に調停の申請を行う、あるいは他の中立的な第三者機関に紛争処理を委ねる場合は、それらにしたがった措置を被害者に講ずる。

パワハラ、セクハラ、マタハラ、ケアハラ

(行為者への措置)

- ⑦ 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、行為者に対する措置を適正に行うこと。

求職者セクハラ

(行為者への措置)

- ⑧ 求職活動等におけるセクシュアル・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、行為者に対する措置を適正に行うこと。

<ポイント>

パワハラ、セクハラ、マタハラ、ケアハラ

- ・ 就業規則や関連規程等にもとづき、行為者に対して懲戒等の処分を行う。併せて、被害者と行為者の関係改善に向けた援助、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。
- ・ 各都道府県労働局に調停の申請を行う、あるいは他の中立的な第三者機関に紛争処理を委ねる場合は、それらにしたがった措置を行為者に講ずる。

求職者セクハラ

- ・ 就業規則や求職活動等におけるセクシュアル・ハラスメントに関する規定にもとづき、行為者に対して懲戒等の処分を行う。併せて、被害者と行為者を引き離すための対応、行為者の謝罪等の措置を講ずる。
- ・ 各都道府県労働局に調停の申請を行う、あるいは他の中立的な第三者機関に紛争処理を委ねる場合は、それらにしたがった措置を行為者に講ずる。

パワハラ、セクハラ、マタハラ、ケアハラ

(再発防止)

- ⑧ 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。

カスハラ

(再発防止)

- ⑦ 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はかる等の再発防止に向けた措置を講ずること。

求職者セクハラ

(再発防止)

- ⑨ 改めて求職活動等におけるセクシュアル・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。

<ポイント>

パワハラ、セクハラ、マタハラ、ケアハラ、求職者セクハラ

- ・ 行動指針や就業規則、関連規程等を総点検し、必要に応じて見直した上で、管理監督者を含むすべての労働者を対象に、改めて研修・講座等を開催したり、パンフレット等を配布したりするなどの方法によりそれらの再周知・啓発を行う。
- ・ 結果的にハラスメントが発生した事実が確認できなかった場合（ハラスメントには該当しないが就業環境が害される事案が発生した場合を含む）であっても同様の措置を講ずる。
- ・ なお、ハラスメントの行為者が他の事業主が雇用する労働者または他の事業主の場合、セクハラの場合は法に盛り込まれた内容にもとづき、他の事業主に再発防止に向けた措置への協力を求める。逆に、協力を求められた場合には誠実に応じることとし、それを理由として相手方との契約を解除する等の不利益取扱いを行わない旨をあらかじめ行動指針等に定める。

カスハラ

- ・ 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。カスハラの行為者が他の事業者が雇用する労働者または他の事業主である場合には、必要に応じて再発防止に向けた協力を求める。

(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を確保するために必要なその抑止のための措置

(悪質なカスハラへの対処方針の明確化と体制整備)

- ⑧ 労働者に対して過度な要求を繰り返すなど特に悪質なカスハラへの対処方針を定め労働者に周知し、方針に定めた対処を行うための関係部門間の連携等の体制を整備すること。

<ポイント>

- ・ 各業法等による定めがある場合など、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。

(5) 併せて講ずべき措置

パワハラ、セクハラ、マタハラ、ケアハラ

(プライバシー保護)

- ⑩ 職場におけるハラスメントに係る相談者・行為者等の情報は当該相談者・行為者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応または当該ハラスメントに係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。

求職者セクハラ

(プライバシー保護)

- ⑪ 求職活動等におけるセクシュアル・ハラスメントに係る相談者・行為者等の情報は当該相談者・行為者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応または当該ハラスメントに係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。

カスハラ

(プライバシー保護)

- ⑨ 職場における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、相談への対応または当該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。

<ポイント>

パワハラ、セクハラ、マタハラ、ケアハラ、求職者セクハラ、カスハラ

- ・ 相談者・行為者等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に十分に留意する。特に性的指向・性自認に関しては、当人からカミングアウトがあった際に、善意か悪意かに関係なく同意なしに暴露（アウティング）してしまわないように厳重に取り扱う。
- ・ 必要な事項を記載したマニュアルを整備し、相談担当者はそれにもとづいて対応する。また、その内容について、相談担当者を対象に、定期的に研修・講座等を開催する。
- ・ 相談窓口において必要な保護措置を講じていることを、管理監督者を含むすべての労働者を対象に、定期的に研修・講座等を開催したり、パンフレット

