

ハラスメント対策の強化 | カスタマー・ハラスメント

ハラスメント対策の強化 | 求職者等に対するセクシュアル・ハラスメント

日本労働組合総連合会
総合政策推進局 ジェンダー平等・多様性推進局



はたらくのそばで
ともに歩む





ハラスメント対策の強化 | カスタマー・ハラスメント

事業主に雇用管理上の防止措置が義務付けられているハラスメント

名称	内容	法制度	法制化した年
セクシュアル・ハラスメント	職場における性的な言動	男女雇用機会均等法	1997年改正:事業主の配慮義務 2006年改正:事業主の措置義務
マタニティ・ハラスメント	職場における妊娠、出産等に関する言動	男女雇用機会均等法	2006年改正:事業主の措置義務
ケア・ハラスメント	職場における育児・介護休業等の制度利用に関する言動	育児・介護休業法	2006年改正:事業主の措置義務
パワー・ハラスメント	職場における優越的な関係を背景とした言動	労働施策総合推進法	2019年改正:事業主の措置義務
カスタマー・ハラスメント	顧客や取引先等からの言動	労働施策総合推進法	2025年改正:事業主の措置義務
求職者等に対するセクシュアル・ハラスメント (求職活動等セクハラ)	求職者等による求職活動等を阻害する労働者による「性的な言動」	男女雇用機会均等法	2025年改正:事業主の措置義務

New

New

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

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

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。
- 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。**

カスタマー・ハラスメント対策の義務化にかかる法改正の概要①

【改正労働施策総合推進法・指針の内容】

カスタマー・ハラスメントの定義

○ 職場において行われる

① **顧客等の言動**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 **労働者の就業環境が害されるもの**であり、**①から③までの要素を全て満たすもの**

① 顧客等とは

顧客、取引の相手方、施設(駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等)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(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者も含む)

② 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し、典型的な例としては以下のもの

【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- 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・不当な損害賠償要求

【手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- 身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
- 威圧的な言動・継続的、執拗な言動・拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)

※「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

カスタマー・ハラスメント対策の義務化にかかる法改正の概要①

【改正労働施策総合推進法・指針の内容】

カスタマー・ハラスメントの定義

○ 職場において行われる

① **顧客等の言動**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 **労働者の就業環境が害されるもの**であり、**①から③までの要素を全て満たすもの**

③ 労働者の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。

Check

- 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。
- 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

カスタマー・ハラスメント対策の義務化にかかる法改正の概要②

【改正労働施策総合推進法・指針の内容】

カスタマー・ハラスメントの防止のために講ずべき措置(義務)

■ 事業主の方針等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、労働者に周知・啓発する
- 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、労働者に周知する

■ 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
- 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
- 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

カスタマー・ハラスメント対策の義務化にかかる法改正の概要③

【改正労働施策総合推進法・指針の内容】

カスタマー・ハラスメントの防止のために講ずべき措置(義務)

■ 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、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

■ そのほか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、労働者に周知する
- ⑩ 相談したことを等を理由として不利益な取り扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発する

以下の事項に努めることが、事業主・労働者の責務

【事業主の責務】

- カスタマー・ハラスメントを行ってはならないことその他カスタマー・ハラスメントに起因する問題に対する労働者の関心と理解を深めること
- 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こと
- 事業主自身がカスタマー・ハラスメント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こと

【労働者の責務】

- カスタマー・ハラスメント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こと
- 事業主の講ずる雇用管理上の措置に協力すること

カスタマー・ハラスメント対策の義務化にかかる法改正の概要④

【改正労働施策総合推進法・指針の内容】

他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力

事業主は、カスタマー・ハラスメントに関し、他の事業主から、事実関係の確認等の雇用管理上の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、**これに応ずるよう努めなければなりません。**

- 協力を求められたことを理由として、他の事業主に対し、**契約を解除する等の不利益な取扱いを行うことは望ましくありません。**
- 事実関係の確認等に**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・啓発することが望ましいです。
- 事実が確認できた場合は、事業主は、就業規則等に基づき、行為者に対して必要な懲戒その他の措置を講ずることが望ましいです。

