

# 職場におけるハラスメント防止対策について

厚生労働省

福島労働局 雇用環境・均等室

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

# 目次

## 1 職場におけるハラスメント防止対策について

## 2 改正労働施策総合推進法・男女雇用機会均等法について

- (1) 職場における顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）
- (2) 職場における求職者等に対するセクシュアルハラスメント（就活セクハラ）
- (3) あかるい職場応援団について

## 3 改正女性活躍推進法について

# 1

## 職場におけるハラスメント防止対策について

ひと、くらし、みらいのために



厚生労働省  
Ministry of Health, Labour and Welfare

# はじめに

## なぜハラスメント対策が重要なのかー

職場のパワーハラスメントやセクシュアルハラスメント等の様々なハラスメントは、働く人が能力を十分に発揮することの妨げになることはもちろん、個人としての尊厳や人格を不当に傷つける等の人権に関わる許されない行為です。また、企業にとっても、職場秩序の乱れや業務への支障が生じたり、貴重な人材の損失につながり、社会的評価にも悪影響を与えかねない大きな問題です。



令和5年度に厚生労働省が実施した「職場のハラスメントに関する実態調査」によると、過去3年以内にパワーハラスメントを受けたことがあると回答した方は19.3%でした。また、都道府県労働局における令和4年度の「パワーハラスメント」の相談件数は約5万件、「いじめ・嫌がらせ」の相談件数も約7万件であるなど、対策は喫緊の課題となっています。



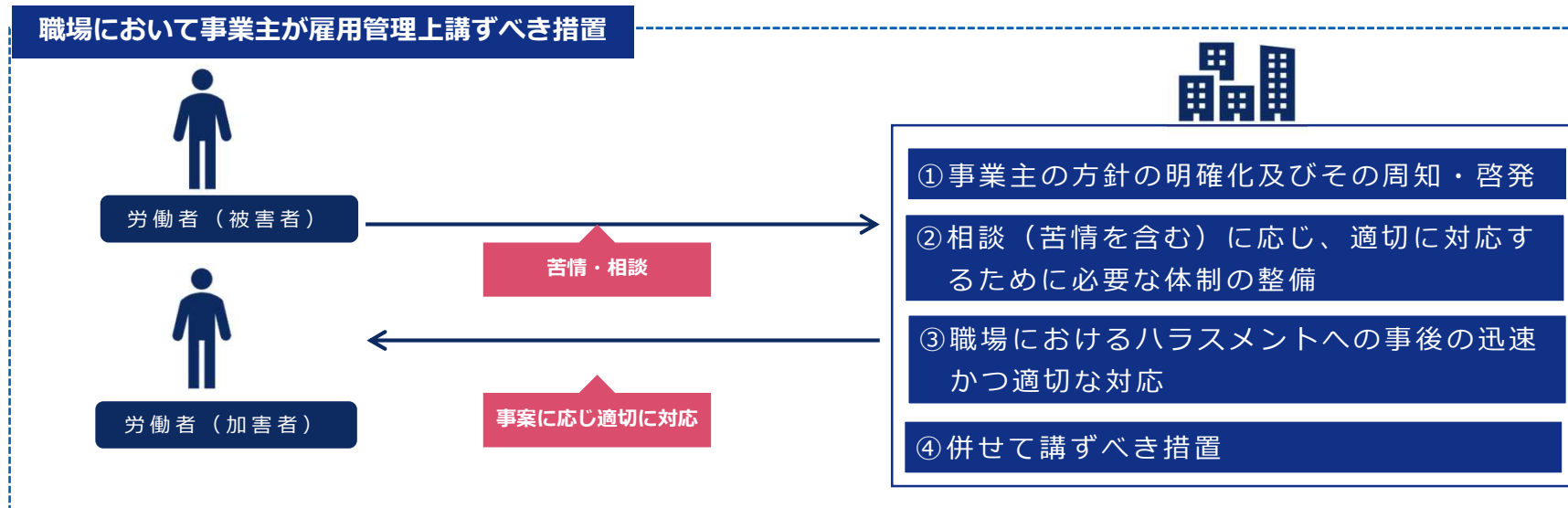
今回のセミナーでは、各ハラスメントの定義や事業主が講ずべき措置、具体的な対応例等について説明します。

# 現行のハラスメント法制

	雇用管理上の措置義務	法制化した年
セクシュアル ハラスメント	<p>○ <b>男女雇用機会均等法</b></p> <p>第11条 事業主は、職場において行われる性的な言動に対するその雇用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、又は当該性的な言動により当該労働者の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。</p>	<p>平成9年改正： 事業主の配慮義務</p> <p>↓</p> <p>平成18年改正： 事業主の措置義務</p>
妊娠・出産 等に関するハ ラスメント	<p>○ <b>男女雇用機会均等法</b></p> <p>第15条 事業主は、職場において行われるその雇用する女性労働者に対する当該女性労働者が妊娠したこと、出産したこと、労働基準法第65条第1項の規定による休業を請求し、又は同項若しくは同条第2項の規定による休業をしたことその他の妊娠又は出産に関する事由であつて厚生労働省令で定めるものに関する言動により当該女性労働者の就業環境が害されることのないよう、当該女性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。</p>	<p>平成28年改正： 事業主の措置義務</p>
育児・介護 休業等に関 するハラスメ ント	<p>○ <b>育児・介護休業法</b></p> <p>第25条 事業主は、職場において行われるその雇用する労働者に対する育児休業、介護休業その他の子の養育又は家族の介護に関する厚生労働省令で定める制度又は措置の利用に関する言動により当該労働者の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。</p>	<p>平成28年改正： 事業主の措置義務</p>
パワーハラス メント	<p>○ <b>労働施策総合推進法</b></p> <p>第31条 事業主は、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つて、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の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。</p>	<p>令和元年改正： 事業主の措置義務</p>

