事業主が講ずべき
ハラスメント対策
パンフレット

事業主の対策が義務となっているハラスメントは、

- パワーハラスメント
- カスタマーハラスメント（令和８年10月１日から）
- 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
  （令和８年10月１日から）
- 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

です！

厚生労働省
都道府県労働局雇用環境・均等部（室）

目次

Ⅰ　パワーハラスメント …… 2

Ⅱ　カスタマーハラスメント …… 7

Ⅲ　セクシュアルハラスメント …… 10

Ⅳ　求職者等に対するセクシュアルハラスメント …… 12

Ⅴ　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 …… 14

Ⅵ　関係者の責務 …… 22

Ⅶ　事業主が雇用管理上講ずべき措置等 …… 23

Ⅷ　ハラスメントの防止のための望ましい取組 …… 36

Ⅸ　対応例 …… 40

Ⅹ　関連条文、指針 …… 51

本パンフレットにおいては、
職場におけるハラスメント → ハラスメント
職場におけるパワーハラスメント → パワーハラスメント
職場におけるカスタマーハラスメント → カスタマーハラスメント
職場におけるセクシュアルハラスメント → セクシュアルハラスメント
求職活動等における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
職場における妊娠・出産等に関するハラスメント → 妊娠・出産等に関するハラスメント
職場における育児・介護休業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
としており、表記を一部省略しております。

Ⅰ　パワーハラスメント

1．パワーハラスメントとは

労働施策総合推進法では、パワーハラスメント（※）について事業主に防止措置を講じることを義務付けています。併せて、事業主に相談したこと等を理由とする不利益取扱いも禁止されています。

※　職場におけるパワーハラスメントを指します。以下同じ。

【労働施策総合推進法（抄）】

（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する雇用管理上の措置等）

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って、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**。

2　事業主は、**労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない**。

※令和７年の労働施策総合推進法等一部改正法による改正後のもの。

パワーハラスメントは、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**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、パワーハラスメントには該当しません。

また、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）に関連する言動も、①から③までの要素を全て満たす場合には、パワーハラスメントに該当します。

「職場」とは　　**※他のハラスメントも同じ定義**

事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所を指し、労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、労働者が業務を遂行する場所であれば「職場」に含まれます。

勤務時間外の「懇親の場」、社員寮や通勤中等であっても、実質上職務の延長と考えられるものは「職場」に該当しますが、その判断に当たっては、職務との関連性、参加者、参加や対応が強制的か任意かといったことを考慮して個別に行う必要があります。

- 「職場」の例

（・出張先　　・業務で使用する車中
・取引先との打ち合わせの場所（接待の席も含む）　等）

「労働者」とは　　**※他のハラスメントも同じ定義**

正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員等いわゆる非正規雇用労働者を含む、事業主が雇用する全ての労働者をいいます。

また、派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者（派遣先事業主）も、自ら雇用する労働者と同様に、措置を講ずる必要があります。

2．パワーハラスメントの内容

パワーハラスメントは、以下の①から③までの３つの要素を全て満たすものをいい、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該当しません。

①「優越的な関係を背景とした」言動とは

業務を遂行するに当たって、当該言動を受ける労働者が行為者とされる者（以下「行為者」という。）に対して抵抗や拒絶することができない蓋然性が高い関係を背景として行われるものを指します。

● 例

・職務上の地位が上位の者による言動
・同僚又は部下による言動で、当該言動を行う者が業務上必要な知識や豊富な経験を有しており、当該者の協力を得なければ業務の円滑な遂行を行うことが困難であるもの
・同僚又は部下からの集団による行為で、これに抵抗又は拒絶することが困難であるもの

②「業務上必要かつ相当な範囲を超えた」言動とは

社会通念に照らし、当該言動が明らかに当該事業主の業務上必要性がない、又はその態様が相当でないものを指します。

● 例

・業務上明らかに必要性のない言動　　・業務の目的を大きく逸脱した言動
・業務を遂行するための手段として不適当な言動
・当該行為の回数、行為者の数等、その態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える言動

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（※）、行為者の関係性等）を総合的に考慮することが適当です。

その際には、個別の事案における労働者の行動が問題となる場合は、その内容・程度とそれに対する指導の態様等の相対的な関係性が重要な要素となることについても留意が必要です。なお、労働者に問題行動があった場合であっても、人格を否定するような言動等業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動がなされれば、当然、パワーハラスメントに当たり得ます。

※　「属性」・・・・・（例）経験年数や年齢、外国人である　等
　　「心身の状況」・・（例）精神的又は身体的な状況や疾患や障害の有無　等

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、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。

この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、「同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうか」を基準とすることが適当です。

なお、言動の頻度や継続性は考慮されますが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合には、１回でも就業環境を害する場合があり得ます。

ポイント

- 個別の事案についてパワーハラスメントの該当性を判断するに当たっては、②で総合的に考慮する事項のほか、当該言動により労働者が受ける身体的又は精神的な苦痛の程度等を総合的に考慮して判断することが必要です。
- 個別の事案の判断に際しては、相談窓口の担当者等がこうした事項に十分留意し、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等その認識にも配慮しながら、相談者及び行為者の双方から丁寧に事実確認等を行うことも重要です。
- これらのことを十分踏まえて、予防から再発防止に至る一連の措置を適切に講じましょう。

パワーハラスメントに該当すると考えられる例／しないと考えられる例

● パワーハラスメントの状況は多様ですが、**代表的な言動の類型**としては以下の６つの類型があり、**類型ごとに典型的にパワーハラスメントに該当し、又はしないと考えられる例**としては以下のようなものがあります。

※ **これらの例は限定列挙ではありません。また個別の事案の状況等によって判断が異なることもありえます**ので、事業主の方は十分留意して、**パワーハラスメントに該当するか微妙なものも含め広く相談に対応する等適切な対応**をお願いします。

なお、以下の例については、優越的な関係を背景として行われたものであることが前提です。

代表的な言動の類型	（イ） 該当すると考えられる例 ※	（ロ） 該当しないと考えられる例 ※
(1) 身体的な攻撃 （暴行・傷害）	① 殴打、足蹴りを行う ② 相手に物を投げつける	① 誤ってぶつかる
(2) 精神的な攻撃 （脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言）	① 人格を否定するような言動を行う（★1）（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含む。（★2）） ② 業務の遂行に関する必要以上に長時間にわたる厳しい叱責を繰り返し行う ③ 他の労働者の面前における大声での威圧的な叱責を繰り返し行う ④ 相手の能力を否定し、罵倒するような内容の電子メール等を当該相手を含む複数の労働者宛てに送信する	① 遅刻等社会的ルールを欠いた言動が見られ、再三注意してもそれが改善されない労働者に対して一定程度強く注意をする ② その企業の業務の内容や性質等に照らして重大な問題行動を行った労働者に対して、一定程度強く注意をする
(3) 人間関係からの切り離し （隔離・仲間外し・無視）	① 自身の意に沿わない労働者に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離したり、自宅研修させたりする ② 一人の労働者に対して同僚が集団で無視をし、職場で孤立させる	① 新規に採用した労働者を育成するために短期間集中的に別室で研修等の教育を実施する ② 懲戒規定に基づき処分を受けた労働者に対し、通常の業務に復帰させるために、その前に、一時的に別室で必要な研修を受けさせる
(4) 過大な要求 （業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制・仕事の妨害）	① 長期間にわたる、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下での勤務に直接関係のない作業を命ずる ② 新卒採用者に対し、必要な教育を行わないまま到底対応できないレベルの業績目標を課し、達成できなかったことに対し厳しく叱責する ③ 労働者に業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせる	① 労働者を育成するために現状よりも少し高いレベルの業務を任せる ② 業務の繁忙期に、業務上の必要性から、当該業務の担当者に通常時よりも一定程度多い業務の処理を任せる
(5) 過小な要求 （業務上の合理性なく能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと）	① 管理職である労働者を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせる ② 気にいらない労働者に対して嫌がらせのために仕事を与えない	① 労働者の能力に応じて、一定程度業務内容や業務量を軽減する
(6) 個の侵害 （私的なことに過度に立ち入ること）	① 労働者を職場外でも継続的に監視したり、私物の写真撮影をしたりする ② 労働者の性的指向・ジェンダーアイデンティティや病歴、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暴露 ・開示（カミングアウト）を禁止又は強要すること（★3）	① 労働者への配慮を目的として、労働者の家族の状況等についてヒアリングを行う ② 労働者の了解を得て、当該労働者の機微な個人情報（左記）について、必要な範囲で人事労務部門の担当者に伝達し、配慮を促す

★１　外国人であること、特定の国・地域の出身や特定の国・地域にルーツがあること等についての侮蔑的な言動も含まれます。

★２　相手の性的指向（＊１）・ジェンダーアイデンティティ（＊２）の如何は問いません。また、一見、特定の相手に対する言動ではないように見えても、実際には特定の相手に対して行われていると客観的に認められる言動は含まれます。なお、性的指向・ジェンダーアイデンティティ以外の労働者の属性に関する侮辱的な言動も、パワーハラスメントの３つの要素を満たす場合には、これに該当します。（＊１）人の恋愛・性愛がいずれの性別を対象とするかを表すもの　（＊２）性別に関する自己意識

★３　プライバシー保護の観点から、(６)(イ)②のように機微な個人情報を暴露等することのないよう、労働者に周知・啓発する等の措置を講じることが必要です。

Q&A

Q1

パワーハラスメントに該当すると考えられる例（又は該当しないと考えられる例）とは少し異なるケース（例えば、該当すると考えられる例で「繰り返し」とされているものについて１回のみの場合等）についてはパワーハラスメントに該当しない（又は該当する）のでしょうか。また、該当しないと考えられる例にある「一定程度」とはどの程度でしょうか。

明らかに該当しないと考えられる例に当たると思われるケースについては相談に応じなくても良いでしょうか。

A

パワーハラスメントに該当すると考えられる例又は該当しないと考えられる例として示しているものは、あくまで典型的な例であり、限定列挙ではなく、また、個別の事案の状況等によって判断が異なることもありえます。

このため、これらの例と少し異なるからといって、必ずしもパワーハラスメントに該当しない、又は該当するということにはなりません。

パワーハラスメントは、定義の３つの要素（P２参照）を満たすものであり、個別の事案についてこの該当性を判断するに当たっては、当該事案における様々な要素（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、行為者の関係性、当該言動により労働者が受ける身体的又は精神的な苦痛の程度等）を総合的に考慮して、個別に判断することが必要です。

例えば、「一定程度」がどの程度かということについても、こうした様々な要素を総合的に考慮して、業務上必要かつ相当な範囲内であるかどうかを個別に判断することとなります。

このため、一見、該当しないと考えられる例に当たると思われるケースであっても、広く相談に応じ、事実関係を迅速かつ適切に確認する等、適切な対応を行うことが求められます。

Q2

一定の服装の着用を労働者に対して強制することもパワーハラスメントになるのでしょうか。

A

職場での服装については、個々の企業の提供するサービス、業種・業態や社会的慣習等を踏まえて職場において一定の指示等が行われる場合があり、業務上の必要性や相当性が認められるものも当然あります（※）。

他方で、例えば、足に怪我をした人に対してヒールのある靴の着用を強制するような言動等は、パワーハラスメントに該当し得ますが、具体的には、個別の事案における様々な要素を総合的に考慮して、パワーハラスメントの定義の３つの要素（P２参照）を満たすかどうかで判断することとなります。

※　なお、職場での服装に関し、同一の職務に従事する男女の労働者について、例えば、メガネ等社会通念上男女双方が同様に着用するものについて、合理的な理由なく、一方の性についてのみ禁止したり、単に苦痛を強いるような合理性を欠くルールを一方の性の労働者にのみ強いたりすることは、一般的に、男女雇用機会均等法の趣旨に反し、望ましくありません。

コラム

「性的指向」「ジェンダーアイデンティティ」とは？

○　恋愛感情又は性的感情の対象となる性別についての指向のことを「性的指向（Sexual Orientation）」、自己の性別についての認識のことを「ジェンダーアイデンティティ（Gender Identity）」といいます。性的指向やジェンダーアイデンティティは全ての人に関係する概念であり、その在り方は人によって様々です。

性的指向やジェンダーアイデンティティへの理解を深め、差別的言動や嫌がらせが起こらないようにすることが重要です。

○　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や性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する望まぬ暴露であるいわゆる「アウティング」や性的指向・ジェンダーアイデンティティの開示（カミングアウト）を禁止すること又は強要することは、パワーハラスメントの定義の３つの要素（Ｐ２参照）を満たす場合には、これに該当し、カスタマーハラスメントの３つの要素（Ｐ７参照）を満たす場合には、これに該当します。

加えて、特定の相手に向けられたものではない言動であっても、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は、周囲の誰かを傷つけてしまうかもしれません。自らの性的指向・ジェンダーアイデンティティについて他者に伝えるいわゆる「カミングアウト」を行っていない人がいること等にも留意し、性的指向・ジェンダーアイデンティティにかかわらず誰もが働きやすい職場環境づくりに向け、こうした言動にも気をつけましょう。

○　また、セクシュアルハラスメント及び求職者等に対するセクシュアルハラスメントには、相手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、該当することがあり得ます。

「ホモ」「オカマ」「レズ」等を含む言動は、セクシュアルハラスメントやパワーハラスメントの背景にもなり得ます。また、性的性質を有する言動はセクシュアル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に該当します。

○　こうしたことに十分留意をして、誰もが働きやすい職場環境づくりを進めていきましょう。

コラム

制度を利用していない労働者に対するパワーハラスメントに注意

○　「制度を利用していない労働者に対するパワーハラスメント」には、以下のような行為が該当する可能性があります。

・　上司・同僚・部下が「配偶者が妊娠しており体調が悪いため、上の子どもの世話が必要であることを理由に残業しないのは、迷惑だ」と皆の前で怒鳴りちらす行為

・　上司・同僚・部下が「小さい子どもがいることを理由にすぐに帰るからまともな仕事はさせられない」と仕事から外す行為

○　また、育児休業等の制度を利用しない労働者に対しては、次のような行為も、「制度を利用していない労働者に対するパワーハラスメント」に該当する可能性があります。

・　上司・同僚が、部署の育児休業等の取得目標を達成したいために、「部署に協力もせずこの役立たずが」と罵倒し、制度の利用を強要する行為

○　なお、パワーハラスメントに該当するかどうかは、定義の３つの要素（Ｐ２参照）を満たしているかどうかで判断します。

令和8年10月1日施行

Ⅱ カスタマーハラスメント

1．カスタマーハラスメントとは

令和７年に改正された労働施策総合推進法において、カスタマーハラスメント（※）について事業主に防止措置を講じることを義務付けています。併せて、事業主に相談したこと等を理由とする不利益取扱いも禁止されています。

※　職場におけるカスタマーハラスメントを指します。以下同じ。

【労働施策総合推進法（抄）】

（職場における顧客等の言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

第33条　事業主は、**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その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、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**。

2　事業主は、**労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない**。

3　事業主は、他の事業主から当該他の事業主が講ずる第一項の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めなければならない。

※令和７年の労働施策総合推進法等一部改正法による改正後のもの。

カスタマーハラスメントとは、職場（＊１）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（＊２）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**をいいます。

※　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ます。

※　顧客等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、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、いわば正式な申入れであり、カスタマーハラスメントには当たりません。

また、障害者から障害者差別解消法で禁止す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、カスタマーハラスメントには当たらず、障害者差別解消法に基づき、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す。

＊１「職場」、＊２「労働者」については、Ｐ２参照

「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者も含む）、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をいいます。

● 「顧客等」の例

- 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

等

2．カスタマーハラスメントの内容

「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(1)言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は(2)手段や態様が相当でないものを指します。

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、当該言動の行為者とされる者との関係性等）を総合的に考慮することが適当です。

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す。

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ります。

典型的な例

※　**これらの例は限定列挙ではありません。また個別の事案の状況等によって判断が異なることもありえます**ので、事業主の方は十分留意して、**カスタマーハラスメントに該当するか否か微妙なものも含め、広く相談に対応する等適切な対応**をお願いします。

(１) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

① 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
- 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。

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
- 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。

③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 契約金額の著しい減額の要求をすること。

④ 不当な損害賠償要求
- 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。

(２)手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
- 物を投げつけること。
- わざとぶつかること。
- つばを吐きかけること。

② 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）
- 店舗の物を壊すことをほのめかす発言やＳＮＳ等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって労働者を脅すこと。
- 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こと。
- 労働者の人格を否定するような言動を行うこと。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。
- 土下座を強要すること。
- 盗撮や無断での撮影をすること。
- 労働者の性的指向・ジェンダーアイデンティティ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者に暴露すること又は当該労働者が開示することを強要する若しくは禁止すること。

③ 威圧的な言動
- 大きな声をあげて労働者や周囲を威圧すること。
- 反社会的な言動を行うこと。

④ 継続的、執拗な言動
- 同様の質問を執拗に繰り返すこと。
- 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こと。
- 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。

⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- 長時間に渡る居座りや電話で労働者を拘束すること。

自社の労働者等が他社の労働者にカスタマーハラスメントを行った場合の協力対応〔労働施策総合推進法第33条第３項〕

自社の労働者が、取引先等の他社の労働者にカスタマーハラスメントを行う場合もあり得ます。

このため、他社から、自社の労働者の他社の労働者に対するカスタマーハラスメントの事実確認や再発防止といった他社の雇用管理上の措置の実施に関して必要な協力を求められた場合に、事業主はこれに応じるよう努めることとされています。

この規定の趣旨に鑑みれば、事業主が、他の事業主から雇用管理上の措置への協力を求められたことを理由として、当該事業主に対し、当該事業主との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ないことは当然です。

また、他社の雇用管理上の措置の実施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、自社の労働者に周知・啓発することが望ましいとされています。

加えて、事実関係の確認により、自社の労働者が、他社の労働者に対し、カスタマーハラスメントを行ったことが確認できた場合においては、事業主は、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規定等に基づき、行為者である自社の労働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とされています。

Ⅲ セクシュアルハラスメント

1．セクシュアルハラスメントとは

男女雇用機会均等法第11条では、セクシュアルハラスメント（※）について、事業主に防止措置を講じることを義務付けています。

※　職場におけるセクシュアルハラスメントを指します。以下同じ。

【男女雇用機会均等法（抄）】

（職場における性的な言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

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**。

2　事業主は、**労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない**。

3　事業主は、**他の事業主から当該他の事業主が講ずる第１項の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めなければならない**。

※令和７年の労働施策総合推進法等一部改正法による改正後のもの。

セクシュアルハラスメントは、「**職場**」（＊１）において行われる、「**労働者**」（＊２）の意に反する「**性的な言動**」に対する労働者の対応によりその労働者が労働条件について不利益を受けたり、「**性的な言動**」により就業環境が害されることです。

＊１「職場」、＊２「労働者」については、Ｐ２参照

「性的な言動」とは

性的な内容の発言および性的な行動を指します。

● 性的な言動の例

①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（噂）を流布すること、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すこと等

②性的な行動

性的な関係を強要すること、必要なく身体へ接触すること、わいせつ図画を配布・掲示すること、強制わいせつ行為等

● 性的な言動を行う者は、事業主、上司、同僚に限らず、取引先等の他の事業主又はその雇用する労働者、顧客、患者又はその家族、学校における生徒等もなり得ます。

男女とも行為者にも被害者にもなり得ますし、異性に対するものだけではなく、同性に対するものも該当します。

また、被害を受ける者の性的指向やジェンダーアイデンティティにかかわらず、「性的な言動」であれば、セクシュアルハラスメントに該当します。

2．セクシュアルハラスメントの内容

「セクシュアルハラスメント」には「対価型」と「環境型」があります。

「対価型セクシュアルハラスメント」とは

労働者の意に反する性的な言動に対する労働者の対応（拒否や抵抗）により、その労働者が解雇、降格、減給、労働契約の更新拒否、昇進・昇格の対象からの除外、客観的に見て不利益な配置転換等の不利益を受けることです。

●典型的な例

・ 事務所内において事業主が労働者に対して性的な関係を要求したが、拒否されたため、その労働者を解雇すること。
・ 出張中の車中において上司が労働者の腰、胸等に触ったが、抵抗されたため、その労働者について不利益な配置転換をすること。
・ 営業所内において事業主が日頃から労働者に係る性的な事柄について公然と発言していたが、抗議されたため、その労働者を降格すること。

「環境型セクシュアルハラスメント」とは

労働者の意に反する性的な言動により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その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です。

●典型的な例

・ 事務所内において上司が労働者の腰、胸等に度々触ったため、その労働者が苦痛に感じてその就業意欲が低下していること。
・ 同僚が取引先において労働者に係る性的な内容の情報を意図的かつ継続的に流布したため、その労働者が苦痛に感じて仕事が手につかないこと。
・ 労働者が抗議をしているにもかかわらず、同僚が業務に使用するパソコンでアダルトサイトを閲覧しているため、それを見た労働者が苦痛に感じて業務に専念できないこと。

判断基準

セクシュアルハラスメントの状況は多様であり、判断に当たり個別の状況を斟酌する必要があります。また、「労働者の意に反する性的な言動」及び「就業環境を害される」の判断に当たっては、労働者の主観を重視しつつも、事業主の防止のための措置義務の対象となることを考えると一定の客観性が必要です。

