

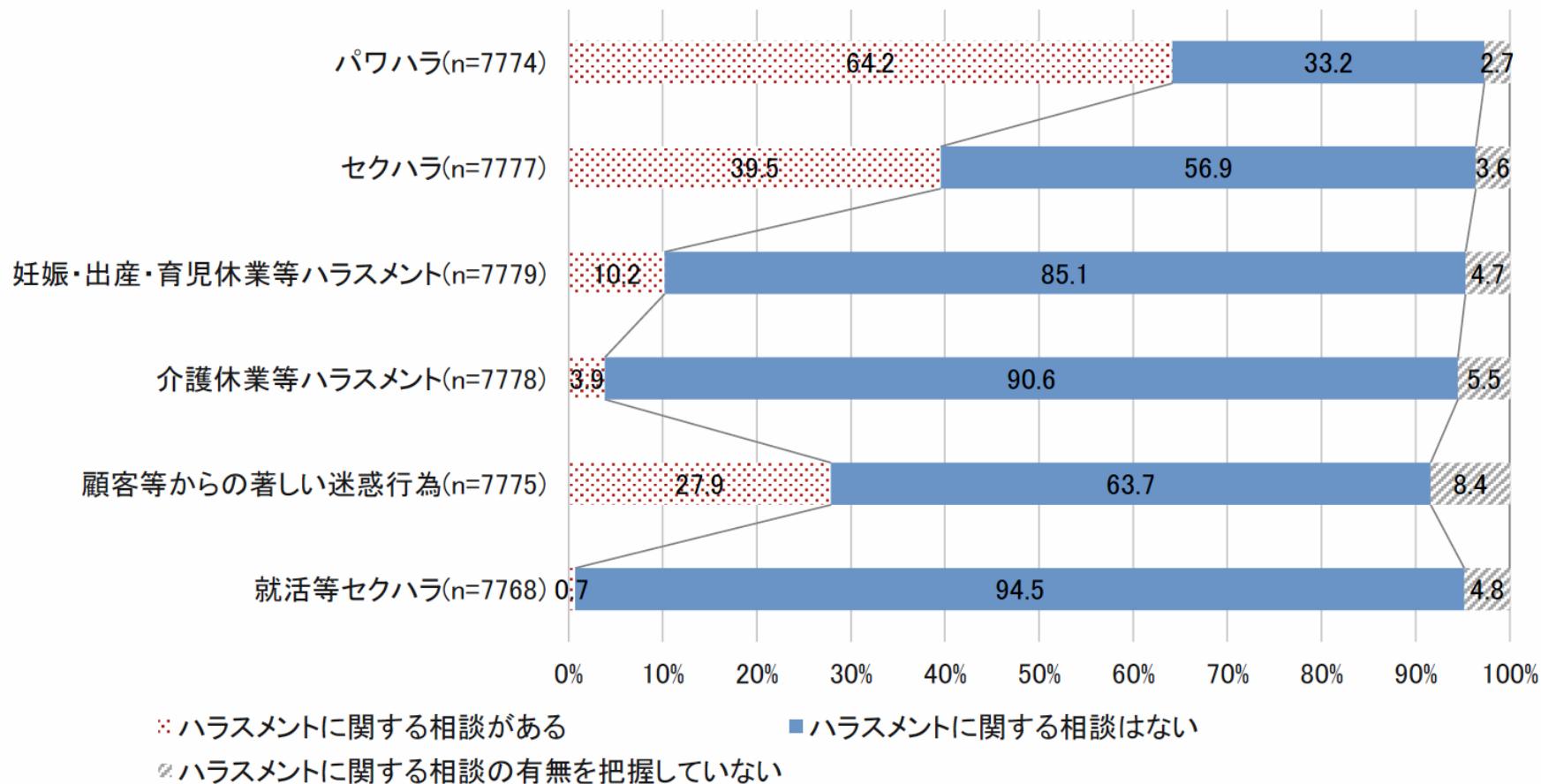
# ハラスメント対策の強化

日本労働組合総連合会（連合）  
ジェンダー平等・多様性推進局



# ハラスメントの相談有無(企業調査)

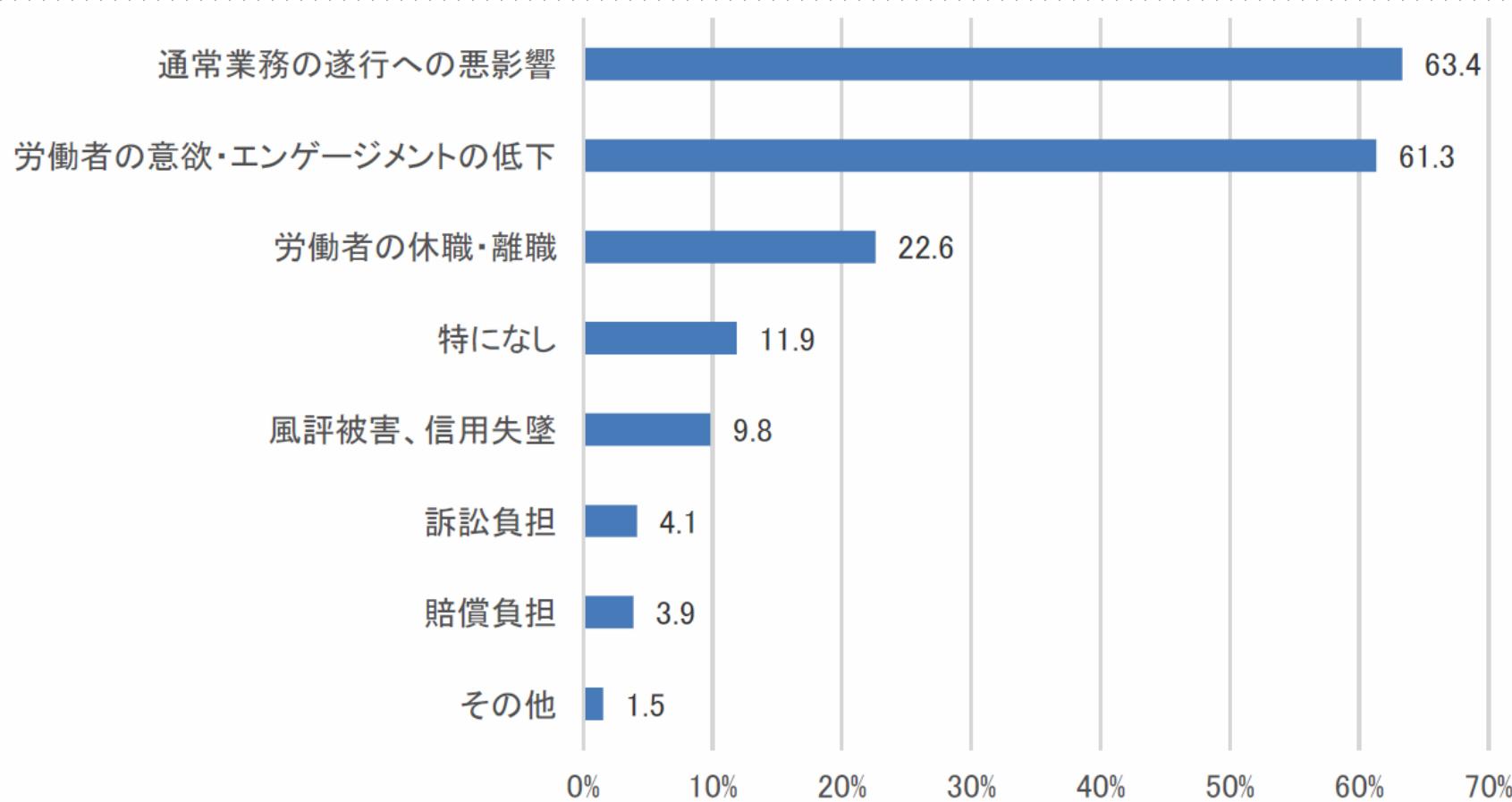
- 過去3年間にハラスメントの相談があった企業の割合は、パワハラ(64.2%)、セクハラ(39.5%)、**顧客等からの著しい迷惑行為**(27.9%)、妊娠・出産・育児休業等ハラスメント(10.2%)、介護休業等ハラスメント(3.9%)、就活等セクハラ(0.7%)の順。



