

カスタマーハラスメント対策・ 求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策に ついて

岩手労働局雇用環境・均等室

1

1 改正の概要と本日の説明骨子

令和8年9月までのハラスメント法制（既に事業主の義務）

3大ハラスメント

セクハラ（セクシュアルハラスメント）男女雇用機会均等法 H18改正



マタハラ（マタニティハラスメント）男女雇用機会均等法 H28改正
育児・介護休業法



パワハラ（パワーハラスメント）労働施策総合推進法 R1改正



- すでに**どこの事業場でも実施しているべき**ハラスメント対策
- 労働者がハラスメントをしてはいけません、という内容ではありません。

2

令和8年10月以降の職場におけるハラスメント対策（事業主の義務）

令和8年10月からのハラスメント法制

5大ハラスメント

セクハラ（セクシュアルハラスメント）男女雇用機会均等法 H18改正

マタハラ（マタニティハラスメント）男女雇用機会均等法
育児・介護休業法 H28改正

パワハラ（パワーハラスメント）労働施策総合推進法 R1改正



NEW

カスハラ（カスタマーハラスメント）労働施策総合推進法 R8改正



NEW

就活セクハラ（求職者等に対するセクシュアルハラスメント）男女雇用機会均等法 R8改正



これまでの3大ハラスメントとの大きな違いは…

カスタマー（顧客）
求職者等

社外の人

3

まとめてみると…

	必要な措置	周知対象	加害者への対応	（参考） フリーランスを 使う事業主
セクハラ	■ 方針の明確化・周知 （ハラスメントを許さない会社の方針、ハラスメントの内容、懲戒含む） ■ 相談体制の整備 （相談窓口の設置） ■ 相談を受けた際の迅速かつ適切な対応（事後対応） ■ プライバシー保護・不利益取扱いの禁止	労働者		【フリーランス法】 委託事業者はフリーランスに対して措置を講ずる必要あり
マタハラ			労働者（懲戒等）	
パワハラ				
NEW カスハラ			特に悪質な場合の対応を決める必要あり （加害者が外部者なので懲戒ができないから）	フリーランスに対して措置を講ずることが望ましい
NEW 就活セクハラ		労働者 求職者	労働者（懲戒等）	なし



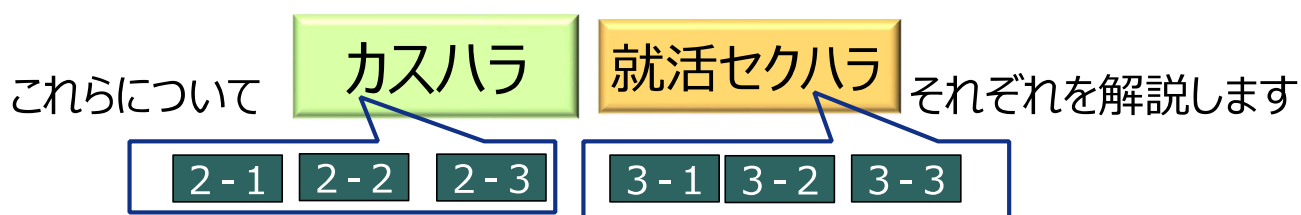
■カスハラへの対処方法も決めて→労働者へ周知



■求職者活動等に関する方針（ルール）も決めて→労働者、**求職者**に周知

4

1. 法律の条文ではどのように書かれているか
2. カスハラ・就活セクハラの定義・内容
—何がハラスメントにあたるのか—
3. 事業主がすべきこと
—何をすれば法に沿った取り組みとなるのか—



その後、就業規則等への規定の仕方を説明します。

5

2-1 カスハラ —法律の条文ではどのように書かれているか—

カスハラ

職場におけるカスタマーハラスメント防止措置【労働施策総合推進法第33条第1項から第3項】

1. **事業主は**、職場において行われる①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当該労働者の③就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、労働者の就業環境を害する当該顧客等言動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その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

①②③が
カスハラ の定義

緑マーカーが
事業主がすべき
こと

① 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（＝顧客等）とは

- 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

例

- ☐ 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

カスハラの実態・内容－何がカスハラにあたるのか－

カスハラ

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とは

社会通念に照らし、当該顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものを指す。

言動の内容

- そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- 契約等により想定しているサービス等を著しく超える要求
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 不当な損害賠償請求 等

例

- ☐ 性的な要求や、労働者のプライバシーに関わる要求をすること
- ☐ 契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること
- ☐ 契約金額の著しい減額の要求をすること
- ☐ 商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること

手段・態様

- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）

- 例 ☐ 殴る、蹴る、叩く等の暴行
☐ 物を投げつける
☐ わざとぶつかる
☐ つばを吐きかける

- 威圧的な言動

- 例 ☐ 大きな声をあげて労働者や周囲を威圧する
☐ 反社会的な言動を行う

- 継続的、執拗な言動

- 例 ☐ 同様の質問を執拗に繰り返す
☐ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをする
☐ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつける

- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

- 例 ☐ 店舗の物を壊すことをほめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほめかす発言によって労働者を脅す
☐ SNS等のインターネット上へ労働者のプライバシーに係る情報の投稿等をする
☐ 労働者の人格を否定するような言動を行う（相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。）
☐ 土下座を強要する

- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- 例 ☐ 長時間に渡る居座りや電話で労働者を拘束する