一般的には意に反する身体的接触によって強い精神的苦痛を被る場合には、一回でも就業環境を害することとなり得ます。継続性又は繰り返しが要件となるものであっても、「明確に抗議しているにもかかわらず放置された状態」又は「心身に重大な影響を受けていることが明らかな場合」には、就業環境が害されていると判断し得るものです。また、男女の認識の違いにより生じている面があることを考慮すると、被害を受けた労働者が女性である場合には「平均的な女性労働者の感じ方」を基準とし、被害を受けた労働者が男性である場合には「平均的な男性労働者の感じ方」を基準とすることが適当です。

自社の労働者等が他社の労働者にセクシュアルハラスメントを行った場合の協力対応〔男女雇用機会均等法第11条第３項〕

セクシュアルハラスメントの行為者となるのは、被害者と同じ事業所に勤めている人とは限りません。他社の労働者から自社の労働者がセクシュアルハラスメントを受けた場合にも、事業主は雇用管理上の措置として、適切に相談に対応する必要があります。また、自社の労働者が他社の労働者にセクシュアルハラスメントを行う場合もあり得ます。

このため、他社から、自社の労働者の他社の労働者に対するセクシュアルハラスメントの事実確認や再発防止といった他社の雇用管理上の措置の実施に関して必要な協力を求められた場合に、事業主はこれに応じるよう努めることとされています。

さらに、この規定の趣旨に鑑みれば、事業主が、他の事業主から雇用管理上の措置への協力を求められたことを理由として、当該事業主に対し、当該事業主との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ないことは当然です。

令和8年10月１日施行

Ⅳ 求職者等に対するセクシュアルハラスメント

１．求職者等に対するセクシュアルハラスメントとは

令和７年に改正された男女雇用機会均等法において、求職者等に対するセクシュアルハラスメントについて、事業主に防止措置を講じることを義務付けています。併せて、事業主が行う求職者等からの相談への対応に協力したことを理由とする労働者に対する不利益取扱いも禁止されています。

【男女雇用機会均等法（抄）】

（求職活動等における性的な言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

第13条　事業主は、**求職者その他これに類する者として厚生労働省令で定めるもの（以下この項及び次項並びに次条において「求職者等」という。）によるその求職活動その他求職者等の職業の選択に資する活動（以下この項及び同条第一項において「求職活動等」という。）において行われる当該事業主が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**。

２　事業主は、**労働者が事業主による求職者等からの前項の相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。**

※令和７年の労働施策総合推進法等一部改正法による改正後のもの。

求職者等に対するセクシュアルハラスメントは、**「求職活動等」**において行われる、**「求職者等」**に対する、**「労働者」**（＊１）からの**「性的な言動」**（＊２）により**「求職活動等」**が阻害されることです。

＊１「労働者」については、Ｐ２参照　＊２「性的な言動」については、P10参照

「求職者等」とは

求職者（企業の求人に応募する者）に加え、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
を指します。

なお、授業の一環としての社会科見学や企業を招いた講演会等の専ら教育を目的として行われるものに参加する者は含まれません。

「求職活動等」とは

求職者等が行う求職活動や職業の選択に資する活動を指します。

● 求職活動等の例

・ 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

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。
また、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りません。

2．求職者等に対するセクシュアルハラスメントの内容

求職活動等において行われる求職者等の意に反する性的な言動により求職者等の求職活動等が阻害され、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該求職者等が求職活動等を行う上で看過できない程度の支障が生じることです。

典型的な例

※ 状況は多様であり、**これらの例は限定列挙ではありません。**

① 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。

② 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。

③ 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。

④ 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。

⑤ 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。

⑥ 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。

○ 求職者等に対するセクシュアルハラスメントは、異性に対するものだけではなく、同性に対するものも該当します。

○ また、被害を受ける者の性的指向やジェンダーアイデンティティにかかわらず、「性的な言動」であれば、求職者等に対するセクシュアルハラスメントに該当します。

● 採用内定者に関し、裁判例では、採用内定の法的性質は事案により異なるとしつつ、採用内定通知のほかには労働契約締結のための特段の意思表示をすることが予定されていない事案において、採用内定通知により、始期付きの解約権を留保した労働契約が成立するとしています。このため、採用内定により労働契約が成立したと認められる場合には、採用内定者については、セクシュアルハラスメントに関して事業主が講ずべき雇用管理上の措置（Ｐ23以降参照）や事業主が行う、労働者からの相談への対応に協力したことを理由とする解雇その他不利益取扱いの禁止の対象となるので、事業主が雇用管理上の措置を講ずるに当たっては、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（セクハラ防止指針）に則った対応を行う必要があります。

その際、特に採用内定者が学生である場合には、求職者等と同様に、入社に至るまでの期間に、内定者向けの説明会、懇親会等への参加が必要になる場合があることや、大学のキャリアセンター等の相談窓口に対して相談を行う可能性があることなどが想定されるため、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て雇用管理上講ずべき措置等についての指針（求職者等セクハラ防止指針）の内容も参考にすることが望ましいです。

● また、採用内定により労働契約が成立したと認められる場合に当たらなければ、当然に当該内定者は求職者等に該当することから、求職者等セクハラ防止指針に基づく措置を講ずる必要があります。

V 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

1．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

男女雇用機会均等法第15条では、妊娠・出産等に関するハラスメント（※１）、育児・介護休業法第25条では、育児・介護休業等に関するハラスメント（※２）について、事業主に防止措置を講じることを義務付けています。

※１　職場における妊娠・出産等に関するハラスメントを指します。以下同じ。

※２　職場における育児・介護休業等に関するハラスメントを指します。以下同じ。

【男女雇用機会均等法（抄）】

（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する雇用管理上の措置等）

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、妊娠又は出産に関する事由であっ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**。

２　事業主は、**労働者が前項の相談を行つたこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない**。

※令和７年の労働施策総合推進法等一部改正法による改正後のもの。

【育児･介護休業法（抄）】

（職場における育児休業等に関する言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

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**。

２　事業主は、**労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない**。

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**」（＊１）において行われる上司・同僚からの言動（妊娠・出産したこと、育児・介護休業等の制度等の利用に関する言動）により、妊娠・出産した「**女性労働者**」や育児・介護休業等の制度等を利用しようとした又は利用した「**男女労働者**」（＊２）の就業環境が害されることです。

妊娠の状態や育児・介護休業等の制度等の利用等と嫌がらせとなる行為の間に因果関係があるものがハラスメントに該当します。

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はハラスメントには該当しません。**

＊１「職場」、＊２「労働者」については、Ｐ２参照

※「制度等」とは産前休業その他の妊娠又は出産に関する制度又は措置、育児休業、介護休業等の制度又は措置

⇒　詳しくは15ページ

「業務上の必要性」の判断

部下が休業等をするとなると、上司としては業務の調整を行う必要があります。そのため、ある程度調整が可能な休業等（例えば、定期的な妊婦健診の日時）について、その時期を調整することが可能か**労働者の意向を確認する**といった行為までがハラスメントとして禁止されるものではありません。

ただし、労働者の意を汲まない一方的な通告はハラスメントとなる可能性がありますので注意してください。

⇒　詳しくは19ページ

2. 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内容

「妊娠・出産等に関するハラスメント」には「制度等の利用への嫌がらせ型」と「状態への嫌がらせ型」があり、「育児・介護休業等に関するハラスメント」には「制度等の利用への嫌がらせ型」があります。

「制度等の利用への嫌がらせ型」とは

1　対象となる制度又は措置

次に掲げる制度又は措置（制度等）の利用に関する言動により就業環境が害されるものをいいます。

男女雇用機会均等法が対象とする制度又は措置

①産前休業
②妊娠中及び出産後の健康管理に関する措置（母性健康管理措置）
③軽易な業務への転換
④変形労働時間制での法定労働時間を超える労働時間の制限、時間外労働及び休日労働の制限並びに深夜業の制限
⑤育児時間
⑥坑内業務の就業制限及び危険有害業務の就業制限

育児・介護休業法が対象とする制度又は措置

①育児休業（産後パパ育休を含む）
②介護休業
③子の看護等休暇
④介護休暇
⑤所定外労働の制限
⑥時間外労働の制限
⑦深夜業の制限
⑧育児のための所定労働時間の短縮措置
⑨始業時刻変更等の措置
⑩介護のための所定労働時間の短縮等の措置
⑪柔軟な働き方を実現するための措置

※⑧～⑪は就業規則にて措置が講じられていることが必要です

2　防止措置が必要となるハラスメント

(1) 解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの

労働者が、制度等の利用の請求等（措置の求め、請求又は申出をいう。以下同じ。）をしたい旨を上司に相談したことや制度等の利用の請求等をしたこと、制度等の利用をしたことにより、上司がその労働者に対し、解雇その他不利益な取扱いを示唆することです。

ポイント

- ハラスメントの対象となる労働者は、妊娠・出産に関する制度を利用する（利用しようとする、利用した）女性労働者及び育児･介護に関する制度等を利用する（利用しようとする、利用した）男女労働者です。
- ハラスメント行為者となり得るのは、上司です。
- 「解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの」とは、労働者への直接的な言動である場合に該当し、１回の言動でも該当します。

●典型的な例

- 産前休業の取得を上司に相談したところ、「休みを取るなら辞めてもらう」と言われた。
- 時間外労働の制限について上司に相談したところ、「次の査定の際は昇進しないと思え」と言われた。

(2) 制度等の利用の請求等又は制度等の利用を阻害するもの

以下のような言動が該当します。

①労働者が制度の利用の請求をしたい旨を上司に相談したところ、上司がその労働者に対し、請求をしないように言うこと。

②労働者が制度の利用の請求をしたところ、上司がその労働者に対し、請求を取り下げるよう言うこと。

③労働者が制度の利用の請求をしたい旨を同僚に伝えたところ、同僚がその労働者に対し、繰り返し又は継続的に、請求をしないように言うこと。

④労働者が制度利用の請求をしたところ、同僚がその労働者に対し、繰り返し又は継続的に、その請求等を取り下げるよう言うこと。

ポイント

- ハラスメントの対象となる労働者は、妊娠・出産に関する制度を利用する（利用しようとする）女性労働者及び育児･介護に関する制度等を利用する（利用しようとする）男女労働者です。
- ハラスメント行為者となり得るのは、上司・同僚です。
- 労働者への直接的な言動である場合に該当します。また、単に言動があるのみでは該当せず、客観的にみて、一般的な労働者であれば、制度等の利用をあきらめざるを得ない状況になるような言動を指します。
- 上司がこのような言動を行った場合は、**１回でも該当**しますが、同僚がこのような言動を行った場合については、**繰り返し又は継続的なもの**（意に反することを伝えているにもかかわらず、このような言動が行われる場合はさらに繰り返し又は継続的であることは要しません）が該当します。
- 労働者が制度の利用を請求したところ、**上司が個人的に請求を取り下げるよう言う場合については、ハラスメントに該当**し、事業主は措置を講じる必要があります。

  一方、単に上司が個人的に請求等を取り下げるよう言うのではなく、**事業主として請求等を取り下げさせる（制度等の利用を認めない）場合について**は、そもそも制度等の利用ができる旨規定している各法（例えば産前休業の取得であれば労働基準法第65条第１項）に**違反**することになります。
- 事業主が労働者の事情やキャリアを考慮して、育児休業等からの早期の職場復帰を促すこと自体は制度等の利用が阻害されるものに該当しません。ただし、このような場合でも職場復帰のタイミングは労働者の選択に委ねられるべきものであり、早期の職場復帰を強要し、制度等の利用を阻害するような場合はハラスメントに該当します。

- 典型的な例

  - 育児休業の取得について上司に相談したところ、「男のくせに育児休業を取るなんてあり得ない」と言われ、取得をあきらめざるを得ない状況になっている。
  - 産後パパ育休の取得を周囲に伝えたところ、同僚から「迷惑だ。自分なら取得しない。あなたもそうすべき」と繰り返し言われ苦痛に感じた。
  - 介護休業について請求する旨を周囲に伝えたところ、同僚から「自分なら請求しない。あなたもそうすべき」と言われた。「でも自分は請求したい」と再度伝えたが、再度同様の発言をされ、取得をあきらめざるを得ない状況になっている。

(3) 制度等を利用したことにより嫌がらせ等をするもの

労働者が制度等を利用したところ、上司・同僚がその労働者に対し、繰り返し又は継続的に嫌がらせ等をすることをいいます。

「嫌がらせ等」とは、嫌がらせ的な言動、業務に従事させないこと、又は専ら雑務に従事させることをいいます。

ポイント

- ハラスメントの対象となる労働者は、妊娠・出産に関する制度等を利用した女性労働者及び育児･介護に関する制度等を利用した男女労働者です。
- ハラスメント行為者となり得るのは、上司・同僚です。
- 労働者への直接的な言動である場合に該当します。また、単に言動があるのみでは該当せず、客観的にみて、一般的な労働者であれば、能力の発揮や継続就業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ようなものを指します。
- このハラスメントは、上司、同僚のいずれの場合であっても**繰り返し又は継続的なもの**（意に反することを伝えているにもかかわらず、さらにこのような言動が行われる場合はさらに繰り返し又は継続的であることは要しません）が該当します。
- 言葉によるものだけではなく、必要な仕事上の情報を与えない、これまで参加していた会議に参加させないといった行為もハラスメントになります。

- 典型的な例

・ 上司・同僚が「所定外労働の制限をしている人には大した仕事はさせられない」と繰り返し又は継続的に言い、専ら雑務のみさせられる状況となっており、就業する上で看過できない程度の支障が生じている（意に反することを明示した場合に、さらに行われる言動も含む）。

・ 上司・同僚が「自分だけ短時間勤務をしているなんて周りを考えていない。迷惑だ。」と繰り返し又は継続的に言い、就業をする上で看過できない程度の支障が生じている（意に反することを明示した場合に、さらに行われる言動も含む）。

「状態への嫌がらせ型」とは

女性労働者が妊娠したこと、出産したこと等に関する言動により就業環境が害されるものをいいます。

1　対象となる事由

①妊娠したこと。

②出産したこと。

③産後の就業制限の規定により就業できず、又は産後休業をしたこと。

④妊娠又は出産に起因する症状により労務の提供ができないこと若しくはできなかったこと又は労働能率が低下したこと。

※「妊娠又は出産に起因する症状」とは、つわり、妊娠悪阻（にんしんおそ）、切迫流産、出産後の回復不全等、妊娠又は出産をしたことに起因して妊産婦に生じる症状をいいます。

⑤坑内業務の就業制限若しくは危険有害業務の就業制限の規定により業務に就くことができないこと又はこれらの業務に従事しなかったこと。

2　防止措置が必要となるハラスメント

(1) 解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの

女性労働者が妊娠等したことにより、上司がその女性労働者に対し、解雇その他の不利益な取扱いを示唆することです。

ポイント

●ハラスメントの対象となる労働者は、妊娠等した女性労働者です。
●ハラスメント行為者となり得るのは、上司です。
●「解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの」とは、労働者への直接的な言動である場合を言い、１回の言動でも該当します。

●典型的な例

・　上司に妊娠を報告したところ「他の人を雇うので早めに辞めてもらうしかない」と言われた。

(2) 妊娠等したことにより嫌がらせ等をするもの

女性労働者が妊娠等したことにより、上司・同僚がその女性労働者に対し、繰り返し又は継続的に嫌がらせ等をすること。

ポイント

●ハラスメントの対象となる労働者は、妊娠等した女性労働者です。
●ハラスメント行為者となり得るのは、上司・同僚です。
●労働者への直接的な言動である場合に該当します。また、単に言動があるのみでは該当せず、客観的にみて、一般的な女性労働者であれば、能力の発揮や継続就業に重大な悪影響が生じる等その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ようなものを指します。
●このハラスメントは、上司と同僚のいずれの場合であっても**繰り返し又は継続的なもの**（意に反することを伝えているにもかかわらず、このような言動が行われる場合はさらに繰り返し又は継続的であることは要しません）が該当します。
●言葉によるものだけではなく、必要な仕事上の情報を与えない、これまで参加していた会議に参加させないといった行為もハラスメントになります。

●典型的な例

・　上司・同僚が「妊婦はいつ休むかわからないから仕事は任せられない」と繰り返し又は継続的に言い、仕事をさせない状況となっており、就業をする上で看過できない程度の支障が生じている（意に反することを明示した場合にさらに行われる言動も含む）。

・　上司・同僚が「妊娠するなら忙しい時期を避けるべきだった」と繰り返し又は継続的に言い、就業をする上で看過できない程度の支障が生じている（意に反することを明示した場合にさらに行われる言動も含む）。

ハラスメントには該当しない業務上の必要性に基づく言動の具体例

○　**「制度等の利用」**に関する言動の例

（1）業務体制を見直すため、上司が育児休業をいつからいつまで取得するのか確認すること。

（2）業務状況を考えて、上司が「次の妊婦健診はこの日は避けてほしいが調整できるか」と確認すること。

（3）同僚が自分の休暇との調整をする目的で休業の期間を尋ね、変更を相談すること。

※（2）や（3）のように、制度等の利用を希望する労働者に対する変更の依頼や相談は、**強要しない場合**に限られます。

○　**「状態」**に関する言動の例

（1）上司が、長時間労働をしている妊婦に対して、「妊婦には長時間労働は負担が大きいだろうから、業務分担の見直しを行い、あなたの残業量を減らそうと思うがどうか」と配慮する。

（2）上司・同僚が「妊婦には負担が大きいだろうから、もう少し楽な業務に変わってはどうか」と配慮する。

（3）上司・同僚が「つわりで体調が悪そうだが、少し休んだ方が良いのではないか」と配慮する。

※（1）から（3）のような配慮については、妊婦本人にはこれまでどおり勤務を続けたいという意欲がある場合であっても、客観的にみて、妊婦の体調が悪い場合は業務上の必要性に基づく言動となります。

【参考】 妊娠・出産等、育児・介護休業等を理由とする不利益取扱い

(1) 妊娠・出産等を理由とする不利益取扱いとは

男女雇用機会均等法第９条第３項では、女性労働者の妊娠・出産等厚生労働省令で定める事由を理由とする解雇その他不利益取扱いを禁止しています。

禁止される不利益取扱いの具体的内容については、指針（※）において示しています。

※「労働者に対する性別を理由とする差別の禁止等に関する規定に定める事項に関し、事業主が適切に対処するための指針」

【男女雇用機会均等法第９条第３項（抄）】

事業主は、その雇用する女性労働者が妊娠したこと、出産したこと、その他の妊娠又は出産に関する事由であって厚生労働省令で定めるものを理由として、当該女性労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

厚生労働省令で定める事由

1　妊娠したこと。
2　出産したこと。
3　妊娠中及び出産後の健康管理に関する措置（母性健康管理措置）を求め、又は当該措置を受けたこと。
4　坑内業務の就業制限若しくは危険有害業務の就業制限の規定により業務に就くことができないこと、坑内業務に従事しない旨の申出若しくは就業制限の業務に従事しない旨の申出をしたこと又はこれらの業務に従事しなかったこと。
5　産前休業を請求し、若しくは産前休業をしたこと又は産後の就業制限の規定により就業できず、若しくは産後休業をしたこと。
6　軽易な業務への転換を請求し、又は軽易な業務に転換したこと。
7　事業場において変形労働時間制がとられる場合において１週間又は１日について法定労働時間を超える時間について労働しないことを請求したこと、時間外若しくは休日について労働しないことを請求したこと、深夜業をしないことを請求したこと又はこれらの労働をしなかったこと。
8　育児時間の請求をし、又は育児時間を取得したこと。
9　妊娠又は出産に起因する症状により労務の提供ができないこと若しくはできなかったこと又は労働能率が低下したこと。

※「妊娠又は出産に起因する症状」とは、つわり、妊娠悪阻（にんしんおそ）、切迫流産、出産後の回復不全等、妊娠又は出産をしたことに起因して妊産婦に生じる症状をいいます。

妊娠・出産等を理由とする不利益取扱いの例

1　解雇すること。
2　期間を定めて雇用される者について、契約の更新をしないこと。
3　あらかじめ契約の更新回数の上限が明示されている場合に、当該回数を引き下げること。
4　退職又は正社員をパートタイム労働者等の非正規雇用社員とするような労働契約内容の変更の強要を行うこと。
5　降格させること。
6　就業環境を害すること。
7　不利益な自宅待機を命ずること。
8　減給をし、又は賞与等において不利益な算定を行うこと。
9　昇進・昇格の人事考課において不利益な評価を行うこと。
10　不利益な配置の変更を行うこと。
11　派遣労働者として就業する者について、派遣先が当該派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供を拒むこと。

(2) 育児・介護休業等の申出・取得等を理由とする不利益取扱いとは

育児･介護休業法第10条等では、育児・介護休業等の申出・取得等を理由とする解雇その他不利益な取扱いを禁止しています。

【育児･介護休業法第10条】

事業主は、労働者が育児休業の申出をし、又は育児休業をしたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

※その他育児･介護休業法第16条、第16条の4、第16条の7、第16条の10、第18条の２、第20条の2、第21条第６項、第23条の２、第23条の３第７項で規定されています。

