

〔令和4年度厚生労働省委託事業〕

# 職場におけるハラスメント対策研修 (社労士等向け)

1. 企業にとってハラスメント対策に取り組む意義
2. 初期対応の重要性
3. 心理的問題およびメンタルヘルス対策の基礎について
4. ハラスメント関連の法令・国の取組の動向

# 1.企業にとってハラスメント対策に取り組む意義

## (1) 職場におけるハラスメントによる従業員、企業への影響

---

### (労働者（被害者、周囲の従業員等）への影響)

- 労働者の意欲の低下などによる職場環境の悪化や職場全体の生産性の低下
- 被害者の健康状態の悪化（頭痛、睡眠不良、精神疾患等）
- 労働者の休職、退職

### (企業への影響)

- 人員確保（従業員離職に伴う従業員の新規採用、教育コスト等）
- 金銭面（損害賠償の支払い、弁護士費用等）
- ブランドイメージの低下、それに伴う営業機会の損失（売上の減少）

労働者への影響としては、被害者への精神的な負担が大きく、深刻な場合には健康不良や精神疾患を招き、休職や退職を招くケースもあります。また、周囲の従業員の意欲も低下し、職場環境の悪化や生産性の低下につながる可能性があります。

企業としても、被害者等への対応が不適切な場合、使用者責任、不法行為責任を負い、損害賠償に応じなくてはならない可能性があります。また、企業イメージの低下や労働者の休職・退職等により、経営的な損失が生じることも考えられます。

## (2) ハラスメント対策に取り組むことによるメリット

ハラスメント対策に積極的に取り組むことによって、複数のメリットが期待されます。

### 取組による企業のメリット

- ハラスメント行為をする人が少なくなり、職場環境がよくなる。
- 取組への姿勢を示すことで従業員の安心感が生まれ、従業員が働きやすくなる。
- 職場環境が明るくなった、従業員から笑顔が出るようになった。
- ハラスメント行為を迅速に把握し、対応できるようになった。

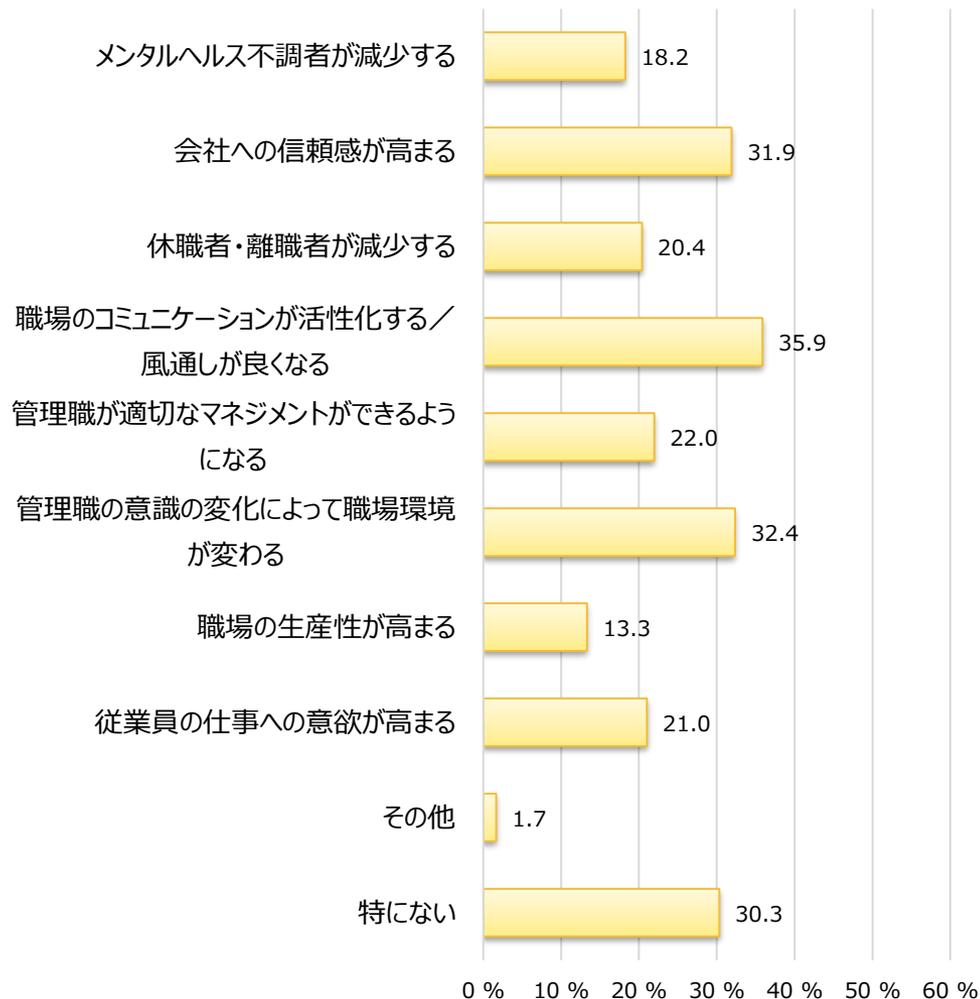
※ 上記以外にも、取組を進めることで、従業員を守るという行動を示す大事さを会社組織として再認識できる、人材の確保が難しい中、ハラスメント対応等により職場環境をよくすることで離職者を減らすことにつながるといったメリットが考えられます。