③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。

以上①～③までによりカスハラかどうかを判断します

判断するにあたっての留意事項

- 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、「言動の内容」及び「手段や態様」に着目し、総合的に判断することが適当であり、「言動の内容」、「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもこれに該当し得ることに留意が必要である。
 加えて、社会通念上許容される範囲を超えるかどうかの判断に当たっては、事業主又は労働者の側の不適切な対応が当該言動の原因や背景となっている場合もあることに留意する必要がある。

2 - 3 事業主がすべきこと－何をすれば法に沿った取り組みとなるのか－

事業主が雇用管理上講ずべき措置

事業主は、これらの ① ～ ⑩ の全てを必ず講じなければなりません。

●事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

- ① 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、全労働者に周知・啓発
- ② カスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定めた対処の内容（※）を全労働者に周知

（※）管理監督者にその場の対応の方針について指示を仰ぐ、可能な限り労働者を一人に対処させない、犯罪に該当し得る言動は警察へ通報する、本社・本部等へ情報共有を行い指示を仰ぐ 等

●相談体制の整備

- ③ 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する
- ④ 相談窓口担当者が、適切に対応できるようにする

●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 被害者に対する配慮のための措置を適正に行う
- ⑦ 再発防止に向けた措置を講ずる

事案が生じた（会社に相談があった）場合は必ず

⑤ ⑥ ⑦
を講じなければなりません！

●対応の実効性を確保するために必要なカスタマーハラスメントの抑止のための措置

- ⑧ 特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対処の方針をあらかじめ定め、全労働者に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備する

●併せて講ずべき措置

- ⑨ 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、全労働者に周知
- ⑩ 相談したこと等を理由として不利益な取扱いをされない旨を定め、全労働者に周知・啓発

事業場で〇〇をして → 周知

周知はペーパーにすることが必要

例

- 就業規則 → サンプルを岩手労働局HPに用意しておきました
- チラシ → サンプルを岩手労働局HPに用意しておきました
- 社内報
- パンフレット
- 社内ホームページ
- 対応マニュアル 等

労働者数が10人以上の事業場が就業規則に規定した場合には労働基準監督署への届出が必要です。

このレジュメとサンプルは…

セクハラ

マタハラ

パワハラ

カスハラ

就活セクハラ

サンプルは文字の色をハラスメントごとに変えてありますので、現在事業場で定めている就業規則などに不足しているハラスメントを足してご利用いただけます！

●事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

- 1 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、全労働者に周知・啓発

例

- 「毅然とした態度で対応し労働者を保護します」との方針
- ↓
- 社内報、パンフレット、社内ホームページ、トップメッセージで表明
- ↓
- 方針の周知のため研修を実施することも効果的

ポイント

- カスハラの背景には商品等の問題や、顧客とのコミュニケーション不足の可能性も。これらを解消することもカスハラ防止対策では重要
- 研修を実施する際は、①定期的に実施する、②職場の実態を踏まえて実施する、③職階別に実施する等の方法が効果的
- 顧客などに周知することも効果的



- 2 カスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定めた対処の内容（※）を全労働者に周知

例

- カスハラ規定やマニュアルに「対処内容」と「カスハラの内容」を記載し労働者に配布
- カスハラ規定やマニュアルを使って研修を実施

ポイント

- カスハラはその場で適切な対応を行う必要があることを踏まえる

対処の内容例

- 管理者に直ちに報告し指示を仰ぐ
- 可能な限り労働者1人で対応させない
- 顧客とのやり取りを録音・録画（個人情報適切に取り扱うことに留意）
- 繰り返す場合は一定の時間で退店を求めたり電話を切る
- 暴行・傷害・脅迫は警察へ通報
- 現場対応が困難な場合は本社・本部へ情報共有を行い指示を仰ぐ
- 法的手続きは弁護士に相談する

●相談体制の整備

3 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する

例

- 相談に対応する担当者を定める
- 外部の機関に相談窓口を委託する

ポイント

- 実質的な対応が可能な窓口を設けること
- そのためには労働者に窓口を周知する必要があること
- 面談だけでなく電話、メール等複数の方法で受けられるよう工夫
- 相談担当者として上司に当たる管理監督者を定めることも考えられる。その場合は管理監督者が相談できる窓口を設けることも考えられる。

4

相談窓口担当者が、適切に対応できるようにする

例

- 相談窓口担当者と人事部門が連携
- 相談を受理した場合、あらかじめ作成したマニュアルに基づいて対応
- 相談窓口担当者への研修の実施

ポイント

- 相談者の話に真摯に耳を傾け、意向を的確に把握することが大事
- 相談を受けたら初期の段階での迅速な対応が必要
- 対応に時間を要する場合は、相談者に伝えること→会社が対応してくれない、と思われなように
- 二次被害(相談窓口担当者の言動等によってさらに被害を受けること)が起こらないようにすること
- 「相談を受けて終わり」にならないよう、組織的に対応すること
- ハラスメントかどうか微妙な場合も、広く相談に対応すること

13

このページは「相談を受けた場合」に対応すべき措置です

5 事実関係を迅速かつ正確に確認すること。

例

- 管理監督者等がその場で事実関係を確認し対応
- 相談窓口担当者、関係部門等が相談者から事実関係を確認すること

ポイント

- 周囲の労働者からの聴取したり、録音・録画等の客観的な証拠を確認する(録音・録画の確認は個人情報の保護に関する法律等を遵守し顧客等の個人情報を適切に取り扱うことが必要)
- 可能な場合は行為者から事実関係を聞き取ることも考えられる。