等を作成・配布したりするなどの方法により周知を行う。

パワハラ、セクハラ、マタハラ、ケアハラ

(不利益取扱いの禁止)

- ⑪ 労働者が職場におけるハラスメントに関し相談をしたことも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または調停の出頭の求めに応じたことを理由として、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。

求職者セクハラ

(不利益取扱いの禁止)

- ⑪ 労働者が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または調停の出頭の求めに応じたことを理由として、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。

カスハラ

(不利益取扱いの禁止)

- ⑩ 労働者が職場におけるハラスメントに関し相談をしたことも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または調停の出頭の求めに応じたことを理由として、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。

<ポイント>

パワハラ、セクハラ、マタハラ、ケアハラ、カスハラ

- 労働者が「ハラスメントに関して相談したこと」、「事実確認等の雇用管理上講ずべき措置（防止措置）ならびに望ましい取り組みに協力したこと」、「都道府県労働局に、相談したこと、紛争解決の援助を求めたこと、調停の申請を行ったこと、調停の出頭の求めに応じたこと」を理由として、**解雇その他不利益取扱いを行わない旨を就業規則や関連規程等に定める。**
- その上で、管理監督者を含むすべての労働者を対象に、定期的に研修・講座等を開催したり、パンフレット等を作成・配布したりするなどの方法によりそれらの周知を行う。
- なお、過去在籍していた労働者が調停の出頭の求めに応じた場合にも当人にとって不利益となるような取扱いは行わない旨を行動指針等に明記する。

求職者セクハラ

- ・ 求職者からの相談あるいは相談対応に協力した場合に、内定取消や契約解除などの対応を行わない旨を行動指針や募集・採用要項等に明記し、社会的に発信する。

求職活動等におけるパワー・ハラスメントに類する行為等に関して行うことが望ましい取り組み

求職者セクハラ

- ① 求職活動等におけるパワハラ、マタハラおよびケアハラについて、雇用する労働者の求職者等に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主自身の言動についても必要な注意を払う。
- ② 求職活動等におけるパワハラに類する行為を行ってはならない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。
- ③ 求職者から求職活動等におけるパワハラに類する行為等に関する相談があった場合には、必要な対応を行うこと。
- ④ 求職者等に対するＳＯＧＩに関連するハラスメントやカミングアウトの禁止またはアウティングを強要・禁止することに対して適切な対応を行う。
- ⑤ 求職者等から、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係る者による求職活動におけるカスタマー・ハラスメントに類する相談があった場合には、適切な対応を行うこと。

<ポイント>

- ・ 求職活動等におけるパワハラ、マタハラおよびケアハラを行ってはならない旨を行動指針や就業規則等に明記する。
- ・ 求職者等に対するＳＯＧＩに関連するハラスメントやカミングアウトの禁止またはアウティングを強要・禁止することについて行動指針や就業規則に明記する。
- ・ 相談窓口を設置し、すべての労働者を対象に、定期的な研修・講座等の開催や、周知・啓発を行う。
- ・ 相談窓口の担当者をあらかじめ定めるとともに、体制として整備する。
- ・ ホームページやポスター等により社会的に発信する。
- ・ 相談窓口に人事担当者以外を指定することも検討する。

(6) 他の事業主への協力

カスハラ

- ⑪ 事業主は他の事業主からの雇用管理上の措置への協力の求めに応じなければならない。また協力を求められたことを理由に、当該事業主との契約を解除するなどの不利益な取り扱いを行うことは望ましくない。

- ⑫ 他の事業主からの協力の求めに応じて、事実確認に協力した労働者に対して、解雇その他不利益な取り扱いを行わない旨を定め、労働者に周知・啓発すること。職場におけるカスハラが生じたことが確認できた場合、事業主は就業規則等にもとづき、行為者に対して必要な懲戒その他の措置を講ずることが望ましい。

<ポイント>

- ・ 他の事業主から協力を求められたことを理由として、不利益な取り扱いを行わない旨を就業規則や関連規定等に定める。
- ・ 労働者が他の事業主からの協力の求めに応じて、事実確認に協力したことを理由として、不利益な取り扱いを行わない旨を就業規則や関連規定等に定め、労働者に周知・啓発する。
- ・ 他の事業主から協力を求められたことを理由として、不利益な取り扱いを行わない旨を就業規則や関連規定等に定める。
- ・ 労働者が他の事業主からの協力の求めに応じて、事実確認に協力したことを理由として、不利益な取り扱いを行わない旨を就業規則や関連規定等に定め、労働者に周知・啓発する。