以上のように、企業においては、ハラスメント対策を進めることで、プラスの効果が期待でき、ハラスメント対策に取り組む意義は大きいと考えられます。

## 1.企業にとってハラスメント対策に取り組む意義

# (3) ハラスメントの取組を進めたことによる効果

図1 ハラスメントの取組を進めたことによる副次的効果 (n=5,925)  
(調査対象者：全国の企業・団体に勤務する20～64歳の男女労働者)



**ハラスメント対策の取組により職場のコミュニケーションが活性化する。**

(令和2年度厚労省調査において)  
ハラスメント予防・解決のための取組を進めたことによる、予防・解決以外の効果としては、「職場のコミュニケーションが活性化する／風通しが良くなる」(35.9%)の回答割合が最も高く、続いて「管理職の意識の変化によって職場環境が変わる」(32.4%)、「会社への信頼感が高まる」(31.9%)が高いという結果が出ています。

# 1.企業にとってハラスメント対策に取り組む意義

## (3) ハラスメント対策の取組による影響

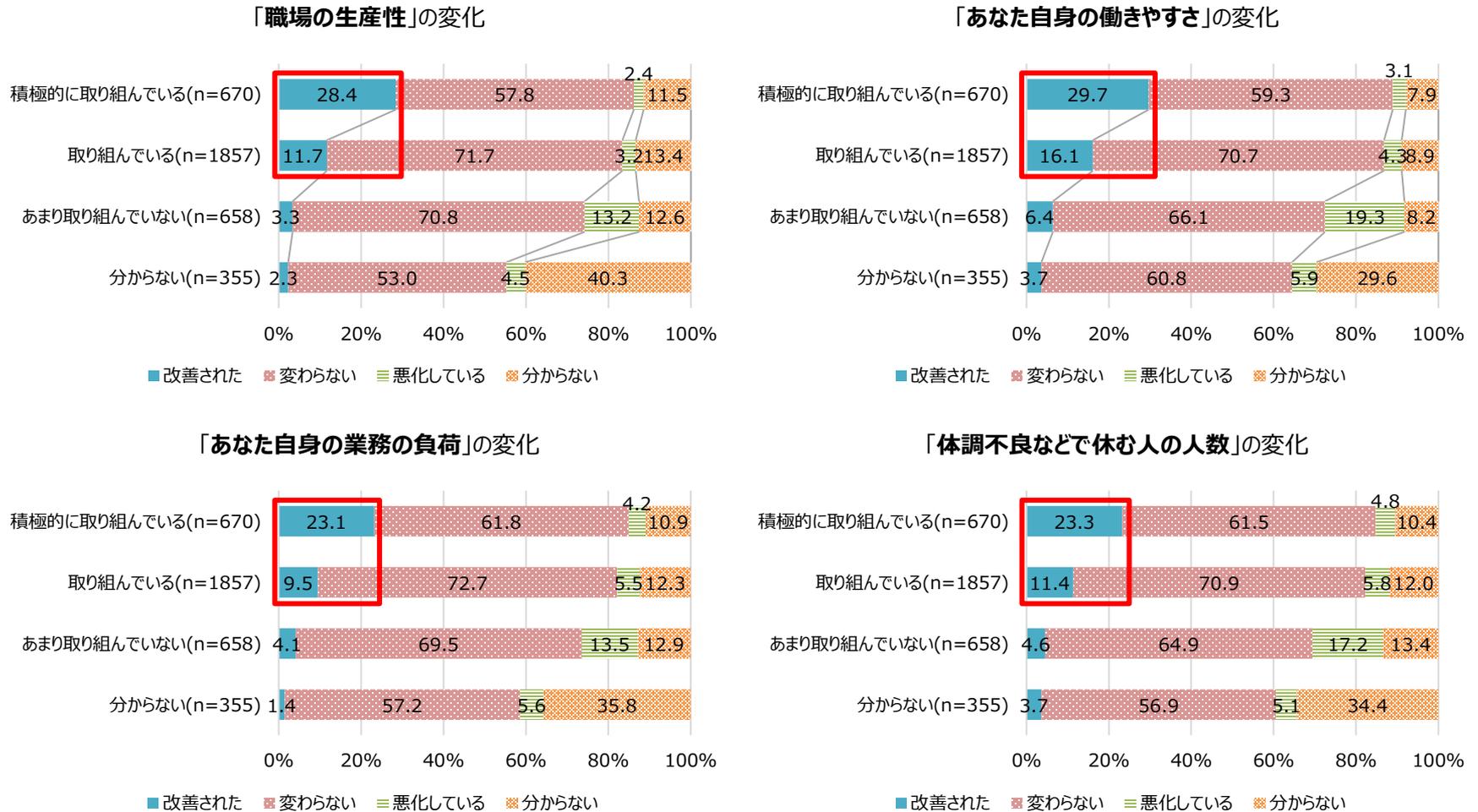


図2 ハラスメントの予防・解決の取組による職場の変化（勤務先の取組評価別）  
（調査対象者：全国の企業・団体に勤務する20～64歳の男女労働者）

## (4) ハラスメント対策の取組による効果の一例

### ハラスメント対策の取組により職場のコミュニケーションが活性化する

以前は乱暴な言い方が日常的であった職場が、「それパワーハラですよ。」と気兼ねなく言い合えるようになって、お互いに気を遣うようになり、泣き寝入りをせずにものが言える雰囲気になりました。

### ハラスメントが少なくなって社員の離職率が低下

地域に密着したスーパーマーケットで、従業員の7割が地元の人であり、パワーハラで退職者が出ることは地域の信用を損ないます。長年の取組でハラスメントが減り、管理者にも指導後の声掛けなどの配慮がみられ、若い社員の離職率が低下しました。以前は、入社3年で約半数が離職していましたが、現在では10%程度になりました。