# 職場におけるハラスメントについて事業主が雇用管理上講ずべき措置

○ 職場におけるハラスメントを防止するために、事業主が雇用管理上講ずべき措置が指針において定められており、実際に事案が発生した場合、事業主は雇用管理上の措置義務に基づき適切に対応しなければならない。



## 事業主が雇用管理上講ずべき措置の主な内容

- ① **事業主の方針の明確化及びその周知・啓発**：ハラスメントの内容、ハラスメントを行ってはならない旨の方針の明確化、管理監督者を含む労働者への周知啓発。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に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発。
- 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**：相談窓口の周知。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であっても、広く相談に対応。
- ③ **職場におけるハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応**：事実関係を迅速かつ正確に確認。事実関係の確認後は、速やかに被害者に対する配慮のための措置とともに、行為者に対する措置を適切に対応する。再発防止に向けた措置を講ずる。
- ④ **併せて講ずべき措置**：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。事業主に相談したこと等を理由として、解雇その他の不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発をする。

（根拠法）

- 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：男女雇用機会均等法    ○育児休業・介護休業等に関するハラスメント：育児・介護休業法  
○パワーハラスメント：労働施策総合推進法

## 改正労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法について

- ( 1 ) 職場におけるカスタマーハラスメント防止措置
- ( 2 ) 求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止措置
- ( 3 ) あかるい職場応援団について



# 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の概要（令和7年法律第63号、令和7年6月11日公布）

## 改正の趣旨

多様な労働者が活躍できる就業環境の整備を図るため、ハラスメント対策の強化、女性活躍推進法の有効期限の延長を含む女性活躍の推進、治療と仕事の両立支援の推進等の措置を講ずる。

## 改正の概要

### 1. ハラスメント対策の強化【労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法】

- ① 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。  
※ 職場において行われる顧客、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、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就業環境を害すること
- ② 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。
- ③ 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。

### 2. 女性活躍の推進【女性活躍推進法】

- ① 男女間賃金差異及び女性管理職比率の情報公表を、常時雇用する労働者の数が101人以上の一般事業主及び特定事業主に義務付ける。
- ② 女性活躍推進法の有効期限（令和8年3月31日まで）を令和18年3月31日まで、10年間延長する。
- ③ 女性の職業生活における活躍の推進に当たっては、女性の健康上の特性に配慮して行われるべき旨を、基本原則において明確化する。
- ④ 政府が策定する女性活躍の推進に関する基本方針の記載事項の一つに、ハラスメント対策を位置付ける。
- ⑤ 女性活躍の推進に関する取組が特に優良な事業主に対する特例認定制度（プラチナえるぼし）の認定要件に、求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止に係る措置の内容を公表していることを追加する。
- ⑥ 特定事業主行動計画に係る手続の効率化を図る。

等

## 施行期日

令和8年10月1日（予定）（ただし、1③及び2②から④までは公布日、2①及び⑥は令和8年4月1日）



# (1) 顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）

## パワハラ防止指針における「顧客等からの著しい迷惑行為」

### 「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」（抄）

#### 7 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の内容

事業主は、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（その者が法人である場合にあっては、その役員）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、例えば、(1)及び(2)の取組を行うことが望ましい。また、(3)のような取組を行うことも、その雇用する労働者が被害を受けることを防止する上で有効と考えられる。

##### (1) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

事業主は、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関する労働者からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備として、4(2)イ及びロの例も参考にしつつ、次の取組を行うことが望ましい。

また、併せて、労働者が当該相談をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発することが望ましい。

イ 相談先（上司、職場内の担当者等）をあらかじめ定め、これを労働者に周知すること。

ロ イの相談を受けた者が、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。

##### (2) 被害者への配慮のための取組

事業主は、相談者から事実関係を確認し、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が認められた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための取組を行うことが望ましい。

（被害者への配慮のための取組例）

事案の内容や状況に応じ、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一人で対応させない等の取組を行うこと。

##### (3) 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

(1)及び(2)の取組のほか、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からその雇用する労働者が被害を受けることを防止する上では、事業主が、こうした行為への対応に関するマニュアルの作成や研修の実施等の取組を行うことも有効と考えられる。また、業種・業態等によりその被害の実態や必要な対応も異なると考えられることから、業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進めることも、被害の防止に当たっては効果的と考えられる。

# (1) 顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）

## ハラスメント対策の強化

【労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法】

### 改正の趣旨

- ・ 職場におけるハラスメントは、労働者の尊厳や人格を傷付け、職場環境を悪化させる、あってはならないもの。
- ・ これまでも順次対策の強化が図られてきたが、都道府県労働局へのハラスメントに係る相談件数は依然高止まりしているほか、近年、カスタマーハラスメントや、求職者等に対するセクシュアルハラスメントが社会的に問題となっている。