(7) 職場におけるカスタマー・ハラスメント防止のための望ましい取り組み

カスハラ

- ⑪ 労働者が自社の商品やサービスを理解し、顧客等への対応力の向上を図るために研修等の取り組みを行うこと。
- ⑫ 労働者が顧客等への理解を深めるために必要な取り組みを行うこと。
- ⑬ 労働者や労働組合の参画のもと（１）～（４）の防止措置の運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討のためのアンケート調査や意見交換等の実施。
- ⑭ 同じ業種・業態等の複数の事業主が一体となって業種・業態等における被害の実態や業務の特性などを踏まえた必要な取り組みを行う。
- ⑮ 労働者が取引の相手方に対してカスハラを行う場合もあることから、事業主は当該事業主が雇用する労働者が、他の事業主が雇用する労働者に対する言動について必要な注意を払うとともに、事業主自らと労働者も、他の事業主が雇用する労働者に対する言動について必要な注意を払う。また、他の事業主が雇用する労働者に対してカスハラを行ってはならない旨の方針を明確化することが望ましい。

<ポイント>

- ・ 商品やサービス・顧客等の立場や心理等を理解するための定期的な研修を実施するとともに、対応マニュアルを整備する。
- ・ 防止措置の運用状況の把握のために積極的に関与する。

- ・ 同一業種・業態が連携した情報の共有や対応方針の検討、業界全体での顧客向けメッセージの発信などを行う。
- ・ 他の事業主が雇用する労働者に対してカスハラを行ってはならない旨の方針を明確化し、すべての労働者を対象に、周知・啓発を行うとともに、社会に対して発信する。

(8) 自ら雇用する雇用する労働者以外の者に対するカスタマー・ハラスメント防止のための望ましい取り組み

- ⑯ 職場における個人事業主やフリーランスに対して、他の事業主が雇用する労働者が職場におけるカスタマー・ハラスメントを行ってはならない方針を明確化することが望ましい。また職場における個人事業主やフリーランスからカスハラに類す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。

<ポイント>

- ・ カスハラには毅然とした態度で対応し、働き方に関わらず職場で働く人を保護する旨の方針を明確化し、すべての労働者を対象に、周知・啓発を行うとともに、社会に対して発信する。
- ・ 相談窓口の担当者をあらかじめ定めるとともに、体制として整備する。

V. パワー・ハラスメント（パワハラ）に関する留意点

パワハラは、3つの要素（①優越的な関係を背景とした、②業務上必要かつ相当な範囲を超えた、③労働者の就業環境が害される）をすべて満たすものとされています。

パワハラ指針には、代表的な言動の類型と、類型ごとに「該当すると考えられる例」が記載されていますが、それらは、裁判例等を参考に2018年3月に取りまとめられた厚生労働省「職場のパワー・ハラスメント防止対策についての検討会」報告書がベースとなっており、極めて極端な例です。

【代表的な言動の類型】

- 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）
- 人間関係からの切り離し（隔離・仲間外し・無視）
- 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）
- 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）
- 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

下図のとおり、言わば、パワハラには不法行為レベル（3つの要素を満たす）＝Aと、不法行為には当たらないものの3つの要素を満たすもの＝Bがあります。その上で、3つの要素のうちどれかが欠ける（かもしれない）けれども就業環境が害されるもの＝Cがあり、A～Cのすべてが雇用管理上の措置（防止措置）の対象となります。