### 当事者双方が会社に残り、今も活躍している

上司の話し方が原因で精神的に落ち込み、従業員が「辞めたい」という状況に対し、上司は普通に仕事の指示をしているつもりでした。双方の話を聞き、上司の異動を伝えたところ、従業員が少し休みはしましたが、会社を辞めることなく、今も元気に働いています。上司も異動先で活躍してくれており、取組をしていて本当に良かったと思います。

### 職員の定着率がとてもよくなった

不定期に各部署でアンケートを実施し、職場内の状況を把握して課題があれば対処しています。頻繁に状況を把握し、早いうちに対処をしているからか、職場内ではあまり問題が起きていません。色々な要素が複合的に効果を出していると思われますが、職員の定着率がとても良くなりました。数年前には年間10人も辞めてしまうことがありましたが、職場環境改善の成果だと考えています。

# (参考) 人手不足による倒産

---

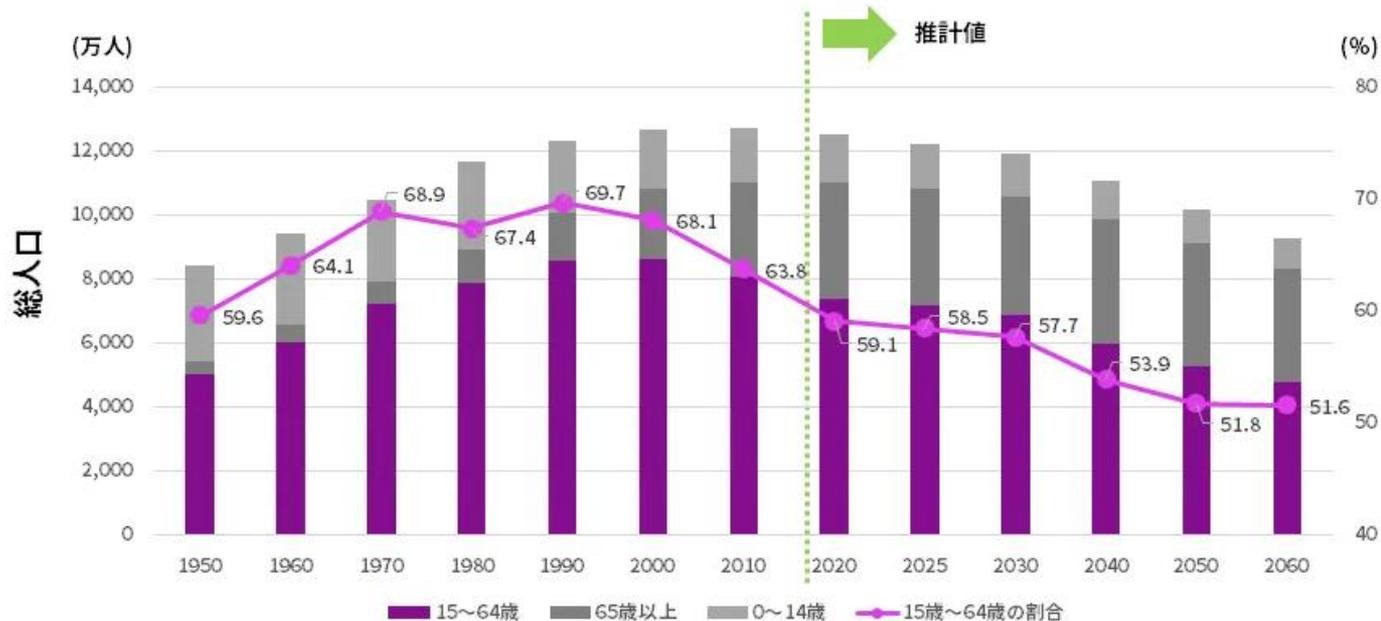
必要な人材を確保できないことで倒産を余儀なくされることがあります。

(人手不足によって倒産してしまう事例)

- ① 経営者や幹部層が引退するが、後継者が見つからない
- ② 人手不足を解消するため、人材募集を行うが人が集められない
- ③ 従業員の退職が相次ぎ、人手が不足することで営業が続けられない

利益を安定的に出す黒字企業であっても、急に離職者がでることや、離職者からサービスが引き継がれないことで、やむを得ず事業を断念せざるを得ない場合もあります。

# (参考) 人手不足のリスクについて



出典：高齢化白書(内閣府)

高齢化が進むことにより、労働人口が減ることが予想され、**人手不足倒産のリスクは、今後更に高まると考えられます。**

# (参考) 人手不足を回避する方法として

---

(人手不足によって倒産してしまう事例)

- ① 経営者や幹部層が引退するが、後継者が見つからない
- ② 人手不足を解消するため、人材募集を行うが人が集められない
- ③ 従業員の退職が相次ぎ、人手が不足することで営業が続けられない