⇒ 更なるハラスメント対策の強化を通じて、全ての労働者が活躍することのできる就業環境の実現を図る。

### 見直し内容

#### ① カスタマーハラスメント対策の強化（労働施策総合推進法） 施行日：令和8年10月1日

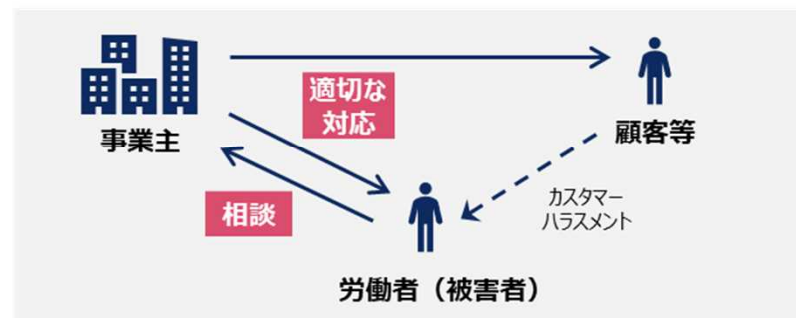
- カスタマーハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、措置の具体的な内容については国が指針を定めることとする。

##### 《カスタマーハラスメントとは》

- (1) 職場において行われる、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、
- (3) 当該労働者の就業環境を害すること

##### 《具体的な措置の内容》

- (1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- (2) 相談体制の整備・周知
- (3) 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、抑止のための措置等



※ 厚生労働大臣（都道府県労働局）は、事業主に対して、助言、指導、勧告等を行うことができる。

- カスタマーハラスメントを行ってはならないこと等に対する関心と理解を深めることや、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に注意を払うよう努めること等を、**国、事業主、労働者及び顧客等の責務として明確化**する。

# （１）顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）

## カスタマーハラスメントとは



- ① **職場において行われる顧客、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
- ③ 当該労働者の就業環境を害すること

参照：防止指針第2（１）

- なお、顧客等からの苦情の全てが職場におけるカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われたものは、いわば正当な申入れであり、職場におけるカスタマーハラスメントには当たらない。
- また、障害者から労働者に対して、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律で禁止されている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、職場におけるカスタマーハラスメントには当たらず、同法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならないことに留意が必要である。
- 加えて、職場におけるカスタマーハラスメントには、店舗及び施設等において対面で行われるもののみならず、電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれるものである。

# (1) 顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）

## 社会通念上許容される範囲を超えた言動とは

### 「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言動とは

- 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。
- 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も留意する必要がある。

# (1) 顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）

## 「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
  - ・ 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





# (1) 顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）

## <カスタマーハラスメントの典型的な例>

- ・「慰謝料払ったら許してやるよ」と要求された。「土下座しろ」と強要された。
- ・「SNSにアップしてやるよ」と脅迫された。「つべこべ言うな。言われた通りにしろ」と言われた。
- ・「お客様は神様じゃないのか」と言われた。

### 「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

### 「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

(要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの)

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- ・土下座の要求
- ・継続的(繰り返し)、執拗(しつこい)な言動
- ・拘束的(不退去、居座り、監禁)な行動
- ・性的な言動 等

(要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの)

- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求 等



# (1) 顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）

事業主は、**カスタマーハラスメント**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、以下に掲げる措置を講じなければなりません。

## 事業主が講ずべき措置



- (1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- (2) 相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- (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
- (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
- (5) (1)から(4)までの措置と併せて講ずべき措置



# (1) 顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）

## (1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- 事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針の明確化、労働者に対するその方針の周知・啓発として、次の措置を講じなければならない。  
その際、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には、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もあると考えられる。  
そのため、職場においてこれらを幅広く解消していく取組を進めることも、職場におけるカスタマーハラスメントの防止の効果を高める上で重要であることに留意することが必要である。

### イ 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。

#### 対応例

- ・ 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に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記載し、配布等すること。等

# (1) 顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）

## (1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

### □ 職場におけるカスタマーハラスメントの内容及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への対処の内容を、管理監督者を含む労働者に周知すること。

対処の内容については、職場におけるカスタマーハラスメントが発生し、その場で労働者から管理監督者等に報告があった場合や管理監督者等が現認した場合は、当該管理監督者等が直ちに適切な対応を行うことが必要な場合もあることを踏まえ、その内容を定めること。

#### 対処の 内容の例

- ・ 労働者から管理監督者等に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。
- ・ 可能な限り労働者を一人で対応させないこと。  
また、必要に応じて当該労働者に代わって管理監督者等が対応すること。
- ・ 顧客等とのやり取りを録音・録画すること。  
なお、録音・録画に当たって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。
- ・ 労働者から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退店を求めたり、電話を切ったりすること。
- ・ 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
- ・ 現場対応が困難な場合においては、本社・本部等へ情報共有を行い、指示を仰ぐこと。
- ・ 法的な手続が必要な場合には、法務部門等と連携し、弁護士へ相談すること。

#### 対応例

- ・ カスタマーハラスメントへの対処の内容を定め、当該規定と併せて、カスタマーハラスメントの内容を労働者に対して周知すること。
- ・ 顧客等への対応に関するマニュアル等に、カスタマーハラスメントの内容及びカスタマーハラスメントへの対処の内容を記載し、労働者に対して周知すること。
- ・ カスタマーハラスメントの内容及びカスタマーハラスメントへの対処の内容を労働者に対して周知するための研修、講習等を実施すること。

# (1) 顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）

そのクレーム、やりすぎていませんか？

SNSにアップしてやるよ

SNSにアップしてやるよ

土下座しろ!!

お客様は神様じゃないのか!

つぐへええええ! 言われたとおりしる!

お困りしたら許してやるよ

暴力、暴言、土下座の強要...