なお、同じくパワハラ指針にある「該当しないと考えられる例」に当たるようなもの

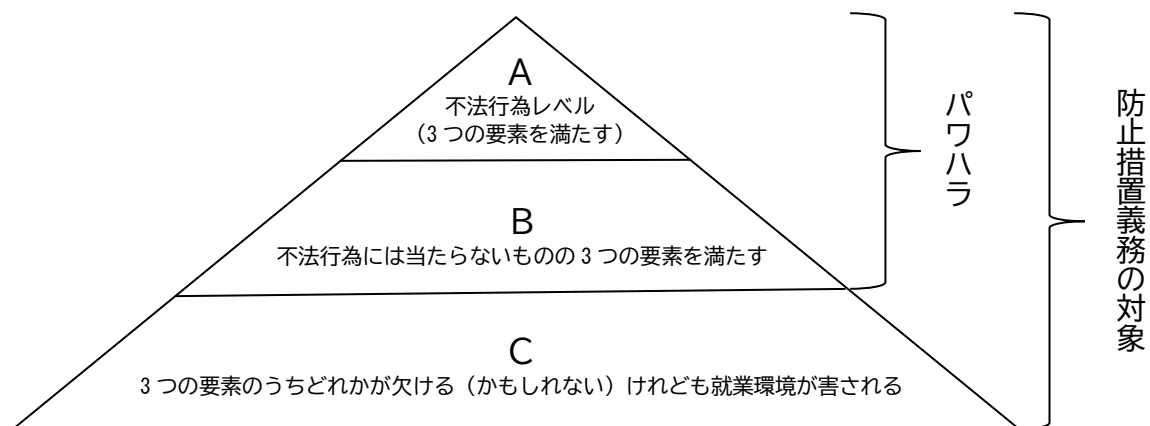
のであっても、事実確認等を行った結果としてパワハラになり得るものもあります。

そもそもハラスメント対策関連法における雇用管理上の措置（防止措置）の規定は、予防したり、相談があった場合には、実際にハラスメントであるか否かにかかわらず、早期に対処したりすることを事業主の義務とすることを柱とする規定であり、違法なパワハラの判断基準を示すものではありません。

したがって、「該当すると考えられる例」と「該当しないと考えられる例」は、それらをもって雇用管理上の措置（防止措置）の対象が狭く解されないことがないように、あくまでも事業主が事実確認や行為者への措置等を行う場合の参考として扱うことが適切です。

いずれにしても、相談者の心身の状況や受け止めなど認識にも配慮しながら丁寧かつ慎重に相談対応および事実確認を行った上で、最終的に3つの要素を満たすかどうかの判断を行うことが重要です。

なお、商品の買い取り強要等（事業主が労働者に対し、当該労働者の自由な意思に反して自社の商品・サービスを購入させる行為）に関連する言動（いわゆる自爆営業）も、3つの要素を全て満たす場合には、職場におけるパワー・ハラスメントに該当します。



その上で、3つの要素に関しては、パワハラ指針に記載の内容を踏まえつつも、それぞれ留意すべき点があります。

「優越的な関係を背景とした」 ※四角囲み内はパワハラ指針の抜粋。以下、同じ。

「優越的な関係を背景とした」言動とは、当該事業主の業務を遂行するに当たって、当該言動を受ける労働者が当該言動の行為者とされる者（以下「行為者」という。）に対して抵抗又は拒絶することができない蓋然性が高い関係を背景として行われるものを指し、例えば、以下のもの等が含まれる。

- ・ 職務上の地位が上位の者による言動
- ・ 同僚又は部下による言動で、当該言動を行う者が業務上必要な知識や豊富な経験を有しており、当該者の協力を得なければ業務の円滑な遂行を行うことが困難であるもの
- ・ 同僚又は部下からの集団による行為で、これに抵抗又は拒絶することが困難であるもの

《留意点》

- 職務上の地位に限らず、年齢や経験年数等にもとづく人間関係や、専門知識・保有情報など、広範かつ様々な優位性が含まれること。
- 同僚や部下から、あるいは先輩・後輩間も対象となり得ること。
- 集団による行為に限らないこと。

「業務上必要かつ相当な範囲を超えた」

「業務上必要かつ相当な範囲を超えた」言動とは、社会通念に照らし、当該言動が明らかに当該事業主の業務上必要性がない、又はその態様が相当でないものを指し、例えば、以下のもの等が含まれる。

- ・業務上明らかに必要性のない言動
- ・業務の目的を大きく逸脱した言動
- ・業務を遂行するための手段として不適当な言動
- ・当該行為の回数、行為者の数等、その態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える言動

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、その際には、個別の事案における労働者の行動が問題となる場合は、その内容・程度とそれに対する指導の態様等の相対的な関係性が重要な要素となることについても留意が必要である。

《留意点》

- 一回性のものか繰り返されるものかは関係ないこと。
- 「経営上の理由」は必ずしも理由とはならないこと。
- 長期間にわたるものか短期のものかは関係ないこと。
- 被害者に「問題行動」がある場合でも、関連規程等にもとづいて懲戒等の処分を行うこととハラスメントは、基本的に別問題であること。