不利益取扱い禁止の対象となる制度等

1　**育児休業**（育児のために原則として子が１歳になるまで取得できる休業）
2　**産後パパ育休**（育児のために子の出生後8週間以内に4週間（２回に分割可）まで、１の育児休業とは別に取得できる休業）
3　**介護休業**（介護のために対象家族1人につき最大で３回まで分割して通算93日間取得できる休業）
4　**子の看護等休暇**（子の看護等のために１年間に5労働日（子が２人以上の場合10労働日）取得できる休暇）
5　**介護休暇**（介護のために１年間に5労働日（対象家族が２人以上の場合10労働日）取得できる休暇）
6　**所定外労働の制限**（育児又は介護のため残業を免除）
7　**時間外労働の制限**（育児又は介護のため時間外労働を制限（1か月24時間、1年150時間以内））
8　**深夜業の制限**（育児又は介護のため深夜業を制限）
9　**所定労働時間の短縮措置等**（育児又は介護のため所定労働時間を短縮等する制度）
10　**始業時刻変更等の措置**（育児又は介護のために始業時刻を変更する等の制度）
11　**本人又は配偶者の妊娠・出産等の申出**
12　**産後パパ育休期間中の就業可能日等を申出・同意しなかったこと**（労使協定を締結している場合に限り、労働者が合意した範囲で産後パパ育休期間中に就業することが可能）
13　**対象家族の介護に直面した旨の申出**
14　**妊娠・出産等の申出時や子が３歳になる前の時期に確認された労働者の仕事と育児の両立に関する意向の内容**
15　**３歳から小学校就学の始期に達するまでの子を養育する労働者の柔軟な働き方を実現するための措置**

※下線の措置については、事前に就業規則にて措置が講じられていることが必要です。

育児・介護休業等の申出・取得等を理由とする不利益取扱いの例

1　解雇すること。
2　期間を定めて雇用される者について、契約の更新をしないこと。
3　あらかじめ契約の更新回数の上限が明示されている場合に、当該回数を引き下げること。
4　退職又は正社員をパートタイム労働者等の非正規雇用社員とするような労働契約内容の変更の強要を行うこと。
5　自宅待機を命ずること。
6　労働者が希望する期間を超えて、その意に反して所定外労働の制限、時間外労働の制限、深夜業の制限又は所定労働時間の短縮措置等を適用すること。
7　降格させること。
8　減給をし、又は賞与等において不利益な算定を行うこと。
9　昇進・昇格の人事考課において不利益な評価を行うこと。
10　不利益な配置の変更を行うこと。
11　就業環境を害すること。
12　派遣労働者として就業する者について、派遣先が当該派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供を拒むこと。

Ⅵ 関係者の責務

パワーハラスメントや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を防止するために、法及び指針において、事業主や労働者に対して、主に以下の事項について努めることとする**責務規定**が定められています。

【事業主の責務】

1) ハラスメントを行ってはならないことその他当該ハラスメントに起因する問題（以下「ハラスメント問題」という。）に対する自社の労働者の関心と理解を深めること

2) 自社の労働者が、他の労働者、取引先等の他の事業主が雇用する労働者及び求職者等に対する言動に必要な注意を払うよう、研修その他の必要な配慮をすること

3) 事業主自身（法人の場合はその役員）が、ハラスメント問題に関する理解と関心を深め、労働者、取引先等の他の事業主が雇用する労働者及び求職者等に対する言動に必要な注意を払うこと

【労働者の責務】

1) ハラスメント問題に関する理解と関心を深め、他の労働者、取引先等の他の事業主が雇用する労働者及び求職者等に対する言動に必要な注意を払うこと

2) 事業主の講ずる雇用管理上の措置に協力すること

【顧客等の責務】

1) カスタマーハラスメントに対する関心と理解を深めること

2) 労働者に対する言動が当該労働者の就業環境を害することのないよう、必要な注意を払うこと

令和７年の労働施策総合推進法の改正により、国の責務として、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、国が啓発活動を行う旨が定められました。ハラスメントについて、情報発信等の取組の充実を図ってまいります。

ハラスメントは個人としての尊厳や人格を不当に傷つける、行ってはならない行為です。また、これに起因する問題としては、労働者の意欲の低下等による職場環境の悪化や職場全体の生産性の低下、労働者の健康状態の悪化、休職や退職等につながり得ること、これらに伴う経営的な損失等様々なものがあります。

事業主及び労働者は、ハラスメントの防止のための自らの責務をしっかりと認識しつつ、ハラスメントのない職場をつくっていきましょう。

Ⅶ 事業主が雇用管理上講ずべき措置等

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を防止するために、**事業主が雇用管理上講ずべき措置**として、主に以下の措置が厚生労働大臣の指針に定められています。

事業主は、これらの措置について必ず講じなければなりません。

なお、派遣労働者に対しては、派遣元のみならず、派遣先事業主も措置を講じなければならないことにご注意ください。

事業主が雇用管理上講ずべき措置　→　詳細はP24～35

- ■ **事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発**
- ■ **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**
- ■ **ハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応**
- ■ **併せて講ずべき措置 （プライバシー保護、不利益取扱いの禁止等）**

※　このほか、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ついては、その原因や背景となる要因を解消するための措置が含まれます。

※　このほか、カスタマーハラスメントについては、そ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が含まれます。

さらに、**実施が「望ましい」とされている取組**（P36～38）についても、責務の趣旨も踏まえて**積極的に対応しましょう。**

事業主は、日頃から労働者への意識啓発等、ハラスメント対策の周知徹底を図るとともに、相談しやすい相談窓口となっているかを点検する等、職場環境に対するチェックを行い、特に未然の防止対策を十分に講じるようにしましょう。

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）→P53
- ●事業主が職場における顧客等の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８年厚生労働省告示第51号）→P58
- ●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）→P66
- ●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て雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和８年厚生労働省告示第52号）→P70
- ●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）→P74
- ●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）→P82

事業主が講ずべき措置一覧

※１～13はP24～35に記載の取組例

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
パワーハラスメント	○	○ 2－1		○	○	○	○	○	○		○	○	
カスタマーハラスメント	○	○ 2－2		○	○	○	○		○	○	○	○	
セクシュアルハラスメント	○	○ 2－1		○	○	○	○	○	○		○	○	
求職者等に対するセクシュアルハラスメント	○	○ 2－1	○	○	○	○	○	○	○		○	○	
妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメント	○	○ 2－1		○	○	○	○	○	○		○	○	○

指針に定められている項目について具体的な取組例を紹介します。
1から13までは法律上の措置義務です。

事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

→P40～（ Ⅸ対応例）参照

1 ハラスメントの内容、方針等の明確化と周知・啓発

【カスタマーハラスメント以外のハラスメント】

ハラスメントの内容及びハラスメントを行ってはならない旨の事業主の方針等を明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

共通の取組例

- ■ 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、事業主の方針を規定し、当該規定と併せて、ハラスメントの内容及びハラスメントの発生の原因や背景等を労働者に周知・啓発すること。
- ■ 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ハラスメントの内容及びハラスメントの発生の原因や背景並びに事業主の方針を記載し、配付等すること。
- ■ ハラスメントの内容及びハラスメントの発生の原因や背景並びに事業主の方針を労働者に対して周知・啓発するための研修、講習等を実施すること。
- ■ （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への対応を行う場合）事業主の方針と併せて制度等が利用できる旨を周知･啓発すること。

共通のポイント

- 「事業主の方針」とは、パワーハラスメントや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、育児・介護休業等に関するハラスメントを行ってはならない旨の方針です。
- 「その他の職場における服務規律等を定めた文書」としては、従業員心得や必携、行動マニュアル等、就業規則ではないものの社内ルールを定めたものが考えられます。
- 「研修、講習等」を実施する場合には、定期的に実施する、調査を行う等職場の実態を踏まえて実施する、管理職層を中心に職階別に分けて実施する等の方法が効果的と考えられます。
- パンフレット等により周知する場合は、全労働者に確実に周知されるよう、配付方法等を工夫しましょう。

各ハラスメントのポイント

【パワーハラスメント】

- パワーハラスメントの発生の原因や背景には、労働者同士のコミュニケーションの希薄化などの職場環境の問題があると考えられます。このため、これらを幅広く解消していくことが、パワーハラスメントの防止の効果を高める上では重要です。

【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】

- セクシュアルハラスメントの内容には、異性に対するものだけではなく、同性に対するものも含まれます。
- また、被害を受ける者の性的指向やジェンダーアイデンティティにかかわらず、性的な言動であればセクシュアルハラスメントに該当します。
- 性別役割分担意識に基づく言動は、「ハラスメントの発生の原因や背景」となり得ますので、このような言動をなくしていくことがセクシュアルハラスメントの防止の効果を高める上で重要です。
- 性別役割分担意識に基づく言動の例としては、以下が考えられます。
  ①「男のくせに根性がない」、「女には仕事を任せられない」等と発言する。
  ② 酒席で、上司の側に座席を指定したり、お酌等を強要する。
  性別役割分担意識に基づく言動そのものがセクシュアル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に該当するわけではありませんが、セクシュアル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の発生の原因や背景となり得るため、こうした言動も含めてなくしていく必要があります。

【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】

- 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には、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する否定的な言動（不妊治療に対する否定的な言動を含め、他の女性労働者の妊娠・出産等の否定につながる言動や制度等の利用否定につながる言動で、当該女性労働者に直接言わない場合も含みます。また単なる自らの意思の表明を除きます。）が頻繁に行われる等、制度等の利用や請求をしにくい職場風土や、制度等の利用ができることについて職場内での周知が不十分であることが考えられます。制度等を利用する本人だけでなく全従業員に理解を深めてもらうとともに、制度等の利用や請求等をしやすくするような工夫をすることが大切です。
- 妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する否定的な言動は、本人に直接行われない場合も含まれます。例えば、夫婦が同じ会社に勤務している場合に、育児休業を取得する本人ではなく、その配偶者に対して否定的な言動を行うことは、 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になり得る行為です。

【カスタマーハラスメント】

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。

取組例

- 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、配付等すること。
- トップメッセージとして、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を広く社内に発信すること。
- 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労働者に対して周知・啓発するため、カスタマーハラスメントへの対処の内容と併せて研修、講習等を実施すること。

ポイント

- 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ます。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、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す。
- 「研修、講習等」を実施する場合には、定期的に実施する、調査を行う等、職場の実態を踏まえて実施する、職階別に分けて実施する等の方法が効果的と考えられます。
- パンフレット等により周知する場合は、全労働者に確実に周知されるよう、配付方法等を工夫しましょう。
- 顧客等に周知・啓発することも、被害の防止に当たっては効果的と考えられます。

2－1 行為者への厳正な対処方針、内容の規定化と周知・啓発

【カスタマーハラスメント以外のハラスメント】

ハラスメントに係る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。

共通の取組例

- 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、ハラスメントに係る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。
- ハラスメントに係る言動を行った者は現行の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定められている懲戒規定の適用の対象となる旨を明確化し、それを労働者に周知・啓発すること。

共通のポイント

- 「対処の内容」を文書に規定することは、ハラスメントに該当する言動をした場合に具体的にどのような対処がなされるのかをルールとして明確化し、労働者に認識してもらうことによって、ハラスメントの防止を図ることを目的としています。具体的なハラスメントに該当する言動と処分の内容を直接対応させた懲戒規定を定めることのほか、どのようなハラスメントの言動がどのような処分に相当するのかについて判断要素を明らかにする方法も考えられます。

2－2 カスタマーハラスメントへの対処の内容の周知・啓発

【カスタマーハラスメント】

カスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定めた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。

取組例

■　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。

ポイント

● 「対処の内容」については、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際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、その内容を定める必要があります。

● 当該事業所において発生しやすいカスタマーハラスメントの例や、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カスタマーハラスメントの発生の原因や背景となり得ることを併せて周知することも考えられます。

● 「対処の内容」は、各事業主が、労働者の状況等の実態に応じて定める必要がありますが、例えば、以下のようなものが考えられます。

・　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（平成15年法律第57号）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。

3　求職活動等に関するルールの明確化と周知・啓発

【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。

取組例

■　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。

ポイント

● 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考えられます。

● 「実施体制」とは、例えば、求職者等との面談を行う際に労働者が複数人で対応することなど、求職者等に対するセクシュアルハラスメントを未然に防ぐための体制を想定したものです。

● 求職者等への周知・啓発に当たっては、求職者等に適切に情報を伝達するため、ホームページやパンフレットによる周知のほか、ＳＮＳ等のオンライン上で行うものや、就職説明会等の対面の採用活動における広報等、様々な方法によって周知を行うことが重要です。

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 相談窓口の設置と周知

【全てのハラスメント】

相談への対応のための窓口（相談窓口）をあらかじめ定め、労働者（※）に周知すること。
※求職者等に対するセクシュアルハラスメントの相談窓口については、求職者等への周知が必要です。

共通の取組例

■ 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。

（求職者等に対するセクシュアルハラスメントの相談窓口の場合）

■ 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。

共通のポイント

● 「窓口をあらかじめ定める」とは、窓口を形式的に設けるだけでは足りず、実質的な対応が可能な窓口が設けられていることをいいます。

● このためには、労働者（求職者等）に対して窓口を周知し、労働者（求職者等）が利用しやすい体制を整備しておくことが必要です。

● 相談は面談だけでなく、電話、メール等の複数の方法で受けられるよう工夫しましょう。

● 相談の結果、必要に応じて人事担当者および相談者の上司と連絡を取る等、相談内容・状況に即した適切な対応がとれるようフォローの体制を考えておきましょう。

各ハラスメントのポイント

【求職者等に対するセクシュアルハラスメント】

• 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。

【カスタマーハラスメント】

• 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ます。その場合、当該管理監督者等が相談することができる窓口を別途設けることも考えられます。

5 相談に対する適切な対応

【全てのハラスメント】

相談窓口担当者が、相談（※）の内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。

相談窓口においては、被害を受けた労働者（求職者等）が萎縮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等その認識にも配慮しながら、ハラスメントが現実に生じている場合だけでなく、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、広く相談に対応すること。

※ 言動を直接受けた労働者（求職者等）だけでなく、それを把握した周囲の労働者からの相談も含まれます。

共通の取組例

■ 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人事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等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。

共通のポイント

- 相談に当たっては、相談者の話に真摯に耳を傾け、相談者の意向等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。
  また、相談を受ける場所や時間帯等も、相談者が安心して相談できる状況となるよう工夫しましょう。
- 「内容や状況に応じ適切に対応する」とは、具体的には、相談者や行為者等に対して、一律に何らかの対応をするのではなく、労働者（求職者等）が受けているハラスメントの性格・態様によって、状況を注意深く見守る程度のものから、上司、同僚等を通じ、行為者に対し間接的に注意を促すもの、直接注意を促すもの等事案に即した対応を行うことを意味します。また、対応に当たっては、公正な立場に立って、真摯に対応しなければなりません。相談担当者が相談を受けて終わりなのではなく、事業主としてどのように判断したのか、今後組織としてどのように対応していくのか等を相談者本人にフィードバックすることも大切です。
- 「広く相談に対応」とは、ハラスメントが現実に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、ハラスメントに該当するか否か微妙な場合も幅広く含めることを意味します。例えば、放置すれば、就業環境を害するおそれがある場合や求職活動等を阻害するおそれがある場合等も含まれます（各ハラスメントのポイントも参照）。
- 相談に対する「適切な対応」には、いわゆる「二次被害（相談者が相談窓口の担当者の言動等によってさらに被害を受けること）」を防止するために必要な事項も含まれます。
- 相談担当者に対する研修をするようにしましょう（対応の仕方、カウンセリング手法等）。相談担当者が対応を誤ったために、問題がこじれてしまうことがあります。
- 相談・苦情を受けた後、問題を放置しておくと、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）と相談者に思わせてしまうことになりますので、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。

各ハラスメントのポイント

【パワーハラスメント】

- 一見、特定の労働者に対する言動に見えても、周囲の労働者に対しても威圧するために見せしめとして行われていると客観的に認められるような場合には、周囲の労働者に対するパワーハラスメントと評価できる場合もあることにも留意しましょう。
- 労働者同士のコミュニケーションの希薄化等の職場環境の問題が原因や背景となってパワーハラスメントが生じるおそれがある場合の相談も、幅広く対象とすることが必要です。

【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】

- セクシュアルハラスメントの発生の原因や背景となるおそれがある性別役割分担意識に基づく言動に関する相談も幅広く対象とすることが必要です。

【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】

- ハラスメントの原因や背景となるおそれがある妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する否定的な言動に関する相談も、幅広く対象とすることが必要です。なお、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対象となる労働者は、妊娠・出産した女性労働者及び制度等を利用する（利用しようとする、利用した）男女労働者ですが、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する否定的な言動の相手は、本人に限られないため、そのような相談も受け付ける必要があります。

ハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応

6 事実関係の迅速かつ正確な確認

事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。
（カスタマーハラスメント及びセクシュアルハラスメントの場合には、必要に応じて、他の事業主に事実関係の確認の協力を求めることも含まれます（※）。）

※協力を求められた事業主には、これに応じる努力義務があります。また、協力を求められたことを理由として、他の事業主との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（P9、11参照）。

【カスタマーハラスメント以外のハラスメント】

共通の取組例

■　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等その認識にも適切に配慮すること。
　また、相談者と行為者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。

■　事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合等において、労働施策総合推進法第37条、男女雇用機会均等法第24条又は育児･介護休業法第52条の５に基づく調停（※）の申請を行うこと。その他中立な第三者機関に紛争処理を委ねることも考えられること。
※　募集及び採用に係る紛争は対象外。

共通のポイント

●　事案が生じてから、誰がどのように対応するのか検討するのでは対応を遅らせることになります。迅速かつ適切に対応するために、相談窓口と個別事案に対応する担当部署との連携や対応の手順等をあらかじめ明確に定めておきましょう。

●　事実確認は、被害の継続、拡大を防ぐため、相談があったら迅速に開始しましょう。

●　事実確認に当たっては、当事者の言い分、希望等を十分に聴きましょう。

●　相談者が行為者に対して迎合的な言動を行っていたとしても、その事実が必ずしもハラスメントを受けたことを単純に否定する理由にはならないことに留意しましょう。

●　セクシュアル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については、性的な言動があったことが事実関係の確認で重要となってくるのに対し、パワーハラスメントや妊娠・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は、業務上の必要性や、その言動の前後関係も含めて判断する必要がある点に、留意する必要があります。

●　事実確認が完了していなくても、当事者の状況や事案の性質に応じて、被害の拡大を防ぐため、被害者の立場を考慮して臨機応変に対応しましょう。

●　ハラスメントがあったのか、又はハラスメントに該当するか否かの認定に時間を割くのではなく、問題となっている言動が直ちに中止され、良好な就業環境を回復することが優先される必要があることは言うまでもありません。

【カスタマーハラスメント】

取組例

■　カスタマーハラスメントへの対処の内容を踏まえ、管理監督者等がその場で事実関係を確認し対応すること。

■　相談窓口の担当者、関係部門又は専門の委員会等が、相談者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等その認識にも適切に配慮すること。

■　事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合等において、労働施策総合推進法第37条に基づく調停の申請を行うことその他中立な第三者機関に紛争処理を委ねること。

ポイント

●　必要に応じて、周囲の労働者からも事実関係を聴取したり、録音・録画等の客観的な証拠を確認したりする等の措置を講じましょう。なお、録音・録画等の客観的な証拠を確認する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が必要です（※）。

●　必要かつ可能な場合には行為者からも事実関係を聴取することも考えられます。

※　取得した個人情報をカスタマーハラスメントの事案に係る事実関係の確認に使用する場合は、利用目的として、そのような事実関係の確認に使用する場合があることをできる限り特定し、本人に通知又は公表する義務があることに留意が必要です。
　公表の方法としては、例えば、あらかじめプライバシーポリシー等に利用目的に関する記載を設け、これを自社のホームページのトップページから１回程度の操作で到達できる場所へ掲載することが考えられます。

7 被害者に対する適正な配慮の措置の実施

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措置を適正に行うこと。

【全てのハラスメント】

各ハラスメントの取組例

■ 事案の内容や状況に応じ、以下の対応を行うこと。

（パワーハラスメント、セクシュアルハラスメントの被害者への対応を行う場合）
事案の内容や状況に応じ、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、被害者と行為者を引き離すための配置転換、行為者の謝罪、被害者の労働条件上の不利益の回復、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。

（カスタマーハラスメントの被害者への対応を行う場合）
- 対処の内容（P26,27参照）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。
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。
- 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。

（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被害者への対応を行う場合）
事案の内容や状況に応じ、被害者の職場環境の改善又は迅速な制度等の利用に向けての環境整備、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、行為者の謝罪、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。

（求職者等に対するセクシュアルハラスメントの被害者への対応を行う場合）
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。

■ 労働施策総合推進法第37条、男女雇用機会均等法第24条又は育児･介護休業法第52条の５に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を被害者（求職者等を除く）に対して講ずること。

共通のポイント

● 被害者に対する適正な配慮の措置には、取組例のほか、ハラスメントにより休業を余儀なくされた場合等であってその労働者が希望するときには、本人の状態に応じ、原職又は原職相当職への復帰ができるよう積極的な支援を行うことも含まれます。

8 行為者に対する適正な措置の実施

ハラスメントが生じた事実が確認できた場合には、速やかに行為者に対する措置を適正に行うこと。

【カスタマーハラスメント以外のハラスメント】

共通の取組例

■ 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。併せて事案の内容や状況に応じ、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、被害者と行為者を引き離すための配置転換、行為者の謝罪等の措置を講ずること。