6 被害者に対する配慮のための措置を適正に行う

例

- 管理監督者等が被害者に代わって対応
- 複数人で対応
- 担当者を変更
- 暴行、傷害、脅迫等犯罪に当たる場合は警察へ通報
- 法的な手続きが必要な場合は弁護士に相談

ポイント

- カスハラにより休業を余儀なくされた場合は、本人の希望や状況により原職復帰ができるような支援を行う等も考えられる

7 再発防止に向けた措置を講ずる

例

- 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との方針やカスハラへの対処内容を改めて労働者に知らせる(社内報、パンフレット、社内ホームページ等の配布)
- カスハラ発生の原因となった商品・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等の改善を図る

ポイント

- カスハラの事実が確認できなくても改めて周知することが必要

14

•対応の実効性を確保するために必要なカスタマーハラスメントの抑止のための措置

- 8 **特に悪質**と考えられるカスタマーハラスメントへの対処の方針をあらかじめ定め、全労働者に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備する

特に悪質と考えられるカスハラへの対処の方針の例

- 対処内容の周知(2)を実施する際、併せてカスハラのうち**特に悪質**と考えられるものへの対処方針を定め、労働者に周知

特に悪質なカスハラへの対処例

- 暴行・傷害・脅迫は警察へ通報
- 行為者に警告文を发出
- 法令の制限内において行為者に対し商品の販売、サービスの提供等をしていない
- 出入り禁止

ポイント

- 「**特に悪質**」なカスハラへの対処は、業種・業態により異なります。
- ↓
- 各事業主が状況に応じた方針を定めることが効果的です。

体制の整備の例

- 人事部門、カスタマーサービス部門、法務部門等の関係部門が適切かつ迅速に連携できる体制の整備
- **特に悪質**と考えられるカスハラが発生した場合は、関係部署が連携して取るべき対処を判断

結論

対処内容(2)と**特に悪質**な対処方針(8)は一緒に対応マニュアルで定めるのがスムーズかと思われます。

15

•併せて講ずべき措置

- 9 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、全労働者に周知

例

- 相談者のプライバシー保護に必要な事項をマニュアルに定め、それに基づき対応
- 相談窓口担当者への研修
- 社内報、パンフレット、社内ホームページ等に記載し配布

ポイント

- カスハラについての個人情報は特に個人のプライバシー保護に関連する事項なので労働者が安心して相談できるために大切な事項です

- 10 相談したこと等を理由として**不利益な取扱い**をされない旨を定め、全労働者に周知・啓発

不利益取扱いとは

- 相談したこと、事実関係の確認に協力したこと、労働局に対し相談等をしたことを理由として、解雇等を行うこと
- ↓
- このような不利益取扱いをしません！という定めが必要

例

- 就業規則等の文書に記載し、労働者に周知
- 社内報、パンフレット、社内ホームページ等に記載し配布

ポイント

- 労働者が相談しやすくするために、相談窓口設置のお知らせに併せて周知することが望ましい

以上、カスハラ対策として事業主がすべきことでした

16

求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止措置【男女雇用機会均等法第13条】

①②③が
就活セクハラの
定義

1 事業主は、①求職者等による②求職活動等において行われる当該事業主が③雇用する労働者による性的な言動により当該求職者等の求職活動等が阻害されることのないよう、当該求職者等からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

オレンジマーカーが事業主がすべきこと

①求職者等とは

- 求職者（企業の求人に応募する者）
- インターンシップ参加の学生（事業主の実施する労働者の採用に資する活動に参加する者）
- 教育実習、看護実習その他の実習を受ける者

ポイント

- 新卒者はもちろん、中途採用者、パートタイム労働者等も含まれます。
- 男女求職者です

②求職活動等とは

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

ポイント

- 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
- 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。

③雇用する労働者による性的な言動

例 「求職活動等におけるセクシュアルハラスメント」の典型的な例

- 少人数の説明会において、労働者が求職者等の腰、胸等に触った
- 企業が実施するインターンシップにおいて、労働者が求職者等に対して性的な冗談やからかいを意図的かつ継続的に行った
- 企業が実施するインターンシップにおいて、性的な内容を含むポスターの掲示や画面の表示等を行っている
- 面接中、面接官を務める労働者から性的な事実に関する質問を受けた
- 求職者等が労働者への訪問を行った際、当該労働者に性的な関係を求められた。
- インターンシップ中に労働者が求職者等を執拗に私的な食事に誘う

以上①～③までにより求職者等が苦痛に感じ求職活動等が低下した場合、就活セクハラとなります。

19

3 - 3

事業主がすべきことー何をすれば法に沿った取り組みとなるのかー

就活セクハラ

■事業主が雇用管理上講ずべき措置

事業主は、これらの措置 1 ～ 11 の全てを必ず講じなければなりません。

(1) 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

- 1 求職活動等におけるセクハラの内容・求職活動等におけるセクハラを行ってはならない旨の方針を明確化し、全労働者に周知・啓発
- 2 求職活動等におけるセクハラの行為者については、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、全労働者に周知・啓発
- 3 求職活動等に関するルールをあらかじめ明確化し、全労働者及び求職者等に周知・啓発

求職者にも周知が必要

(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 相談窓口をあらかじめ定め、求職者等に周知すること。
- 5 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。また、発生のおそれがある場合や、求職活動等におけるセクハラに該当するか否が微妙な場合であっても、広く相談に対応する