## STOP! カスタマーハラスメント

一みなさまに気持ちよく過ごしていただくために

**カスタマーハラスメントとは？**

カスタマーハラスメントとは、例えば、

- ・過大な要求や不当な言いがかりなど、主張内容等に問題があるもの
- ・主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、主張方法に問題があるものが考えられます。

暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

**意見を伝える際のポイント**

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

- ①ひと呼吸、置きましょう!
- ②言いたいこと、要求したいことを明確に、そして理由を丁寧に伝えましょう!
- ③従業員の説明も聞きましょう!

国土交通省 経済産業省 消費者庁 厚生労働省 法務省 警察庁 農林水産省

## NO! カスハラ

お客様と従業員が尊重しあえる社会

**NO!**

**NO!**

AJS オール日本スーパーマーケット協会

全国スーパーマーケット協会

経済産業省

厚生労働省



# (1) 顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）

## (2) 相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- 事業主は、労働者からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備として、次の措置を講じなければならない。なお、相談に対応する担当者として、労働者の上司に当たる管理監督者等を定めることも考えられる。

### イ 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。

なお、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をすることも考えられる。



対応例

- ・ 相談に対応する担当者をあらかじめ定めること。
- ・ 相談に対応するための制度を設けること。
- ・ 外部の機関に相談への対応を委託すること。

### カスタマーハラスメント相談窓口

カスハラ相談窓口担当者：〇〇〇〇（男性）  
〇〇〇〇（女性）  
電話番号：〇〇〇-〇〇〇〇  
メールアドレス：△△△△△.go.jp

# (1) 顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）

## (2) 相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

### □ イの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。

また、相談窓口においては、被害者が萎縮するなどして相談を躊躇する例もあること等も踏まえ、相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止めなどその認識にも配慮しながら、職場におけるカスタマーハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、職場におけるカスタマーハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行うようにすること。

#### 対応例

- 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、その内容や状況に応じて、相談窓口の担当者と関係部門とが連携を図ることができる仕組みとすること。
- 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、あらかじめ作成した留意点などを記載したマニュアルに基づき対応すること。
- 相談窓口の担当者に対し、相談を受けた場合の対応についての研修を行うこと。

# (1) 顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）

## (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

- イにより、職場におけるカスタマー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こと。
  - ・ (1)□において定める対処の内容を踏まえ、事案の内容や状況に応じ、管理監督者等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こと等の措置を講ずること。
  - ・ 事案の内容や状況に応じ、行為者に対応する担当者の変更又は複数人で対応すること、被害者と行為者を引き離すための配置転換、管理監督者又は事業場内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こと。  
また、あわせて、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へ通報することや、法的な手続が必要な場合には法務部門等と連携し、弁護士へ相談することもある。 等



# (1) 顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）

## (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

ハ 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図る等の**再発防止に向けた措置を講ずること**。その際、必要に応じて、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ことも考えられる。  
あわせて、必要に応じて事案の内容や対応経緯を記録し、個人情報への取扱いに留意して関係部門に共有し、再発防止に活用することも考えられる。  
また、職場におけるカスタマーハラスメントが生じた事実が確認できなかった場合においても、同様の措置を講ずること。

### 対応例

- 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及びカスタマーハラスメントへの対処の内容を、社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に改めて掲載し、配布等すること。
- また、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が把握された場合には、その問題等そのものの改善を図ること。
- 労働者に対して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及びカスタマーハラスメントへの対処の内容を周知・啓発するための研修、講習等を改めて実施すること。



# (1) 顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）

## (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

- 事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントの抑止のための措置として、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に周知するとともに、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。なお、特に悪質と考えられるものへの対処の例としては次のようなものがあるが、当該方針に記載する対処の内容を検討するに当たっては、各業法等による定めがある場合等、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ことが効果的である。

### 対処の方針の例

- ・ 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
- ・ 行為者に対して警告文を発出すること。
- ・ 法令の制限内において行為者に対して商品の販売、サービスの提供等をしないこと。
- ・ 行為者に対して店舗及び施設等への出入りを禁止すること。
- ・ 民事保全法に基づく仮処分命令を申し立てること。

### 対応例

- ・ (1)口の措置を実施する際に、併せて、職場におけるカスタマーハラスメントのうち、特に悪質と考えられるものへの対処の方針を定め、労働者に対して周知すること。  
加えて、当該対処を講ずることができるよう、関係部門間の連携等の体制を整備すること。

# (1) 顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）

## (5) (1)から(4)までの措置と併せて講ずべき措置

○ (1)から(4)までの措置を講ずるに際しては、併せて次の措置を講じなければならない。

イ 職場におけるカスタマー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、相談への対応又は当該カスタマー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。

### 対応例

・ 相談者等のプライバシーの保護のために必要な事項をあらかじめマニュアルに定め、相談窓口の担当者が相談を受けた際には、当該マニュアルに基づき対応するものとする。等

□ 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若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又は調停の出頭の求めに応じたこと（以下「カスタマーハラスメントの相談等」という。）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。

### 対応例

・ 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おいて、カスタマーハラスメントの相談等を理由として、労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を規定し、労働者に周知・啓発をすること。等

# (1) 顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）

## 裁判例

### 【裁判例】NHKサービスセンター事件（東京高裁 令4.11.22判決）

コールセンターで勤務していた労働者が、電話対応の業務でわいせつ発言や暴言等を受けたことにつき、事業主がわいせつ発言や暴言等に触れさせないようにする安全配慮義務（労働契約法5条）に違反したと主張し、事業主に対して損害賠償を請求したが、事業主に安全配慮義務違反はなく損害賠償責任を負わないと判断され、請求が棄却された。