1. 働きやすい職場環境を作る
2. 従業員をフォローできる仕組みを構築する
3. 社内でのコミュニケーションを活性化させる

**ハラスメント対策による職場環境の改善は、その一つの方法です。**

## **2. 初期対応の重要性**

## 相談に対する適切な対応

### 初期対応のポイント

#### ポイント

- 相談・苦情を受けた後、問題を放置しておく、問題を悪化させ、被害を拡大させてしまったり、適切に対応してくれない（事業主の義務を果たしていない）と誤解を受けることとなりますので、初期の段階での迅速な対応が必要です。また、対応に時間を要する場合は、その状況や対応に必要な期間等を相談者に伝えるようにしましょう。
- 相談対応の際に大切なことは、相談者の話を「ゆっくり時間をかけて聴く」ことです。相談者が「話を十分に聴いてもらった」と納得できると、相談担当者との間に信頼関係が生まれ、結果として相談対応がうまくいきます。相談者と相談担当者の間に信頼関係が構築されない場合は、相談者が困っている内容や自分の気持ちを十分に話すことができません。
- 相談者が何を望んでいるのかを十分確認できた場合や、事案の解決に向けてどのような手段を選択するかについて相談者の判断に任せることができた場合は、相談者は自分の求めている解決が反映されているため、不満を感じることもなく、結果として相談対応がうまくいきます。
- 相談担当者の考えを押し付けたり、強引に説得したりした場合は、相談者は自分の求めている解決に至らないため、不満を感じます。
- 相談に当たっては、相談者の話に真摯に耳を傾け、相談者の意向などを的確に把握することが必要です。特に、ハラスメントを受けた心理的影響から理路整然と話すことができない場合がありますので、忍耐強く聞くように努めましょう。

## 相談に対する適切な対応

### 初期対応に失敗した事例

女性従業員から、勤務終了後、居酒屋で飲食をした帰りのタクシー車中において、男性従業員からスカートを引き上げられたと、上司である総務部長に被害申告があった。

これを受けて総務部長は、社内電話で男性従業員に30分程度の事情聴取を行い、女性従業員が嘔吐していたため、座席シートが汚れないようスカートを引き上げたとのことを確認した。

総務部長は当該内容を女性従業員に伝え、担当取締役にも、本件行為はセクハラ行為にあたらないと報告した。さらに、女性従業員に対し、セクハラ行為は誤解であると伝え、これ以上問題にしないよう発言した。

その後、女性従業員から相談を受けた労組が本件被害報告を取り上げ、会社が改めて調査を行ったところ、男性従業員の矛盾した主張が確認され、会社として謝罪し、男性従業員に慰謝料を支払わせることになった。

## 相談に対する適切な対応

### 初期対応に失敗した事例

#### 【事例における問題点】

- 相談対応者の「思い込み」によって、事実関係の正確な調査がなされていなかった。
- 確認方法として、電話一本(30分程度)では、十分な事実確認を行ったと言えず、プライバシーも確保されていない。

#### 【相談対応者はどう対応すべきであったか】

- 相談者・行為者の人間関係に影響されない相談窓口担当者、人事・労務部門または専門の委員会等が担当し、慎重に相談者、行為者および第三者からヒアリングを行う など

上司・同僚などが事実確認を行う場合、これまでの人間関係などが調査に影響することがあり、事実関係の正確な確認は容易ではありません。そのため、相談者・行為者と近くない者による事実調査を行うことが望ましいです。また、事実確認を行う際、本件のように電話一本で行う方法は適切とは言えず、慎重に確認を進めていくことが必要です。

### **3. 心理的問題および メンタルヘルス対策の基礎について**

### 3. 心理的問題およびメンタルヘルス対策の基礎について

## (1) メンタルヘルス対策の重要性

---

- 仕事や職業生活に関する強いストレスを感じる労働者の割合は近年、50%以上で推移しています。  
また、業務による心理的負荷を原因とする精神障害等による労災申請件数は増加傾向にあり、近年、認定件数は年400件以上となっている等、職場におけるメンタルヘルス対策が重要な課題となっています。
- メンタルヘルス不調は精神面のみならず身体面にも悪影響を及ぼす場合があります。心身の不調から、本来持つ業務遂行能力が十分に発揮できず、生産性の低下を招く恐れがあります。また、メンタルヘルス不調が原因で、欠勤や休職、退職に至る場合があります。  
このように、メンタルヘルス不調は、労働者だけでなく、職場や企業全体にも大きな影響を及ぼします。
- メンタルヘルス不調は必ずしも個人の性格や考え方に起因するものではありません。  
メンタルヘルス不調の背景には、長時間労働やハラスメント、人間関係等の職場環境が要因となっている場合があります。そのため、メンタルヘルス不調を単に個人の問題と捉えず、個人での取組とともに、職場でもメンタルヘルス対策に取り組むことが重要です。

### 3. 心理的問題およびメンタルヘルス対策の基礎について

## (2) メンタルヘルス対策のポイント

目的や実施主体によって、次のように分類されます。

目的による分類	実施主体による分類
<p><b>一次予防</b>：メンタルヘルス不調を<b>未然に防止</b>する取組</p> <p><b>二次予防</b>：メンタルヘルス不調を<b>早期に発見</b>し、適切な措置を行う取組</p> <p><b>三次予防</b>：メンタルヘルス不調となった労働者の<b>職場復帰の支援等</b>を行う取組</p>	<p>①<b>セルフケア</b>：<b>労働者自身</b>による取組</p> <p>②<b>ラインによるケア</b>：<b>管理監督者</b>による取組</p> <p>③<b>事業場内産業保健スタッフ等によるケア</b>：<b>産業医や衛生管理者、保健師等</b>による取組</p> <p>④<b>事業場外資源によるケア</b>：<b>事業場外の機関・専門家</b>による取組</p>

- メンタルヘルス対策を効果的に進めるためには、各事業場の実態に応じて上記①～④の4つのケアが継続的かつ計画的に行われるようにすることが重要です。
- 事業者は、自らが事業場におけるメンタルヘルス対策を積極的に推進することを表明するとともに、衛生委員会等において十分調査審議を行い、「心の健康づくり計画」やストレスチェック制度の実施方法等に関する規程を策定することが必要となります。