(3) 求職活動等におけるセクハラへの事後の迅速かつ適切な対応

- 6 事実関係を迅速かつ正確に確認
- 7 事実確認ができた場合には、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
- 8 事実確認ができた場合には、行為者に対する措置を適正に行う
- 9 事実の有無にかかわらず再発防止に向けた措置を講ずる

事案が生じた（会社に相談があった）場合は必ず

6 7 8 9

を講じなければなりません！

(4) 併せて講ずべき措置

- 10 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、全労働者及び求職者に周知
- 11 相談したこと、事実関係の確認に協力したこと、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、全労働者に周知・啓発

20

岩手労働局ホームページ

https://jsite.mhlw.go.jp/iwate-roudoukyoku/



あかるい職場応援団

動画等資料、社内研修の実施、カスハラ対応マニュアル等

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



- ハラスメント対策関連資料を随時追加します
- ハラスメント防止規定例
 - ハラスメント防止チラシ
 - 求職活動を行う皆さまへ（チラシ）
 - ハラスメント対応マニュアル（カスハラ除く）

まとめ

手段(例)	カスハラ	就活セクハラ
■ハラスメント規定 や ■ハラスメントチラシ	1 カスハラ内容・方針の明確化 3 相談窓口 9 プライバシー保護 10 不利益取扱い禁止	1 就活セクハラ内容・方針の明確化 2 対処方針 3 求職活動ルール明確化 4 相談窓口 10 プライバシー保護 11 不利益取扱い禁止
■対応マニュアル	2 カスハラ内容・対処内容 4 相談を受理した際の体制の整備 8 特に悪質なカスハラ対処	5 相談を受理した際の体制の整備
■求職活動を行う皆さまへ (チラシ)		3 求職活動ルール明確化 4 相談窓口
(相談があったらやる)	5 事実関係確認 6 被害者への配慮措置 7 再発防止措置	10 プライバシー保護 6 事実関係確認 7 被害者への配慮措置 8 行為者に対する措置 9 再発防止

ハラスメント対応例

●ポイント

- ハラスメント対策は、制度をつくっただけで完成するものではありません。有効な対策は会社ごとに異なるものであり、法律の内容に沿って、会社の実績を踏まえて対策を充実させる努力を続けましょう。
- 周知・啓発は、一度行えばよいというものではありません。
 - ・定期的に研修を実施する
 - ・管理職層を中心に階層別に分けて研修を実施する
 - ・正規雇用労働者だけでなく、パート、アルバイト、派遣労働者等の非正規雇用労働者も対象に含めて研修を実施する
 - ・新入社員の入社時期、異動の多い時期に合わせて研修を実施する等により、全ての労働者に対して周知を図る工夫をしましょう！
- 社内ネットワーク上に周知文書を掲載する例も見られますが、掲載されていることを労働者が知らなければ周知しているとは言えません。掲載や相談窓口担当者の変更の都度、その旨をメール等で全ての労働者に周知することが必要です。
- 社内アンケート等で労働者の意識やハラスメントの実態を把握したり、社内の対策について意見を聞くことは、ハラスメントの未然防止や働きやすい職場環境の整備に役立ちます。

規定例 就業規則に委任規定を設けた上で、詳細を別規定に定めている例

【就業規則の規定】

第〇条 ハラスメントの禁止

パワーハラスメント、カスタマーハラスメント、セクシュアルハラスメント、求職者等に対するセクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメントについては、第〇条(服務規律)及び第△条(懲戒)のほか、詳細は「ハラスメントの防止に関する規定」により別に定める。

【詳細について定めた別規定】

ハラスメントの防止に関する規定

(目的)

第1条 本規定は、就業規則第〇条に基づき、パワーハラスメント、カスタマーハラスメント、セクシュアルハラスメント、求職者等に対するセクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメント(以下「ハラスメント」という。)を防止するために従業員が遵守すべき事項を定める。

なお、本規定における従業員とは、正社員だけでなく、パートタイム社員等、会社に雇用される全ての労働者及び派遣労働者も含まれるものとする。

(パワーハラスメント、カスタマーハラスメント、セクシュアルハラスメント、求職者等に対するセクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメントの定義)

第2条 パワーハラスメントとは、職場において、優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、就業環境を害することをいう。なお、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、パワーハラスメントには該当しない。

2 カスタマーハラスメントとは、職場において行われる顧客等(取引先の従業員等を含む)の言動であって、従業員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、従業員の就業環境が害されるものをいう。なお、顧客からの苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、また、障害者から不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たらない。

3 セクシュアルハラスメントとは、職場における性的な言動に対する他の従業員の対応等により当該従業員の労働条件に関して不利益を与えることまたは性的な言動により他の従業員の就業環境を害することをいう。また、相手の性的指向又はジェンダーアイデンティティの状況にかかわらず、異性に対する言動だけでなく、同性に対する言動も該当する。なお、他の従業員とは直接的に性的な言動の相手方となった被害者に限らず、性的な言動により就業環境を害されたすべての従業員を含むものとする。

4 求職者等に対するセクシュアルハラスメントとは、従業員による「性的な言動」により求職者等による求職活動等が阻害されるものをいう。

5 妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメントとは、職場において、上司や同僚が、従業員の妊娠・出産及び育児・介護に関する制度または措置の利用に関する言動により従業員の就業環境を害すること並びに妊娠・出産等に関する言動により女性従業員の就業環境を害することをいう。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、妊娠・出産等に関するハラスメン