#### 1. 事業場におけるカスハラ等への対策の内容

労働者には事前にコミュニケーターの対応手順（マニュアル）が作成され、周知されていた。具体的には、わいせつ電話については、転送指示を待たずに直ちに上司であるスーパーバイザーに転送すること、及び、同じ日における同一人物からの2回目以降のわいせつ電話に対しては、コミュニケーターの判断で即切断することが認められていた。また、電話で大声が出されるような場合は、ヘッドセット（電話の受話器）を外したり、転送したりすることが認められていた。

#### 2 安全配慮義務の観点から見た評価

(1) 上記1などから、事業主は「視聴者のわいせつ発言や暴言、著しく不当な要求からコミュニケーターの心身の安全を確保するためのルールを策定」し、それに沿った対応をしていると認められる。

(2) さらに、労働者においては、電話によるメンタルヘルス相談や、面接によるカウンセリング等を無料で受けられること、ストレスチェックを実施し、必要な場合に希望により産業医の面接指導が受けられることなどを「総合考慮すれば、事業主について労働者に対する安全配慮義務を怠ったと認めることはできない」として、事業主の損害賠償責任を否定した。

# (1) 顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）

カスタマーハラスメント対策を講じる際、事業主は、カスタマーハラスメントを防止するため、消費者の心理や障害特性等についての資料の配付や研修等の実施により、労働者の顧客等への理解を深めることが望ましいとされています。

## 顧客等への理解を深めるための啓発資料（消費者の心理）

### 啓発冊子「ぼのぼのと考えよう カスハラってなんのこと？」（消費者庁）

カスタマーハラスメントへの対策として、消費者側と事業者・労働者側の双方でカスタマーハラスメントに対する共通認識を持ち、その発生を防止するために、幅広い世代に向けた啓発冊子です。

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_education/public\\_awareness/harassment\\_from\\_customers/index.html](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awareness/harassment_from_customers/index.html)



## 顧客等への理解を深めるための啓発資料（障害特性）

### 事業者向けガイドライン（対応指針）（事業を所管する府省庁）

事業所管省庁において、不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供義務に関する基本的な考え方、相談体制や研修啓発体制の整備等について示しています。

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioshishin.html>



### 障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト（内閣府）

合理的配慮の提供における代表事例や提供事例集のリンク等を掲載しています。

<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/>



### 障害者差別の解消に関する事業者等の取組状況調査（内閣府）

事業者等における「対応指針」への対応状況調査の結果や好事例集を掲載しています。

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/tyosa/r07jirei/index-w.html>



### 障害者差別解消法 福祉事業者向けガイドライン（厚生労働省）

P17～P32では、代表的な障害特性と対応時に配慮すべき事項について示しています。福祉分野以外の業界でも状況に応じて参考にいただけます。

[https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/R6fukushi\\_guideline.pdf](https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/R6fukushi_guideline.pdf)



### 宿泊者に対する接遇研修ツール（厚生労働省・観光庁）

従業員向け研修の企画立案や、実際の研修の場面でご活用いただけるツールです。旅館業以外の業界でも状況に応じて参考にいただけます。

<https://www.mhlw.go.jp/content/11130500/001469650.pdf>



## 顧客等への理解を深めるための啓発資料（認知症）

### 知っておきたい認知症の基本（政府広報オンライン）

認知症についての基本的な疑問にお答えする記事です。

<https://www.gov-online.go.jp/article/202501/entry-7013.html>



### 認知症バリアフリー社会実現のための手引き（日本認知症官民協議会）

認知症バリアフリー社会の実現への取り組みを推進していくための手立てとして、業種ごとに作成された手引きです。

<https://ninchisho-kanmin.or.jp/guidance.html>



## こちらもご活用ください

### 障害者差別に関する相談窓口「つなぐ窓口」

障害者差別解消法に関する質問に対して回答することや、障害を理由とする差別に関する相談事案を適切な自治体・各府省庁等の相談窓口に円滑につなげるための調整・取次を行うことを目的に設置している窓口です。事業主の皆さまもご相談いただけます。

<https://sabekai-tsunagu.go.jp/>





## (2) 求職者等に対するセクシュアルハラスメント

「事業主が職場における性的な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）」（抄）

### 7 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の内容

3 の事業主及び労働者の責務の趣旨に鑑みれば、**事業主は、当該事業主が雇用する労働者が、他の労働者（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。）のみならず、個人事業主、インターンシップを行っている者等の労働者以外の者に対する言動についても必要な注意を払うよう配慮するとともに、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）自らと労働者も、労働者以外の者に対する言動について必要な注意を払うよう努めることが望ましい。**

こうした責務の趣旨も踏まえ、**事業主は、4(1)イの職場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の明確化等を行う際に、当該事業主が雇用する労働者以外の者（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及び労働者以外の者）に対する言動についても、同様の方針を併せて示すことが望ましい。**

また、これらの者から職場におけるセクシュアル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、4 の措置も参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めることが望ましい。