出所:厚労省「職場のハラスメントに関する実態調査」(令和5年度)

## 被った損害や被害(企業調査)

- 顧客等からの著しい迷惑行為の損害や被害の内容は、「通常業務の遂行への悪影響」(63.4%)が最も高く、「労働者の意欲・エンゲージメントの低下」(61.3%)が続く。「労働者の休職・離職」(22.6%)も2割強。



出所:厚労省「職場のハラスメントに関する実態調査」(令和5年度)

# 事業主に雇用管理上の防止措置が義務付けられているハラスメント

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	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	
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	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	
New 顧客や取引先等からのハラスメント(カスハラ)		
New 就活生に対するセクシュアルハラスメント		

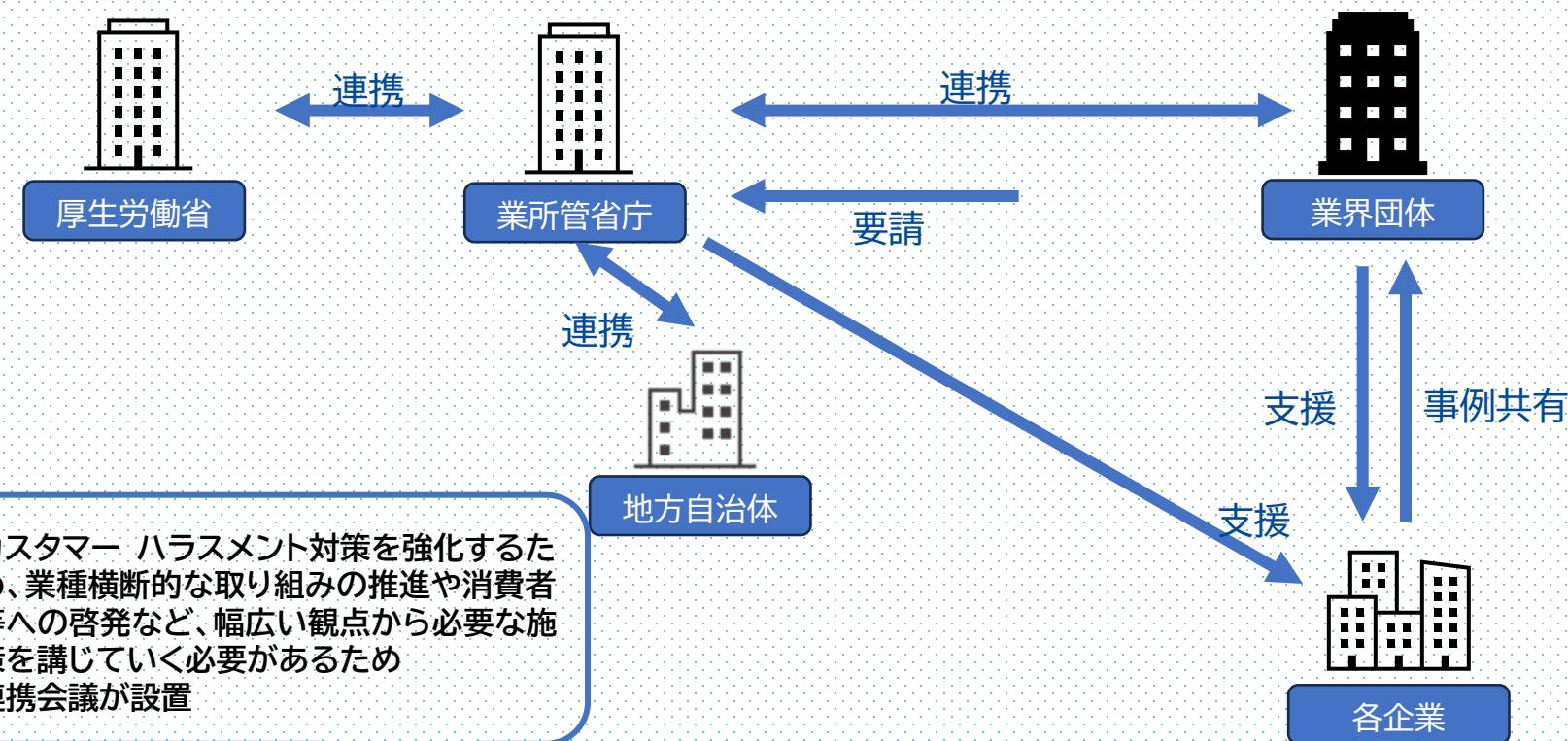
# 改正点①

改正前

記載なし

改正後

職場におけるハラスメントを行ってはならないことについて国民の規範意識を醸成するために、啓発活動を行う国の責務を定める。(労働施策総合推進法)



「カスタマーハラスメントの防止対策の推進に係る関係省庁連携会議」  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_48583.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_48583.html)

## 改正点②

### 改正前

パワーハラスメント防止に関する指針における、望ましい取り組み



### 改正後

カスタマーハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、国が指針を示すとともに、カスタマーハラスメントに起因する問題に関する国、事業主、労働者及び顧客等の責務を明確化する。(労働施策総合推進法)

### カスタマー・ハラスメントの定義

指針より

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までの要素を全て満たすもの。(顧客から労働者へのSOGIハラも含む)

### 講すべき措置の具体的な内容

指針より