### 3. 心理的問題およびメンタルヘルス対策の基礎について

## (3) メンタルヘルス対策を効果的に進めるために

ストレスやメンタルヘルス不調の背景には、職場における人間関係やハラスメント、過度な長時間労働等、様々な要因があります。メンタルヘルス対策を効果的に進めるためには、こうした職場環境における課題を把握し、改善を図ることが重要ですが、ある一時点の状況を切り取ったり、単に労働時間が長いことを理由として、ストレス度が高い職場・低い職場と決めつけることは望ましくありません。各事業場において職場環境における課題を適切に把握するとともに、次のような取組を進めることが重要です。

#### ①メンタルヘルス対策に関する方針の表明

- メンタルヘルス対策は、労働者、管理監督者等、それぞれの立場で取り組むことが重要です。企業によっては、経営理念や経営方針にメンタルヘルス対策に取り組むことを明記することで労働者に周知し、理解・協力を促すとともに、経営層を巻き込んだ全社的な取組につなげています。

#### ②メンタルヘルス対策に関する計画の策定・見直し

- メンタルヘルス対策が継続的かつ計画的、組織的に行われるようにするためにも、労使の協議のもと、事業場の実態に即した取組を行う必要があります。そのためには、衛生委員会等を活用し、メンタルヘルス対策の計画を策定することが効果的です。

#### ③事業場外資源の活用

- 事業場によっては、必ずしも産業医や保健師等の専門職がおらず、メンタルヘルス不調者への対応が難しい場合があります。そのような場合には、事業場外資源を有効に活用することが重要です。

#### ④関係者への理解・協力の呼びかけ

- 取組を進めるために、顧客や関係者の理解・協力が必要な場合があります。対策を一緒に検討することで、理解・協力を確保する方法があります。

### 3. 心理的問題およびメンタルヘルス対策の基礎について

## (4) 心理的負荷による精神障害の労災認定基準の改正概要

### 改正の背景

業務による心理的負荷を原因とする精神障害については、平成23年12月に策定した「心理的負荷による精神障害の認定基準について」に基づき労災認定を行っています。このたび、令和2年6月から施行されるパワーハラスメント防止対策の法制化に伴い、職場における「パワーハラスメント」の定義が法律上規定されたことなどを踏まえ、令和2年5月に取りまとめられた「精神障害の労災認定の基準に関する専門検討会」の報告書を受けて、認定基準別表1「業務による心理的負荷評価表」が改正されました。

### 改正のポイント

これまで、上司や同僚等から、嫌がらせ、いじめ、暴行を受けた場合には、「(ひどい)嫌がらせ、いじめ、又は暴行を受けた」の出来事で評価していましたが、「心理的負荷評価表」を次のように改正し、パワーハラスメントに関する事案を評価対象とする「具体的出来事」などを明確化しました。

#### 「具体的出来事」等に「パワーハラスメント」を追加

- 「出来事の類型」に、「パワーハラスメント」を追加
- 「上司等から、身体的攻撃、精神的攻撃等のパワーハラスメントを受けた」を「具体的出来事」に追加

#### 【強いストレスと評価される例】

- ・ 上司等から、治療を要する程度の暴行等の身体的攻撃を受けた場合
- ・ 上司等から、暴行等の身体的攻撃を執拗に受けた場合
- ・ 上司等による、人格や人間性を否定するような、業務上明らかに必要性がない精神的攻撃が執拗に行われた場合
- ・ 心理的負荷としては「中」程度の精神的攻撃等を受け、会社に相談しても適切な対応がなく、改善されなかった場合

(令和2年5月29日付け基発0529第1号)

### 3. 心理的問題およびメンタルヘルス対策の基礎について

## (4) 心理的負荷による精神障害の労災認定基準の改正概要

#### 改正のポイント

#### 評価対象のうち「パワーハラスメント」に当たらない暴行やいじめ等について文言修正

- 「具体的出来事」の「(ひどい) 嫌がらせ、いじめ、又は暴行を受けた」の名称を「同僚等から、暴行又は(ひどい) いじめ・嫌がらせを受けた」に修正
- パワーハラスメントに該当しない優越性のない同僚間の暴行やいじめ、嫌がらせ等を評価する項目として位置づける

#### 【強いストレスと評価される例】

- ・同僚等から、治療を要する程度の暴行等を受けた場合
- ・同僚等から、人格や人間性を否定するような言動を執拗に受けた場合

(令和2年5月29日付け基発0529第1号)

#### (参考)精神障害の出来事別労災補償支給決定件数

令和3年度

上司等から、身体的攻撃、精神的攻撃等のパワーハラスメントを受けた 125件

セクシュアルハラスメントを受けた 60件

## **4 .ハラスメント関連法令・取組の動向**

## (1) ハラスメント関係法令・取組のトピックス

---

(法令関係)

・**パワハラ防止法、中小企業にも義務化（2022年4月1日より）**

セクハラ、妊娠・出産等に関するハラスメントに加え、パワハラ防止措置も義務化される

・**育児・介護休業法の改正（2022年4月1日より）**

育児休業を取得しやすい雇用環境整備の義務化（研修、相談体制の整備など）

妊娠・出産等を申し出た労働者への個別周知・意向確認の義務化

有期雇用労働者の取得要件の緩和される

産後パパ育休の創設（2022年10月1日より）



(その他、トピックス)

・**厚労省、カスタマーハラスメント対策企業マニュアル公表（2022年2月25日）**

カスタマーハラスメント対策のためのマニュアルが作成され、

ハラスメント定義、判断基準、対策について、企業の取組事例を交えながら紹介される

・**就活ハラスメント防止対策強化**

就活生に対するハラスメントに関して、企業および大学生へ周知・啓発中



## (2) 育児休業等を取得しやすい環境づくり

### <同じ職場で働く者として>

- 妊娠・出産・育児等についての知識や制度について理解しましょう。
- 「育児は妻に任せて、男は仕事をするものだ」など、自分の価値観を押し付けないようにしましょう。
- 特定の人に向けた言動でなくても、育児休業等の制度利用について否定的な発言をすることは、ハラスメントの発生の原因や背景になり得ますので、注意しましょう。
- 自分の行為がハラスメントになっていないか注意しましょう。

### <管理職として>

- 育児休業等の制度を利用しながら働いている従業員に対しては、業務の状況とともに、周囲とのコミュニケーションに関しても目配りするようにしましょう。
- 周囲のメンバーに隠れたハラスメント行為がないかについても注意しましょう。



育児休業だけでなく、怪我や病気による入院や介護など、いつ何時、自分がサポートを受ける側になるかわかりません。普段から、「**お互い様**」の気持ちでサポートし合える環境づくりを心掛けましょう。

### (3) カスタマーハラスメントへの対応 ①カスタマーハラスメントの発生状況

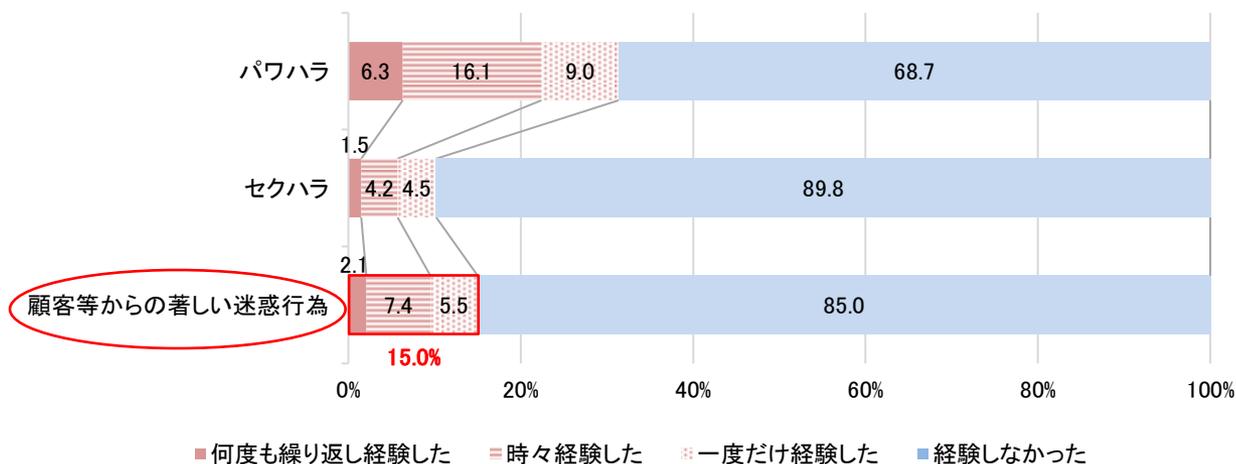
令和2年度「職場のハラスメントに関する実態調査報告書」(厚生労働省)

#### <顧客等からの著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント)の被害状況について>

労働者はパワハラに次いで、顧客等からの著しい迷惑行為を受けた割合が高い。

厚生労働省が令和2年度に行った調査では、全国の企業・団体に勤務する20～64歳の男女労働者のうち、過去3年間に勤務先で顧客等からの著しい迷惑行為を一度以上経験した者の割合は、**15.0%**で、パワハラ(31.3%)よりは回答割合が低いものの、セクハラよりも回答割合が高いという結果が出ています。

図3：過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験 (n=8,000)



## (3) カスタマーハラスメントへの対応 ②カスタマーハラスメントとは

「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

参考：令和3年度厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」

- 「顧客等」とは、実際に商品・サービスを利用した者だけでなく、今後利用する可能性がある潜在的な顧客も含まれます。
- 顧客等の要求の内容が妥当かどうか、当該クレーム・言動の手段・態様が「社会通念上不相当」であるかどうかを総合的に勘案して判断すべきといえます。
  - －顧客等の要求の内容が著しく妥当性を欠く場合、その実現のための手段・態様がどのようなものでも、社会通念上不相当とされる可能性が高くなる。
  - －他方、顧客等の要求内容に妥当性がある場合でも、その実現のための手段・態様の悪質性が高い場合、社会通念上不相当とされることがある。

## (3) カスタマーハラスメントへの対応 ②カスタマーハラスメントの定義

「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

参考：令和3年度厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」

- 「労働者の就業環境が害される」とは、労働者が、人格や尊厳を侵害する言動により身体的・精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じる等の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します。

## (3) カスタマーハラスメントへの対応 ②カスタマーハラスメントの定義

「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

参考：令和3年度厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」

### 【判断のポイント】

企業、業界において様々な判断基準がありますが、一つの尺度として、以下の2つの観点で判断することが考えられます。

#### 「①顧客等の要求内容に妥当性はあるか」

顧客等の主張に関して、まずは事実関係、因果関係を確認し、自社に過失がないか、または根拠のある要求がなされているかを確認し、顧客等の主張が妥当であるかどうか判断します。

#### 「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か」

顧客等の要求内容の妥当性の確認と併せて、その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を確認します。