ト、育児・介護休業等に関するハラスメントには該当しない。

- 6 第1項、第2項、第3項及び第5項の職場とは、勤務部店のみならず、従業員が業務を遂行するすべての場所をいい、また、就業時間内に限らず、実質的に職場の延長とみなされる就業時間外の時間を含むものとする。

(禁止行為)

第3条 すべての従業員は、他の従業員や求職者等を業務遂行上の対等なパートナーまたは将来の従業員・同僚になれる者として認め、職場における健全な秩序並びに協力関係を保持する義務を負うとともに、その言動に注意を払い、職場内において次の第2項・第4項から第7項までに掲げる行為をしてはならず、また、自社の従業員以外の者に対しても、これに類する行為を行ってはならない。さらに、第3項に掲げる行為を他社の従業員に対して行ってはならない。

2 パワーハラスメント(第2条第1項の要件を満たした以下のような行為)

- ①殴打、足蹴りするなどの身体的攻撃
- ②人格を否定するような言動をするなどの精神的な攻撃
- ③自身の意に沿わない従業員に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離する等の人間関係からの切り離し
- ④長期間にわたり、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下で、勤務に直接関係ない作業を命じる等の過大な要求
- ⑤管理職である部下を退職させるため誰でも遂行可能な業務を行わせる等の過小な要求
- ⑥他の従業員の性的指向・ジェンダーアイデンティティや病歴等の機微な個人情報について本人の了解を得ずに他の従業員に暴露する等の個の侵害

3 カスタマーハラスメント(第2条第2項の要件を満たした以下のような行為)

- ①そもそも要求に理由がないまたは商品・サービス等と全く関係のない要求
- ②契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ③対応が著しく困難なまたは対応が不可能な要求
- ④不当な損害賠償請求
- ⑤身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- ⑥精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
- ⑦威圧的な言動
- ⑧継続的、執拗な言動
- ⑨拘束的な言動(不退去、居直り、監禁)

4 セクシュアルハラスメント(第2条第3項の要件を満たした以下のような行為)

- ①性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問・発言
- ②わいせつ図画の閲覧、配付、掲示
- ③うわさの流布
- ④不必要な身体への接触
- ⑤性的な言動により、他の従業員の就業意欲を低下せしめ、能力の発揮を阻害する行為
- ⑥交際・性的関係の強要
- ⑦性的な言動への抗議又は拒否等を行った従業員に対して、解雇、不当な人事考課、配置転換等の不利益を与える行為
- ⑧その他、相手方及び他の従業員に不快感を与える性的な言動

5 求職者等に対するセクシュアルハラスメント(第2条第4項の要件を満たした以下のような行為)

- ①性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問・発言
- ②わいせつ図画や画面の閲覧、配付、掲示
- ③うわさの流布
- ④不必要な身体への接触
- ⑤食事・交際を執拗に求めること
- ⑥性的な関係を求めること
- ⑦その他、相手方に不快感を与える性的な言動

6 妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメント(第2条第5項の要件を満たした以下のような行為)

- ①部下または同僚の妊娠・出産、育児・介護に関する制度や措置の利用等に関し、解雇その他不利益な取扱いを示唆する言動
- ②部下または同僚の妊娠・出産、育児・介護に関する制度や措置の利用を阻害する言動
- ③部下または同僚が妊娠・出産、育児・介護に関する制度や措置を利用したことによる嫌がらせ等
- ④部下が妊娠・出産等したことにより、解雇その他の不利益な取扱いを示唆する言動
- ⑤部下または同僚が妊娠・出産等したことに対する嫌がらせ等

7 部下である従業員がハラスメントを受けている事実を認めながら、これを黙認する上司の行為

(懲戒)

第4条 次の各号に掲げる場合に依り、当該各号に定める懲戒処分を行う。

- ①第3条第2項(①を除く)、第3項(⑤を除く。)、第4項①から⑤まで及び⑧、第5項(⑥を除く。)、第6項または第7項の行為を行った場合
就業規則第△条第1項に定めるけん責、減給、出勤停止又は降格
- ②前号の行為が再度に及んだ場合、その情状が悪質と認められる場合、第3条第2項①、第3項⑤、第4項⑥及び⑦、または第5項⑥の行為を行った場合
就業規則第△条第2項に定める懲戒解雇

(相談及び苦情への対応)

第5条 ハラスメントに関する相談窓口は●●課とし、その責任者は総務部長とする。総務部長は、異動の都度、相談窓口担当者に対し対応に必要な研修を行うものとする。

- 2 ハラスメントの被害者に限らず、すべての従業員は、**パワーハラスメント、カスタマーハラスメント、セクシュアルハラスメント、求職者等に対するセクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメント**に関する相談を相談窓口にご相談することができる。
- 3 対応マニュアルに沿い、相談窓口担当者は相談者からの事実確認の後、総務部長へ報告する。報告に基づき、総務部長は相談者のプライバシーに配慮した上で、行為者とされる者**(カスタマーハラスメントは必要に応じて)**、被害者、必要に応じて上司その他の従業員等に事実関係を聴取する。聴取を求められた従業員は、正当な理由なくこれを拒むことはできない。
- 4 対応マニュアルに沿い、総務部長は役員に事実関係を報告し、総務部長は、問題解決のための措置として、第4条による懲戒の他、行為者の異動等被害者の労働条件および就業環境を改善するために必要な措置を講じる。
- 5 相談及び苦情への対応に当たっては、関係者のプライバシーは保護されるとともに、相談をしたことまたは事実関係の確認に協力したこと(他社からの協力依頼によるものも含む。)等を理由として不利益な取扱いを行わない。