## (2) 求職者等に対するセクシュアルハラスメント

### 見直し内容

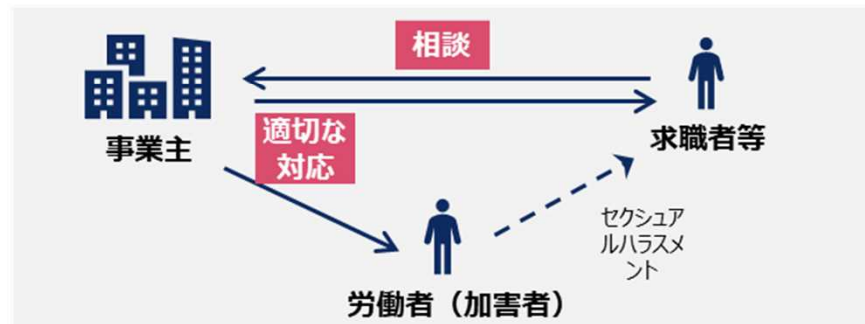
#### ② 求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策の強化（男女雇用機会均等法）

施行日：令和8年10月1日

- 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、措置の具体的な内容については国が指針を定めることとする。

##### 《具体的な措置の内容》

- (1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発  
(例：面談等を行う際のルールをあらかじめ定めておくこと等)
- (2) 相談体制の整備・周知
- (3) セクシュアルハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応  
(例：相談への対応、被害者への謝罪等) 等



※ 厚生労働大臣（都道府県労働局）は、事業主に対して、助言、指導、勧告等を行うことができる。

- 求職者等に対するセクシュアルハラスメントを行ってはならないこと等に対する関心と理解を深めることや、求職者等に対する言動に注意を払うよう努めること等を、**国、事業主及び労働者の責務として明確化**する。

#### ③ 職場におけるハラスメントを行ってはならないという規範意識の醸成に係る規定の創設（労働施策総合推進法）

施行日：公布の日（令和7年6月11日）

- 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。

## (2) 求職者等に対するセクシュアルハラスメント



### 2 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容

#### (1) 求職活動等におけるセクシュアルハラスメント

- 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、また、被害を受けた者の性的指向又はジェンダーアイデンティティにかかわらず、当該者に対する求職活動等におけるセクシュアルハラスメントも、本指針の対象。

#### (2) 「求職活動等」

- 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、S N S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、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。

- ・ 企業の採用面接への参加
- ・ 企業の雇用する労働者への訪問
- ・ 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、看護実習等の実習の受講





## (2) 求職者等に対するセクシュアルハラスメント

### 2 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容

#### (5) 「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、胸等に触ったため、当該求職者等が苦痛に感じてその求職活動等の意欲が低下していること。
- 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ため、当該求職者等が苦痛に感じてインターンシップ中の活動が手につかないこと。
- 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ため、求職者等が苦痛に感じてインターンシップ中の活動が手につかないこと。
- 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、求職者が苦痛に感じてその求職活動の意欲が低下していること。
- 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、当該求職者等が苦痛に感じてその求職活動等の意欲が低下していること。
- 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い、当該求職者等が苦痛に感じてその求職活動等の意欲が低下していること。



## (2) 求職者等に対するセクシュアルハラスメント

### 事業主が講ずべき措置

#### 4 事業主が求職活動等における性的な言動に起因する問題に関し 雇用管理上講ずべき措置の内容

- (1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- (2) 相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- (3) 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応
- (4) (1)から(3)までの措置と併せて講ずべき措置

## (2) 求職者等に対するセクシュアルハラスメント

### (1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- 事業主は、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の明確化、労働者及び求職者等に対するその方針の周知・啓発として、次の措置を講じなければならない。

イ 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容及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。

#### 対応例

- ・ 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おいて、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規定し、当該規定と併せて、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容及び性別役割分担意識に基づく言動がセクシュアルハラスメントの発生の原因や背景となり得ることを、労働者に周知・啓発すること。等

## (2) 求職者等に対するセクシュアルハラスメント

### (1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- 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及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。

#### 対応例

- 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おいて、  
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対する懲戒規定を定め、  
その内容を労働者に周知・啓発すること。 等

## (2) 求職者等に対するセクシュアルハラスメント

### (1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

#### ハラスメント防止に関するガイドライン

- ハラスメントを許しません！！

-----  
-----

- ハラスメントとは
- 行為が認められた場合は懲戒規定に則って厳しく処罰します！

ハ 求職活動等に関するルールをあらかじめ明確化し、これを労働者及び**求職者等に周知・啓発**すること。

#### 対応例

- 労働者に対しては、面談時間及び場所の指定、実施体制並びにやり取りに用いるSNSの種類の指定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。
- 求職者等に対しては、上記規則を踏まえ、面談等に関する留意事項をホームページやパンフレット等の広報手段を用いて周知等すること。
- なお、労働者に対する周知・啓発に当たっては、求職活動等以外の場面においても求職者等に対する言動に必要な注意を払うよう、併せて周知することもある。

## (2) 求職者等に対するセクシュアルハラスメント

### (2) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- 事業主は、求職者等からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備として、次の措置を講じなければならない。

イ 相談窓口をあらかじめ定め、求職者等に周知すること。なお、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る。

対応例

(相談窓口をあらかじめ定めていると認められる例)

- ・ 相談に対応する担当者をあらかじめ定めること。
- ・ 相談に対応するための制度を設けること。
- ・ 外部の機関に相談への対応を委託すること。

(求職者等に周知していると認められる例)

- ・ 求職者等に対し、パンフレット、ホームページ等によって、相談窓口を周知すること。

## (2) 求職者等に対するセクシュアルハラスメント

### (2) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- イの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。また、相談窓口においては、被害者が萎縮するなどして相談を躊躇する例もあること等も踏まえ、相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止めなどその認識にも配慮しながら、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行うようにすること。