## (3) カスタマーハラスメントへの対応 ③カスタマーハラスメントの行為類型

### 1. 時間拘束型

長時間にわたり、顧客等が従業員を拘束する。居座りをする、長時間電話を続ける。

### 2. リポート型

理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を求めてくる。

### 3. 暴言型

大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を棄損する発言をする。

### 4. 暴力型

殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。

### 5. 威嚇・脅迫型

「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力との繋がりをほのめかす、異常に接近する等といった、従業員を怖がらせるような行為をとる。または、「対応しなければ株主総会で糾弾する」、「SNSにあげる、口コミで悪く評価する」等とブランドイメージを下げるような脅しをかける。

## (3) カスタマーハラスメントへの対応 ③カスタマーハラスメントの行為類型

### 6. 権威型

正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。

### 7. 店舗外拘束型

クレームの詳細が分からない状態で、職場外である顧客等の自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。

### 8. SNS/インターネット上での誹謗中傷型

インターネット上に名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報が掲載される。

### 9. セクシュアルハラスメント型

従業員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。

## (3) カスタマーハラスメントへの対応 ④カスタマーハラスメント対策の必要性

### <職場におけるハラスメントの防止のための望ましい取組>

事業主が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に関し行うことが望ましい取組

- 取引先等の他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主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（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）により、その雇用する労働者が就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮として、以下のような取組を行うことが望ましい。
- ①
- 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（被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、著しい迷惑行為を行った者に対する対応が必要な場合に1人で対応させない等の取組）
  - 他の事業主が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による被害を防止するための取組（マニュアルの作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組）

#### 【参考】厚生労働大臣の指針

- 事業主が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て雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和2年厚生労働省告示第5号）
- 事業主が職場における性的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（平成18年厚生労働省告示第615号）
- 事業主が職場における妊娠、出産等に関する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（平成28年厚生労働省告示第312号）
- 子の養育又は家族の介護を行い、又は行うこととなる労働者の職業生活と家庭生活との両立が図られるようにするために事業主が講ずべき措置等に関する指針（平成21年厚生労働省告示第509号）

### (3) カスタマーハラスメントへの対応 ⑤カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み

- 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
- ②従業員のための相談体制の整備
- ③対応方法、手順の策定
- ④社内対応ルールの従業員等への教育・研修
- ⑤事実関係の正確な確認と事案への対応
- ⑥従業員への配慮の措置
- ⑦再発防止のための取組



★カスタマーハラスメント対策マニュアルを作成しました。

詳しくは、<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/jinji/download/> まで

## (4) 就活セクハラへの対応

### <職場におけるハラスメントの防止のための望ましい取組>

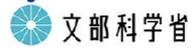
事業主が自らの雇用する労働者以外の者に対する言動に関し行うことが望ましい取組  
～就活生などの求職者や個人事業主などのフリーランス等～

- 雇用管理上の措置として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の明確化等を行う際に、取引先等の他の事業主が雇用する労働者、就職活動中の学生等の求職者、労働者以外の者（個人事業主などのフリーランス、インターンシップを行う者、教育実習生等）に対する言動についても同様の方針を示すこと。
- これらの者から職場における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、その内容を踏まえて、雇用管理上の措置（予防から再発防止に至る一連の雇用管理上の措置全体）を参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めること。

# (4) 就活セクハラへの対応 <就活セクハラ防止の周知・啓発>



**厚生労働省**  
Ministry of Health, Labour and Welfare



**文部科学省**  
MINISTRY OF EDUCATION,  
CULTURE, SPORTS,  
SCIENCE AND TECHNOLOGY-LAW

## 就職活動やインターンシップ中の ハラスメントに関するお悩みは 都道府県労働局にぜひご相談ください!

**就職活動中等のハラスメントに関するお悩みは、都道府県労働局雇用環境・均等部(室)にご相談ください(大学のキャリアセンターの担当者と一緒に相談いただくことも可能です)。**

相談内容等に応じて雇用環境・均等部(室)では以下の対応を行います。

- 就職活動中の学生等へのハラスメント防止のための事業主への助言
- 就活セクハラ等についてのトラブルの解決援助 等

～就職活動におけるハラスメントにあわないために、知っておきたい2つのポイント～

**①採用担当者との食事や飲酒、密室での面談、個人携帯メール等でのやりとりは避ける。**  
過去の就活セクハラ事件では、採用担当者が、食事や飲酒の強要、個室での1対1の面談を求め、個人の携帯メールやLINE等で連絡を入れてくるといったことがありました。こういった不適切な要求等に応じる必要はありません。(多くの企業では、1人の社員が就活生の合否判定を決定するのではなく、複数の担当者が採用面接等に対応しています。)

**②早い段階で相談を!**  
OB・OC訪問を含めて、就職活動の際に、これはハラスメントではないかと思ったら、自身の安全を守るためにも1人で抱え込まず、所属大学のキャリアセンター、都道府県労働局雇用環境・均等部(室)などに早い段階で相談することをお勧めします。