■ 労働施策総合推進法第37条、男女雇用機会均等法第24条又は育児･介護休業法第52条の５に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を行為者に対して講ずること。

共通のポイント

- ハラスメントの事実が確認されても、往々にして問題を軽く考え、あるいは話が広がるのを避けるため内密に処理しようとしたり、個人間の問題として当事者の解決に委ねようとする事例がみられます。しかし、こうした対応は、問題をこじらせ解決を困難にすることになりかねません。
- 適正な解決のためには、相談の段階から、事業主が真摯に取り組むこと、行為者への制裁は、公正なルールに基づいて行うことが重要です。
- 行為者に対して懲戒規定に沿った処分を行うだけでなく、行為者の言動がなぜハラスメントに該当し、どのような問題があるのかを真に理解させることが大切です。

9 再発防止措置の実施

【全てのハラスメント】

改めて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。（カスタマーハラスメント及びセクシュアルハラスメントの場合には、必要に応じて、他の事業主に再発防止に向けた措置に協力を求めることも含まれます（※）。）

※　協力を求められた事業主には、これに応じる努力義務があります（P9、11参照）。

なお、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。

共通の取組例

■　労働者に対して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。

各ハラスメントの取組例

■　以下の内容を、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、配付等すること。

（カスタマーハラスメント以外のハラスメントの場合）
　ハラスメントを行ってはならない旨の事業主の方針及びハラスメントに係る言動を行った者について厳正に対処する旨の方針

（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場合）
　上記に加え、妊娠・出産、育児・介護に関する制度が利用できる旨を追加

（カスタマーハラスメントの場合）
　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

（カスタマーハラスメントの場合）
■　上記に加え、必要な場合には、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。

■　必要に応じて事案の内容や対応経緯を記録し、個人情報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。

共通のポイント

- ハラスメントに関する相談が寄せられた場合は、たとえハラスメントが生じた事実が確認できなくても、これまでの防止対策に問題がなかったかどうか再点検し、改めて周知を図りましょう。

10 対応の実効性を確保するために必要な抑止のための措置

【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りません。

取組例

■　2－2の措置（対処の内容の周知）を実施する際に、併せて、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。

ポイント

● 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りますが、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す。なお、これらは限定列挙ではなく、各事業主が、実態に応じた対処の内容を検討し、対処の方針を定める必要があります。

・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（平成元年法律第91号）に基づく仮処分命令を申し立てること。

(*)例えば、旅館業法（昭和23年法律第138号）に基づく宿泊拒否事由や航空法（昭和27年法律第231号）に基づく安全阻害行為等の禁止が該当します。

● 「体制を整備」とは、例えば、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を設け、特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントが生じた際には、当該関係部門が連携して、取るべき対処を判断するように定めること等をいいます。

● 関係部門間の連携等の体制を整備することとは、例えば、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を設け、特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントが生じた際には、当該関係部門が連携して、取るべき対処を判断するように定めること等が考えられます。

併せて講ずべき措置

【全てのハラスメント】

11 当事者等のプライバシー保護のための措置の実施と周知

ハラスメントに関する相談者･行為者(*1)等の情報はその相談者・行為者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又はそのハラスメントに関す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（求職者等）（*2）に対して周知すること。

なお、このプライバシーには、性的指向・ジェンダーアイデンティティや病歴、不妊治療等の機微な個人情報も含まれること。

（*1）　カスタマーハラスメントでは行為者を除く。
（*2）　求職者等に対する周知は求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策に限る。
（＊１）（＊２）ともに「11　当事者等のプライバシー保護のための措置の実施と周知」において同様。

共通の取組例

■　相談者・行為者等のプライバシー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、そのマニュアルに基づき対応すること。

■　相談者・行為者等のプライバシーの保護のために、相談窓口の担当者に必要な研修を行うこと。

■　相談窓口においては相談者・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じていることを、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掲載し、配付等すること。

共通のポイント

●ハラスメントの事案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ですから、事業主は、その保護のために必要な措置を講ずるとともに、その旨を労働者（求職者等）に周知し、労働者（求職者等）が安心して相談できるようにする必要があります。

12　相談、協力等を理由に不利益な取扱いをされない旨の定めと周知・啓発

【全てのハラスメント】

労働者がハラスメントに関し、事業主に対して相談をしたことや、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、紛争解決援助の求め、調停の申請を行ったこと又は都道府県労働局からの調停会議への出頭の求めに応じたこと（以下「ハラスメントの相談等」という。）（※）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・啓発すること。

※求職者等に対するセクシュアルハラスメントでは、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が該当します。

共通の取組例

■　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、労働者がハラスメントの相談等を理由として、その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・啓発すること。

■　社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報啓発のための資料等に、労働者がハラスメントの相談等を理由として、その労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載し、労働者に配付すること。

共通のポイント

●　労働者が実質的にハラスメントの相談等をしやすくするために、ハラスメントの相談等を理由とする不利益な取扱いがされない旨を定め、労働者に周知・啓発することが必要です。

●　事業主の方針等の周知・啓発の際や相談窓口の設置の周知に併せて、これらについても周知することが望ましいでしょう。

各ハラスメントのポイント

【求職者等に対するセクシュアルハラスメント】

当該言動を把握した労働者が、事業主に対して求職者等に対するセクシュアルハラスメントに関する情報提供や報告を行ったことを理由とする解雇その他不利益な取扱いについても、当然に行わないことが望ましいでしょう。

「相談等を理由とした不利益取扱い禁止」について（P2、7、10、12、14参照）

労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法及び育児・介護休業法においては、労働者がハラスメントについて相談を行ったこと（※１）又は事業主による相談対応に協力した際に事実を述べたことを理由とする解雇その他の不利益な取扱いが、法律上、禁止されています。 事業主は、労働者からの「自身がハラスメント被害で困っている」、「職場でハラスメントが起こっている」等の相談に対して誠実に対応し、不利益な取扱いを行ってはなりません（※２）。

また、派遣労働者も対象に含まれるものであり、派遣元のみならず、派遣先も、派遣労働者が相談を行ったこと等を理由として、当該派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供を拒む等、不利益な取扱いを行ってはなりません。派遣先は、派遣元と協力しつつ、誠実に対応を行いましょう。

（※１）求職者等に対するセクシュアルハラスメントでは対象となりません。

（※２）言動を直接受けた労働者だけでなく、それを把握した周囲の労働者らの相談も対象です。

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原因や背景となる要因を解消するための措置

【妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメント】

13 業務体制の整備など、事業主や妊娠等した労働者等の実情に応じた必要な措置

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る要因を解消するため、業務体制の整備など、事業主や妊娠等した労働者、制度等を利用する労働者の実情に応じ、必要な措置を講ずること（派遣労働者にあっては派遣元事業主に限る）。

共通の取組例

- 妊娠等した労働者、制度等を利用する労働者の周囲の労働者への業務の偏りを軽減するよう、適切に業務分担の見直しを行うこと。
- 業務の点検を行い、業務の効率化等を行うこと。

共通のポイント

- ハラスメントの発生の原因や背景となり得る否定的な言動の要因の一つには、妊娠した労働者がつわり等の体調不良のため労務の提供ができないことや、労働能率が低下すること等により、周囲の労働者の業務負担が増大することがあります。
- 例えば、育児休業取得者の業務について、業務量の調整をすることなく、特定の労働者にそのまま負わせることは、育児休業取得者への不満につながり、休業後の円滑な職場復帰に影響を与えハラスメントが発生することにもなりかねません。
- 措置を講ずるに当たっては、妊娠等した労働者、制度等を利用する労働者の側においても、制度等の利用ができるという知識を持つことや、周囲と円滑なコミュニケーションを図りながら自身の体調や自身の制度の利用状況等に応じて適切に業務を遂行していくという意識を持つことも重要であることに留意することが必要です。

派遣先が講ずべき措置については、別途リーフレットをご用意していますので、ご参照ください。
https://www.mhlw.go.jp/content/001309207.pdf

Ⅷ ハラスメントの防止のための望ましい取組

事業主は、ハラスメントを防止するため、次の取組を行うことが望ましいものです。

（１） 各種ハラスメントの一元的な相談体制の整備

【パワーハラスメント】【セクシュアルハラスメント】
【妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメント】

パワーハラスメント、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はその他のハラスメントと複合的に生じることも想定されることから、あらゆるハラスメントの相談について一元的に応じることのできる体制を整備すること。

共通の取組例

- 相談窓口で受け付けることのできる相談として、パワーハラスメントのみならず、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメント等も明示すること。
- すでに設置されているセクシュアルハラスメントの相談窓口が、パワーハラスメントや妊娠・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等の相談窓口を兼ねることとし、全ての労働者に周知すること。

（２） 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組

【パワーハラスメント】

パワ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、コミュニケーションの活性化や円滑化のために研修等の必要な取組を行うことや適正な業務目標の設定等の職場環境の改善のための取組を行うこと。

【カスタマーハラスメント】

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、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に研修等の必要な取組を行うことや労働者が顧客等への理解を深めるために必要な取組を行うこと。

各ハラスメントの取組例

【パワーハラスメント】

取組を行うに当たっては、労働者個人のコミュニケーション能力の向上を図ることは、パワーハラスメントの行為者・被害者の双方になることを防止する上で重要であることや、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せず、労働者が、こうした適正な業務指示や指導を踏まえて真摯に業務を遂行する意識を持つことも重要であることに留意すること。

（コミュニケーションの活性化や円滑化のために必要な取組）

- 日常的なコミュニケーションを取るよう努めることや定期的に面談やミーティングを行うことにより、風通しの良い職場環境や互いに助け合える労働者同士の信頼関係を築き、コミュニケーションの活性化を図ること。
- 感情をコントロールする手法についての研修、コミュニケーションスキルアップについての研修、マネジメントや指導についての研修等の実施や資料の配布等により、労働者が感情をコントロールする能力やコミュニケーションを円滑に進める能力等の向上を図ること。

（職場環境の改善のための取組）

- 適正な業務目標の設定や適正な業務体制の整備、業務の効率化による過剰な長時間労働の是正等を通じて、労働者に過度に肉体的・精神的負荷を強いる職場環境や組織風土を改善すること。

【カスタマーハラスメント】

取組を行うに当たっては、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ことは、カスタマーハラスメントの被害者になることを防止する上で重要であることや、顧客等からの社会通念上許容される範囲で行われる正当な申入れについては、カスタマーハラスメントには該当せず、労働者が、こうした正当な申入れを踏まえて真摯に業務を遂行する意識を持つことも重要であることに留意すること。

（顧客等への対応力の向上を図るために必要な取組）

■ 接客についての研修、商品やサービスについての研修、顧客等からの苦情への対応についての研修等の実施や資料の配布等により、労働者の顧客等への対応力等の向上を図ること。

（労働者が顧客等への理解を深めるための取組）

■ 消費者の心理(*1)や障害特性等(*2)についての資料の配布や研修等(*3)の実施により、労働者の顧客等への理解を深めること。

(*1)例えば、長時間の待ち時間が発生したり、商品の不具合が生じたりしたような特定の場面において、消費者がどのような感情を抱き、どのような言動をする傾向にあるか等についての理解を深める取組が考えられます。

(*2)「等」には、例えば、認知症の症状も含まれます。

(*3)例えば、パンフレット等を配布すること、外部の講師（消費者や障害者等の当事者を含む）に依頼して研修を実施すること等の手法も考えられます。

【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】

妊娠等した労働者、制度等を利用する労働者の側においても、制度等の利用ができるという知識を持つことや、周囲と円滑なコミュニケーションを図りながら自身の体調や自身の制度の利用状況等に応じて適切に業務を遂行していくという意識を持つこと等を、妊娠等した労働者、制度等の利用の対象となる労働者に周知・啓発すること（育児・介護休業等に関するハラスメントについては、派遣労働者にあっては派遣元事業主に限る）。

（３） 労働者や労働組合等の参画

【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】
【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】

・ 雇用管理上の措置を講じる際に、必要に応じて、労働者や労働組合等の参画を得つつ、アンケート調査や意見交換等を実施する等により、そ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（労働者や労働組合等の参画を得る方法として、例えば、労働安全衛生法に基づく衛生委員会の活用等も考えられます）。

（４） 自社の労働者以外の者に対する言動への措置

【パワーハラスメント】【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】

・ 労働政策総合推進法や男女雇用機会均等法に定められた事業主や労働者の責務規定（P22参照）の趣旨に鑑みて、自社の労働者以外の者への言動に注意を払うよう努めること。

・ 事業主の方針の明確化等（P24～26参照）を行う際に、自社の労働者以外の者への言動についても同様の方針を示すことや、自社の労働者以外から相談があった場合は、その内容を踏まえて、Ⅶの雇用管理上講ずべき措置（P23～35参照）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。

※ 自社の労働者以外の者とは、他の事業主が雇用する労働者、労働者以外の者（個人事業主等）等が含まれます。なお、フリーランス・事業者間取引適正化等法上のフリーランス（特定受託事業者）に対して業務委託を行う発注事業者は、フリーランスに対して行われる業務委託に関するハラスメントについても措置を講じることが義務付けられています（P39参照）

【カスタマーハラスメント】

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、他の事業主が雇用する労働者に対する言動について、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併せて示すこと。

【カスタマーハラスメントのみ】

（５）　業種・業態ごとの取組

カスタマーハラスメントは、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。また、同じ業種・業態等の複数の事業主が一体となって取組を行うこと。

（６）　他の事業主が雇用する労働者や個人事業主等に対するカスタマーハラスメントを行ってはならない旨の方針の明確化

・　事業主は、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（P26参照）を行う際に、自社の労働者以外の者（他の事業主が雇用する労働者及び個人事業主等の労働者以外の者）に対する自社の職場におけ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相談があった場合には、Ⅶの雇用管理上講ずべき措置（P23~35参照）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。

【求職者等に対するセクシュアルハラスメントのみ】

（７）　教育機関の相談窓口等との連携

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は、連携し、適切な対応を行うこと。

（８）　顧客等からの求職者等に対するセクシュアルハラスメントに類する行為への対応

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、Ⅶの事業主が雇用管理上講ずべき措置（P23~35参照）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。

（９）　求職活動等におけるパワーハラスメントに類する行為等への対応

事業主及び労働者の責務の趣旨に関連し、求職活動等におけるパワーハラスメントに類する行為、求職活動等における妊娠、出産等に関するハラスメントに類する行為及び求職活動等における育児休業等に関するハラスメントに類する行為について、

・　事業主は、当該事業主が雇用する労働者の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（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、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

・　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同様の方針を併せて示すこと

・　相談があった場合に、必要に応じて適切な対応を行うように努めること

その際、求職者等の性的指向・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、求職者等の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該求職者等の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該求職者等が開示することを強要する若しくは禁止すること等についても、必要に応じて適切な対応を行うように努めること。

（10）　求職活動等におけるカスタマーハラスメントに類する行為への対応

求職者等から、求職活動等におけ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、必要に応じて適切な対応を行うように努めること。

【参考】業務委託におけるハラスメント対策に係る体制整備義務

特定受託事業者に係る取引の適正化等に関する法律（フリーランス・事業者間取引適正化等法）が令和６年11月1日に施行され、個人として働くフリーランス（法律上の特定受託事業者）に対して業務委託を行う発注事業者（法律上の特定業務委託事業者）は、雇用されている労働者や求職者等に対するハラスメントのみならず、フリーランスに対して行われる業務委託に関するハラスメントについても、相談体制の整備等の措置を講じることが義務付けられています。

また、フリーランスがハラスメントに関する相談を行ったこと等を理由として不利益な取扱いをしてはなりません。

この法律における「フリーランス」（特定受託事業者）とは

業務委託の相手方である事業者で、従業員を使用しないものを指します。

一般的にフリーランスと呼ばれる方には、「従業員を使用している」「消費者を相手に取引をしている」方も含まれる場合もありますが、これらの方はこの法律における「フリーランス」にはあたりません。

また、契約名称が「業務委託」であっても、働き方の実態として労働者である場合は、この法律は適用されず、労働関係法令が適用されます。

この法律における「発注事業者」（特定業務委託事業者）とは

フリーランスに業務委託する事業者で、従業員を使用するものを指します。

なお、この法律における「従業員」には、短時間・短期間等の一時的に雇用される者は含まれず、具体的には、「週労働20時間以上かつ31日以上の雇用が見込まれる者」が「従業員」にあたります。

発注事業者が講ずべき措置

（１）　ハラスメントを行ってはならない旨の方針の明確化、方針の周知・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

※従業員向けの相談窓口を、フリーランスも利用できるようにすることも可能です。

（３）　業務委託におけるハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応

（４）　（１）～（３）と併せて、相談者・行為者などのプライバシーを保護するために必要な措置を講じるとともに、相談したことや事実関係の確認に協力したこと等を理由に契約の解除などの不利益な取扱いをされない旨を定め、従業員およびフリーランスに対し周知することが必要になります。

【望ましい取組】

（１）契約交渉中の者に対しても、上記（１）と同様の方針を併せて示し、相談があった場合には、上記（１）～（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努めること。

（２）他の事業者等からのハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為によりフリーランスが就業環境を害されることのないよう取り組むこと。

※セクシュアルハラスメントは他の事業者等や顧客からの言動も対象となるため、措置義務があります。

※顧客等からの著しい迷惑行為への取組については、カスタマーハラスメント防止指針も参考にしながら、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です。

（３）元委託事業者の事業所で就業する場合などにおいては、元委託事業者にもフリーランスに対するハラスメント対策の重要性についての理解を求め、連携してハラスメント対策を行うこと。

●厚生労働省のホームページでは、「ハラスメント対策に係る体制整備義務」を含むフリーランス・事業者間取引適正化等法等の詳細や最新の情報等を掲載しているほか、発注事業者の方がハラスメント対策の体制整備を進めていく上で参考にしていただける社内規定等の対応例を紹介しています。

●また、ハラスメント対策の研修動画や育児介護等と業務との両立の配慮やハラスメント対策に関する取組事例集等を作成していますので、ホームページと併せてご覧ください。

厚生労働省HP

ハラスメント対策研修動画等掲載サイト

Ⅸ 対応例

- 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。また、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、会社の実情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、一度行えば良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いということであれば周知しているとは言えません。掲載や更新の都度、その旨をメール等で全労働者に周知することが必要です。
- また、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。

例１　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□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□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るべき事項を定める。
　なお、この規定にいう従業員とは、正社員だけではなく、契約社員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、業務上の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、顧客等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又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ないほか、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。

４　前項の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。

５　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。

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・介護等に関する制度又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。

7　第1項、第2項、第3項及び第6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又は将来の従業員・同僚になりえる者として認め、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、足蹴りする等の身体的攻撃
②人格を否定するような言動をする等の精神的な攻撃
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又は商品・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又は対応が不可能な要求
④不当な損害賠償要求
⑤身体的な攻撃（暴行、傷害等）
⑥精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、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、居座り、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5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6項の要件を満たした以下のような行為)

①部下の妊娠・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部下又は同僚の妊娠・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部下又は同僚が妊娠・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部下又は同僚が妊娠・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応じ、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項又は第7項の行為を行った場合
就業規則第▽条第1項①から④までに定めるけん責、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、又は第5項⑥の行為を行った場合
就業規則第▽条第1項⑤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本社及び各事業場で設けることとし、その責任者は人事部長とする。人事部長は、窓口担当者の名前を人事異動等の変更の都度、周知するとともに、担当者に対する対応マニュアルの作成及び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やカスタマーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する就業環境を害する言動に関する相談を相談窓口の担当者に申し出ることができる。

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、本社においては人事部長へ、各事業場においては所属長へ報告する。報告に基づき、人事部長又は所属長は相談者のプライバシーに配慮した上で、必要に応じて行為者、被害者、上司その他の従業員等に事実関係を聴取する。

4　前項の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。

5　対応マニュアルに沿い、所属長は人事部長に事実関係を報告し、人事部長は、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及び就業環境を改善するために必要な措置を講じる。

6　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、相談をしたこと又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は行わない。

（再発防止の義務）
第6条　人事部長は、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基づき、適切な対応方針およ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、「〇〇株式会社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、常にサービスの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、前項のマニュアルに従い対応すること。

（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になり得ること、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　本規定は令和〇年〇月〇日より実施する。

注1）就業規則等に定めた事項以外にも、相談窓口を設置し、相談窓口担当者について周知するとともに、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する制度が利用できることについて、別途定めたうえで周知する必要があります。なお、求職者等に対するセクシュアルハラスメントの相談に対応する相談窓口については求職者等に周知する必要があります。また、求職者等に対するセクシュアルハラスメントについて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。

注2）妊娠・出産等に関する否定的な言動や性別役割分担意識に基づく言動はハラスメントの発生の原因や背景となり得ることがあることから、このような言動を行わないようにすることについても、周知する必要があります。

注3）カスタマーハラスメントは、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必要がありますので、対処の内容については、自社にあったマニュアル等の整備をする必要があります。また、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も講じる必要があります。
あかるい職場応援団では、業種別カスタマーハラスメント対策企業マニュアルを掲載しております。
https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/countermeasure/customer_hara_industry/