「労働者の就業環境が害される」

「労働者の就業環境が害される」とは、当該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。

《留意点》

- 「平均的な労働者の感じ方」が一つの基準ではあるものの、前述のとおり、相談者の心身の状況や受け止めなど認識にも配慮しながら丁寧かつ慎重に相談対応および事実確認を行った上で、最終的に 3 つの要素を満たすかどうかの判断を行うことが重要であること。
- 例えば、上司が特定の部下にパワハラを行っていて、周りの部下に対しても見せしめ行的に行っている場合（特定の部下へのパワハラ行為の際に、周りの部下をも対象とする言動（例：どいつもこいつも）が含まれていた場合）は、部下全員がパワハラの被害者となり得ること。
- 安全性が確保できそうにない場合、あるいは、例えばすでにケガ等をしている場合に服装（ヒールやパンプス等）や外見等を強制することはパワハラとなり得ること（なお、同じ職務に従事していて同じ状況で同じ仕事をしている場合に、例

えば女性のように服装や外見等を強制（眼鏡の着用の禁止など）することは男女雇用機会均等法の趣旨に反することが、国会審議で明らかにされている）。

- 性的指向・性自認、性別、障がいの有無、年齢、外国人であることなど、様々な属性に関する言動は、当事者や当事者と関係を有する者がいることを行為者が認識している場合にはパワハラになり得ること。なお、当事者等がいなかったとしても、あるいは、いる場合で行為者が認識していなかったとしても、そのような言動を見聞きして就業環境が害される場合には、パワハラではないにしても雇用管理上の措置（防止措置）の対象となり得ること。

VI. 性的指向・性自認に関するハラスメント

性的指向・性自認に関するハラスメントおよび望まぬ暴露であるアウティングはパワハラであり、また顧客から労働者へのSOGIハラはカスハラとして、また求職者等に対するSOGIハラもそれぞれ雇用管理上の措置(防止措置)の対象となります。管理監督者を含むすべての労働者を対象に、それらの問題に関する認知と防止に向けた理解促進をはかることが重要であり、その際、性的指向・性自認に関する用語を含めた基礎知識と併せて、具体的な事例等も周知する必要があります。

特に性的指向・性自認に関する相談には、職場における課題だけでなく、プライベートも含めた様々な要素が複合的に絡んでいる場合があります。また、相談にはカミングアウトが伴うことも多いので、いわゆる二次被害を生じさせないように、厳重かつ適切なプライバシー保護が求められます。

労働組合としても、当事者からのカミングアウトを受けた場合には、本人の意向や情報の共有範囲(どの範囲まで、あるいはだれと共有してもよいのか)を具体的に確認するなど、プライバシーの問題には特に留意する必要があります。

なお、職場における当事者等の把握が困難な場合においても、12ないし13人に1人はLGBT当事者であると言われています。また、それ以外の人たちも差別やハラスメントを受ける可能性があります。このような前提で職場全体の課題として取り組むことが重要です。

※性的指向・性自認に関するハラスメントの実態や具体的な対策等については、連合「性的指向及び性自認(SOGI)に関する差別禁止に向けた取り組みガイドライン」参照。

https://www.jtuc-rengo.or.jp/activity/gender/lgbtsogi/data/SOGI_guideline20190805.pdf?4917

性的指向・性自認に関する主な用語の解説 LGBT法連合会「報道ガイドライン」から引用

◆LGBT：

Lesbian(レズビアン)、Gay(ゲイ)、Bisexual(バイセクシュアル)、Transgender(トランスジェンダー)の頭文字をとった言葉。性的マイノリティの人たちを表す言葉として用いられることがある。

◆性自認(Gender Identity)：

自分の性別をどのように認識しているかを示す概念。俗に「心の性」と呼ばれることもある。

◆性的指向(Sexual Orientation)：

恋愛や性的関心がどの対象の性別に向くか向かないかを示す概念。恋愛・性愛の関心が異性に向かう異性愛(ヘテロセクシュアル)、同性に向かう同性愛(ホモセクシュアル)、男女両方に向かう両性愛(バイセクシュアル)などがある。俗に「好きになる性」と呼ばれることもある。

◆アウティング(Outing)：

本人の性のあり方を、同意なく第三者に暴露してしまうこと。

◆カミングアウト(Coming-out)：

自らの性のあり方を自覚し、それを誰かに開示すること。

以 上