



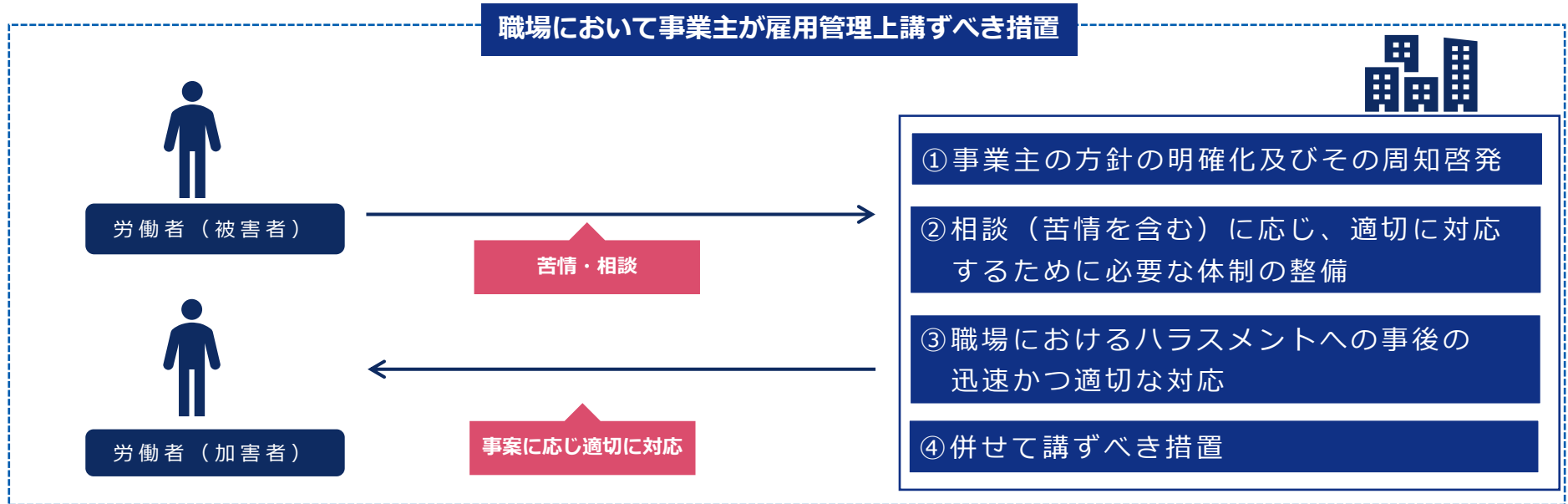
職場におけるハラスメント対策についての現状等

厚生労働省 雇用環境・均等局
雇用機会均等課

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

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）

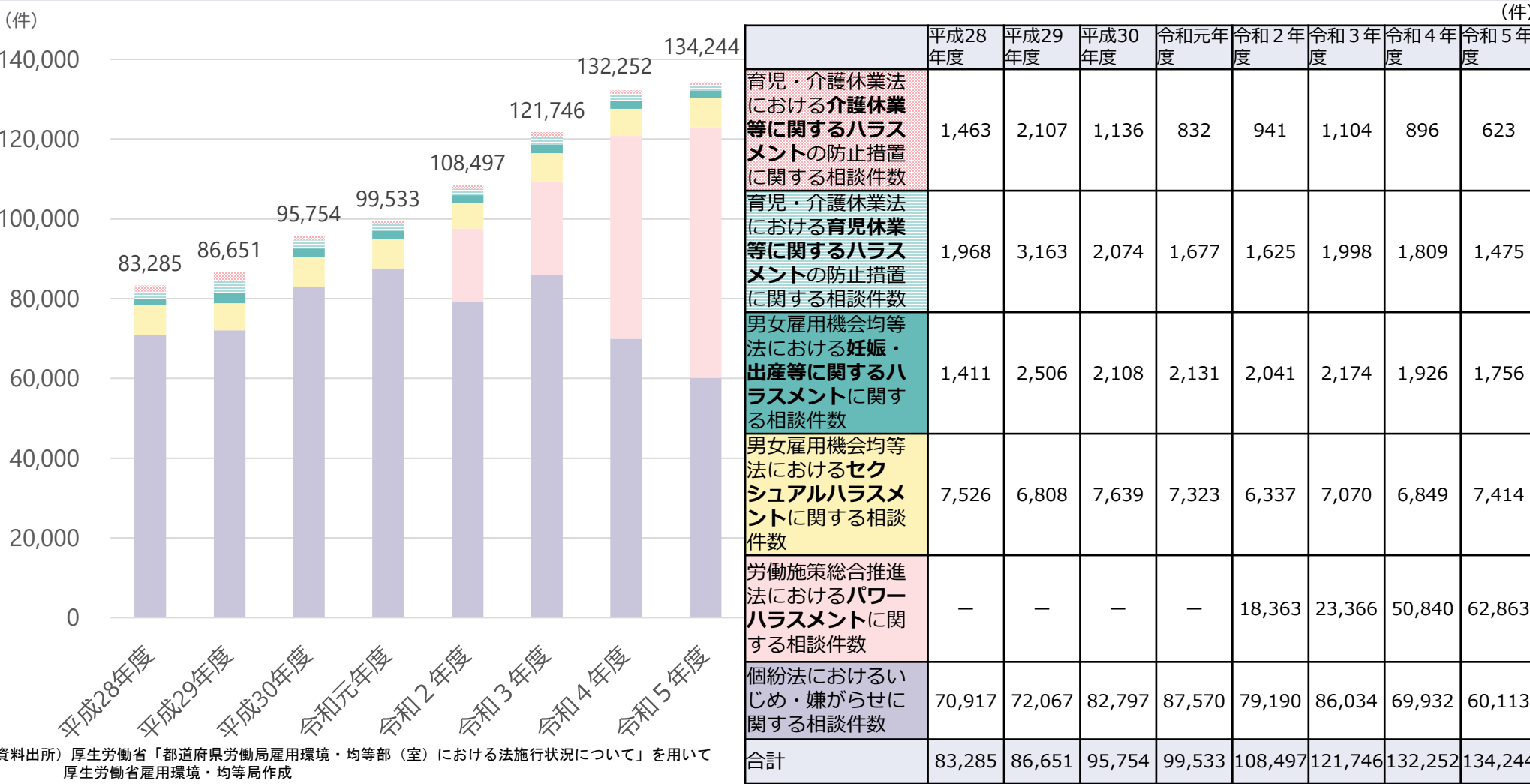
- セクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメント：男女雇用機会均等法 ○育児休業・介護休業等に関するハラスメント：育児・介護休業法
○パワーハラスメント：労働施策総合推進法

○各種ハラスメントの法的位置付け

	措置義務	責務
セクシュアルハラスメント	○男女雇用機会均等法 第十一条 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。	○男女雇用機会均等法 第十一条の二 2 事業主は、性的言動問題に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の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、国の講ずる前項の措置に協力するように努めなければならない。
妊娠・出産等に関するハラスメント	○男女雇用機会均等法 第十一条の三 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、労働基準法第六十五条第一項の規定による休業を請求し、又は同項若しくは同条第二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。	○男女雇用機会均等法 第十一条の四 2 事業主は、妊娠・出産等関係言動問題に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の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、国の講ずる前項の措置に協力するように努めなければならない。
育児休業等に関するハラスメント	○育児・介護休業法 第二十五条 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。	○育児・介護休業法 第二十五条の二 2 事業主は、育児休業等関係言動問題に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の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、国の講ずる前項の措置に協力するように努めなければならない。
パワーハラスメント	○労働施策総合推進法 第三十条の二 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。	○労働施策総合推進法 第三十条の三 2 事業主は、優越的言動問題に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の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、国の講ずる前項の措置に協力するように努めなければならない。