〇年〇月〇日

従業員各位

ハラスメント相談窓口のご案内

株式会社〇〇〇　代表取締役社長〇〇〇

我が社のハラスメント防止に関する規定〇条に定める相談窓口（苦情を含む）担当者は以下の者です。電話、メールでの相談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なく、その可能性がある場合や放置すれば就業環境が悪化するおそれがある場合、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。

【ハラスメント相談窓口】（注1）
本　　社　〇〇課　〇〇〇（内線〇〇、メールアドレス〇〇〇）（女性）
　　△△課　△△△（内線△△、メールアドレス△△△）（男性）
　　××外部相談窓口　（電話××、メールアドレス×××）
□□営業所　□□□（内線□□、メールアドレス□□□）
　　××外部相談窓口　（電話××、メールアドレス×××
【カスタマーハラスメント相談窓口】（注1）
本　　社　　■■課　■■■（内線■■ 、メールアドレス■■■ ）
□□営業所　□□□（内線□□、メールアドレス□□□）
　　××外部相談窓口　（電話××、メールアドレス×××）

相談には公平に、相談者だけでなく行為者等についても、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、事実関係の確認等に協力した方に不利益な取扱いは行いません。

注１)ハラスメント相談窓口は、自社の従業員が行為者となるため、人事部門を窓口とすることが想定されます。一方で、カスタマーハラスメントの場合は、本社のカスタマーサービス部門や、各営業所の管理監督者・店舗の店長などを窓口とすることが想定されます。

例２　就業規則に明記されていない事項をリーフレット等で周知する例

就業規則の懲戒規定が定められており、その中でハラスメントに該当するような行為が行われた場合の対処方針・内容等がすでに読み込めるものとなっている場合には、ハラスメントが適用の対象となることをパンフレット、リーフレット、社内報、社内ホームページ、トップメッセージ等で周知することで措置を講じたことになります。

第〇章　服務規律
第〇条　従業員は、次のような行為を行ってはならない。
①　他人に不快な思いをさせ、会社の秩序、風紀を乱す行為
②　他人の人権を侵害したり、業務を妨害したり、退職を強要する行為
③　暴行、脅迫、傷害、賭博又はこれに類する行為及び恥辱等の行為
④～⑥　略

第△章　懲戒
（懲戒の事由）
第△条　従業員が次のいずれかに該当するときは、その情状により、けん責、減給、出勤停止又は降格とする。
①～⑤　略
⑥　第〇条（服務規律）①又は②により風紀を乱したとき
２　従業員が次のいずれかに該当するときは、その情状により、諭旨解雇又は懲戒解雇とする。
①～⑩　略
⑪　前項⑥により数回にわたり懲戒を受けたにもかかわらず改善の見込みがない場合、又は第〇条（服務規律）③により風紀を乱したとき。

〇年〇月〇日

ハラスメントは許しません！！

株式会社〇〇〇　代表取締役社長〇〇〇

1　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不当に傷つける社会的に許されない行為であるとともに、従業員の能力の有効な発揮を妨げ、求職者等の求職活動等を阻害し、また、会社にとっても職場秩序や業務の遂行を阻害し、社会的評価に影響を与える問題です。

　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背景となることがあり、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になることがあります。このような言動を行わないよう注意しましょう。また、パワーハラスメントの発生の原因や背景には、従業員同士のコミュニケーションの希薄化等の職場環境の問題があると考えられますので、職場環境の改善に努めましょう。

2　我が社は下記のハラスメント行為を許しません。また、我が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りません。（なお、以下のパワーハラスメントについては、優越的な関係を背景として行われたものであることが前提です。）

「就業規則第〇条①他人に不快な思いをさせ、会社の秩序、風紀を乱す行為」とは、次のとおりです。
【パワーハラスメント】
①隔離・仲間外し・無視等人間関係からの切り離しを行うこと
②私的なことに過度に立ち入ること
【セクシュアルハラスメント及び求職者等に対するセクシュアルハラスメント】
③性的な冗談、からかい、質問
④わいせつ図画の閲覧、配付、掲示
⑤その他、他人に不快感を与える性的な言動
【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】
⑥部下又は同僚が妊娠・出産、育児･介護に関する制度や措置を利用することを阻害する言動
⑦部下又は同僚が妊娠・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
⑧部下又は同僚が妊娠・出産等したことによる嫌がらせ等

「就業規則第〇条②他人の人権を侵害したり、業務を妨害したり、退職を強要する行為」とは、次のとおりです。
【パワーハラスメント】
⑨業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害を行うこと
⑩業務上の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと
【カスタマーハラスメント（取引先等に対するもの）】
⑪取引先等に対する、契約内容からして相当性を欠く要求
⑫取引先等に対する、精神的な攻撃（㉔に当たるものを除く）、威圧的な言動、継続的、執拗な言動、拘束的な言動
【セクシュアルハラスメント及び求職者等に対するセクシュアルハラスメント】
⑬性的な噂の流布
⑭身体への不必要な接触
⑮性的な事実関係を尋ねること
⑯性的な関係を求めること
⑰執拗に私的な食事やデートに誘うこと
⑱性的な言動により社員等の就業意欲を低下させ、能力発揮を阻害する行為、もしくは、求職者等の求職活動等を阻害する行為
【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】
⑲部下の妊娠・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行為
⑳部下が妊娠・出産等したことにより、解雇その他不利益な取扱いを示唆する行為

「就業規則第〇条③暴行、脅迫、傷害、賭博又はこれに類する行為及び恥辱等の行為」とは次のとおりです。
【パワーハラスメント】
㉑暴行・傷害等身体的な攻撃
㉒脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言等精神的な攻撃を行うこと
【カスタマーハラスメント（取引先等に対するもの）】
㉓取引先等に対する、身体的な攻撃（暴行、傷害等）
㉔取引先等に対する、脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言等精神的な攻撃を行うこと
【セクシュアルハラスメント及び求職者等に対するセクシュアルハラスメント】
㉕交際、性的な関係の強要
㉖性的な言動に対して拒否等を行った部下等従業員に対する不利益取扱い　等

3　この方針の対象は、正社員、派遣社員、パート・アルバイト等当社において働いている全ての従業員です。
　セクシュアルハラスメントについては、上司、同僚、顧客、取引先の社員の方等が行為者になり得るものであり、異性に対する行為だけでなく、同性に対する行為も対象となります。また、被害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、性的な言動であればセクシュアルハラスメントに該当します。
　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ついては、妊娠・出産等をした女性従業員及び育児・介護休業等の制度を利用する男女従業員の上司及び同僚が行為者となり得ます。
　相手の立場に立って、普段の言動を振り返り、ハラスメントのない、快適な職場を作っていきましょう。

4　従業員がハラスメントを行った場合、就業規則第△条「懲戒の事由」第1項、第2項に当たることとなり、処分されることがあります。
　その場合、次の要素を総合的に判断し、処分を決定します。
　①　行為の具体的態様（時間・場所（職場か否か）・内容・程度）
　②　当事者同士の関係（職位等）
　③　被害者の対応（告訴等）・心情等

5　従業員は、顧客等に対し誠実かつ丁寧な対応を心がけ、商品やサービスをよく理解し、常に顧客等への対応力の向上に努める必要があります。一方で、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く、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います。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基づき、適切な対応方針および支援体制を整備します。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」に定めます。

6　相談窓口
　ハラスメントに関する相談（苦情を含む）窓口担当者は次の者です。電話、メールでの相談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なく、その可能性がある場合や放置すれば就業環境が悪化するおそれがある場合、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。
　【ハラスメント相談窓口】（注1）
　本社　〇〇課　〇〇〇（内線〇〇、メールアドレス〇〇〇）（女性）
　　△△課　△△△（内線△△、メールアドレス△△△）（男性）
　　××外部相談窓口　（電話××、メールアドレス×××）
　【カスタマーハラスメント相談窓口】（注1）
　本　　社　　■■課　■■■（内線■■ 、メールアドレス■■■ ）
　□□営業所　□□□（内線□□、メールアドレス□□□）
　　××外部相談窓口　（電話××、メールアドレス×××）
　相談には公平に、相談者だけでなく行為者等についても、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。

7　相談者はもちろん、事実関係の確認等に協力（他社からの協力依頼によるものも含む。）した方に不利益な取扱いは行いません。

8　相談を受けた場合には、事実関係を迅速かつ正確に確認し、事実が確認できた場合には、被害者に対する配慮のための措置及び行為者に対する措置を講じます。また、再発防止策を講じる等適切に対処します。

9　当社には、妊娠・出産、育児や介護を行う従業員が利用できる様々な制度があります。派遣社員の方については、派遣元企業においても利用できる制度が整備されています。どのような制度や措置が利用できるのかを就業規則等により確認しましょう。
　制度や措置の利用をためらう必要はありませんが、制度や措置を利用する場合には、必要に応じて業務配分の見直し等を行うことにより、職場に何からの影響を与えることもありますので、円滑な制度の利用のためにも、早めに上司や人事部に相談してください。また気持ちよく制度を利用するためにも、利用者は日頃から業務に関わる方々とのコミュニケーションを図ることを大切にしましょう。
　所属長は妊娠・出産、育児や介護を行う従業員が安心して制度を利用し、仕事との両立ができるようにするため所属における業務配分の見直し等を行ってください。対応に困ることがあれば、本社人事部〇〇課、△△に相談してください。

10　ハラスメント防止研修・講習を実施する際は、積極的に参加してください。

注1）ハラスメント相談窓口は、自社の従業員が行為者となるため、人事部門を窓口とすることが想定されます。一方で、カスタマーハラスメントの場合は、本社のカスタマーサービス部門や、各営業所の管理監督者・店舗の店長などを窓口とすることが想定されます。

例３　求職者等への周知を会社ホームページやリーフレット等で行う例

〇年〇月〇日

求職活動等を行う皆さまへ

株式会社〇〇〇　代表取締役社長〇〇〇

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：〇〇：〇〇～ 〇〇：〇〇
場所：本社会議室、社内打ち合わせスペース、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Email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）
・人事部　〇〇〇
（電話番号〇〇〇ー〇〇〇ー〇〇〇〇 、メールアドレス〇〇〇）【女性】
・人事部　〇〇〇
（電話番号〇〇〇ー〇〇〇ー〇〇〇〇 、メールアドレス〇〇〇）【男性】
・コンプライアンス室　〇〇〇
（電話番号〇〇〇ー〇〇〇ー〇〇〇〇 、メールアドレス〇〇〇）【女性】
・コンプライアンス室　〇〇〇
（電話番号〇〇〇ー〇〇〇ー〇〇〇〇 、メールアドレス〇〇〇）【男性】

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。

例４　どのような言動がどのような処分に相当するかを記載した懲戒規定の例

就業規則の懲戒の事由に、具体的なハラスメントの言動を列挙した上で、それらを懲戒の種類と対応させる形で定めています。

（懲戒の種類）
第▽条　懲戒は次の区分により行う。
①　けん責　始末書をとり将来を戒める。
②　減給　将来を戒め、賃金を減額する。ただし、１回の額が平均賃金の１日分の半額とし、総額が1箇月の給与総額の10分の１を限度とする。
③　出勤停止　７日を限度として、出勤を停止し、その間の賃金は支給しない。
④　降格　職位を解任若しくは下位等級へ降格する。
⑤　懲戒解雇　即時に解雇する。ただし、所轄労働基準監督署長の認定を受けたときは、第〇条に定める解雇予告手当を支給しない。

（懲戒の事由）
第△条　次のいずれかに該当するときは、その情状により、けん責又は減給に処する。
①～③　略
④　職場内において、優越的な関係を背景とした言動であって、業務上の必要かつ相当な範囲を超えたものにより、就業環境を害する行為を行ったとき。
⑤　取引先等に対して、契約内容からして相当性を欠く要求又は手段や態様が相当でない言動を行ったとき。
⑥　職場内において、性的な言動によって他人（求職者、取引相手等を含む）に不快な思いをさせたり、職場の環境を悪くしたとき。
⑦　職場内において、妊娠、出産等、育児・介護休業等に関する言動により、部下や同僚の就業環境を害したとき。
２　次のいずれかに該当するときは、その情状により、減給又は出勤停止に処する。
①　前項の行為が再度に及んだ者又はその情状が悪質と認められたとき。
②～⑥　略
⑦　職場内において、性的な言動において、他人（求職者、取引相手等を含む）の業務に支障を与えたとき。
⑧　職場内において、部下の妊娠、出産等、育児・介護休業等に関して、解雇その他不利益な取扱いを示唆したとき。
３　次のいずれかに該当するときは、その情状により、諭旨解雇又は懲戒解雇とする。
①　前項の行為が再度に及んだ者又はその情状が悪質と認められたとき。
②～⑥　略
⑦　他人（求職者、取引相手等を含む）に対し、暴行・傷害等身体的な攻撃を行ったとき。
⑧　他人（求職者、取引相手等を含む）に対し、職責を利用して交際を強要したり、性的な関係を強要したとき。

例５　処分にあたっての判断要素を記載した懲戒規定の例

就業規則の懲戒の事由に、ハラスメントも含まれること並びに懲戒処分にあたっての判断要素を明らかにし、これをパンフレット等で周知することで措置を講じたことになります。
なお、判断要素については、下記の例の他、犯罪性の有無、反復・継続性、行為者の改悛の程度等が考えられます。

第〇条　懲戒事由
社員が次の各号のいずれかに該当する場合には、その情状により、けん責、減給、出勤停止又は懲戒解雇に処する。
①　不正不義の行為をなし、従業員としての体面を汚したとき
②　法令、就業規則、服務規定その他会社の諸規定に違反するとき
③　他人に対して明らかに達成が不可能な職務を一方的に与える、業務に必要のないことを強制的に行わせる行為を行ったとき
④　他人に対して不法に辞職を強要しあるいはこれを教唆、扇動又は暴行脅迫を加え、若しくはその業務を妨害したとき
⑤　著しく風紀秩序を乱し、又は乱すおそれのあるとき
⑥　その他前各号に準ずる不適切な行為を行ったとき

２　社員がパワーハラスメント、取引相手等に対する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を行った場合、前項①～⑥の各号に照らし、次の要素を総合的に判断した上で、処分を決定する。
①　行為の具体的態様（時間・場所(職場か否か)・内容・程度）
②　当事者同士の関係（職位等）
③　被害者の対応（告訴等）・心情等

例６　管理職の理解を深めるため妊娠・出産等、育児・介護休業等で利用できる制度をパンフレットで周知した例

※部署名を記入し、次ページの育児・介護休業制度等を自社の制度に合わせて修正のうえ、配付してください。

管理職のみなさんへ

私たちの職場で働く社員は、性別に関わらず、また正社員以外の方々も含めて大切な人財です。パートや契約社員の方々も妊娠・出産や育児、介護を理由に退職することなく、仕事を続けていくことが期待されています。

しかし、「妊娠したら辞めなければならないのではないか」「自分は正社員ではないので、産休はとれないのではないか」「男性だから育児休業は認められないだろう」と思い込んでいる社員がいるかもしれません。

部下のこのような不安を解消し、安心して出産し、育児や介護と仕事を両立させながら大切な戦力として引き続き活躍していただくためには、管理職のみなさんの役割が重要です。

また、もしも社員の方が、残念ながら退職を選ばれた場合であっても、当社に良くない印象をもって辞められては今後大きな問題となります。「この会社に勤めて良かった」と思っていただけるよう、管理職の皆さんのきめ細かい対応をよろしくお願いします。

皆さんが社員の方から「妊娠した」「子どもが生まれた」「家族が介護が必要な状態になった」と聞いた時は、このパンフレットを参考にして、制度の説明や取得の意向を確認してください。また、ご本人の意向を速やかに確認し、人事総務担当部署に報告、相談してください。

派遣社員の方々についても、ほとんどの制度が対象となりますが、事情により異なる場合もありますので、その都度人事総務担当部署に相談してください。

➡ **担当部署**（　　）

〈管理職として行っていただきたいこと〉

- まずは、妊娠・出産、育児・介護期間中に利用できる社内制度の説明
  妊娠した労働者、配偶者が妊娠・出産した労働者には、「おめでとうございます。」「体調はどうですか？」の言葉も忘れずに。
- 労働者の意向を確認し、今後の働き方についての考えを聞く
  管理職から「育児休業や介護休業を取得すべき」「退職して育児や介護に専念すべき」といった、自分の考えを押しつけるような言い方をしてはいけません。

妊娠・出産・育児・介護と仕事の両立に関する主な制度内容はこちらです。

妊娠・出産した女性労働者が利用できる制度や措置

◆産前休業、産後休業
女性労働者が請求した場合、産前は出産予定日の６週間（多胎妊娠の場合は14週間）前から、就業させることができません。
産後は出産日の翌日から原則８週間は就業させることはできません。

◆軽易業務転換
妊娠中の女性が請求した場合には、他の軽易な業務に転換させなければなりません。

◆母性健康管理措置
妊娠中及び産後１年を経過しない女性が医師等の保健指導・健康診査を受けるために必要な時間を確保しなければなりません。医師等から指導事項が出された場合は、女性労働者が指導事項を守ることができるよう、措置を講じなければなりません。

◆危険有害業務の就業制限
妊娠中及び産後１年を経過しない女性等を妊娠、出産等に有害な業務に就かせることはできません。（重量物を取り扱う業務、非常に暑い場所や寒い場所での業務等。）

◆育児時間
子どもが１歳未満の女性は、休憩時間の他に１日２回各々30分の育児時間を請求できます。

◆時間外、休日労働、深夜業の制限、変形労働時間制の適用制限
妊娠中及び産後１年を経過しない女性が請求した場合には、時間外労働、休日労働又は深夜業をさせることはできません。また、変形労働時間制がとられる場合は、当該女性が請求した場合には、１日及び１週間の法定労働時間を超えて労働させることはできません。

育児中の男女労働者が利用できる制度や措置

◆育児休業
原則として子の１歳の誕生日の前日（要件を満たせば、最大２歳）まで、分割して２回取得できます。

◆産後パパ育休（出生時育児休業）
子の出生後８週間以内に４週間（２回に分割可）まで、育児休業とは別に取得できます。

◆育児短時間勤務
３歳未満の子を養育する労働者は、希望すれば短時間勤務制度を利用できます。

◆子の看護等休暇
小学校３年生修了までの子を養育する労働者は、１年間に５労働日（その養育する小学校３年生修了までの子が２人以上の場合は10労働日）まで、病気やけがをした子の看護、子の予防接種又は健康診断の受診、感染症に伴う学級閉鎖等、入園（入学）式・卒園式の参加のために１時間単位で子の看護等休暇が利用できます。

◆所定外労働の制限（残業免除）
小学校就学前の子を養育する労働者が申し出た場合には、その労働者に残業させることはできません。

◆柔軟な働き方を実現するための措置
３歳から小学校就学前の子を養育する労働者は、以下のいずれかの制度を利用できます。
●●、▲▲（※）
※　①始業時刻等の変更の措置・②テレワーク・③短時間勤務制度・④養育両立支援休暇の付与・⑤保育施設の設置運営等のいずれかから、事業主が２つ以上選択して措置するものです。当社では、●●と▲▲を措置しています。

※　本人又は配偶者の妊娠・出産等を申し出た労働者に対し、育児休業制度等について個別の周知、休業の取得意向の確認を行うことが事業主に義務付けられています。
また、①本人又は配偶者の妊娠・出産等の申出時と②子が３歳に達するまでの適切な時期に、仕事と育児の両立のための労働条件（勤務時間帯や勤務地、両立支援制度の利用等）について、個別に聴取し、それに対する配慮が事業主に義務付けられています。

介護中の男女労働者が利用できる制度や措置

◆介護休業
要介護状態にある対象家族１人につき通算して93日まで、３回を上限として分割して、取得できます。

◆介護短時間勤務等の措置　※自社の措置内容（①～④のいずれか）に合わせて修正してください。
要介護状態にある対象家族の介護を行う労働者について、利用開始の日から３年以上の期間で、２回以上利用できます。
（①短時間勤務制度 ②フレックスタイム制度 ③始業時刻・終業時刻の繰上げ・繰下げ ④介護費用の助成措置）