#### 対応例

- 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、その内容や状況に応じて、相談窓口の担当者と関係部門とが連携を図ることができる仕組みとすること。
- 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、あらかじめ作成した留意点などを記載したマニュアルに基づき対応すること。
- 相談窓口の担当者に対し、相談を受けた場合の対応についての研修を行うこと。



## (2) 求職者等に対するセクシュアルハラスメント

### (3) 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

- 事業主は、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の申出があった場合において、その事案に係る事実関係の迅速かつ正確な確認及び適正な対処として、次の措置を講じなければならない。

#### イ 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。

##### 対応例

- ・ 相談窓口の担当者、人事部門又は専門の委員会等が、相談者及び行為者の双方から事実関係を確認すること。その際、相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止めなどその認識にも適切に配慮すること。また、相談者と行為者との間で事実関係に関する主張に不一致があり、事実の確認が十分にできないと認められる場合には、第三者からも事実関係を聴取する等の措置を講ずること。 等

## (2) 求職者等に対するセクシュアルハラスメント

### (3) 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

□ イにより、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、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと。

対応例

- ・ 事案の内容や状況に応じ、被害者と行為者を引き離すための対応、行為者の謝罪、又は人事担当者による被害者への相談対応等の措置を講ずること。

ハ イにより、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。

対応例

- ・ 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おける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等に基づき、行為者に対して必要な懲戒その他の措置を講ずること。あわせて、事案の内容や状況に応じ、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こと。 等

## (2) 求職者等に対するセクシュアルハラスメント

### (3) 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

二 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。なお、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なかった場合においても、同様の措置を講ずること。

対応例

- 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及び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厳正に対処する旨の方針を、社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に改めて掲載し、配布等すること。
- 労働者に対し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意識を啓発するための研修、講習等を改めて実施すること。

## (2) 求職者等に対するセクシュアルハラスメント

### (4) (1)から(3)までの措置と併せて講ずべき措置

○ (1)から(3)までの措置を講ずるに際しては、併せて次の措置を講じなければならない。

イ 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、  
相談への対応又は当該セクシュアル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、その旨を労働者及び求職者等に対して周知すること。

- ・ 相談者・行為者等のプライバシーの保護のために必要な事項をあらかじめマニュアルに定め、相談窓口の担当者が相談を受けた際には、当該マニュアルに基づき対応するものとする。等

## (2) 求職者等に対するセクシュアルハラスメント

### (4) (1)から(3)までの措置と併せて講ずべき措置

- 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又は調停の出頭の求めに応じたこと（以下「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事実関係の確認等」という。）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。

#### 対応例

- ・ 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おいて、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事実関係の確認等を理由として、当該労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を規定し、労働者に周知・啓発をすること。 等

## (2) 求職者等に対するセクシュアルハラスメント

### 5 事業主が求職活動等における性的な言動に起因する問題に関し 行うことが望ましい取組の内容

- (1) 求職活動等を行う大学生や専門学校生が所属する教育機関が設置する相談窓口の担当者等の求職者等の関係者から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に関する情報提供があった場合には、連携し、適切な対応を行うことが望ましい。
- (2) 事業主は、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を有する者による求職活動等におけるセクシュアル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、必要に応じて適切な対応を行うように努めることが望ましい。



# (3) あかるい職場応援団について



ハラスメント裁判事例、他社の取組など  
ハラスメント対策の総合情報サイト  
**あかるい職場応援団**



あかるい職場応援団  
公式Facebook



あかるい職場応援団  
X (旧Twitter)

検索ワード...



文字サイズ 小 中 大



厚生労働省  
ひと、くらし、みらいのために

ハラスメントの定義

ハラスメントの類型と種類

動画で学ぶハラスメント

裁判例を見てみよう

他の企業はどうしてる？

カスタマーハラスメント対  
策企業事例

Q&A

相談窓口のご案内

**ハラスメント**  
オンライン研修講座



職場のハラスメントを知る（パワハラ、セクハラ、いわゆるマタハラ）

「ハラスメントで困った」  
悩んでいる方



「ハラスメントって言われた!」  
管理職の方



「社内でハラスメント発生!」  
人事担当の方



その他のハラスメントを知る



カスタマーハラスメント



就活ハラスメント

# 改正女性活躍推進法について

一令和 8 年 4 月 1 日施行一

ひと、くらし、みらいのために



厚生労働省  
Ministry of Health, Labour and Welfare

これまで従業員数301人以上の企業に公表が義務付けられていた男女間賃金差異について、101人以上の企業に公表義務を拡大するとともに、新たに女性管理職比率についても101人以上の企業に公表を義務付けます。（従業員数100人以下の企業は努力義務の対象です。）

企業等規模	改正前	改正後
<u>301人以上</u>	<u>男女間賃金差異</u> に加えて、 <u>2項目以上を公表</u>	<u>男女間賃金差異</u> 及び <u>女性管理職比率</u> に加えて、 <u>2項目以上を公表</u>
<u>101人～300人</u>	<u>1項目以上を公表</u>	<u>男女間賃金差異</u> 及び <u>女性管理職比率</u> に加えて、 <u>1項目以上を公表</u>