都道府県労働局へのハラスメントに関する相談件数の状況

○ 均等法、育児法、労推法では、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、育児休業等に関するハラスメント、パワーハラスメントについて雇用管理上の措置義務を課し、ハラスメントの防止を図っている。しかし、法制定後も、労働局へのハラスメントの相談件数は高止まりしている状況。



(資料出所) 厚生労働省「都道府県労働局雇用環境・均等部（室）における法施行状況について」を用いて
厚生労働省雇用環境・均等局作成

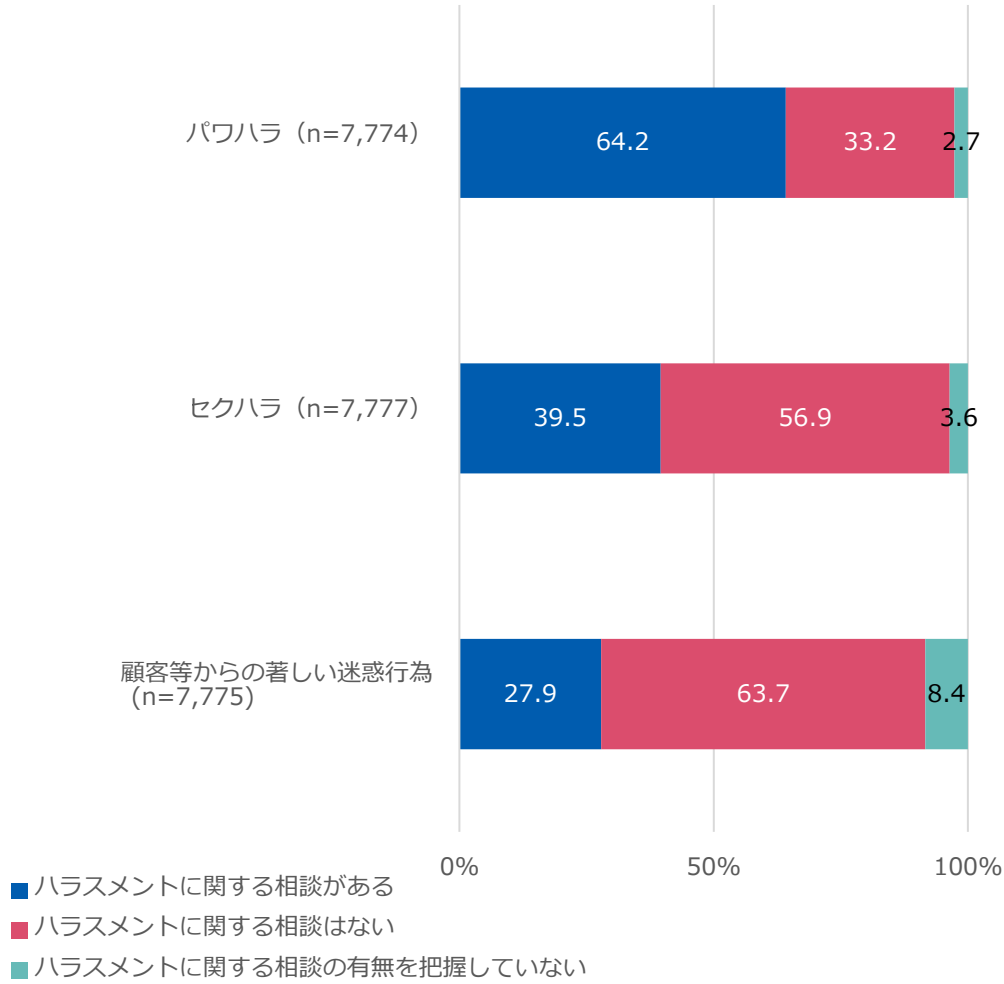
※ 令和2年6月、労働施策総合推進法が施行され、企業の職場におけるパワーハラスメントに関する紛争は同法に基づき対応することとなったため、いじめ・嫌がらせに関する個別労働紛争に基づく対応と
パワーハラスメントに関する労働施策総合推進法に基づく対応は令和2年度以降別途計上している。

※ 「個紛法におけるいじめ・嫌がらせに関する相談件数」以外の相談件数には、企業からの法令内容に関する問合せなどの件数も含まれている。

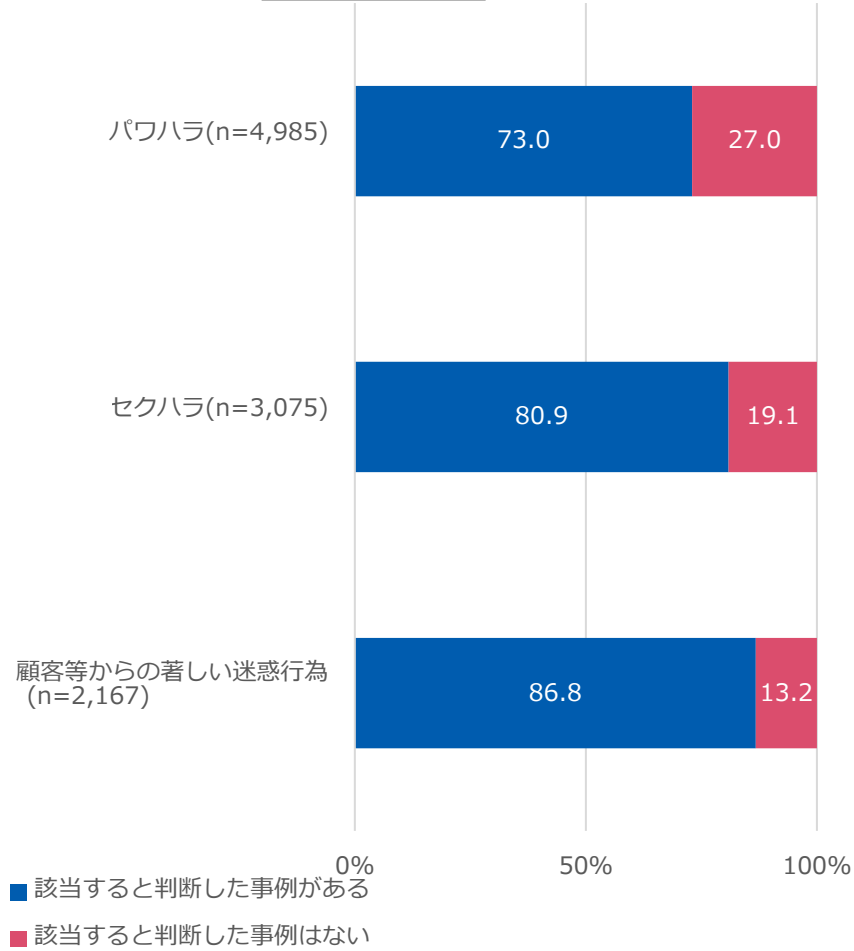
ハラスメントの発生状況（企業調査）

- 過去3年間に相談があったと回答した企業割合については、
 - ・ パワハラは64.2%、セクハラは39.5%、顧客等からの著しい迷惑行為は27.9%である。
- 過去3年間に相談があった事例のうち、企業がハラスメントに該当すると判断した事例の有無については、
 - ・ パワハラは73.0%、セクハラは80.9%、顧客等からの著しい迷惑行為は86.8%である。

相談の有無



該当事例の有無



※対象：調査に回答した全ての企業（無回答、無効回答を除く）
（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

※調査対象：過去3年間に各ハラスメントまたは不利益取り扱いに関する相談を取り扱ったと回答した企業（無回答、無効回答を除く）

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」（令和2年厚生労働省告示第5号）において、顧客等からの著しい迷惑行為に関し、事業主が行うことが望ましい取組の内容が規定されている。

「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に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。

カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（2022年2月作成）

○令和2年1月、「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）が策定され、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」）に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められ、カスタマーハラスメント対策の強化は急務。

○そこで、厚生労働省は委託事業により、小売業、運輸業、飲食サービス業、宿泊業等、顧客と接することの多い業種に属する企業12社にヒアリング等を行い企業が具体的に取り組むべきカスタマーハラスメント対策等をまとめた「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を作成。

マニュアルの基本構成

1. カスタマーハラスメントの発生状況、2. カスタマーハラスメントとは、3. カスタマーハラスメント対策の必要性、4. 企業が具体的に取り組むべきカスタマーハラスメント対策、5. 企業の取組のきっかけ、メリット、運用について

＜マニュアルが対象とする「カスタマーハラスメント」のイメージ＞

○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

「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）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返し）執拗な（しつこい）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
- ・謝罪の要求（土下座を除く）



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
・組織のトップが、カスタマーハラスメント対策への取組の基本方針・基本姿勢を明確に示す。
- ② 従業員（被害者）のための相談対応体制の整備
- 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
・顧客等からの迷惑行為、悪質なクレームへの社内における具体的な対応について、従業員を教育する。
- ⑤ 事実関係の正確な確認と事案への対応
・カスタマーハラスメントに該当するか否かを判断するため、顧客、従業員等からの情報を基に、その行為が事実であるかを確かな証拠・証言に基づいて確認する。

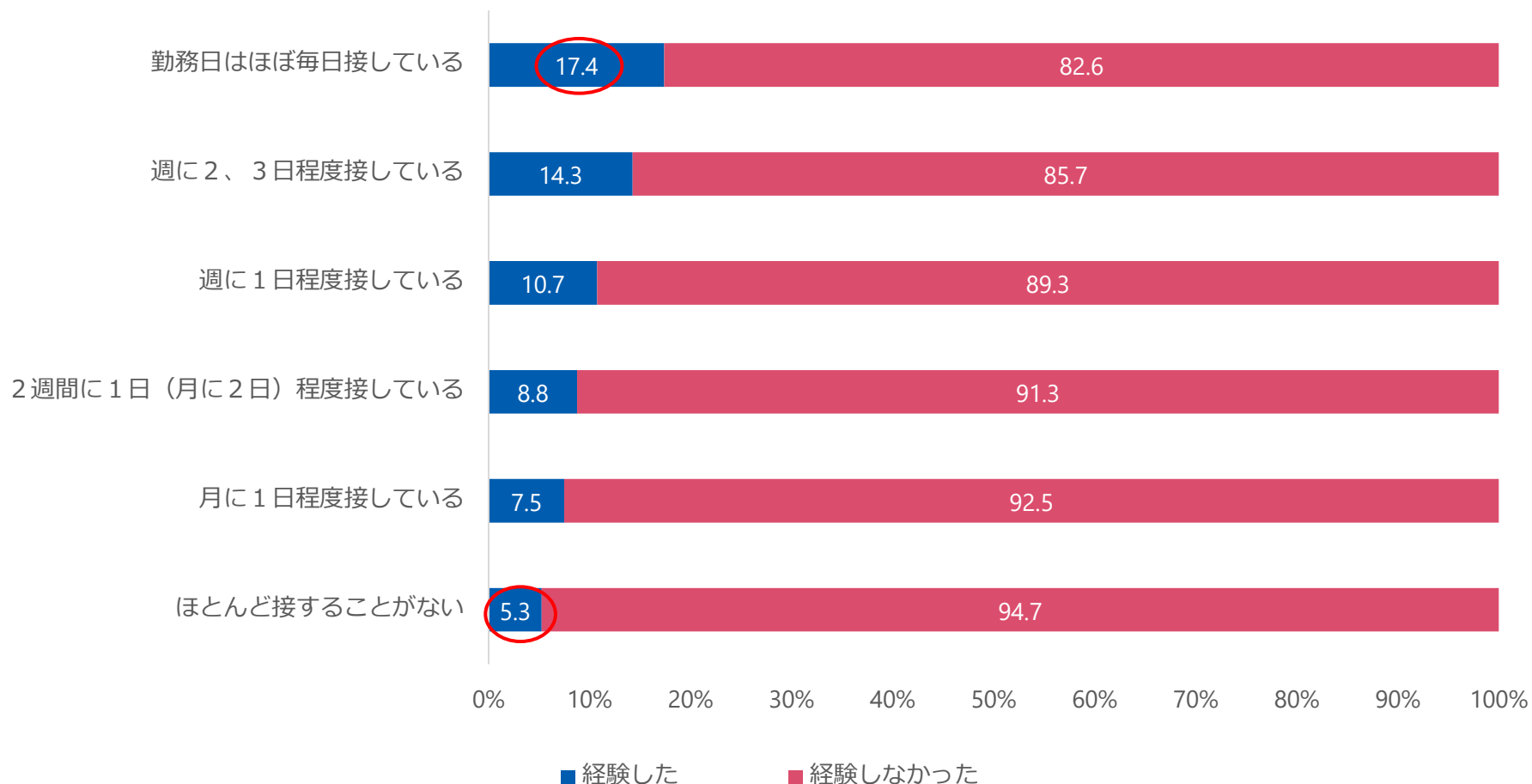
等



顧客等からの著しい迷惑行為の経験状況に関する接客頻度別の特徴

- 労働者が過去3年間に受けた顧客等からの著しい迷惑行為について、接客頻度別に見ると、「ほとんど接することがない」者は5.3%であるのに対し、「勤務日はほぼ毎日接している」者は17.4%となっている。顧客等と接する頻度が多いほど迷惑行為を受けた割合が高い。

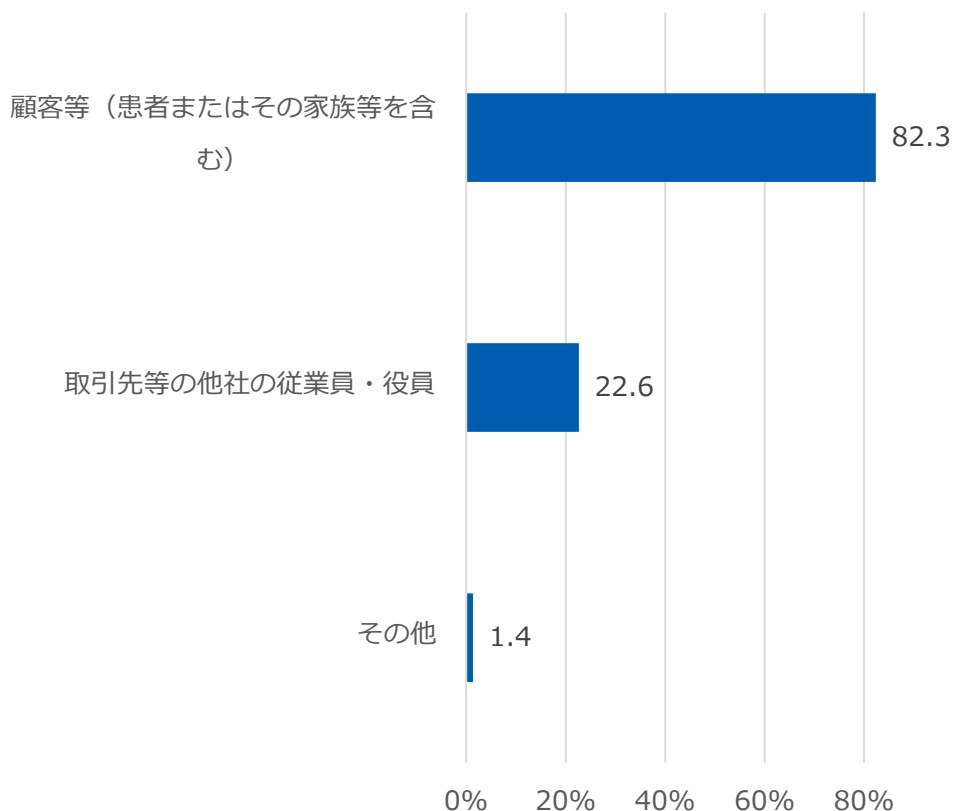
過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験（接客頻度別）



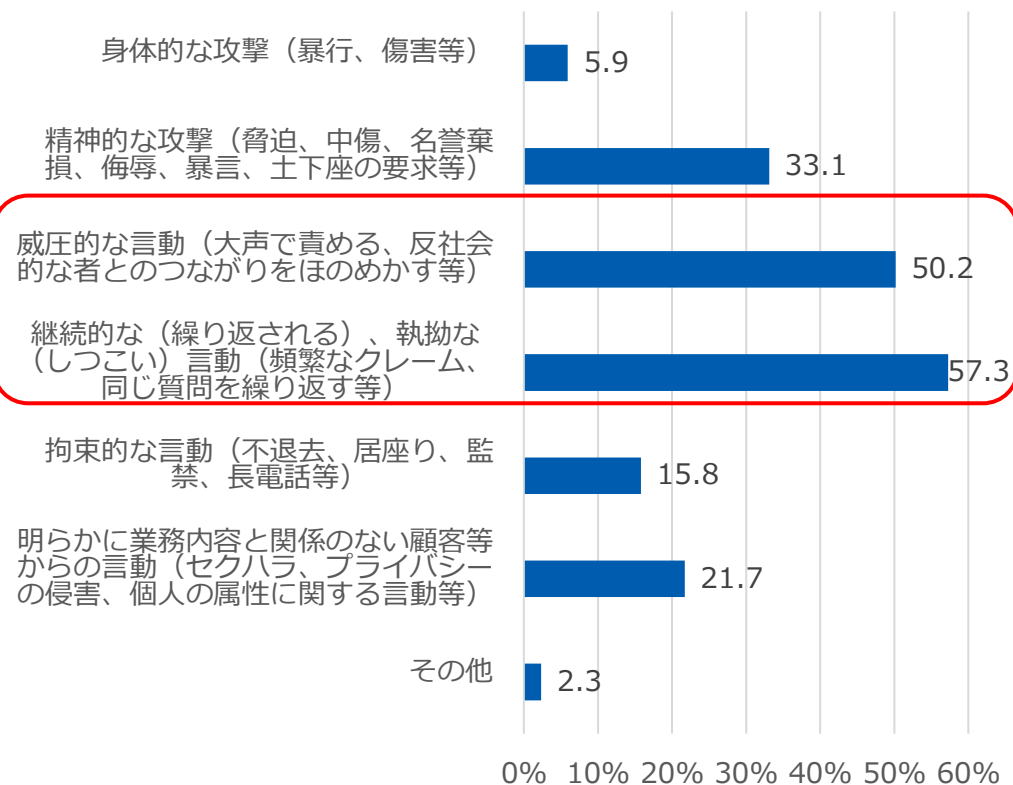
顧客等からの著しい迷惑行為の行為者・内容

- 顧客等からの著しい迷惑行為の行為者については、「顧客等（患者またはその家族等を含む）」が82.3%、「取引先等の他者の従業員・役員」が22.6%となっている。
- 労働者が過去3年間に受けた顧客等からの著しい迷惑行為の内容については、「継続的な、執拗な言動」（57.3%）、「威圧的な言動」（50.2%）、「精神的な攻撃」（33.1%）が主な内容である。

顧客等からの著しい迷惑行為の行為者



顧客等からの著しい迷惑行為の内容

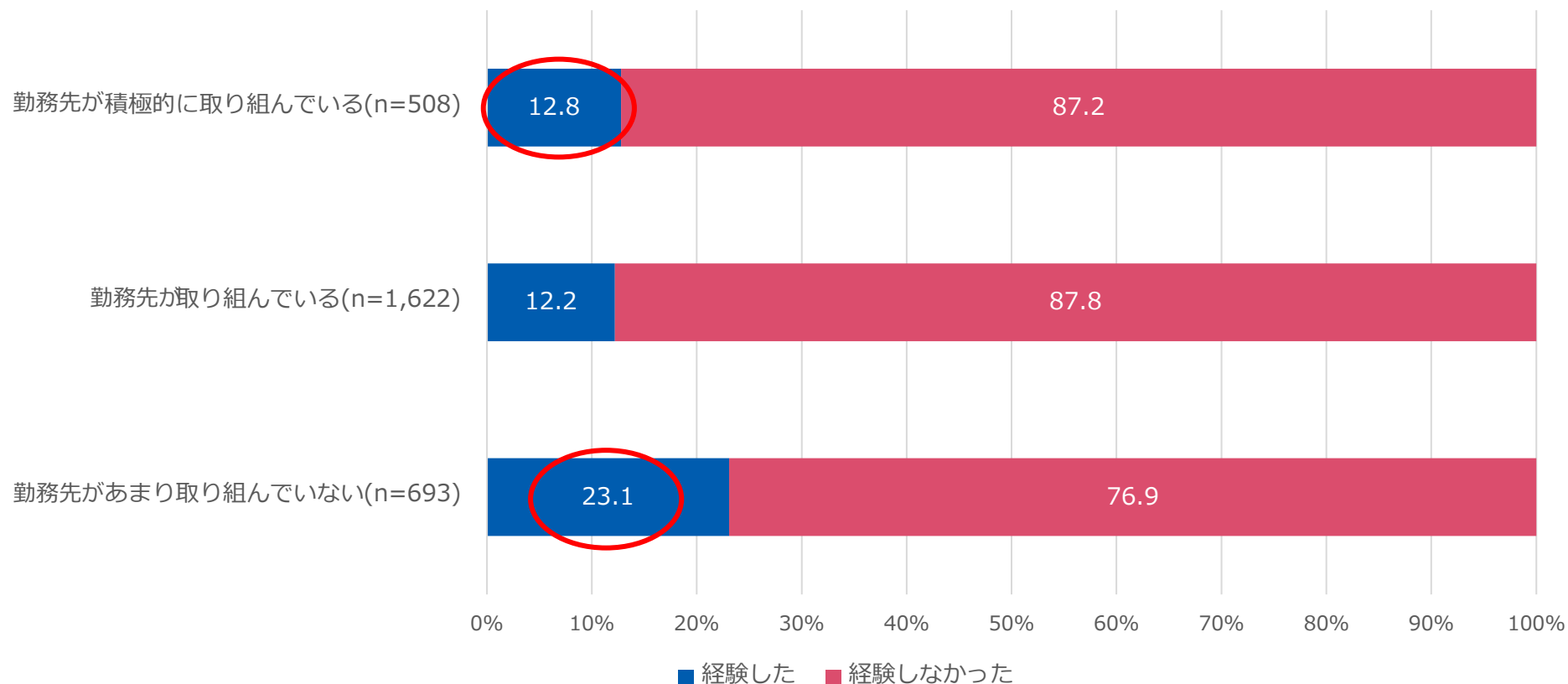


※調査対象：過去3年間に勤務先で顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験があると回答した者（n=861）

（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験

- 勤務先が顧客等からの著しい迷惑行為の予防・解決に積極的に取り組んでいる場合（12.8%）の方が、勤務先が顧客等からの著しい迷惑行為の予防・解決にあまり取り組んでいない場合（23.1%）と比べると、顧客等からの著しい迷惑行為を経験した者の割合が少ない。



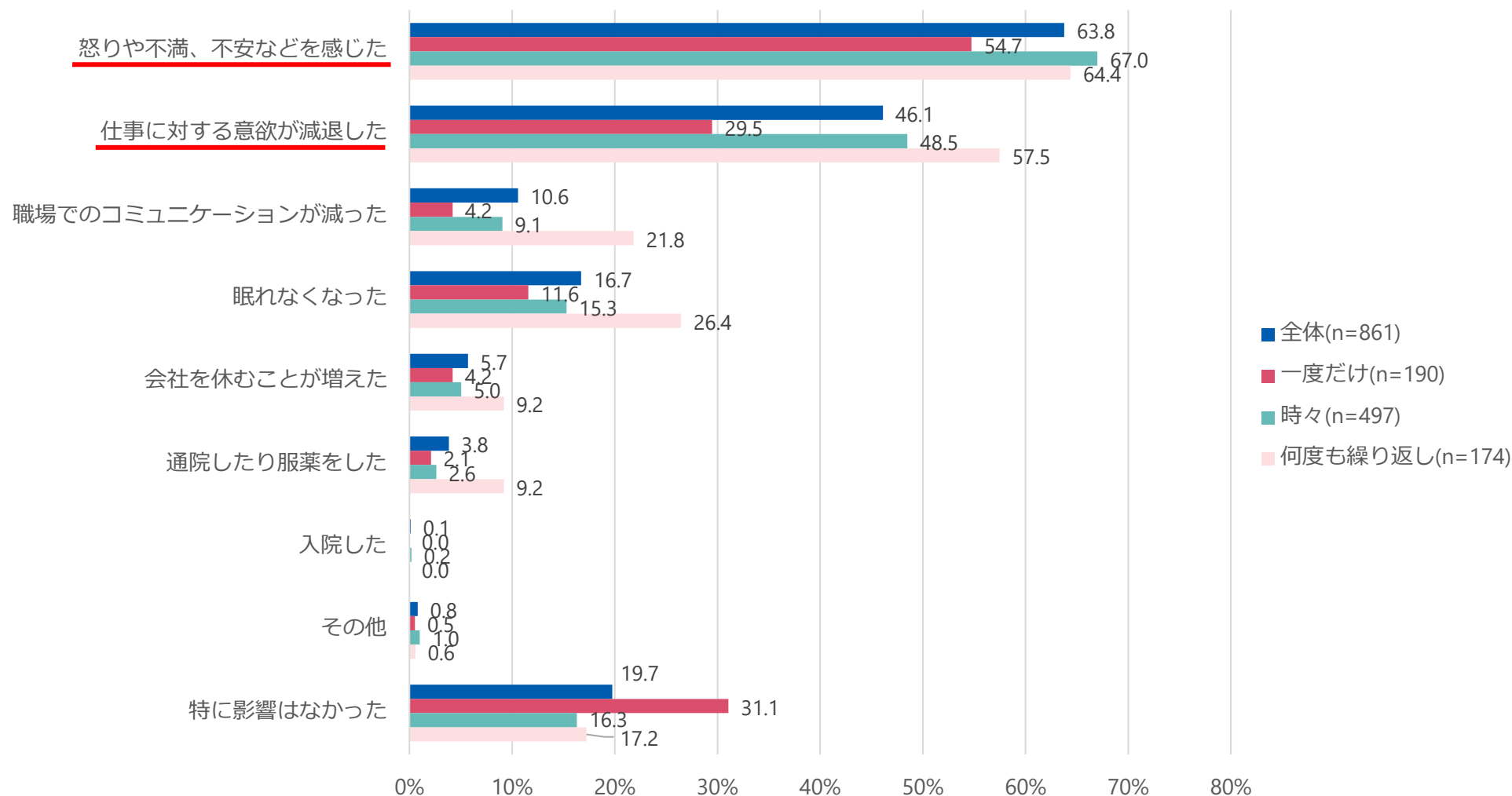
※調査対象：全回答者（無回答・無効回答を除く）

（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

顧客等からの著しい迷惑行為を受けた労働者の心身への影響

- 顧客等からの著しい迷惑行為を受けた労働者のうち、「怒りや不満、不安などを感じた」者は63.8%、「仕事に対する意欲が減退した」者は46.1%となっている。

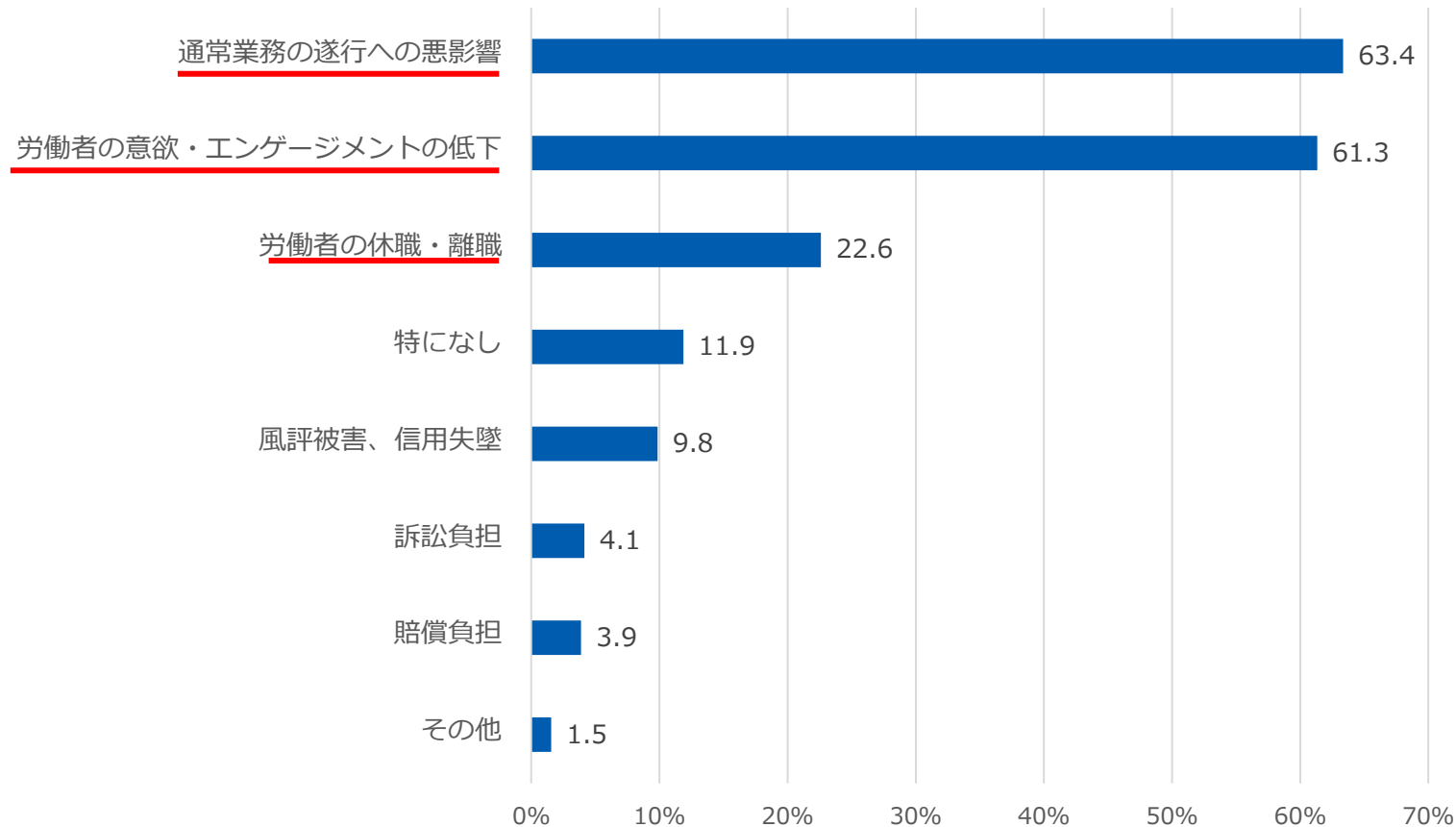
顧客等からの著しい迷惑行為を受けたことによる心身への影響（経験頻度別）



顧客等からの著しい迷惑行為で企業が被った損害や被害

- 顧客等からの著しい迷惑行為で企業が被った損害や被害の主な内容は、「通常業務の遂行への悪影響」（63.4%）、「労働者の意欲・エンゲージメントの低下」（61.3%）、「労働者の休職・離職」（22.6%）である。

過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為で企業が被った損害や被害

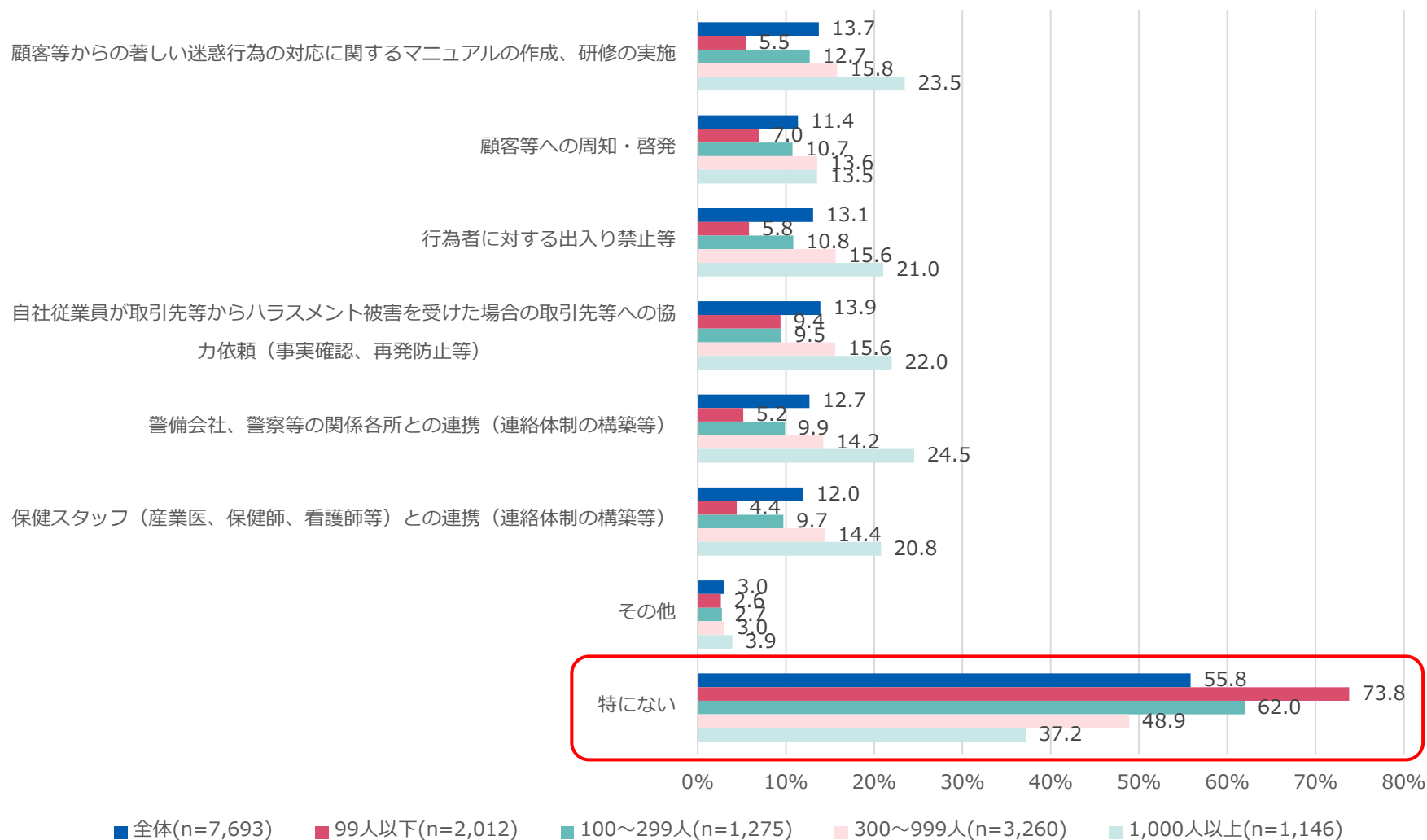


※調査対象：過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為に該当すると判断した事案があった企業（無回答・無効回答を除く）（n=1,880）

（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

顧客等からの著しい迷惑行為に関する取組

- 顧客等からの著しい迷惑行為に対する取組が「特にない」としている企業は、従業員規模1,000人以上の企業において37.2%、300～999人規模企業において48.9%、100～299人規模企業において62.0%、99人以下規模企業において73.8%である。



セクハラ防止指針における「就活等セクハラ」

「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

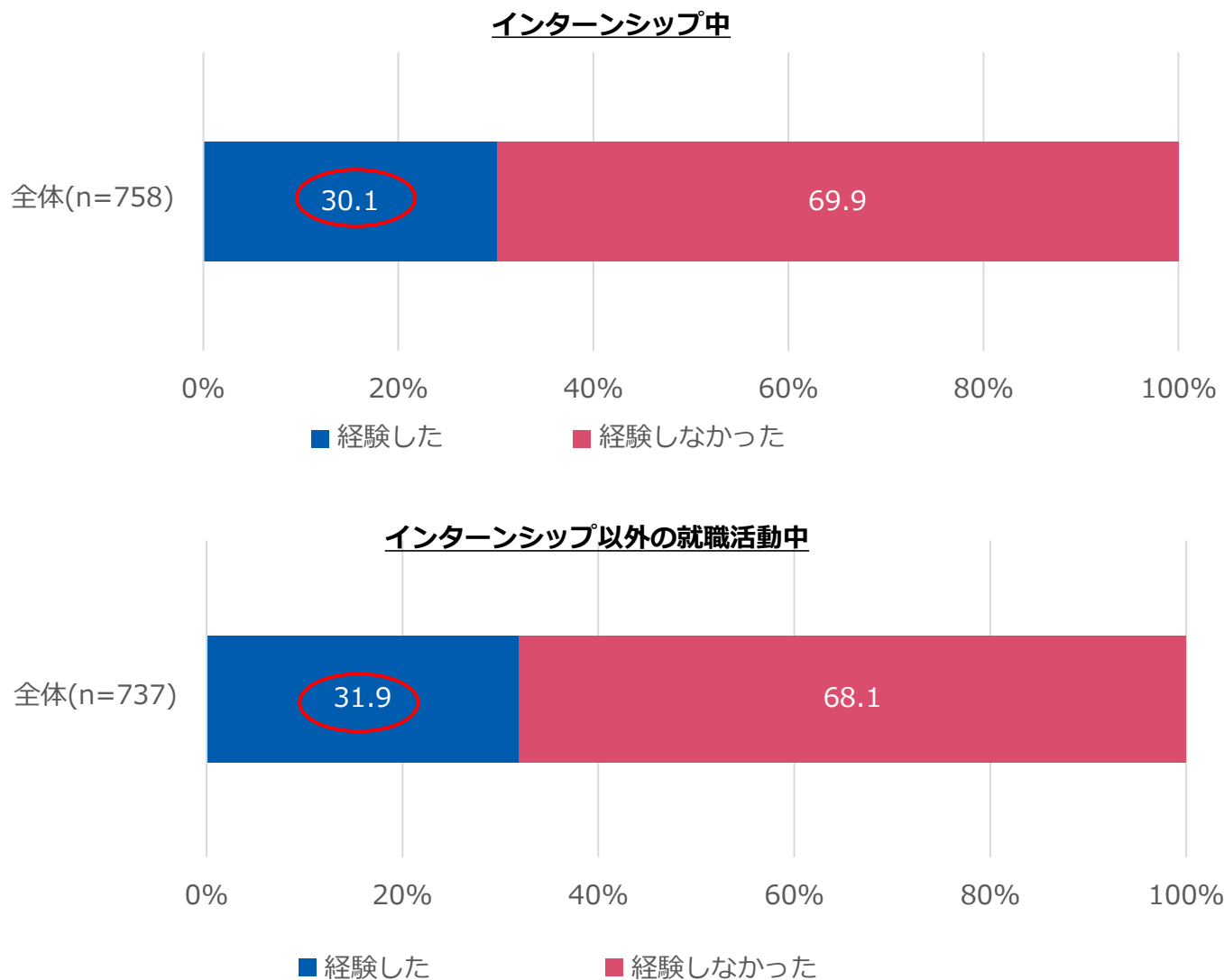
3 の事業主及び労働者の責務の趣旨に鑑みれば、**事業主は、当該事業主が雇用する労働者が、他の労働者（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。）のみならず、個人事業主、インターンシップを行っている者等の労働者以外の者に対する言動についても必要な注意を払うよう配慮するとともに、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）自らと労働者も、労働者以外の者に対する言動について必要な注意を払うよう努めることが望ましい。**

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。

就活等セクハラを受けた経験

- インターンシップ中にセクハラを経験した者は30.1%、就職活動中にセクハラを経験した者は31.9%である。



※調査対象：調査に回答した全ての者（n=1,000）

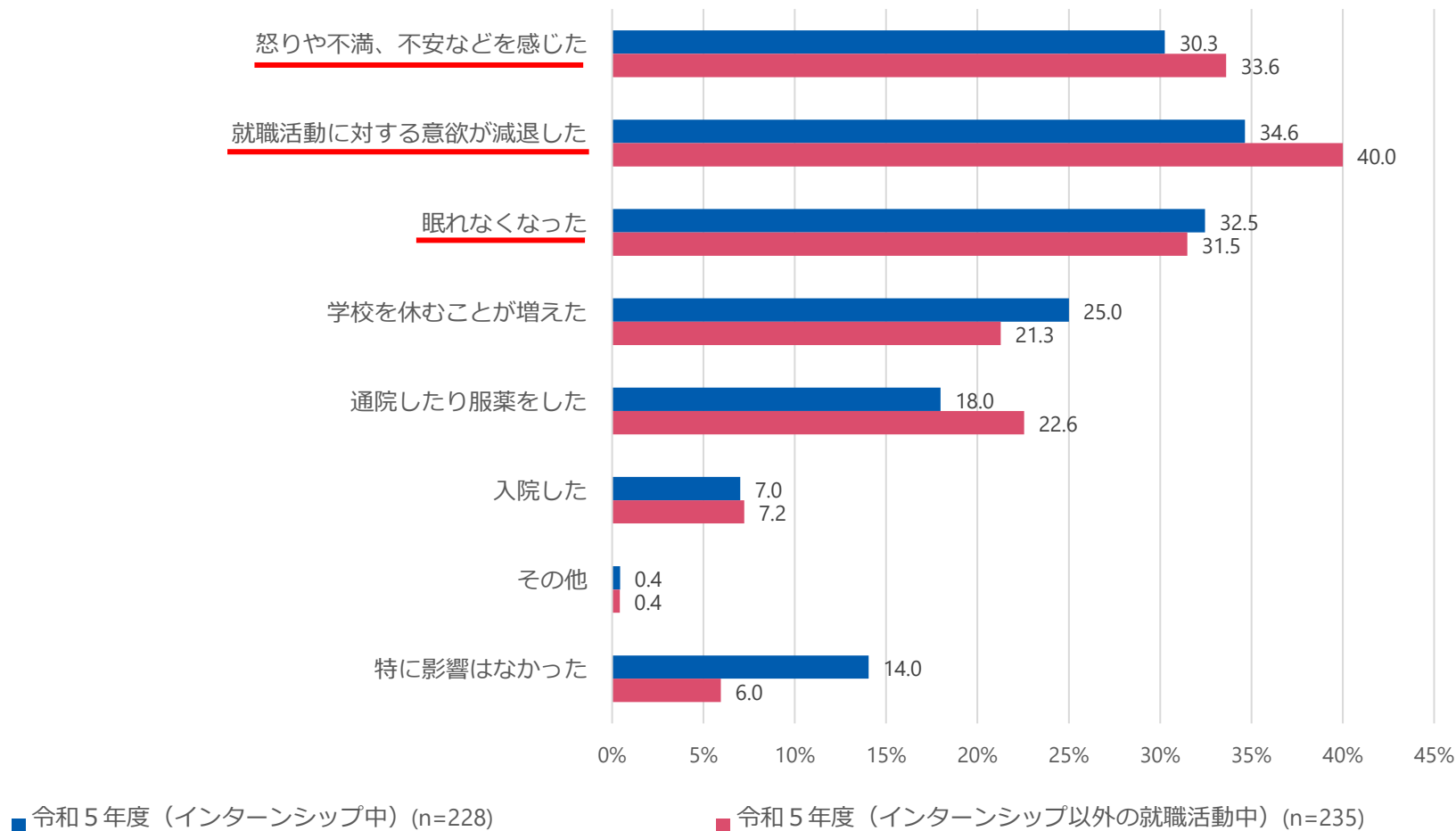
※全体は、2020～2022年度の合計。

（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

就活等セクハラの心身への影響

- 過去3年間に就活等セクハラを受けた経験があると回答した労働者の心身への影響について、インターンシップ中とインターン以外の就職活動の両場面で「怒りや不満、不安などを感じた」、「就職活動に対する意欲が減退した」、「眠れなくなった」が上位3つを占める。