◆介護休暇
要介護状態にある対象家族の介護その他の世話を行う労働者は、１年間に５労働日（２人以上の場合は10労働日）まで１時間単位で利用できます。

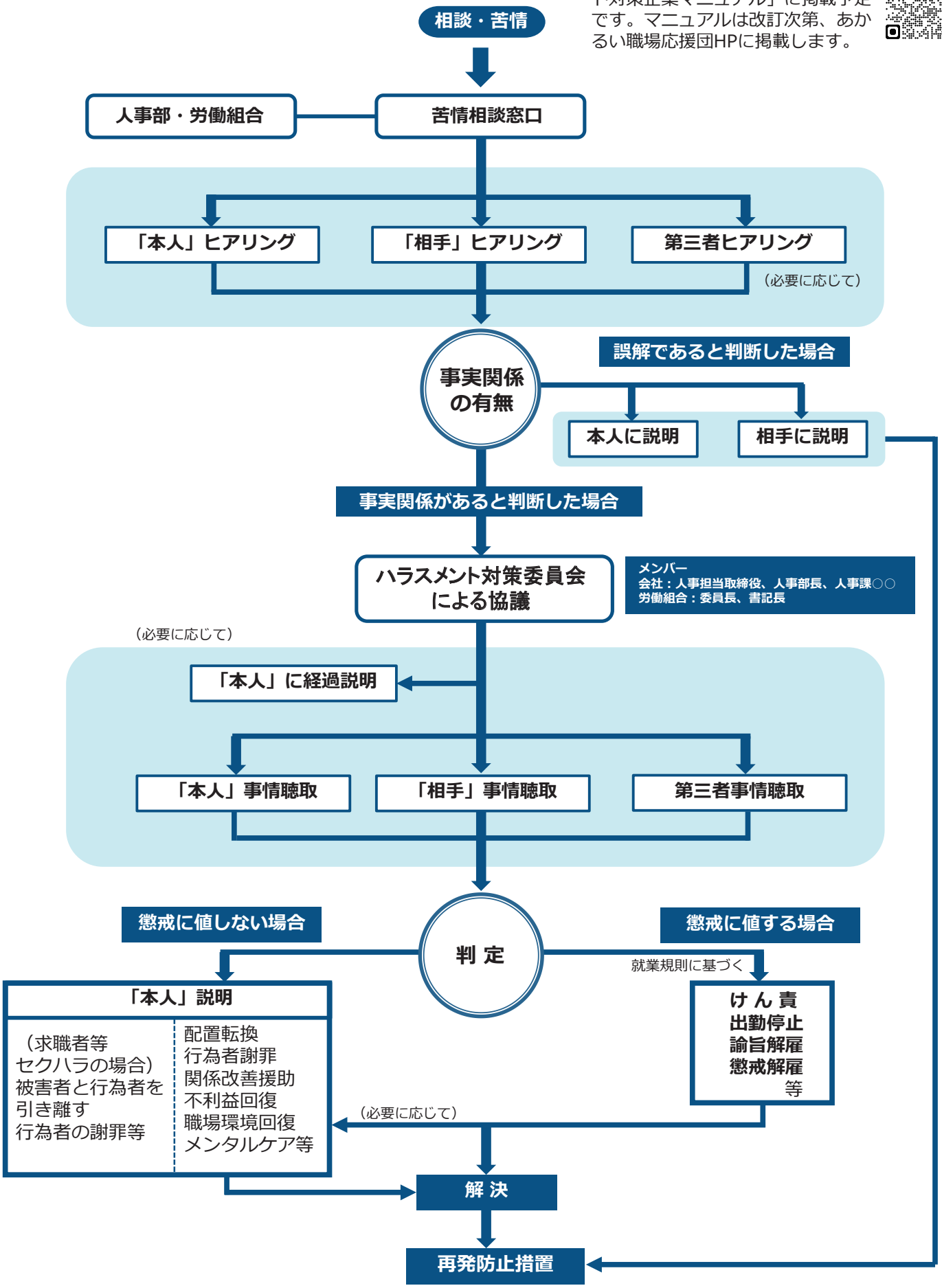
◆所定外労働の制限
要介護状態にある対象家族を介護する労働者が請求した場合、所定外労働を制限　　等

※　介護に直面した労働者がその旨を申し出た場合に、仕事と介護の両立支援制度等に関する情報の個別周知・制度利用希望などの意向確認をすることが事業主に義務付けられています。

例７　相談・苦情への対応の流れの例

カスタマーハラスメント以外のハラスメントの場合

※カスタマーハラスメントについては、改訂予定の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に掲載予定です。マニュアルは改訂次第、あかるい職場応援団HPに掲載します。



X 関連条文、指針

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（抄）

（昭和41年法律第132号）
パワーハラスメント、カスタマーハラスメントに関する部分の抜粋
（令和８年10月１日施行時点）

第十章　職場における優越的な関係を背景とした言動等に起因する問題に関して事業主の講ずべき措置等
(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する雇用管理上の措置等)
第三十一条　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。
2　事業主は、労働者が前項の相談を行つたこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。
3　厚生労働大臣は、前二項の規定に基づき事業主が講ずべき措置等に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（以下この条において「指針」という。）を定めるものとする。
4　厚生労働大臣は、指針を定めるに当たつては、あらかじめ、労働政策審議会の意見を聴くものとする。
5　厚生労働大臣は、指針を定めたときは、遅滞なく、これを公表するものとする。
6　前二項の規定は、指針の変更について準用する。

(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する国、事業主及び労働者の責務)
第三十二条　国は、労働者の就業環境を害する前条第一項に規定する言動を行つてはならないことその他当該言動に起因する問題(以下この条において「優越的言動問題」という。)に対する事業主その他国民一般の関心と理解を深めるため、広報活動、啓発活動その他の措置を講ずるように努めなければならない。
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。
3　事業主(その者が法人である場合にあつては、その役員)は、自らも、優越的言動問題に対する関心と理解を深め、労働者に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。
4　労働者は、優越的言動問題に対する関心と理解を深め、他の労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる前条第一項の措置に協力するように努めなければならない。

（職場における顧客等の言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）
第三十三条　事業主は、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（次条第五項において「顧客等」という。）の言動であつて、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（以下この項及び次条第一項において「顧客等言動」という。）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、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。
2　事業主は、労働者が前項の相談を行つたこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。
3　事業主は、他の事業主から当該他の事業主が講ずる第一項の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めなければならない。
4　厚生労働大臣は、前三項の規定に基づき事業主が講ずべき措置等に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（次項において「指針」という。）を定めるものとする。
5　第三十一条第四項及び第五項の規定は、指針の策定及び変更について準用する。

（職場における顧客等の言動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）
第三十四条　国は、労働者の就業環境を害する顧客等言動を行つてはならないことその他当該顧客等言動に起因する問題（以下この条において「顧客等言動問題」という。）に対する事業主その他国民一般の関心と理解を深めるため、各事業分野の特性を踏まえつつ、広報活動、啓発活動その他の措置を講ずるように努めなければならない。
2　事業主は、顧客等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。
3　事業主（その者が法人である場合にあつては、その役員）は、自らも、顧客等言動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ように努めなければならない。
4　労働者は、顧客等言動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とともに、事業主の講ずる前条第一項の措置に協力するように努めなければならない。
5　顧客等は、顧客等言動問題に対する関心と理解を深めるとともに、労働者に対する言動が当該労働者の就業環境を害することのないよう、必要な注意を払うように努めなければならない。

(紛争の解決の促進に関する特例)

第三十五条　第三十一条第一項及び第二項並びに第三十三条第一項及び第二項に定める事項についての労働者と事業主との間の紛争については、個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律（平成十三年法律第百十二号）第四条、第五条及び第十二条から第十九条までの規定は適用せず、次条から第三十九条までに定めるところによる。

(紛争の解決の援助)

第三十六条　都道府県労働局長は、前条に規定する紛争に関し、当該紛争の当事者の双方又は一方からその解決につき援助を求められた場合には、当該紛争の当事者に対し、必要な助言、指導又は勧告をすることができる。

2　事業主は、労働者が前項の援助を求めたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

(調停の委任)

第三十七条　都道府県労働局長は、第三十五条に規定する紛争について、当該紛争の当事者の双方又は一方から調停の申請があつた場合において当該紛争の解決のために必要があると認めるときは、個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律第六条第一項の紛争調整委員会に調停を行わせるものとする。

2　事業主は、労働者が前項の申請をしたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

(調停)

第三十八条　雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（昭和四十七年法律第百十三号）第二十五条から第三十二条までの規定は、前条第一項の調停の手続について準用する。この場合において、同法第二十五条第一項中「前条第一項」とあるのは「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（昭和四十一年法律第百三十二号）第三十七条第一項」と、同法第二十六条中「事業場」とあるのは「事業所」と、同法第三十一条第一項中「第二十四条第一項」とあるのは「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第三十五条」と読み替えるものとする。

(厚生労働省令への委任)

第三十九条　前二条に定めるもののほか、調停の手続に関し必要な事項は、厚生労働省令で定める。

第十二章　雑則

(助言、指導及び勧告並びに公表)

第四十二条　厚生労働大臣は、この法律の施行に関し必要があると認めるときは、事業主に対して、助言、指導又は勧告をすることができる。

2　厚生労働大臣は、第三十一条第一項及び第二項、第三十三条第一項及び第二項、第三十六条第二項並びに第三十七条第二項の規定に違反している事業主に対し、前項の規定による勧告をした場合において、その勧告を受けた者がこれに従わなかつたときは、その旨を公表することができる。

(資料の提出の要求等)

第四十四条　厚生労働大臣は、この法律（第二十七条第一項、第二十八条第一項、第三十一条第一項及び第二項、第三十三条第一項及び第二項、第三十六条第二項並びに第三十七条第二項を除く。）を施行するために必要があると認めるときは、事業主に対して、必要な資料の提出及び説明を求めることができる。

(報告の請求)

第四十五条　厚生労働大臣は、事業主から第三十一条第一項及び第二項、第三十三条第一項及び第二項、第三十六条第二項並びに第三十七条第二項の規定の施行に関し必要な事項について報告を求めることができる。

2　（略）

(権限の委任)

第四十六条　この法律に定める厚生労働大臣の権限は、厚生労働省令で定めるところにより、その一部を都道府県労働局長に委任することができる。

2　（略）

(適用除外)

第四十八条　第六条から第九条まで、第六章（第二十七条を除く。）、第七章、第三十五条から第三十九条まで、第四十二条第一項（第十章の規定の施行に関するものに限る。）及び第二項並びに第四十五条第一項の規定は国家公務員及び地方公務員について、第八章及び第三十一条から第三十四条までの規定は一般職の国家公務員（行政執行法人の労働関係に関する法律（昭和二十三年法律第二百五十七号）第二条第二号の職員を除く。）、裁判所職員臨時措置法（昭和二十六年法律第二百九十九号）の適用を受ける裁判所職員、国会職員法（昭和二十二年法律第八十五号）第一条に規定する国会職員及び自衛隊法（昭和二十九年法律第百六十五号）第二条第五項に規定する隊員については、適用しない。

(罰則)

第五十一条　第四十五条第一項の規定による報告をせず、又は虚偽の報告をした者は、二十万円以下の過料に処する。

●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

（令和２年厚生労働省告示第５号）
（令和８年10月１日適用時点）

1　はじめに

この指針は、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「法」という。）第31条第１項及び第２項に規定する事業主が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、その雇用する労働者の就業環境が害されること（以下「職場におけるパワーハラスメント」という。）のないよう雇用管理上講ずべき措置等について、同条第３項の規定に基づき事業主が適切かつ有効な実施を図るために必要な事項について定めたものである。

2　職場におけるパワーハラスメントの内容

⑴　職場におけるパワーハラスメントは、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までの要素を全て満たすものをいう。

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、職場におけるパワーハラスメントには該当しない。

⑵　「職場」とは、事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所を指し、当該労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、当該労働者が業務を遂行する場所については、「職場」に含まれる。

⑶　「労働者」とは、いわゆる正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員等いわゆる非正規雇用労働者を含む事業主が雇用する労働者の全てをいう。

また、派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者についても、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和60年法律第88号）第47条の４の規定により、その指揮命令の下に労働させる派遣労働者を雇用する事業主とみなされ、法第31条第１項及び第32条第２項の規定が適用されることから、労働者派遣の役務の提供を受ける者は、派遣労働者についてもその雇用する労働者と同様に、３⑴の配慮及び４の措置を講ずることが必要である。なお、法第31条第２項、第36条第２項及び第37条第２項の労働者に対する不利益な取扱いの禁止については、派遣労働者も対象に含まれるものであり、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者もまた、当該者に派遣労働者が職場におけるパワーハラスメントの相談を行ったこと等を理由として、当該派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供を拒む等、当該派遣労働者に対する不利益な取扱いを行ってはならない。

⑷　「優越的な関係を背景とした」言動とは、当該事業主の業務を遂行するに当たって、当該言動を受ける労働者が当該言動の行為者とされる者（以下「行為者」という。）に対して抵抗又は拒絶することができない蓋然性が高い関係を背景として行われるものを指し、例えば、以下のもの等が含まれる。

- 職務上の地位が上位の者による言動
- 同僚又は部下による言動で、当該言動を行う者が業務上必要な知識や豊富な経験を有しており、当該者の協力を得なければ業務の円滑な遂行を行うことが困難であるもの
- 同僚又は部下からの集団による行為で、これに抵抗又は拒絶することが困難であるもの

⑸　「業務上必要かつ相当な範囲を超えた」言動とは、社会通念に照らし、当該言動が明らかに当該事業主の業務上必要性がない、又はその態様が相当でないものを指し、例えば、以下のもの等が含まれる。

- 業務上明らかに必要性のない言動
- 業務の目的を大きく逸脱した言動
- 業務を遂行するための手段として不適当な言動
- 当該行為の回数、行為者の数等、その態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える言動

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、その際には、個別の事案における労働者の行動が問題となる場合は、その内容・程度とそれに対する指導の態様等の相対的な関係性が重要な要素となることについても留意が必要である。

⑹　「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を指す。

この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることが適当である。

⑺　職場におけるパワーハラスメントは、⑴の①から③までの要素を全て満たすものをいい（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、職場におけるパワーハラスメントには該当しない。）、個別の事案についてその該当性を判断するに当たっては、⑸で総合的に考慮することとした事項のほか、当該言動により労働者が受ける身体的又は精神的な苦痛の程度等を総合的に考慮して判断することが必要である。

このため、個別の事案の判断に際しては、相談窓口の担当者等がこうした事項に十分留意し、相談を行った労働者（以下「相談者」という。）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、相談者及び行為者の双方から丁寧に事実確認等を行うことも重要である。

これらのことを十分踏まえて、予防から再発防止に至る一連の措置を適切に講じることが必要である。

職場におけるパワーハラスメントの状況は多様であるが、代表的な言動の類型としては、以下のイからヘまでのものがあり、当該言動の類型ごとに、典型的に職場におけるパワーハラスメントに該当し、又は該当しないと考えられる例としては、次のようなものがある。

ただし、個別の事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ること、また、次の例は限定列挙ではないことに十分留意し、４⑵ロにあるとおり広く相談に対応するなど、適切な対応を行うようにすることが必要である。

なお、職場におけるパワーハラスメントに該当すると考えられる以下の例については、行為者と当該言動を受ける労働者の関係性を個別に記載していないが、⑷にあるとおり、優越的な関係を背景として行われたものであることが前提である。

また、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）に関連する言動も、⑴の①から③までの要素を全て満たす場合には、職場におけるパワーハラスメントに該当する。

イ　身体的な攻撃（暴行・傷害）

(ｲ)　該当すると考えられる例

①　殴打、足蹴りを行うこと。

②　相手に物を投げつけること。

(ﾛ)　該当しないと考えられる例

①　誤ってぶつかること。

ロ　精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）

(ｲ) 該当すると考えられる例

①　人格を否定するような言動を行うこと。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。

②　業務の遂行に関する必要以上に長時間にわたる厳しい叱責を繰り返し行うこと。

③　他の労働者の面前における大声での威圧的な叱責を繰り返し行うこと。

④　相手の能力を否定し、罵倒するような内容の電子メール等を当該相手を含む複数の労働者宛てに送信すること。

(ﾛ) 該当しないと考えられる例

①　遅刻など社会的ルールを欠いた言動が見られ、再三注意してもそれが改善されない労働者に対して一定程度強く注意をすること。

②　その企業の業務の内容や性質等に照らして重大な問題行動を行った労働者に対して、一定程度強く注意をすること。

ハ　人間関係からの切り離し（隔離・仲間外し・無視）

(ｲ) 該当すると考えられる例

①　自身の意に沿わない労働者に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離したり、自宅研修させたりすること。

②　一人の労働者に対して同僚が集団で無視をし、職場で孤立させること。

(ﾛ) 該当しないと考えられる例

①　新規に採用した労働者を育成するために短期間集中的に別室で研修等の教育を実施すること。

②　懲戒規定に基づき処分を受けた労働者に対し、通常の業務に復帰させるために、その前に、一時的に別室で必要な研修を受けさせること。

ニ　過大な要求（業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制・仕事の妨害）

(ｲ) 該当すると考えられる例

①　長期間にわたる、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下での勤務に直接関係のない作業を命ずること。

②　新卒採用者に対し、必要な教育を行わないまま到底対応できないレベルの業績目標を課し、達成できなかったことに対し厳しく叱責すること。

③　労働者に業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせること。

(ﾛ) 該当しないと考えられる例

①　労働者を育成するために現状よりも少し高いレベルの業務を任せること。

②　業務の繁忙期に、業務上の必要性から、当該業務の担当者に通常時よりも一定程度多い業務の処理を任せること。

ホ　過小な要求（業務上の合理性なく能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと）

(ｲ) 該当すると考えられる例

①　管理職である労働者を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせること。

②　気にいらない労働者に対して嫌がらせのために仕事を与えないこと。

(ﾛ) 該当しないと考えられる例

①　労働者の能力に応じて、一定程度業務内容や業務量を軽減すること。

ヘ　個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

(ｲ) 該当すると考えられる例

①　労働者を職場外でも継続的に監視したり、私物の写真撮影をしたりすること。

②　労働者の性的指向・ジェンダーアイデンティティや病歴、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暴露すること又は当該労働者が開示することを禁止する若しくは強要すること。

(ﾛ) 該当しないと考えられる例

①　労働者への配慮を目的として、労働者の家族の状況等についてヒアリングを行うこと。

②　労働者の了解を得て、当該労働者の性的指向・ジェンダーアイデンティティや病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、必要な範囲で人事労務部門の担当者に伝達し、配慮を促すこと。

この点、プライバシー保護の観点から、ヘ(ｲ)②のように機微な個人情報を暴露することのないよう、労働者に周知・啓発する等の措置を講じることが必要である。

3　事業主等の責務

⑴　事業主の責務

法第32条第２項の規定により、事業主は、職場におけるパワーハラスメントを行ってはならないことその他職場におけるパワーハラスメントに起因する問題（以下「パワーハラスメント問題」という。）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（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。以下同じ。）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、国の講ずる同条第１項の広報活動、啓発活動その他の措置に協力するように努めなければならない。なお、職場におけるパワーハラスメントに起因する問題としては、例えば、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、労働者の健康状態の悪化、休職や退職などにつながり得ること、これらに伴う経営的な損失等が考えられる。

また、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）は、自らも、パワーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、労働者（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。）に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。

⑵　労働者の責務

法第32条第４項の規定により、労働者は、パワーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる４の措置に協力するように努めなければならない。

4　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雇用管理上講ずべき措置の内容

事業主は、当該事業主が雇用する労働者又は当該事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）が行う職場におけるパワーハラスメントを防止するため、雇用管理上次の措置を講じなければならない。

⑴　事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

事業主は、職場におけるパワ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。

なお、周知・啓発をするに当たっては、職場におけるパワーハラスメントの防止の効果を高めるため、その発生の原因や背景について労働者の理解を深めることが重要である。その際、職場におけるパワーハラスメントの発生の原因や背景には、労働者同士のコミュニケーションの希薄化などの職場環境の問題もあると考えられる。そのため、これらを幅広く解消していくことが職場におけるパワ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　職場におけるパワーハラスメントの内容及び職場におけるパワー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。

（事業主の方針等を明確化し、労働者に周知・啓発していると認められる例）

①　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、職場におけるパワー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、職場におけるパワーハラスメントの内容及びその発生の原因や背景を労働者に周知・啓発すること。

②　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パワーハラスメントの内容及びその発生の原因や背景並びに職場におけるパワーハラスメントを行ってはならない旨の方針を記載し、配布等すること。

③　職場におけるパワーハラスメントの内容及びその発生の原因や背景並びに職場におけるパワーハラスメントを行ってはならない旨の方針を労働者に対して周知・啓発するための研修、講習等を実施すること。

ロ　職場におけるパワーハラスメントに係る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。

（対処方針を定め、労働者に周知・啓発していると認められる例）

①　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、職場におけるパワーハラスメントに係る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。

②　職場におけるパワーハラスメントに係る言動を行った者は、現行の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定められている懲戒規定の適用の対象となる旨を明確化し、これを労働者に周知・啓発すること。

⑵　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。

イ　相談への対応のための窓口（以下「相談窓口」という。）をあらかじめ定め、労働者に周知すること。

（相談窓口をあらかじめ定めていると認められる例）

①　相談に対応する担当者をあらかじめ定めること。

②　相談に対応するための制度を設けること。

③　外部の機関に相談への対応を委託すること。

ロ　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、被害を受けた労働者（以下「被害者」という。）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、職場におけるパワーハラスメントが現実に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、職場におけるパワ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。例えば、放置すれば就業環境を害するおそれがある場合や、労働者同士のコミュニケーションの希薄化などの職場環境の問題が原因や背景となってパワーハラスメントが生じるおそれがある場合等が考えられる。

（相談窓口の担当者が適切に対応することができるようにしていると認められる例）

①　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人事部門とが連携を図ることができる仕組みとすること。

②　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。

③　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。

⑶　職場におけるパワー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、職場におけるパワー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。

（事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認していると認められる例）

①　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。

②　事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合などにおいて、法第37条に基づく調停の申請を行うことその他中立な第三者機関に紛争処理を委ねること。

ロ　イにより、職場におけるパワ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。

（措置を適正に行っていると認められる例）

①　事案の内容や状況に応じ、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、被害者と行為者を引き離すための配置転換、行為者の謝罪、被害者の労働条件上の不利益の回復、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。