カスタマー・ハラスメント対策の義務化にかかる法改正の概要⑤

【改正労働施策総合推進法・指針の内容】

カスタマー・ハラスメントを防止するための望ましい取り組み

事業主は、カスタマー・ハラスメントを防止するため、次の取り組みを行うことが望ましいです。

■ カスタマー・ハラスメントの原因や背景となる要因を解消するための取り組み

- ・労働者が自社の商品やサービスをよく理解し、顧客等への対応力の向上を図るための研修等
- ・労働者が顧客等への理解を深めるための必要な取り組み

■ 労働者や労働組合等の参画を得つつ、雇用管理上の措置の運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努めること

■ 業種・業態等の状況に応じた必要な取り組みを進めること

■ 他の事業主が雇用する労働者に対してカスタマー・ハラスメントを行ってはならない旨の方針を示すこと

カスタマー・ハラスメント対策の義務化にかかる法改正の概要⑥

【改正労働施策総合推進法・指針の内容】

自らの雇用する労働者以外の者に対する顧客等の言動に関し行うことが望ましい取り組み

- 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の明確化等を行う際に、職場における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、個人事業主等)に対する顧客等の言動についても、同様の方針を併せて示すこと
- これらの者からカスタマー・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、雇用管理上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

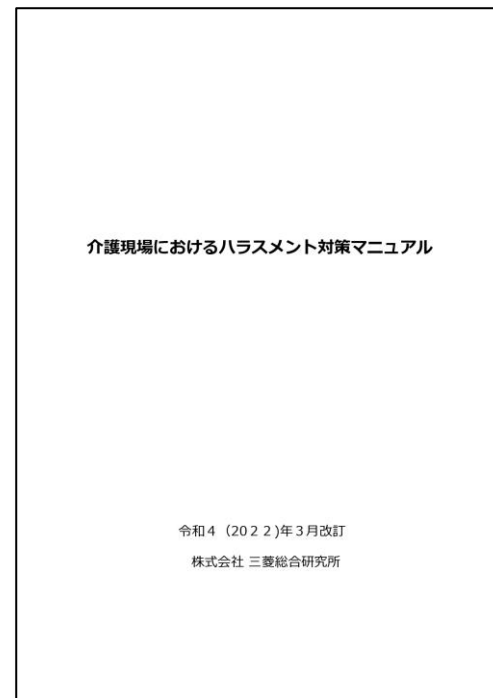
カスタマー・ハラスメント対策の取り組み支援 | 対応マニュアル



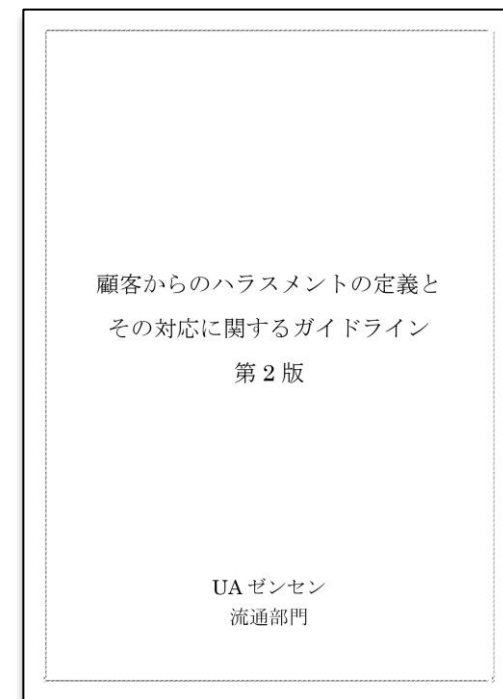
業種別カスタマー・ハラスメント対策企業マニュアル (スーパーマーケット業編)【厚労省】