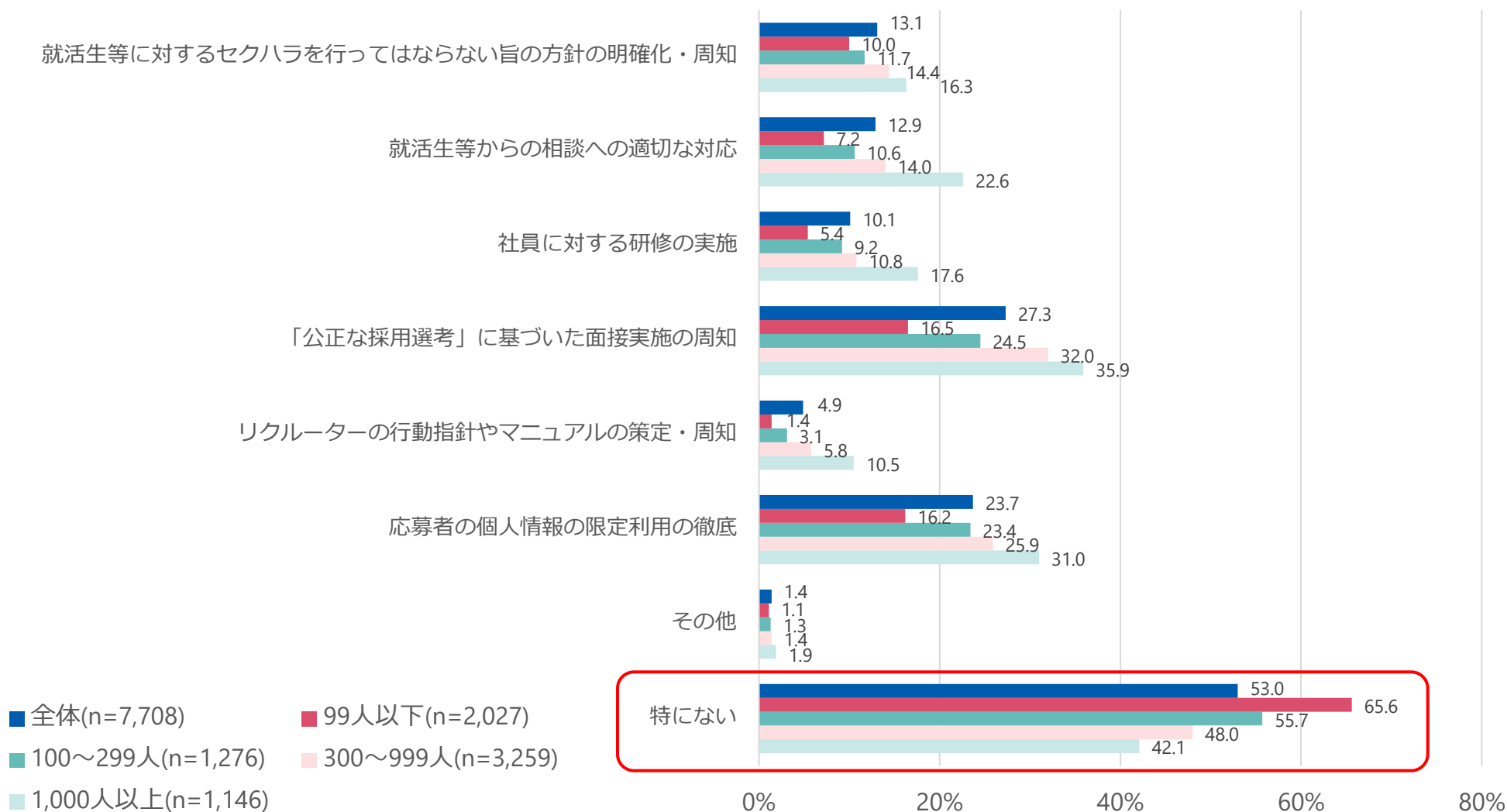
就活等セクハラの心身への影響



※調査対象：（令和5年度）2020～2022年度卒業で就職活動（転職を除く）又はインターンシップを経験し、就活等セクハラを受けた経験があると回答した者
（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

企業における就活等セクハラに関する取組状況

- 企業における就活等セクハラに関する取組状況については、就活生等からの相談への適切な対応等に取り組む企業は一定数みられるが、「特にない」としている企業も従業員規模1,000人以上の企業において42.1%、300～999人規模企業において48.0%、100～299人規模企業において55.7%、99人以下規模企業において65.6%である。



いわゆる「自爆営業」について

（「規制改革実施計画」（令和6年6月21日閣議決定）（抄））

Ⅱ 実施事項

3. 良質な雇用の確保、高生産性産業への労働移動

（1）良質な就労の確保

3「自爆営業」の根絶【a,c,d,e：令和6年度措置、b：令和6年度検討開始】

- a 厚生労働省は、使用者が、労働者に対し、当該労働者の自由な意思に反して当該使用者の商品・サービスを購入させること（以下「自爆営業」という。）に係る関係法令上の論点を整理した上で、労働基準法、労働契約法(平成19年法律第128号)及び民法（明治29年法律第89号）上違法となり得る自爆営業の類型や、パワーハラスメントに該当し得る自爆営業に関連する使用者等の言動の例を明確に示す。また、上記の内容や、具体的な相談先を分かりやすく示したパンフレットを作成する等、企業及び労働者の双方に周知を行う。
- b 厚生労働省は、職場における自爆営業に関連する使用者等の言動がパワーハラスメントの3要素（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（昭和41年法律第132号。以下「労推法」という。）第30条の2第1項に規定する、職場において行われる①優越的な関係を背景とした言動、②業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの、③労働者の就業環境が害されるもの）を満たす場合は、パワーハラスメントに該当する可能性があることに鑑み、使用者及び労働者にその旨を周知する観点から、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。以下「パワハラ防止指針」という。）の改正について労働政策審議会において検討を開始する。
- c 厚生労働省は、パワーハラスメントに該当し得る自爆営業に関連する使用者等の言動について労働者等から相談が寄せられた場合、パワハラ防止指針に定める事業主の雇用管理上講ずべき措置について、必要と認められるときは、当該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の体制整備、発生後の迅速かつ適切な対応といった必要な方策を講ずるよう、労推法に基づく助言・指導を行うこととする。
- d 自爆営業の発生原因が業界等の風習や慣習にある場合があることや、事業所管府省が自爆営業の実態について直接的に把握することが必ずしも容易ではないことを踏まえ、厚生労働省は、自爆営業に関連して生じた労働問題の相談について、その件数や相談内容を業界別に整理した上で、当該業界に係る自爆営業の抑止に資するよう事業所管府省に情報共有する。
- e 事業所管府省は、厚生労働省と連携し、dの情報共有を受けた場合は、必要に応じて、当該業界等の風習や慣習の是正その他の自爆営業を抑止するための取組を府省横断的に推進する。

2019年6月のILO総会で「仕事の世界における暴力及びハラスメントの撤廃」に関する条約(第190号)及び勧告(第206号)が採択された。

条約の主な内容

※ゴシック体は条約の規定、明朝体は勧告の規定

【定義及び範囲】

- 仕事の世界における「暴力及びハラスメント」とは、一回限りのものであるか反復するものであるかを問わず、身体的、心理的、性的又は経済的損害を目的とし、又はこれらの損害をもたらす、若しくはもたらすおそれのある一定の容認することができない行動及び慣行又はこれらの脅威をいい、ジェンダーに基づく暴力及びハラスメントを含む。
- 仕事の世界における労働者その他の者（被用者、契約上の地位のいかんを問わず働く者、訓練中の者、雇用が終了した労働者、ボランティア、求職者及び就職志望者、並びに使用者としての権限を行使し、又は義務若しくは責任を果たす者を含む）を保護する。

【中核となる原則】

- 加盟国は、仕事の世界における暴力及びハラスメントの防止及び撤廃のための包摂的な、統合された、及びジェンダーに配慮した取組方法を採用する。当該取組方法においては、適当な場合には、第三者が関与する暴力及びハラスメントを考慮に入れるべきである。

【具体的な措置等】

- 加盟国は、仕事の世界における暴力及びハラスメント（ジェンダーに基づく暴力及びハラスメントを含む。）を定義し、及び禁止する法令を制定する。
- 加盟国は、職場における方針の策定・実施、暴力及びハラスメントの防止・管理のための措置をとること等を行うため、適当な手段を講ずることを使用者に要求する法令を制定する。
- 加盟国は、次のことを行うための適当な措置をとる。
 - ・ 仕事の世界において暴力及びハラスメントが行われた場合に、適当かつ効果的な救済措置（※）並びに安全かつ公正で効果的な報告及び紛争解決のための制度及び手続を容易に利用できることを確保すること。
※ 補償を受けて辞職する権利、復職、損害に対する適当な補償等を含み得る。
 - ・ 仕事の世界における暴力及びハラスメントが行われた場合において、適当なときは、制裁を定めること。
 - ・ 家庭内暴力の影響を認識し、及び合理的に実行可能な限り、仕事の世界におけるその影響を緩和する（※）こと。等
※ 被害者のための休暇、柔軟な就業形態及び保護、解雇からの一時的な保護等を含み得る。