②　法第37条に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を被害者に対して講ずること。

ハ　イにより、職場におけるパワ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、行為者に対する措置を適正に行うこと。

（措置を適正に行っていると認められる例）

①　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職場におけるパワー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、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、被害者と行為者を引き離すための配置転換、行為者の謝罪等の措置を講ずること。

②　法第37条に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を行為者に対して講ずること。

二　改めて職場におけるパワー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、職場におけるパワ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。

（再発防止に向けた措置を講じていると認められる例）

①　職場におけるパワーハラスメントを行ってはならない旨の方針及び職場におけるパワーハラスメントに係る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。

②　労働者に対して職場におけるパワー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。

⑷　⑴から⑶までの措置と併せて講ずべき措置

⑴から⑶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　職場におけるパワー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パワー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、その旨を労働者に対して周知すること。なお、相談者・行為者等のプライバシーには、性的指向・ジェンダーアイデンティティや病歴、不妊治療等の機微な個人情報も含まれるものであること。

（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ていると認められる例）

①　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こと。

②　相談者・行為者等のプライバシーの保護のために、相談窓口の担当者に必要な研修を行うこと。

③　相談窓口においては相談者・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じていることを、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掲載し、配布等すること。

ロ　法第31条第２項、第36条第２項及び第37条第２項の規定を踏まえ、労働者が職場におけるパワ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「パワ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。

（不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者にその周知・啓発することについて措置を講じていると認められる例）

①　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、パワ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。

②　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、パワ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記載し、労働者に配布等すること。

5　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行うことが望ましい取組の内容

事業主は、当該事業主が雇用する労働者又は当該事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）が行う職場におけるパワーハラスメントを防止するため、４の措置に加え、次の取組を行うことが望ましい。

⑴　職場におけるパワーハラスメントは、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）に規定する「職場におけるセクシュアルハラスメント」をいう。以下同じ。）、妊娠、出産等に関するハラスメント（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）に規定する「職場における妊娠、出産等に関するハラスメント」をいう。）、育児休業等に関するハラスメント（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）に規定する「職場における育児休業等に関するハラスメント」をいう。）その他のハラスメントと複合的に生じることも想定されることから、事業主は、例えば、セクシュアルハラスメント等の相談窓口と一体的に、職場におけるパワーハラスメントの相談窓口を設置し、一元的に相談に応じることのできる体制を整備することが望ましい。

（一元的に相談に応じることのできる体制の例）

①　相談窓口で受け付けることのできる相談として、職場におけるパワーハラスメントのみならず、セクシュアルハラスメント等も明示すること。

②　職場におけるパワーハラスメントの相談窓口がセクシュアルハラスメント等の相談窓口を兼ねること。

⑵　事業主は、職場におけるパワ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、次の取組を行うことが望ましい。

なお、取組を行うに当たっては、労働者個人のコミュニケーション能力の向上を図ることは、職場におけるパワーハラスメントの行為者・被害者の双方になることを防止する上で重要であることや、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、職場におけるパワーハラスメントには該当せず、労働者が、こうした適正な業務指示や指導を踏まえて真摯に業務を遂行する意識を持つことも重要であることに留意することが必要である。

イ　コミュニケーションの活性化や円滑化のために研修等の必要な取組を行うこと。

（コミュニケーションの活性化や円滑化のために必要な取組例）

①　日常的なコミュニケーションを取るよう努めることや定期的に面談やミーティングを行うことにより、風通しの良い職場環境や互いに助け合える労働者同士の信頼関係を築き、コミュニケーションの活性化を図ること。

②　感情をコントロールする手法についての研修、コミュニケーションスキルアップについての研修、マネジメントや指導についての研修等の実施や資料の配布等により、労働者が感情をコントロールする能力やコミュニケーションを円滑に進める能力等の向上を図ること。

ロ　適正な業務目標の設定等の職場環境の改善のための取組を行うこと。

（職場環境の改善のための取組例）

①　適正な業務目標の設定や適正な業務体制の整備、業務の効率化による過剰な長時間労働の是正等を通じて、労働者に過度に肉体的・精神的負荷を強いる職場環境や組織風土を改善すること。

⑶　事業主は、４の措置を講じる際に、必要に応じて、労働者や労働組合等の参画を得つつ、アンケート調査や意見交換等を実施するなどにより、そ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が重要である。なお、労働者や労働組合等の参画を得る方法として、例えば、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）第18条第１項に規定する衛生委員会の活用なども考えられる。

6　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)イの職場におけるパワー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パワ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、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。

●事業主が職場における顧客等の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８年厚生労働省告示第51号）
（令和８年10月１日適用時点）

1　はじめに

この指針は、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「法」という。）第33条第１項から第３項までに規定する事業主が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（以下「顧客等」という。）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が害されること（以下「職場におけるカスタマーハラスメント」という。）のないよう雇用管理上講ずべき措置等について、同条第４項の規定に基づき事業主が適切かつ有効な実施を図るために必要な事項について定めたものである。

2　職場におけるカスタマーハラスメントの内容

⑴　職場におけるカスタマーハラスメントは、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をいう。

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（平成25年法律第65号）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。

⑵　「職場」とは、事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所を指し、当該労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、当該労働者が業務を遂行する場所については、「職場」に含まれる。取引先の事務所、取引先と打合せをするための飲食店、顧客の自宅等であっても、当該労働者が業務を遂行する場所であればこれに該当する。

⑶　「労働者」とは、いわゆる正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員等いわゆる非正規雇用労働者を含む事業主が雇用する労働者の全てをいう。

また、派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者についても、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和60年法律第88号）第47条の４の規定により、その指揮命令の下に労働させる派遣労働者を雇用する事業主とみなされ、法第33条第１項及び第34条第２項の規定が適用されることから、労働者派遣の役務の提供を受ける者は、派遣労働者についてもその雇用する労働者と同様に、３⑴の配慮及び４の措置を講ずることが必要である。なお、法第33条第２項、第36条第２項及び第37条第２項の労働者に対する不利益な取扱いの禁止については、派遣労働者も対象に含まれるものであり、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者もまた、当該者に派遣労働者が職場におけるカスタマーハラスメントの相談を行ったこと等を理由として、当該派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供を拒む等、当該派遣労働者に対する不利益な取扱いを行ってはならない。

⑷　「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を指し、例えば、以下の者等が含まれる。

- 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

⑸　「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、当該言動の行為者とされる者（以下「行為者」という。）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。

社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例としては、以下のイ及びロのものがあるが、個別の事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ること、また、イ及びロに掲げるものは限定列挙ではないことに十分留意し、４⑵ロにあるとおり広く相談に対応するなど、適切な対応を行うようにすることが必要である。

イ　言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

①　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
・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。

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
・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。

③　対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
・契約金額の著しい減額の要求をすること。

④　不当な損害賠償要求
・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。

ロ　手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

①　身体的な攻撃（暴行、傷害等）

・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
・物を投げつけること。
・わざとぶつかること。
・つばを吐きかけること。

②　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）

・店舗の物を壊すことをほのめかす発言やＳＮＳ等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって労働者を脅すこと。
・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こと。
・労働者の人格を否定するような言動を行うこと。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。
・土下座を強要すること。
・盗撮や無断での撮影をすること。
・労働者の性的指向・ジェンダーアイデンティティ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者に暴露すること又は当該労働者が開示することを強要する若しくは禁止すること。

③　威圧的な言動

・大きな声をあげて労働者や周囲を威圧すること。
・反社会的な言動を行うこと。

④　継続的、執拗な言動

・同様の質問を執拗に繰り返すこと。
・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こと。
・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。

⑤　拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

・長時間に渡る居座りや電話で労働者を拘束すること。

⑹　「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を指す。

この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることが適当である。

なお、当該言動の頻度や継続性は考慮するが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、１回の言動でも、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、就業環境を害する場合があり得る。

3　事業主等の責務

⑴　事業主の責務

法第34条第２項の規定により、事業主は、職場における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職場におけるカスタマーハラスメントに起因する問題（以下「カスタマーハラスメント問題」という。）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ほか、国の講ずる同条第１項の広報活動、啓発活動その他の措置に協力するように努めなければならない。なお、職場におけるカスタマーハラスメントに起因する問題としては、例えば、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、労働者の健康状態の悪化、休職や退職などにつながり得ること、これらに伴う経営的な損失等が考えられる。

また、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）は、自らも、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ように努めなければならない。

⑵　労働者の責務

法第34条第４項の規定により、労働者は、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とともに、事業主の講ずる４の措置に協力するように努めなければならない。

4　事業主が職場における顧客等の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

事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントを防止するため、雇用管理上次の措置を講じなければならない。

ただし、職場におけるカスタマーハラスメント対策を講ずる際は、消費者法制により定められている消費者の権利や、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律において、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供義務が定められていることに留意する必要があり、同法に基づく「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（令和５年３月14日閣議決定）」に即して主務大臣が各所掌分野ごとに定める事業者が適切に対応するために必要な指針、内閣府がホームページ等に掲載する合理的配慮の提供等に係る障害特性に応じた事例等（以下「対応指針等」という。）も参考にして、顧客等との建設的対話を重ねるなど、事案に応じて適切に対応する必要がある。

また、各業法等によりサービス提供の義務等が定められている場合やサービスが途絶すると顧客等の生命や心身の健康に重大な影響が及ぶ場合等があることに留意して適切に対応する必要がある。

⑴　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。

また、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顧客等に周知・啓発することも、被害の防止に当たっては効果的と考えられる。

（事業主の方針等を明確化し、労働者に周知・啓発していると認められる例）

①　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。

なお、トップメッセージとして当該方針を広く社内に発信することも考えられる。

②　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労働者に対して周知・啓発するため、ロにおいて定める職場におけるカスタマーハラスメントへの対処の内容と併せて研修、講習等を実施すること。

ロ　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。

また、当該事業所において発生しやすい職場におけるカスタマーハラスメントの例や、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り得ることを併せて周知することも考えられる。

対処の内容の例としては、次のようなものがある。

ただし、次の例は限定列挙ではなく、各事業主が、労働者の状況等の実態に応じた対処の内容を定めること。

- 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（平成15年法律第57号）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。

（対処の内容等を定め、労働者に周知していると認められる例）

① 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定め、当該規定と併せて、職場における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。

② 顧客等への対応に関するマニュアル等に、職場におけるカスタマーハラスメントの内容及び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記載し、労働者に対して周知すること。

③ 職場におけるカスタマーハラスメントの内容及び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。

⑵ 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　相談への対応のための窓口（以下「相談窓口」という。）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。

（相談窓口をあらかじめ定めていると認められる例）

① 相談に対応する担当者をあらかじめ定めること。

② 相談に対応するための制度を設けること。

③ 外部の機関に相談への対応を委託すること。

ロ　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、被害を受けた労働者（以下「被害者」という。）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、相談を行った労働者（以下「相談者」という。）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。例えば、放置すれば就業環境を害するおそれがある場合等が考えられる。

（相談窓口の担当者が適切に対応することができるようにしていると認められる例）

① 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。

② 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。

③ 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。

⑶ 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

事業主は、職場におけるカスタマー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。なお、行為者が、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）である場合には、必要に応じて、他の事業主に事実関係の確認への協力を求めることも含まれる。

（事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認していると認められる例）

① (1)ロにおいて定める対処の内容を踏まえ、管理監督者等がその場で事実関係を確認し対応すること。

② 相談窓口の担当者、関係部門又は専門の委員会等が、相談者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、必要に応じて、周囲の労働者からも事実関係を聴取したり、録音・録画等の客観的な証拠を確認したりする等の措置を講ずること。なお、録音・録画等の客観的な証拠を確認する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。

加えて、必要かつ可能な場合には行為者からも事実関係を聴取することも考えられる。

③ 事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合などにおいて、法第37 条に基づく調停の申請を行うことその他中立な第三者機関に紛争処理を委ねること。

ロ　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。

（措置を適正に行っていると認められる例）

①　(1)ロ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。

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。

②　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考えられる。

③　法第37 条に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を被害者に対して講ずること。

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。

なお、職場におけるカスタマーハラスメントに係る言動の行為者が、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）である場合には、必要に応じて、他の事業主に再発防止に向けた措置への協力を求めることも含まれる。

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。

（再発防止に向けた措置を講じていると認められる例）

①　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及び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、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、職場におけるカスタマーハラスメントの発生を契機として、職場における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。

②　労働者に対して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及び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周知・啓発するための研修、講習等を改めて実施すること。

また、職場におけるカスタマーハラスメントの発生を契機として、職場における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。

⑷　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。

- 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（平成元年法律第91号）に基づく仮処分命令を申し立てること。

（措置を講じていると認められる例）

①　⑴ロ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。

⑸　⑴から⑷までの措置と併せて講ずべき措置

⑴から⑷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。なお、相談者等のプライバシーには、性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報も含まれるものであること。

（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ていると認められる例）

①　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こと。

②　相談者等のプライバシーの保護のために、相談窓口の担当者に必要な研修を行うこと。

③　相談窓口におい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じていることを、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掲載し、配布等すること。

ロ　法第33条第２項、第36条第２項及び第37条第２項の規定を踏まえ、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。

（不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者にその周知・啓発することについて措置を講じていると認められる例）

①　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。

②　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、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記載し、労働者に配布等すること。

5 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

法第33条第３項の規定により、事業主は、当該事業主が雇用する労働者又は当該事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）による他の事業主の雇用する労働者に対する職場における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、次の措置を講ずるよう努めなければならない。

⑴　事業主は、他の事業主からの協力の求めに応ずるように努めなければならない。

また、同項の規定の趣旨に鑑みれば、事業主が、他の事業主から雇用管理上の措置への協力を求められたことを理由として、当該事業主に対し、当該事業主との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ないものである。

⑵　事業主は、他の事業主からの協力の求めに応じて、労働者へ事実関係の確認等を行うに当たっては、これ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。

加えて、事実関係の確認により、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、事業主は、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が望ましい。

6　事業主が職場における顧客等の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

事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントを防止するため、４の措置に加え、次の取組を行うことが望ましい。

⑴　事業主は、職場における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、次の取組を行うことが望ましい。

なお、取組を行うに当たっては、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ことは、職場におけるカスタマーハラスメントの被害者になることを防止する上で重要であることや、顧客等からの社会通念上許容される範囲で行われる正当な申入れについては、職場におけるカスタマーハラスメントには該当せず、労働者が、こうした正当な申入れを踏まえて真摯に業務を遂行する意識を持つことも重要であることに留意することが必要である。

イ　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に研修等の必要な取組を行うこと。

（顧客等への対応力の向上を図るために必要な取組例）

①　接客についての研修、商品やサービスについての研修、顧客等からの苦情への対応についての研修等の実施や資料の配布等により、労働者の顧客等への対応力等の向上を図ること。

ロ　労働者が顧客等への理解を深めるために必要な取組を行うこと。

（労働者が顧客等への理解を深めるための取組例）

①　消費者の心理や障害特性等についての資料の配布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。なお、障害特性に応じた対応については、４に記載した対応指針等を参考にすることが考えられる。

⑵　事業主は、４の措置を講じる際に、必要に応じて、労働者や労働組合等の参画を得つつ、アンケート調査や意見交換等を実施するなどにより、そ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が重要である。なお、労働者や労働組合等の参画を得る方法として、例えば、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）第18条第１項に規定する衛生委員会の活用なども考えられる。

⑶　職場におけるカスタマーハラスメントは、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重要である。また、同じ業種・業態等の複数の事業主が一体となって取組を行うことも考えられる。

⑷　労働者が取引の相手方に対して職場におけるカスタマーハラスメントに係る言動を行う場合もあることから、３のとおり、事業主及び労働者の責務として、事業主は、当該事業主が雇用する労働者が、他の事業主が雇用する労働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、他の事業主が雇用する労働者に対する言動について必要な注意を払うよう努めなければならず、こうした責務の趣旨も踏まえ、事業主は、４⑴イの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の明確化等を行う際に、他の事業主が雇用する労働者に対する言動について、職場における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併せて示すことが望ましい。

7　事業主が職場において行われる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組の内容

事業主は、４⑴イの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及び個人事業主等の労働者以外の者）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が望ましい。

また、これらの者から職場におけ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、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。

雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（抄）

（昭和47年法律第113号）
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及び妊娠・出産等に関するハラスメント部分の抜粋
（令和８年10月１日施行時点）

第二章　雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等
第一節　性別を理由とする差別の禁止等
（婚姻、妊娠、出産等を理由とする不利益取扱いの禁止等）
第九条（略）
2　（略）
3　事業主は、その雇用する女性労働者が妊娠したこと、出産したこと、労働基準法（昭和二十二年法律第四十九号）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を理由として、当該女性労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。
4　妊娠中の女性労働者及び出産後一年を経過しない女性労働者に対してなされた解雇は、無効とする。ただし、事業主が当該解雇が前項に規定する事由を理由とする解雇でないことを証明したときは、この限りでない。

第二節　事業主の講ずべき措置等
（職場における性的な言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）
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。
2　事業主は、労働者が前項の相談を行つたこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。
3　事業主は、他の事業主から当該他の事業主の講ずる第一項の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めなければならない。
4　厚生労働大臣は、前三項の規定に基づき事業主が講ずべき措置等に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（次項において「指針」という。）を定めるものとする。
5　（略）

（職場における性的な言動に起因する問題に関する国、事業主及び労働者の責務）
第十二条　国は、前条第一項に規定する不利益を与える行為又は労働者の就業環境を害する同項に規定する言動を行つてはならないことその他当該言動に起因する問題（以下この条において「性的言動問題」という。）に対する事業主その他国民一般の関心と理解を深めるため、広報活動、啓発活動その他の措置を講ずるように努めなければならない。
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。
3　事業主（その者が法人である場合にあつては、その役員）は、自らも、性的言動問題に対する関心と理解を深め、労働者に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。
4　労働者は、性的言動問題に対する関心と理解を深め、他の労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる前条第一項の措置に協力するように努めなければならない。

（求職活動等における性的な言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）
第十三条　事業主は、求職者その他これに類する者として厚生労働省令で定めるもの（以下この項及び次項並びに次条において「求職者等」という。）によるその求職活動その他求職者等の職業の選択に資する活動（以下この項及び同条第一項において「求職活動等」という。）において行われる当該事業主が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。
2　事業主は、労働者が事業主による求職者等からの前項の相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。
3　厚生労働大臣は、前二項の規定に基づき事業主が講ずべき措置等に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（次項において「指針」という。）を定めるものとする。
4　第四条第四項及び第五項の規定は、指針の策定及び変更について準用する。この場合において、同条第四項中「聴くほか、都道府県知事の意見を求める」とあるのは、「聴く」と読み替えるものとする。

（求職活動等における性的な言動に起因する問題に関する国、事業主及び労働者の責務）
第十四条　国は、求職者等の求職活動等を阻害する前条第一項に規定する言動を行つてはならないことその他当該言動に起因する問題（以下この条において「求職活動等における性的言動問題」という。）に対する事業主その他国民一般の関心と理解を深めるため、広報活動、啓発活動その他の措置を講ずるように努めなければならない。
2　事業主は、求職活動等における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。
3　事業主（その者が法人である場合にあつては、その役員）は、自らも、求職活動等における性的言動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ように努めなければならない。
4　労働者は、求職活動等における性的言動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とともに、事業主の講ずる前条第一項の措置に協力するように努めなければならない。

（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する雇用管理上の措置等）

第十五条　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。

2　事業主は、労働者が前項の相談を行つたこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

3　厚生労働大臣は、前二項の規定に基づき事業主が講ずべき措置等に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（次項において「指針」という。）を定めるものとする。

4　（略）

（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する国、事業主及び労働者の責務）

第十六条　国は、労働者の就業環境を害する前条第一項に規定する言動を行つてはならないことその他当該言動に起因する問題（以下この条において「妊娠・出産等関係言動問題」という。）に対する事業主その他国民一般の関心と理解を深めるため、広報活動、啓発活動その他の措置を講ずるように努めなければならない。

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。

3　事業主（その者が法人である場合にあつては、その役員）は、自らも、妊娠・出産等関係言動問題に対する関心と理解を深め、労働者に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。

4　労働者は、妊娠・出産等関係言動問題に対する関心と理解を深め、他の労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる前条第一項の措置に協力するように努めなければならない。

（妊娠中及び出産後の健康管理に関する措置）

第十七条　事業主は、厚生労働省令で定めるところにより、その雇用する女性労働者が母子保健法（昭和四十年法律第百四十一号）の規定による保健指導又は健康診査を受けるために必要な時間を確保することができるようにしなければならない。

第十八条　事業主は、その雇用する女性労働者が前条の保健指導又は健康診査に基づく指導事項を守ることができるようにするため、勤務時間の変更、勤務の軽減等必要な措置を講じなければならない。

2　厚生労働大臣は、前項の規定に基づき事業主が講ずべき措置に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（次項において「指針」という。）を定めるものとする。

3　（略）

（男女雇用機会均等推進者）

第十九条　事業主は、厚生労働省令で定めるところにより、第八条、第十一条第一項、第十二条第二項、第十三条第一項、第十四条第二項、第十五条第一項、第十六条第二項、第十七条及び前条第一項に定める措置等並びに職場における男女の均等な機会及び待遇の確保が図られるようにするために講ずべきその他の措置の適切かつ有効な実施を図るための業務を担当する者を選任するように努めなければならない。