業種別カスタマー・ハラスメント対策企業マニュアル 宅配業編)【厚労省】



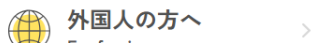
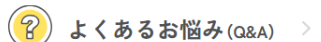
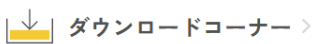
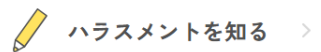
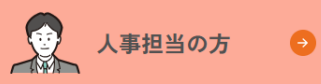
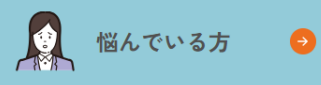
介護現場におけるハラスメント対策マニュアル【厚労省】



顧客からのハラスメントの定義とその対応に関するガイドライン【UAゼンセン】



カスタマー・ハラスメント対策の取り組み支援 | ハラスメント対策総合情報サイト「あかるい職場応援団」



検索ワード



文字サイズの変更

標準 大 特大



NO! カスハラ

事業者の取り組みで、お客様も、働く人も笑顔に

カスハラ防止措置が事業者の義務になります

業種



ハラスメントの基本を知る

ハラスメントの定義や基本情報をご紹介します

もっと知る



セクハラ



妊娠出産、育児介護ハラ



パワハラ



カスハラ



求職者セクハラ

相談窓口のご案内

ダウンロードコーナー





ハラスメント対策の強化 | 求職者等に対するセクシュアル・ハラスメント

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

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

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。
- 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。**

求職者等に対するセクシュアル・ハラスメント対策の義務化にかかる法改正の概要①

【改正男女雇用機会均等法・指針の内容】

求職者等に対するセクシュアル・ハラスメントとは

事業主が雇用する労働者による「性的な言動」により求職者等による求職活動等が阻害されるもの。

求職者とは

- 求職者(企業の求人に応募する者)
- 求職者以外の者であって、
 - ・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や、
 - ・教育実習、看護実習その他の実習を受ける者

求職活動等とは

- 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ます。なお、**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ます。**

(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

性的な言動とは

- 性的な内容の発言及び性的な行動を指し、それぞれ以下が含まれます。

【性的な内容の発言】

- ・ 性的な事実関係を尋ねること
- ・ 性的な内容の情報を意図的に流布すること など

【性的な行動】

- ・ 性的な関係を強要すること
- ・ 必要なく身体に触ること
- ・ わいせつな図画を配布すること など

求職者等に対するセクシュアル・ハラスメント対策の義務化にかかる法改正の概要②

【改正男女雇用機会均等法・指針の内容】

求職者等に対するセクシュアル・ハラスメントとは

事業主が雇用する労働者による「性的な言動」により求職者等による求職活動等が阻害されるもの。

求職者等に対するセクシュアル・ハラスメントの例

- 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
- 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



面接で「恋人はいるのか」と質問されたり、オンライン面接時に「全身を見せて」と言われた。



女子学生に対し、採用の見返りに不適切な関係を迫った。これを断ると、「うちの会社には絶対入社させない」と不採用にした。



インターンシップ中に食事やデートにしょつこく誘われた。



インターン中の学生に対し、性的な質問をくり返し行った。

求職者等に対するセクシュアル・ハラスメント対策の義務化にかかる法改正の概要③

【改正男女雇用機会均等法・指針の内容】

求職者等に対するセクシュアル・ハラスメントの防止のために講ずべき措置(義務)

■ 事業主の方針等の明確化およびその周知・啓発

- ① 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旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発する
- ② 求職者等に対するセクシュアル・ハラスメント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、労働者に周知・啓発する
- ③ 求職活動等に関するルール(※)をあらかじめ明確化し、労働者及び求職者等に周知・啓発する

(※)例えば、面談時間及び場所の指定、実施体制、やり取りに用いるSNSの種類等の指定等、面談等を行う際の規則など

■ 相談体制の整備

- ④ 相談窓口をあらかじめ定め、求職者等に周知する
- ⑤ 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

- ⑥ 事実関係を迅速かつ正確に確認する
- ⑦ 被害者に対する配慮のための措置を行う
- ⑧ 行為者に対する措置を適正に行う
- ⑨ 再発防止に向けた措置を講ずる

■ そのほか併せて構ずべき措置

- ⑩ 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じ、労働者及び求職者等に周知する
- ⑪ 労働者が事実関係の確認等に協力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

求職者等に対するセクシュアル・ハラスメント対策の義務化にかかる法改正の概要④

【改正男女雇用機会均等法・指針の内容】

以下の事項に努めることが、事業主・労働者の責務です

【事業主の責務】

- 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その他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対するその雇用する労働者の関心と理解を深めること
- その雇用する労働者が求職者等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こと
- 事業主自身が求職者等に対するセクシュアル・ハラスメント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こと

【労働者の責務】

- 求職者等に対するセクシュアル・ハラスメント問題に対する関心と理解を深め、求職者等に対する言動に必要な注意を払うこと
- 事業主の講ずる雇用管理上の措置に協力すること

求職者等に対するセクシュアル・ハラスメント対策の義務化にかかる法改正の概要⑤

【改正男女雇用機会均等法・指針の内容】

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の望ましい取り組み

- 大学等のキャリアセンター等の求職者等の関係者から求職者等に対するセクシュアル・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、連携し、適切な対応を行うこと
- 求職者等から、インターンシップの際など、顧客等による求職者等に対するセクシュアル・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、求職者等に対するセクシュアル・ハラスメントの防止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

求職者等に対するパワー・ハラスメントを防止するための望ましい取り組み

求職者等に対するパワー・ハラスメントに類する行為等に関する望ましい取り組み

- 事業主及び労働者の責務の趣旨に関連し、求職者等に対するパワー・ハラスメントに類する行為等(※)について、労働者による求職者等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、事業主自らと労働者も、求職者等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

(※) 求職者等に対するパワー・ハラスメントに類する行為、求職者等に対する妊娠、出産等に関するハラスメントに類する行為、求職者等に対する育児休業等に関するハラスメントに類する行為

求職者等に対するセクシュアル・ハラスメント対策の義務化にかかる法改正の概要⑥

【改正男女雇用機会均等法・指針の内容】

求職者等に対するパワー・ハラスメントを防止するための望ましい取り組み

求職者等に対するパワー・ハラスメントに類する行為等に関する望ましい取り組み

- 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旨の方針の明確化等を行う際に、求職者等に対するパワー・ハラスメントに類する行為等についても、同様の方針を併せて示すこと
- 求職者等から、求職者等に対するパワー・ハラスメントに類する行為等に関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、求職者等に対するセクシュアル・ハラスメントの防止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

求職者等に対するカスタマー・ハラスメントに類する行為に関する望ましい取り組み

- 求職者等から、顧客等による求職者等に対するカスタマー・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、求職者等に対するセクシュアル・ハラスメントの防止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

パワー・ハラスメント防止指針の改正について

いわゆる「自爆営業(※)」に関して、職場におけるパワー・ハラスメントの3要件を満たす場合にはパワー・ハラスメントに該当するとして防止措置の対象に

(※)商品の買い取り強要等(事業主が労働者に対し、当該労働者の自由な意思に反して自社の商品・サービスを購入させる行為)

職場におけるパワー・ハラスメント

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であって、
- ② 業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、
- ③ 労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの3つの要素を全て満たすもの

性的指向・性自認(SOGI)に関するハラスメント対策の強化

- (1)労働者が自身の性的指向・性自認(SOGI)について他者に開示するいわゆる「カミングアウト」を強要する又は禁止する行為が、パワー・ハラスメントに該当し得るとして防止措置義務化
- (2)顧客等から労働者へのSOGIに関わるハラスメント行為(いわゆる「アウティング」や「カミングアウト」の強要・禁止を含む)がカスタマー・ハラスメントに該当し得るとして防止措置義務化

「SOGI」とは? 「LGBT」と何が違うの?

SOGIとは、性的指向(好きになる性^{*1})、性自認(心の性^{*2})、それぞれの英訳のアルファベットの頭文字を取った、人の属性を表す略称です。異性愛の人なども含めすべての人が持っている属性です。

これに対してLGBTは、レズビアン(女性同性愛者)、ゲイ(男性同性愛者)、バイセクシュアル(両性愛者)、トランスジェンダー(性同一性障がい含む、心と出生時の性別が一致しない人)のそれぞれのアルファベットの頭文字を取った言葉で、人そのものを表す言葉です。

SOGIに関する差別やハラスメントの対象は、いわゆる「LGBT」というだけではありません。「LGBTではないか」という憶測や推測による差別・ハラスメント(憶測差別)や、「家族や友人にLGBTがいる」という人に対する差別・ハラスメント(関係差別)も該当します。

連合は、SOGI(性的指向・性自認)の課題を特定の人びとにのみ配慮が必要な課題ではなく、すべての人の人権の問題として捉えています。

LGBT
L G B T

LGBTとSOGIの違い

SOGI
S O G I

*1 厳密には「人の恋愛感情や性的な関心がいずれかの性別に向かうかの指向」
*2 厳密には「自分がどの性別であるかの認識」

カミングアウトって何?

カミングアウトとは、自らのSOGI(場合によってはそれによって受ける被害)を明らかにすることです。日常的には見えにくいSOGIを明らかにすることは、現状では差別や偏見を受けることにつながりやすく、カミングアウトには困難が伴います。カミングアウトするか否かは本人が選択すべきものです。学校や職場でカミングアウトをしている人は約15%^{*}というデータもあります。

カミングアウトされた場合は、信頼されていることの一つの証でもあるわね

※「よりそいホットライン」平成27年度報告書

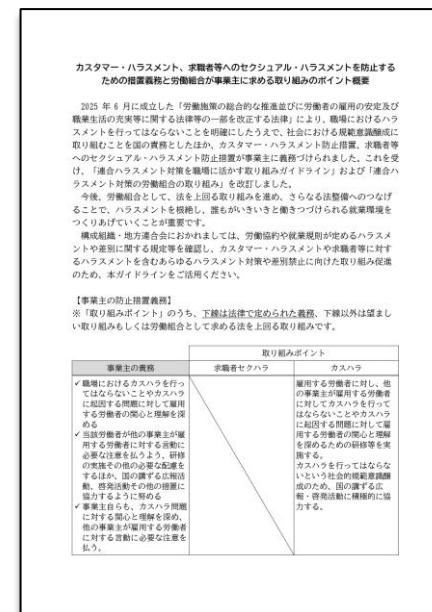
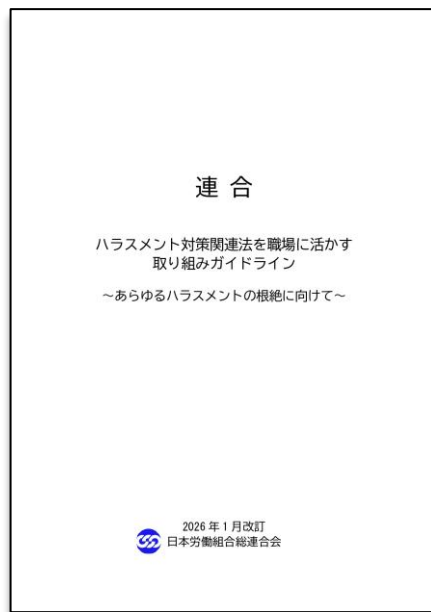
アウティングって何?

他人が、本人の同意なくSOGIを暴露する行為をアウティングといいます。SOGI差別が厳しい現状では、「プライバシー侵害であると同時に生命に関わるほどのハラスメントであるとも指摘され、アウティングによる転落死事件などが起こっています。善意で、もしくは意識せずに暴露してしまう場合もあり、十分な注意が求められます。

ハラスメント対策の労働組合の取り組み資料

連合HP > 主な活動 > ジェンダー平等・多様性推進 > Action2026 春季生活闘争

<https://www.jtuc-rengo.or.jp/activity/gender/action/>



ハラスメント対策の労働組合の取り組み



ハラスメント対策関連法を職場に活かす取り組みガイドライン



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





はたらくのそばで
ともに歩む