(再発防止の義務)

第6条 総務部長は、ハラスメント事案が生じた時は、周知の再徹底及び研修の実施、事案発生の原因の分析等、適切な再発防止策を講じなければならない。

(カスタマーハラスメントへの基本姿勢)

- 第7条 第2条第2項に掲げるカスタマーハラスメントに当たる行為に対しては、従業員の人格および就業環境を守る観点から会社として毅然とした対応を行う。従業員が安心して業務に従事できる環境を維持することは、結果として顧客に対する安定的かつ質の高いサービス提供につながるものであり、会社はこの考え方にに基づき、適切な対応方針及び支援体制を整備する。なお、具体的な対処内容については、「カスタマーハラスメント対応マニュアル」に定めることとする。
- 2 従業員は、顧客等に対し誠実かつ丁寧な対応を心がけ、常にサービス向上に努めるとともに、カスタマーハラスメントに当たる行為に対しては、「カスタマーハラスメント対応マニュアル」に従い対応すること。

(制度の利用等)

- 第7条 従業員は会社が整備する妊娠・出産、育児休業・介護休業等に関する制度を就業規則等により利用することができる。また、制度や措置を利用する場合には、早めに上司等に相談し、制度の円滑な利用のために業務に関わる従業員との円滑なコミュニケーションを図るよう努める。
- 2 会社は妊娠・出産、育児休業・介護休業等を行う従業員が安心して制度を利用し、仕事との両立が図れるよう業務体制の整備等を行う。

(その他)

第8条 **性別役割分担意識に基づく言動は、セクシュアルハラスメントの発生の原因や要因となり得ること、また、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する否定的な言動は、妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメントの発生の原因や背景となり得ることから、このような言動を行わないよう注意すること。**

附則 年 月 日より実施

「わが社はハラスメントを許しません！」

年 月 日

ハラスメントは、従業員や求職者等の個人としての尊厳を傷つける社会的に許されない行為です。わが社はハラスメント行為を許しません。わが社の従業員以外の人に対してもハラスメントを行ってははいけません。

私自身、ハラスメントのない働きやすい職場づくりに努めます。従業員の皆さんもハラスメントを発生させない、風通しのよい職場づくりを心掛けてください。

会社名 代表取締役

ハラスメント相談窓口はこちら！

ハラスメントに関する相談窓口は次の者です。電話やメールでも受け付けますので、一人で悩まずにご相談ください。また、実際にハラスメントが起こっている場合だけではなく、発生のおそれがある場合やハラスメントに当たるかどうか微妙な場合も含め、広く相談に対応し、事案に対処します。

相談には公平に、相談者だけではなく行為者とされる人等についても、**プライバシーを守って対応します**ので、安心してご相談ください。相談者はもちろん、事実関係の確認に協力した人に**不利益な取扱いはい行いません**。また、相談への対処後に再発防止のためにハラスメント防止対策について改めて周知徹底を行います。

【ハラスメント相談窓口】

課 氏名	TEL
メールアドレス	
課 氏名	TEL
メールアドレス	

ハラスメントが確認された場合は、就業規則に基づき行為者は懲戒処分の対象となることがあります。行為の具体的な態様・被害者の心情等を総合的に勘案して処分を決定します。



【カスタマーハラスメント相談窓口】

上記の窓口に加え、**上司**である**管理監督者**（課長、店長、施設長等）も窓口となります。
カスハラへの対処の内容を踏まえ、管理監督者がその場で事実関係を確認し対応します。 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る悪質な言動については、警察へ通報します。

	例えばこのようなこと	定義・留意事項
パワーハラスメント	①殴る、蹴るの暴行を受けた。 ②長時間、厳しい叱責を繰り返された。 ③集団で無視され、職場で孤立した。 ④私的な雑用の処理を強制的にさせられた。 ⑤嫌がらせのため仕事を与えられなかった。 ⑥私物のスマホを勝手に操作されメールを見られた。 	○パワハラとは、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、労働者の就業環境が害されるもの、をいいます。なお、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、パワハラに該当しません。 ○プライバシー保護の観点から、労働者の性的指向(恋愛感情や性的感情の対象となる性別の指向)・ジェンダーアイデンティティ(自己の性別についての認識)や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の労働者に知られることのないよう、労働者に周知・啓発する等の措置が必要です。

カスタマーハラスメント	①商品・サービスに関係のないプライバシーに関する要求をされた。 ②契約内容を大きく超えたサービスを要求された。 ③契約金額の大幅な減額を要求された。 ④商品やサービス等の内容とは関係ない不当な損害賠償を請求された。 ⑤殴る、蹴る、叩く等の暴行を受けた。 ⑥暴言を受けた。土下座を強要された。 ⑦大声をあげて労働者や周囲を威圧した。 ⑧同じ質問を執拗に繰り返された。当初の話からすり替えられた。 ⑨長時間に渡る居座りや長時間の電話により拘束された。 
-------------	--