「女性労働者に対する職業生活に関する 機会の提供」 以下の7項目から1項目以上を選択	「職業生活と家庭生活との両立に資する 雇用環境の整備」 以下の7項目から1項目以上を選択
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 採用した労働者に占める女性労働者の割合</li> <li>・ 男女別の採用における競争倍率</li> <li>・ 労働者に占める女性労働者の割合</li> <li>・ 係長級にある者に占める女性労働者の割合</li> <li>・ 役員に占める女性の割合</li> <li>・ 男女別の職種又は雇用形態の転換実績</li> <li>・ 男女別の再雇用又は中途採用の実績</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 男女の平均継続勤務年数の差異</li> <li>・ 10事業年度前及びその前後の事業年度に採用された労働者の男女別の継続雇用割合</li> <li>・ 男女別の育児休業取得率</li> <li>・ 労働者の一月当たりの平均残業時間</li> <li>・ 雇用管理区分ごとの労働者の一月当たりの平均残業時間</li> <li>・ 有給休暇取得率</li> <li>・ 雇用管理区分ごとの有給休暇取得率</li> </ul>

**Q** 具体的にはいつの期間の数値をいつまでに公表する必要があるのか。

**A** 初回の「男女間賃金差異」及び「女性管理職比率」の情報公表は、改正法の施行後に最初に終了する事業年度の実績を、その次の事業年度の開始後おおむね3か月以内に公表する必要があります。

例えば	令和8年4月末に事業年度が終了する企業	⇒	おおむね令和8年7月末までに公表
	令和8年12月末に事業年度が終了する企業	⇒	おおむね令和9年3月末までに公表
	令和9年3月末に事業年度が終了する企業	⇒	おおむね令和9年6月末までに公表

その後もおおむね1年に1回以上、最新の数値を公表する必要があります。

※ なお、女性管理職比率について、公表時点で得ることができる最新のものとする必要があります。具体的には、公表を行う事業年度の前事業年度時点の情報である必要がありますが、最新のものであれば、公表を行う事業年度の前事業年度のいずれの時点の情報であっても差し支えありません。

# 女性活躍推進法に基づく男女間賃金差異の情報公表

## 男女間賃金差異の情報公表のイメージ

☆「男女間賃金差異」は、男性労働者の賃金の平均に対する女性労働者の賃金の平均を割合（パーセント）で示します。

☆「全労働者」「正規雇用労働者」「非正規雇用労働者」の区分での公表が必要です。

男女間賃金差異	
全労働者	XX.X%
正社員	YY.Y%
パート・有期社員	ZZ.Z%

（付記事項（例））

- ・対象期間：●●事業年度（●年●月●日～●年●月●日）
- ・正社員：社外への出向者を除く。
- ・パート・有期社員：契約社員、アルバイト、パートが該当。
- ・賃金：通勤手当等を除く。

※小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位まで表示。

※計算の前提とした重要事項を付記（対象期間、対象労働者の範囲、「賃金」の範囲等）

## 「女性管理職比率」の算出でいう「管理職」とは

☆管理職とは、「課長級」と「課長級より上位の役職（役員を除く）」の合計です。

☆「課長級」とは、次のいずれかに該当する者をいいます。

- ①事業所で通常「課長」と呼ばれている者であって、その組織が二係以上からなり、若しくは、その構成員が10人以上（課長を含む。）のものの長
- ②同一事業所において、課長の他に、呼称、構成員に関係なく、その職務の内容及び責任の程度が「課長級」に相当する者（ただし、一番下の職階ではないこと。）

※ 一般的に「課長代理」や「課長補佐」については、「課長級」に該当しません。



# 女性活躍推進法に基づく男女間賃金差異の情報公表

## 女性活躍推進法に基づく 一般事業主行動計画を 策定しましょう！

常時雇用する労働者数が101人以上の事業主は、2026年（令和8年）4月1日  
から男女間賃金差異と女性管理職比率が情報公表の必須項目となりました。  
また、一般事業主行動計画の策定に当たっては、女性の健康上の特性に係る取  
組が行われることが望ましいです。



えるぽプラス認定（令和8年4月1日スター  
女性の健康支援に取り組む優良な企業

### 目次

なぜ女性の活躍推進が必要なのか	1
女性活躍推進法における一般事業主が行うべき取組の流れ	2
一般事業主が行うべきこと	3
女性の活躍に関する状況把握、課題分析	4
一般事業主行動計画の策定、社内周知、公表	8
一般事業主行動計画の策定例	10
一般事業主行動計画策定にあたっての留意点	14
一般事業主行動計画を策定した旨の届出	14
一般事業主行動計画策定届の記入例	15
女性の活躍に関する情報公表について	
女性の活躍推進企業データベース	
認定取得を目指しましょう	
課題分析の方法例、課題に対する取組例	
女性活躍推進法の条文等（抜粋）	
女性活躍推進に取り組む一般事業主へのお知らせ	



厚生労働省委託事業  
令和6年度民間企業における女性活躍促進事業

## 男女間賃金差異 分析ツール

活用パンフレット



女性活躍推進法特集  
ページ（厚労省HP）







女性の活躍推進企業 データベース

働く場所は、  
わたしが見つける。

女性活躍推進法に基づき、  
全国の企業が女性の活躍状況に関する  
情報・行動計画を公表しています。

企業情報を見る



**Q 男女間賃金差異や女性管理職比率の情報公表の方法は。**

**A** 公表の場は、厚生労働省が運営する「**女性の活躍推進企業データベース**」が最も適切です。是非ご活用ください。

URL : <http://positive-ryouritsu.mhlw.go.jp/positivedb/>

なお、自社のホームページへの掲載等でもさしつかえありません。

ご清聴ありがとうございました。

福島労働局  
雇用環境・均等室

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan