

## カスタマー・ハラスメント、求職者等へのセクシュアル・ハラスメントを防止するための措置義務と労働組合が事業主に求める取り組みのポイント概要

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、カスタマー・ハラスメント防止措置、求職者等へのセクシュアル・ハラスメント防止措置が事業主に義務づけられました。これを受け、「連合ハラスメント対策を職場に活かす取り組みガイドライン」および「連合ハラスメント対策の労働組合の取り組み」を改訂しました。

今後、労働組合として、法を上回る取り組みを進め、さらなる法整備へのつなげることで、ハラスメントを根絶し、誰もがいきいきと働きつづけられる就業環境をつくりあげていくことが重要です。

構成組織・地方連合会におかれましては、労働協約や就業規則が定めるハラスメントや差別に関する規定等を確認し、カスタマー・ハラスメントや求職者等に対するハラスメントを含むあらゆるハラスメント対策や差別禁止に向けた取り組み促進のため、本ガイドラインをご活用ください。

### 【事業主の防止措置義務】

※「取り組みポイント」のうち、下線は法律で定められた義務、下線以外は望ましい取り組みもしくは労働組合として求める法を上回る取り組みです。

| 事業主の責務  | 取り組みポイント |  |
|---|----------|--|
|   | 求職者セクハラ  | カスハラ   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 職場におけるカスハラを行ってはならないことやカスハラに起因する問題に対して雇用する労働者の関心と理解を深める</li> <li>✓ 当該労働者が他の事業主が雇用する労働者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するほか、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る</li> <li>✓ 事業主自らも、カスハラ問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払う。</li> </ul> |          | <p><u>雇用する労働者に対し、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ことやカスハラに起因する問題に対して雇用する労働者の関心と理解を深めるための研修等を実施する。</u></p> <p><u>カスハラを行ってはならないという社会的規範意識情勢のため、国の講ずる広報・啓発活動に積極的に協力する。</u></p> |

| 取り組みポイント   |  |  |
|--|--|--|
| 防止措置義務   | 求職者セクハラ  | カスハラ   |
| 事業主の方針等の明確化およびその周知・啓発  |  |  |
| ✓ ハラスメントを行ってはい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。  | <u>求職活動等におけるハラスメントを行ってはいらない旨を行動指針や就業規則等に明記する。その上で、すべての労働者を対象に、周知・啓発を行う。</u><br>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。  | <u>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、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。</u><br>また、自ら雇用する労働者の他社の雇用する労働者に対するカスハラにも毅然とした対応を求める。 |
| ✓ 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、労働者に周知・啓発する。 | <u>自らが雇用する労働者がハラスメント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、すべての労働者を対象に、周知・啓発を行う。</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。  | <u>求職活動におけるルールを労働者に対して周知・啓発するとともに、求職者に対して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。</u>  |  |
| ✓ 職場におけるカスハラの内容およびあらかじめ定めた対処の内容を、管理監督者を含む労働者に周知・啓発する。                                  |  | カスハラの対処の内容は各事業主が労働者の状況や職場等の実態に応じて定める。  |
| 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  |  |  |
| ✓ 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。<br>✓ 職場における他のハラスメントの相談窓口を一体的に設置することも考えられる。    | <u>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。</u><br><br>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、求職者セクハラに関する相談を一元的に受け付けるようにする。<br><u>すべての労働者および求職者に対して相談窓口（教育機関などを含む）の周知を行うとともに、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。</u> |  |

| 取り組みポイント  |  |  |
|---|--|--|
| 防止措置義務  | 求職者セクハラ  | カスハラ   |
| 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                   |  |  |
| <p>✓ 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。</p> | <p>ハラスメントの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。</p> <p>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。</p> <p>相談担当者を対象に、定期的に研修・講座等を開催する。</p> |  |
|   | <p>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係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。</p> <p>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。</p>                           |  |
| 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                       |  |  |
| <p>✓ 事案にかかる事実関係を迅速かつ正確に確認する。</p>                  | <p>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。</p>  |  |
|   |  | <p>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、必要に応じて他の事業主に事実確認への協力を求める。協力を求められた場合には誠実に応じ、それを理由として不利益取扱いを行わない旨を行動指針等に定める。</p> <p>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。</p> <p>可能な場合には行為者からも事実関係を聴取する。労働組合も話し合いに介入することを検討する。</p> |

| 取り組みポイント   |  |   |
|--|--|---|
| 防止措置義務   | 求職者セクハラ  | カスハラ  |
| 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  |  |   |
| ✓ 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、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行う。   | <u>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。</u>   | <u>事案の内容や状況に応じて担当者の変更や複数人で対応する。</u>   |
| ✓ 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。   | <u>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。</u>   | 自らが雇用する労働者による他の事業主が雇用する労働者に対するハラスメントが生じた事実が確認できた場合には、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。                              |
| ✓ 改めて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。<br>✓ （カスハラのみ）必要な場合には、カスハラ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。 | <u>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。</u> |   |
|  |  | <u>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、必要に応じて他の事業者に対して再発防止に向けた協力を求める。</u><br>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。 |
| 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への対処の方針を定め、労働者へ周知するとともに、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。   |  | 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。   |

| 取り組みポイント   |   |  |
|--|---|--|
| 防止措置義務   | 求職者セクハラ   | カスハラ   |
| 併せて講ずべき措置  |   |  |
| <p>✓ 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、労働者に周知する。</p>   | <p>相談者等のプライバシーに十分に留意し、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、同意なしに暴露（アウティング）してしまわないように嚴重に取り扱う。</p> <p>マニュアルを整備し、相談担当者は対応する。また、その内容について、定期的に研修・講座等を開催する。</p> <p>必要な保護措置を講じている旨をホームページやポスター等により社会的に発信する。</p> |  |
| <p>✓ 事実関係の確認に協力したこと、都道府県労働局の援助制度を利用したこと等を理由として、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。</p>  | <p>求職者等が相談あるいは相談対応に協力した場合に、内定取消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、ホームページやポスター等により社会的に発信する。</p>   | <p>事実関係の確認に協力したこと、都道府県労働局の援助制度を利用したこと等を理由として、解雇その他不利益な取扱いを行わない旨を就業規則や関連規程等に定める。</p> <p>すべての労働者を対象に、周知を行う。</p>  |
| <p>✓ 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。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>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就業規則や関連規程等に定め、すべての労働者を対象に、周知を行う。</p> <p>カスハラが生じたことが確認できた場合、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。</p> |
| 他の事業者への協力  |   |  |
| <p>✓ 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、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>他の事業主から協力を求められたことを理由として、不利益な取扱いを行わない旨を就業規則や関連規定等に定める。</p> <p>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。</p>       |

| 防止措置義務   | 取り組みポイント |  |
|--|----------|--|
|  | 求職者セクハラ  | カスハラ   |
| 他の事業者への協力  |          |  |
| <p>✓ 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、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。</p> |          | <p>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。</p> <p>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。</p> |

【以下は望ましい取り組みです。労働組合として法を上回る取り組みを求めましょう。】

| 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   | 取り組みポイント   |      |
|---|--|------|
|   | 求職者セクハラ他、関連する事項  | カスハラ |
| <p>✓ 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。</p> <p>✓ 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。</p> | <p>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。</p>  |      |
| <p>✓ 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>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。</p> <p>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。</p> |      |
| <p>✓ 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。</p>   | <p>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。</p> <p>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。</p>                                     |      |

| 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   | 取り組みポイント |  |
|--|----------|--|
|  | 求職者セクハラ  | カスハラ   |
| ✓ 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。   |          | 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。                      |
| ✓ 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。  |          |  |
| ✓ 労働者や労働組合の参画のもと、防止措置の運用状況の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。                                     |          | 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。                                  |          | 同じ業種・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。                           |
| ✓ 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。 |          | 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。 |



| 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  | 取り組みポイント |   |
|--|----------|---|
|  | 求職者セクハラ  | カスタハラ   |
| <p>✓ 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カスタハラを行ってならない方針を明確化することが望ましい。カスタ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> |          | <p>カスタ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。</p> <p>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。</p> |

以上