ハラスメント相談対応マニュアル例<カスタマーハラスメント以外のハラスメントの場合>

【相談担当者・会社対応マニュアル例】

各事業所の担当者が相談に対応し、本社の総務部長が事実関係の調査の対応を行うケース

※事実関係の調査は総務部長など一定の権限を有する者が行い、相談には複数名で対応することが望ましい。

【相談担当者の対応手順】

1 担当者の職務

- ・相談者からの相談を受け、記録する。
- ・相談者に対し、相談窓口の役割や解決までの流れを説明する。
- ・相談者の了解を得た上で、総務部長に報告する。

2 相談を受けるに当たって留意事項

① 相談者のプライバシーに配慮する。

相談を受ける際には、プライバシーが確保できる場所・時間を設定し、相談内容は相談者の了解なく行為者とされる者に話をしないこと説明する。

相談者が同性の相談担当者の同席を希望する場合は、同性の担当者も同席できるよう配慮する。

② 不利益な取扱いはないことを説明する。

相談者に対し、会社として職場環境整備のために中立かつ厳正に対処をすること、相談したことにより社内で不利益な取り扱いを受けないことを説明する。行為者からの仕返しを恐れ、事実を公にしたい相談者にも説明し、理解を求める。

③ 了解を得た上で、面談中に記録を取る。

④ 相談者の話をよく聴く。

相談者が主張する事実を正確に把握することが目的のため、意見を言うことは原則として控える。

相談者に予断をもたず、相談者が訴える事実関係、気持ち及び相談者の希望等を正しく理解するよう心がける。

担当者の価値観や偏見をもつことなく相談に応じる。

ハラスメントかどうか微妙な内容でも、広く相談に対応する。

証拠書類(手帳や業務記録など)があれば、了解を得てコピーを取る。

1回の相談時間は50分程度が望ましい。

⑤ セカンドハラスメント(相談者が担当者の言動によって、更に傷つくこと)にならないよう、相談者を責めるような言動や興味本位で相談内容に関して必要以上の詮索をしないよう留意する。

【相談者に共感を示さない次のような言葉は厳禁です】

- ・ハラスメントを受けるなんて、あなたの言動にも問題(落ち度)があったのではないか。
- ・どうしてもっと早く相談しなかったのか。
- ・それはパワハラ・セクハラ・マタハラですね。／それはパワハラ・セクハラ・マタハラとは言えませんね。
- ・これぐらいは当たり前、それはあなたの考えすぎではないか。
- ・そんなことはたいしたことではない。我慢した方がよい。
- ・(行為者は)決して悪い人ではないから、問題にしない方がよい。
- ・そんなことでよくよせずに、やられたらやり返せばいい。
- ・個人的な問題だから、相手と二人でじっくり話し合えばいい。
- ・そんなことは無視すればいい。
- ・気にしても仕方ない。忘れて仕事に集中した方がよい。 など。

⑥ 行為者等の事情聴取を望むか、本相談のみでひとまず終了するか、相談終了後の処理内容の確認を行う。相談

者が行為者とされる者や他従業員からの事情聴取を望まない場合は、確認ができなければ、会社としてこれ以上の対応(行為者への指導や処分等)はできないことを説明する。相談者の意向を尊重して対応する。

⑦ 相談者が精神的に不安定な場合は、産業医などの医療専門家へすみやかに相談する。

3 相談内容の記録、報告手順

- ・記録は、所定の「相談受付票」により行う。
- ・「相談受付票」を総務部長あて提出する。
- ・「相談受付票」は、他の従業員の目に触れないよう、厳重に保管・管理する。

【本社の対応手順】

1 事実関係の調査

総務部長は、「相談受付票」を受付後、速やかに調査を開始する。調査は以下の手順で行う。事実確認ため、必要に応じて①、②を複数回行う。

① 相談者への事情聴取

相談内容の確認、追加事項の聴取、行為者への事情聴取の実施の諾否、相談者の今後の対応希望の確認を行う。

② 行為者とされる者への事情聴取

詳細な事実関係の確認(相談者の相談内容との比較のため、詳細に行う)を行う。

行為者に対しては、初めから犯人扱いせず中立的な立場で行う。

相談者に対する報復など厳禁であることを伝える。

③ 第三者からの事情聴取

双方の聴取内容を照合し、必要に応じて追加聴取や相談者の了解を得た上で目撃者等の第三者からの事情聴取を行う。第三者からの聴取に当たっては、プライバシー保護の観点から守秘義務を徹底させる。