**▶▶ 都道府県労働局雇用環境・均等部(室)一覧**

都道府県	電話番号	都道府県	電話番号	都道府県	電話番号	都道府県	電話番号
北海道	011-709-2715	東京	03-3512-1611	滋賀	077-523-1190	香川	087-811-8924
青森	017-734-4211	神奈川	045-211-7380	京都	075-241-0504	愛媛	089-935-5222
岩手	019-604-3010	新潟	025-288-3511	大阪	06-6941-8940	高知	088-985-6027
宮城	022-299-8944	富山	076-432-2740	兵庫	079-367-0920	福岡	092-411-4894
秋田	018-862-6684	石川	076-265-4429	奈良	0742-32-0210	佐賀	0952-32-7218
山形	023-624-8228	福井	0776-22-3947	和歌山	073-488-1170	長崎	095-801-0050
福島	024-536-4609	山梨	055-225-2851	鳥取	0857-29-1709	熊本	096-352-3865
茨城	029-277-8295	長野	026-223-0551	島根	0852-31-1161	大分	097-532-4025
栃木	028-633-2795	岐阜	058-245-1550	岡山	086-225-2017	宮崎	0985-38-8821
群馬	027-896-4739	静岡	054-252-5310	広島	082-221-9247	鹿児島	099-223-8239
埼玉	048-600-6210	愛知	052-857-0312	山口	083-995-0390	沖縄	098-868-4380
千葉	043-221-2307	三重	059-226-2318	徳島	088-652-2718		

相談は無料です。匿名でも大丈夫です。プライバシーは厳守されるのでご安心ください。  
受付時間 8時30分～17時15分(土・日・祝日・年末年始を除く)  
<https://www.mhlw.go.jp/content/000177581.pdf>

「恋人がいるのか」と聞かれた



性的な言動に対して拒否・抵抗したら、内定を取り消された



インターンシップやOB訪問などで食事やデートに誘われて誘われた

オンライン面接の時に「全身を見せて」と言われた

- ★「これってハラスメントかも？」と思ったらどんなことでもご相談ください。
- ★プライバシーは厳守いたします。
- ★ご希望がない限り、相談があったことを企業には伝えません。



大学等  
キャリアセンター

連携



共有



都道府県労働局  
雇用環境・均等部(室)

※新卒応援ハローワークでも相談可能です。

制度の説明

防止に向けた事業主への助言等  
(※)

トラブルの解決援助

**【※】助言内容(例)**

- 事業主自らと労働者も、就活生等に対する言動について、セクハラ等が起きないように、必要な注意を払うよう努めること。
- 職場において就活生等に対する言動についても、セクハラ等を行ってはならない方針を明確に示すこと。
- セクハラ等に類する相談があった場合には、雇用する労働者への措置を参考に、必要に応じて適切に対応すること。等

- ・大学のキャリアセンター、都道府県労働局(雇用環境・均等部(室))、新卒応援ハローワークのいずれでも相談可能です。
- ・事業主への助言等は都道府県労働局雇用環境・均等部(室)で行いますので、大学のキャリアセンター、新卒応援ハローワークに相談をした場合は、相談内容によっては雇用環境・均等部(室)に相談内容を共有して、対応することになります。

セクシュアルハラスメント・パワーハラスメントなどについては、法律等に基づき、行ってはならない旨の方針の明確化や相談窓口の設置など雇用管理上の防止措置義務が事業主に課されています。

指針においては就職活動中の学生やインターンシップを行っている方に関しても、同様の方針の明確化や、相談があった場合の適切な対応等を行うことが望ましいとされています。

些細なことでも結構です。  
就職活動中等のハラスメントに関するお悩みがある方は、ご相談を!

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000826838.pdf>

# 【ご参考】外部の公的な相談窓口

## 職場のハラスメントに関連する相談機関一覧①

### ■ 総合労働相談コーナー（各都道府県労働局）

解雇、雇止め、配置転換、賃金の引下げなどの労働条件のほか、募集・採用、ハラスメントなど、労働問題に関するあらゆる分野について、労働者、事業主どちらからの相談でも専門の相談員が面談あるいは電話で受け付けています。また、都道府県労働局では、個別労働紛争について、都道府県労働局長による助言・指導や紛争調整委員会によるあっせんも行っています。

<https://www.mhlw.go.jp/general/seido/chihou/kaiketu/soudan.html>

### ■ 個別労働紛争のあっせんを行っている都道府県労働委員会・都道府県庁

職場で労働者と使用者の間で労働条件に関係してトラブルが発生し、当事者間で解決を図ることが困難な場合、労働委員会で解決の手伝いをしています。個別労働紛争のあっせんを行っている都道府県庁労政主管課もあります。

<https://www.mhlw.go.jp/churoi/assen/index.html>

### ■ 法テラス（日本司法支援センター）

お問い合わせの内容に合わせて、解決に役立つ法制度や地方公共団体、弁護士会、司法書士会、消費者団体などの関係機関の相談窓口を法テラス・コールセンターや全国の法テラス地方事務所に、無料で案内しています。

[https://www.houterasu.or.jp/madoguchi\\_info/call\\_center/index.html](https://www.houterasu.or.jp/madoguchi_info/call_center/index.html)

# 【ご参考】外部の公的な相談窓口

## 職場のハラスメントに関連する相談機関一覧②

### ■みんなの人権110番（全国共通人権相談ダイヤル）

差別や虐待、ハラスメントなど、様々な人権問題についての相談を受け付ける相談電話です。電話は、おかけになった場所の最寄りの法務局・地方法務局につながります。

<https://www.moj.go.jp/JINKEN/jinken20.html>

### ■ハラスメント悩み相談室

職場でのハラスメントで悩んでいる方・お困りの方などからの相談を受け付けています。土曜・日曜の相談やメール・SNSでの相談にも対応しています。

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

## 職場の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（ハラスメント対策の総合情報サイト）

職場におけるハラスメントの基本情報から、ハラスメントの裁判事例、他社の取組など、ハラスメント対策の総合情報サイトです。労働者向け、人事・労務担当者向けのオンライン研修講座を提供しているほか、職場のハラスメントを理解し、予防・解決に役立つ動画が視聴できます。

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>