- ・事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- ・相談に応じ、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(事実関係の迅速かつ正確な確認、管理監督者等が被害者に代わって対応すること、行為者に対して複数人で対応すること、警察への通報、弁護士への相談、カスタマーハラスメントの発生を契機として、カスタマーハラスメントの端緒となった商品やサービス、接客の慣行の見なしや組織風土の改善も含む。)
- ・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(特に悪質と考えられるものの対処の方針を定め、管理監督者へ周知し、方針で定めた対処を行うことができる体制を整備する)
- ・これらの措置と併せて講すべき措置:相談者等のプライバシーの保護、相談したことを理由とした不利益な取り扱いをしない旨を定め、労働者に周知・啓発すること

## 改正点③

### 改正前

セクシュアル・ハラスメント防止に関する指針における、望ましい取り組み



### 改正後

求職者等に対するセクシュアルハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、国が指針を示すとともに、求職者等に対するセクシュアルハラスメントに起因する問題に関する国、事業主及び労働者の責務を明確化する。(男女雇用機会均等法)

### 求職者等へのセクシュアル・ハラスメント定義

指針より

- ・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、インターンシップへの参加、教育実習の受講等)

### 講すべき措置の具体的な内容

指針より

- ・事業主の方針等の明確化およびその周知・啓発
- ・相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- ・求職活動等におけるセクシュアルハラスメントにかかる事後の迅速かつ適切な対応
- ・これらの措置と併せて講すべき措置:相談者・行為者等のプライバシーの保護、事業主の雇用管理上講すべき措置に協力したこと等を理由とした不利益な取り扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること

### 望ましい取り組み

- ・セクシュアルハラスメントを行ってはならない方針とあわせて、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ついても同様の方針を併せて示すこと
- ・求職者等に対するSOGIハラへの対応