2 判定

総務部長は、前項の調査結果から、事実認定を行う。

3 会社の措置

役員会などにより、調査結果及び会社の措置を決定する。

措置を行うに当たっては、次の手順で行う。

① ハラスメントの事実が確認できた場合

行為者に対しては、就業規則の懲戒処分に従い処分を行う。懲戒事由に該当しない場合であっても、必要に応じて配置転換、口頭注意等を行う。

被害者に対しては、本人の意向を尊重した措置を講ずるとともに、ハラスメントによって生じた不利益がある場合にはその回復に努める。

いずれの措置を講ずる場合でも、双方に対し判定結果及び会社としての対応についての説明を行い、納得を得られるよう努める。

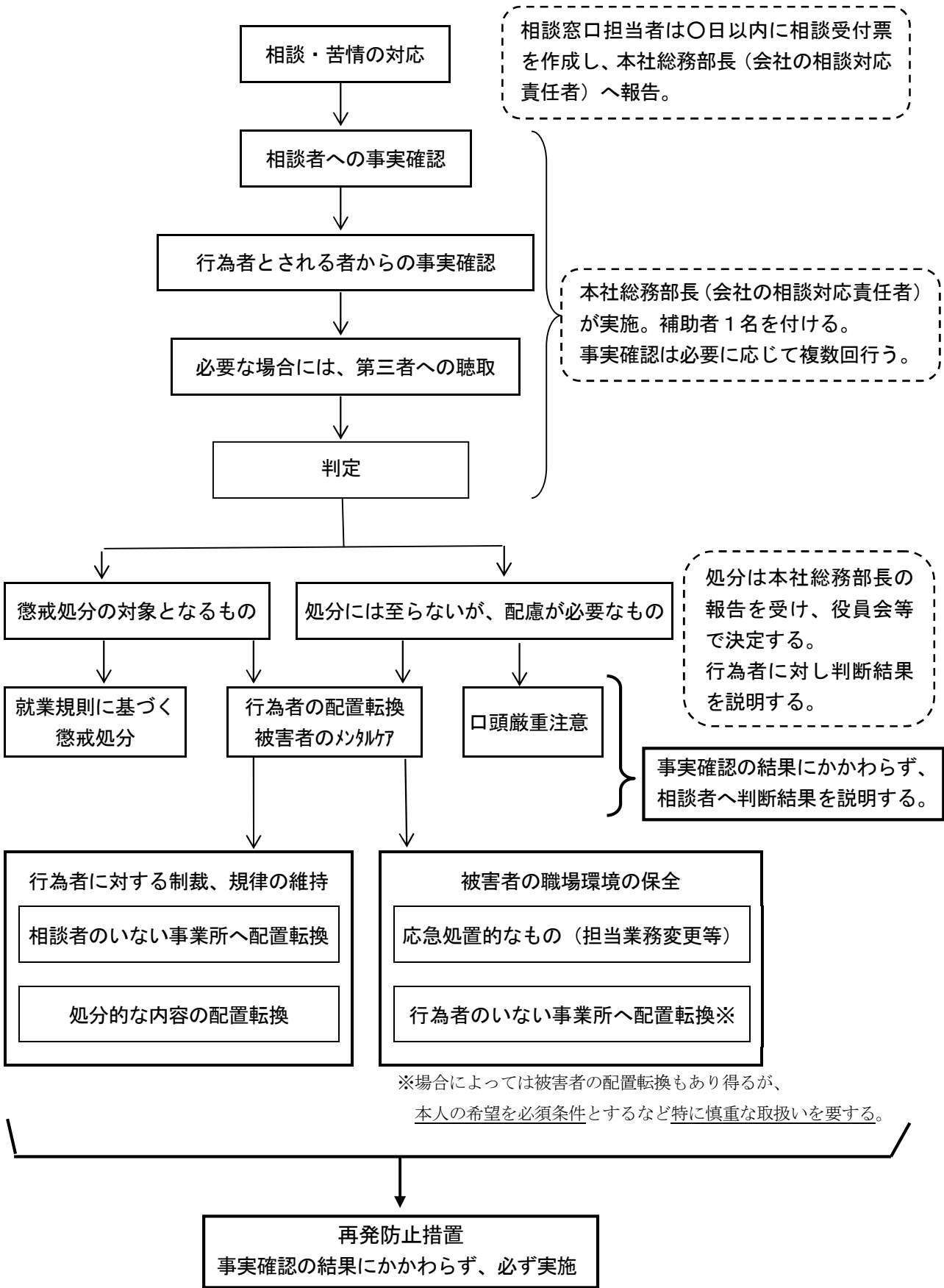
② ハラスメントの事実が確認できなかった場合

双方に対して、調査概要及び結果を説明する。

③ 再発防止対策

ハラスメントの事実の有無にかかわらず、職場環境や従来の方針等の周知方法について見直しを行い、全従業員への周知・徹底を図る。

相談・苦情への対応の流れ例



年 月 日

求職活動等を行う皆さまへ

会社名 _____ 代表取締役社長 _____

当社では、採用活動の過程において生じ得る、求職者等に対するセクシュアルハラスメント等（※）の防止に取り組んでいます。

求職者等の皆さまが安心して面談・選考に臨むことができるよう、以下のとおりルールを定めています。

（※）パワーハラスメントに類する行為、カスタマーハラスメントに類する行為、妊娠、出産等に関するハラスメントに類する行為及び育児休業等に関するハラスメントに類する行為を含む

【求職活動等における当社のルール】

1. 当社では、ハラスメント行為の防止について、従業員に対する周知・啓発を継続的に行っています。

2. 面談・面接、OB・OG訪問に関するルール

面談・面接の時間： _____ : _____ ~ _____ : _____

場 所： 本社会議室、社内打合せスペース、執務スペース等、会社が指定した場所（注1）

実施体制： 複数人で実施する、第三者の目が届く環境（オープンスペース等）で実施するなど、会社が認めた体制で行います。なお、会議室など閉じられた空間で行う際は必ず複数人で実施します。

連絡手段： やり取りにはE-mailのみを使用します。従業員は会社のメールアドレスを使用します。

【相談窓口について】

当社の採用活動において、万が一、従業員から性的な言動等を受けた場合には、以下の相談窓口までご連絡ください。ハラスメントに該当するか判断が難しい場合も含め、幅広くご相談を受け付け、適切に対応します。ご相談にあたっては、相談者のみならず、関係者のプライバシーにも十分配慮し、公平に対応します。

また、相談を行ったことや、事実確認に協力したことなどが、採用選考の判断に影響を与えることはありませんので、安心してご相談ください。

相談窓口（注2）

・総務課 _____

（TEL _____ メールアドレス _____ ）

・総務課 _____

（TEL _____ メールアドレス _____ ）

注1) オンラインやカフェ等のオープンスペースでの開催も考えられます。

注2) 求職者等は人事担当者への相談をためらうことも想定されることから、相談窓口の担当者として人事担当者以外の者を指定することも考えられます。