第三章　紛争の解決

第一節　紛争の解決の援助等

（苦情の自主的解決）

第二十一条　事業主は、第六条、第七条、第九条、第十七条及び第十八条第一項に定める事項（労働者の募集及び採用に係るものを除く。）に関し、労働者から苦情の申出を受けたときは、苦情処理機関（事業主を代表する者及び当該事業場の労働者を代表する者を構成員とする当該事業場の労働者の苦情を処理するための機関をいう。）に対し当該苦情の処理を委ねる等その自主的な解決を図るように努めなければならない。

（紛争の解決の促進に関する特例）

第二十二条　第五条から第七条まで、第九条、第十一条第一項及び第二項、第十三条第一項及び第二項、第十五条第一項及び第二項、第十七条並びに第十八条第一項に定める事項についての労働者と事業主との間の紛争については、個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律（平成十三年法律第百十二号）第四条、第五条及び第十二条から第十九条までの規定は適用せず、次条から第三十三条までに定めるところによる。

（紛争の解決の援助）

第二十三条　都道府県労働局長は、前条に規定する紛争に関し、当該紛争の当事者の双方又は一方からその解決につき援助を求められた場合には、当該紛争の当事者に対し、必要な助言、指導又は勧告をすることができる。

2　事業主は、労働者が前項の援助を求めたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

第二節　調停

（調停の委任）

第二十四条　都道府県労働局長は、第二十二条に規定する紛争（労働者の募集及び採用についての紛争を除く。）について、当該紛争の当事者（以下「関係当事者」という。）の双方又は一方から調停の申請があつた場合において当該紛争の解決のために必要があると認めるときは、個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律第六条第一項の紛争調整委員会（以下「委員会」という。）に調停を行わせるものとする。

2　事業主は、労働者が前項の申請をしたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

（調停）

第二十六条　委員会は、調停のため必要があると認めるときは、関係当事者又は関係当事者と同一の事業場に雇用される労働者その他の参考人の出頭を求め、その意見を聴くことができる。

第四章　雑則

（報告の徴収並びに助言、指導及び勧告）

第三十五条　厚生労働大臣は、この法律の施行に関し必要があると認めるときは、事業主に対して、報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告をすることができる。

2　前項に定める厚生労働大臣の権限は、厚生労働省令で定めるところにより、その一部を都道府県労働局長に委任することができる。

（公表）

第三十六条　厚生労働大臣は、第五条から第七条まで、第九条第一項から第三項まで、第十一条第一項及び第二項、第十三条第一項及び第二項、第十五条第一項及び第二項、第十七条、第十八条第一項、第二十三条第二項並びに第二十四条第二項の規定に違反している事業主に対し、前条第一項の規定による勧告をした場合において、その勧告を受けた者がこれに従わなかつたときは、その旨を公表することができる。

（適用除外）

第三十八条　第二章第一節、第十九条、同章第三節、前章、第三十五条及び第三十六条の規定は、国家公務員及び地方公務員に、第二章第二節（第十九条を除く。）の規定は、一般職の国家公務員（行政執行法人の労働関係に関する法律（昭和二十三年法律第二百五十七号）第二条第二号の職員を除く。）、裁判所職員臨時措置法（昭和二十六年法律第二百九十九号）の適用を受ける裁判所職員、国会職員法（昭和二十二年法律第八十五号）の適用を受ける国会職員及び自衛隊法（昭和二十九年法律第百六十五号）第二条第五項に規定する隊員に関しては適用しない。

第五章　罰則

第三十九条　第三十五条第一項の規定による報告をせず、又は虚偽の報告をした者は、二十万円以下の過料に処する。

●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）
（最終改正：令和８年厚生労働省告示第53号）
（令和８年10月１日適用時点）

1　はじめに

この指針は、雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（昭和47年法律第113号。以下「法」という。）第11条第１項から第３項までに規定する事業主が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（以下「職場におけるセクシュアルハラスメント」という。）のないよう雇用管理上講ずべき措置等について、同条第４項の規定に基づき事業主が適切かつ有効な実施を図るために必要な事項について定めたものである。

2　職場におけるセクシュアルハラスメントの内容

⑴　職場におけるセクシュアルハラスメントには、職場において行われる性的な言動に対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るもの(以下「対価型セクシュアルハラスメント」という。)と、当該性的な言動により労働者の就業環境が害されるもの(以下「環境型セクシュアルハラスメント」という。)がある。

なお、職場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るものである。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、当該者に対する職場におけるセクシュアルハラスメントも、本指針の対象となるものである。

⑵　「職場」とは、事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所を指し、当該労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、当該労働者が業務を遂行する場所については、「職場」に含まれる。取引先の事務所、取引先と打合せをするための飲食店、顧客の自宅等であっても、当該労働者が業務を遂行する場所であればこれに該当する。

⑶　「労働者」とは、いわゆる正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員等いわゆる非正規雇用労働者を含む事業主が雇用する労働者の全てをいう。

また、派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者についても、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和60年法律第88号）第47条の２の規定により、その指揮命令の下に労働させる派遣労働者を雇用する事業主とみなされ、法第11条第１項及び第12条第２項の規定が適用されることから、労働者派遣の役務の提供を受ける者は、派遣労働者についてもその雇用する労働者と同様に、３⑴の配慮及び４の措置を講ずることが必要である。なお、法第11条第２項、第23条第２項及び第24条第２項の労働者に対する不利益な取扱いの禁止については、派遣労働者も対象に含まれるものであり、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者もまた、当該者に派遣労働者が職場におけるセクシュアルハラスメントの相談を行ったこと等を理由として、当該派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供を拒む等、当該派遣労働者に対する不利益な取扱いを行ってはならない。

⑷　「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、この「性的な内容の発言」には、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等が、「性的な行動」には、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等が、それぞれ含まれる。当該言動を行う者には、労働者を雇用する事業主（その者が法人である場合にあってはその役員。以下この⑷において同じ。）、上司、同僚に限らず、取引先等の他の事業主又はその雇用する労働者、顧客、患者又はその家族、学校における生徒等もなり得る。

⑸　「対価型セクシュアルハラスメント」とは、職場において行われる労働者の意に反する性的な言動に対する労働者の対応により、当該労働者が解雇、降格、減給等の不利益を受けることであって、その状況は多様であるが、典型的な例として、次のようなものがある。

イ　事務所内において事業主が労働者に対して性的な関係を要求したが、拒否されたため、当該労働者を解雇すること。

ロ　出張中の車中において上司が労働者の腰、胸等に触ったが、抵抗されたため、当該労働者について不利益な配置転換をすること。

ハ　営業所内において事業主が日頃から労働者に係る性的な事柄について公然と発言していたが、抗議されたため、当該労働者を降格すること。

⑹　「環境型セクシュアルハラスメント」とは、職場において行われる労働者の意に反する性的な言動により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であって、その状況は多様であるが、典型的な例として、次のようなものがある。

イ　事務所内において上司が労働者の腰、胸等に度々触ったため、当該労働者が苦痛に感じてその就業意欲が低下していること。

ロ　同僚が取引先において労働者に係る性的な内容の情報を意図的かつ継続的に流布したため、当該労働者が苦痛に感じて仕事が手につかないこと。

ハ　労働者が抗議をしているにもかかわらず、事務所内にヌードポスターを掲示しているため、当該労働者が苦痛に感じて業務に専念できないこと。

3　事業主等の責務

⑴　事業主の責務

法第12条第２項の規定により、事業主は、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ことその他職場におけるセクシュアルハラスメントに起因する問題（以下「セクシュアルハラスメント問題」という。）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（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。以下同じ。）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、国の講ずる同条第１項の広報活動、啓発活動その他の措置に協力するように努めなければならない。なお、職場におけるセクシュアルハラスメントに起因する問題としては、例えば、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、労働者の健康状態の悪化、休職や退職などにつながり得ること、これらに伴う経営的な損失等が考えられる。

また、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）は、自らも、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、労働者（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。）に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。

⑵　労働者の責務

法第12条第４項の規定により、労働者は、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、他の労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる４の措置に協力するように努めなければならない。

4　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雇用管理上講ずべき措置の内容

事業主は、職場におけるセクシュアルハラスメントを防止するため、雇用管理上次の措置を講じなければならない。

⑴　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。

なお、周知・啓発をするに当たっては、職場におけるセクシュアルハラスメントの防止の効果を高めるため、その発生の原因や背景について労働者の理解を深めることが重要である。その際、職場におけるセクシュアルハラスメントの発生の原因や背景には、性別役割分担意識に基づく言動もあると考えられ、こうした言動をなくしていくことがセクシュアル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　職場におけるセクシュアルハラスメントの内容及び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。

（事業主の方針を明確化し、労働者に周知・啓発していると認められる例）

①　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、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を規定し、当該規定と併せて、職場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。

②　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並びに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を記載し、配布等すること。

③　職場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並びに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を労働者に対して周知・啓発するための研修、講習等を実施すること。

ロ　職場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。

（対処方針を定め、労働者に周知・啓発していると認められる例）

①　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、職場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。

②　職場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は、現行の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定められている懲戒規定の適用の対象となる旨を明確化し、これを労働者に周知・啓発すること。

⑵　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。

イ　相談への対応のための窓口（以下「相談窓口」という。）をあらかじめ定め、労働者に周知すること。

（相談窓口をあらかじめ定めていると認められる例）

①　相談に対応する担当者をあらかじめ定めること。

②　相談に対応するための制度を設けること。

③　外部の機関に相談への対応を委託すること。

ロ　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、被害を受けた労働者（以下「被害者」という。）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、相談を行った労働者（以下「相談者」という。）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、職場におけるセクシュアルハラスメントが現実に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。例えば、放置すれば就業環境を害するおそれがある場合や、性別役割分担意識に基づく言動が原因や背景となってセクシュアルハラスメントが生じるおそれがある場合等が考えられる。

（相談窓口の担当者が適切に対応することができるようにしていると認められる例）

①　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人事部門とが連携を図ることができる仕組みとすること。

②　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。

③　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。

⑶　職場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、職場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。なお、セクシュアルハラスメントに係る性的な言動の行為者とされる者（以下「行為者」という。）が、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）である場合には、必要に応じて、他の事業主に事実関係の確認への協力を求めることも含まれる。

（事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認していると認められる例）

①　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。

②　事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合などにおいて、法第24条に基づく調停の申請を行うことその他中立な第三者機関に紛争処理を委ねること。

ロ　イにより、職場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。

（措置を適正に行っていると認められる例）

①　事案の内容や状況に応じ、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、被害者と行為者を引き離すための配置転換、行為者の謝罪、被害者の労働条件上の不利益の回復、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。

②　法第18条に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を被害者に対して講ずること。

ハ　イにより、職場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。

（措置を適正に行っていると認められる例）

①　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職場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、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、被害者と行為者を引き離すための配置転換、行為者の謝罪等の措置を講ずること。

②　法第24条に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を行為者に対して講ずること。

ニ　改めて職場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、セクシュアルハラスメントに係る性的な言動の行為者が、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）である場合には、必要に応じて、他の事業主に再発防止に向けた措置への協力を求めることも含まれる。

また、職場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。

（再発防止に向けた措置を講じていると認められる例）

①　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及び職場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。

②　労働者に対して職場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。

⑷　⑴から⑶までの措置と併せて講ずべき措置

⑴から⑶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、その旨を労働者に対して周知すること。

（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ていると認められる例）

①　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こと。

②　相談者・行為者等のプライバシーの保護のために、相談窓口の担当者に必要な研修を行うこと。

③　相談窓口においては相談者・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じていることを、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掲載し、配布等すること。

ロ　法第11条第２項、第23条第２項及び第24条第２項の規定を踏まえ、労働者が職場におけるセクシュアル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「セクシュアル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。

（不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者にその周知・啓発することについて措置を講じていると認められる例）

①　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、セクシュアルハラスメントの相談等を理由として、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。

②　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、セクシュアルハラスメントの相談等を理由として、当該労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載し、労働者に配布等すること。

5　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

法第11条第３項の規定により、事業主は、当該事業主が雇用する労働者又は当該事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）による他の事業主の雇用する労働者に対する職場におけるセクシュアル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、これに応ずるように努めなければならない。

また、同項の規定の趣旨に鑑みれば、事業主が、他の事業主から雇用管理上の措置への協力を求められたことを理由として、当該事業主に対し、当該事業主との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ないものである。

6　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行うことが望ましい取組の内容

事業主は、職場におけるセクシュアルハラスメントを防止するため、４の措置に加え、次の取組を行うことが望ましい。

⑴　職場におけるセクシュアルハラスメントは、パワーハラスメント（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）に規定する「職場におけるパワーハラスメント」をいう。以下同じ。）、妊娠、出産等に関するハラスメント（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）に規定する「職場における妊娠、出産等に関するハラスメント」をいう。）、育児休業等に関するハラスメント（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）に規定する「職場における育児休業等に関するハラスメント」をいう。）その他のハラスメントと複合的に生じることも想定されることから、事業主は、例えば、パワーハラスメント等の相談窓口と一体的に、職場におけるセクシュアルハラスメントの相談窓口を設置し、一元的に相談に応じることのできる体制を整備することが望ましい。

（一元的に相談に応じることのできる体制の例）

①　相談窓口で受け付けることのできる相談として、職場におけるセクシュアルハラスメントのみならず、パワーハラスメント等も明示すること。

②　職場におけるセクシュアルハラスメントの相談窓口がパワーハラスメント等の相談窓口を兼ねること。

⑵　事業主は、４の措置を講じる際に、必要に応じて、労働者や労働組合等の参画を得つつ、アンケート調査や意見交換等を実施するなどにより、そ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が重要である。なお、労働者や労働組合等の参画を得る方法として、例えば、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）第18条第１項に規定する衛生委員会の活用なども考えられる。

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、他の労働者のみならず、個人事業主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、４⑴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。

●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て雇用管理上講ずべき措置等についての指針

（令和８年厚生労働省告示第52号）
（令和８年10月１日適用時点）

1　はじめに

この指針は、雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（昭和47年法律第113号。以下「法」という。）第13条第１項及び第２項に規定する事業主が求職者その他これに類する者として厚生労働省令で定めるもの（以下「求職者等」という。）によるその求職活動その他求職者等の職業の選択に資する活動（以下「求職活動等」という。）において行われる当該事業主が雇用する労働者による性的な言動（以下「求職活動等におけるセクシュアルハラスメント」という。）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雇用管理上講ずべき措置等について、同条第３項の規定に基づき事業主が適切かつ有効な実施を図るために必要な事項について定めたものである。

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

⑴　求職活動等におけるセクシュアルハラスメントは、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の求職活動等が阻害されるものをいう。

なお、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るものである。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、本指針の対象となるものである。

⑵　「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る。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る。また、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。

（求職活動等の例）

- 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

⑶　「労働者」とは、いわゆる正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員等いわゆる非正規雇用労働者を含む事業主が雇用する労働者の全てをいう。

また、派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者についても、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和60年法律第88号）第47条の２の規定により、その指揮命令の下に労働させる派遣労働者を雇用する事業主とみなされ、法第13条第１項及び第14条第２項の規定が適用されることから、労働者派遣の役務の提供を受ける者は、派遣労働者についてもその雇用する労働者と同様に、３⑴の配慮及び４の措置を講ずることが必要である。なお、法第13条第２項、第23条第２項及び第24条第２項の労働者に対する不利益な取扱いの禁止については、派遣労働者も対象に含まれるものであり、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者もまた、当該者による求職者等からの相談への対応に派遣労働者が協力した際に事実を述べたこと等を理由として、当該派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供を拒む等、当該派遣労働者に対する不利益な取扱いを行ってはならない。

⑷　「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、この「性的な内容の発言」には、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等が、「性的な行動」には、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等が、それぞれ含まれる。

また、当該言動を行う者には、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）も想定されるため、これらの者による「性的な言動」についても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。

⑸　「求職活動等におけるセクシュアルハラスメント」とは、求職活動等において行われる求職者等の意に反する性的な言動により求職者等の求職活動等が阻害され、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該求職者等が求職活動等を行う上で看過できない程度の支障が生じることであって、その状況は多様であるが、典型的な例として、次のようなものがある。

イ　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。

ロ　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。

ハ　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。

ニ　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。

ホ　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。

ヘ　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。

3　事業主等の責務

⑴　事業主の責務

法第14 条第２項の規定により、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を行ってはならないことその他求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに起因する問題（以下「求職活動等におけるセクシュアルハラスメント問題」という。）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ほか、国の講ずる同条第１項の広報活動、啓発活動その他の措置に協力するように努めなければならない。なお、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに起因する問題としては、例えば、求職者等の健康状態の悪化や、求職活動等の停止などにつながり得ることが考えられ、また、事業主が社会的信用を失うことなどの経営的な損失等が考えられる。

また、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）は、自らも、求職活動等におけ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ように努めなければならない。

⑵　法第14 条第４項の規定により、労働者は、求職活動等におけ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とともに、事業主の講ずる４の措置に協力するように努めなければならない。

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

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を防止するため、雇用管理上次の措置を講じなければならない。

⑴　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。

なお、周知・啓発をするに当たっては、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの防止の効果を高めるため、その発生の原因や背景について労働者の理解を深めることが重要である。その際、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの発生の原因や背景には、性別役割分担意識に基づく言動もあると考えられ、こうした言動をなくしていくことがセクシュアル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　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。

（事業主の方針等を明確化し、労働者に周知・啓発していると認められる例）

①　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。

②　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並びに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記載し、配布等すること。

③　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並びに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労働者に対して周知・啓発するための研修、講習等を実施すること。

ロ　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。

（対処方針を定め、労働者に周知・啓発していると認められる例）

①　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。

②　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は、現行の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定められている懲戒規定の適用の対象となる旨を明確化し、これを労働者に周知・啓発すること。

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。

（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・啓発している例）

①　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。

また、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、２(2)の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考えられる。

⑵　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、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　相談への対応のための窓口（以下「相談窓口」という。）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。

（相談窓口をあらかじめ定めていると認められる例）

①　相談に対応する担当者をあらかじめ定めること。

②　相談に対応するための制度を設けること。

③　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）

①　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。

ロ　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、被害を受けた求職者等（以下「被害者」という。）が萎縮するなどして相談を躊躇ちゅうちょする例もあること等も踏まえ、相談を行った求職者等（以下「相談者」という。）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。例えば、放置すれば求職活動等を阻害するおそれがある場合や、性別役割分担意識に基づく言動が原因や背景となってセクシュアルハラスメントが生じるおそれがある場合等が考えられる。

（相談窓口の担当者が適切に対応することができるようにしていると認められる例）

① 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人事部門とが連携を図ることができる仕組みとすること。

② 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。

③ 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。

⑶ 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。

（事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認していると認められる例）

① 相談窓口の担当者、人事部門又は専門の委員会等が、相談者及びセクシュアルハラスメントに係る性的な言動の行為者とされる者（以下「行為者」という。）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。

② 事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合などにおいて、法第24条に基づく調停の申請を行うことその他中立な第三者機関に紛争処理を委ねること。

ロ　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。

（措置を適正に行っていると認められる例）

① 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。

（措置を適正に行っていると認められる例）

① 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。

② 法第24 条に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を行為者に対して講ずること。

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。

（再発防止に向けた措置を講じていると認められる例）

① 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。

② 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。

⑷ ⑴から⑶までの措置と併せて講ずべき措置

⑴から⑶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を保護するために必要な措置を講じていると認められる例）

① 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こと。

② 相談者・行為者等のプライバシーの保護のために、相談窓口の担当者に必要な研修を行うこと。

③ 相談窓口においては相談者・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じていることを、社内報、パンフレット、ホームページ等広報又は啓発のための資料等に掲載し、社内に配布及び社外に発信等すること。

ロ　法第13条第２項、第23条第２項及び第24条第２項の規定を踏まえ、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。

（不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者にその周知・啓発することについて措置を講じていると認められる例）

① 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。

② 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、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記載し、労働者に配布等すること。

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

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を防止するため、４の措置に加え、次の取組を行うことが望ましい。

⑴　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。

⑵　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、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。

6　事業主が求職活動等におけるパワーハラスメントに類する行為等に関し行うことが望ましい取組の内容

⑴　３の事業主及び労働者の責務の趣旨に関連し、求職活動等におけるパワーハラスメントに類する行為、求職活動等における妊娠、出産等に関するハラスメントに類する行為及び求職活動等における育児休業等に関するハラスメントに類する行為（以下「求職活動等におけるパワーハラスメントに類する行為等」という。）について、事業主は、当該事業主が雇用する労働者の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（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、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の明確化等を行う際に、求職活動等におけ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が望ましい。

また、求職者等から、求職活動等におけ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、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。

その際、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）２(7)に規定される職場におけるパワーハラスメントに該当すると考えられる例を踏まえ、求職者等の性的指向・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、求職者等の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該求職者等の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該求職者等が開示することを強要する若しくは禁止すること等についても、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。

⑵　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、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。

●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）
（最終改正：令和８年厚生労働省告示第53号）
（令和８年10月１日適用時点）

1　はじめに

この指針は、雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（昭和47年法律第113号。以下「法」という。）第15条第１項及び第２項に規定する事業主が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、出産したことその他の妊娠又は出産に関する事由であって雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律施行規則（昭和61年労働省令第２号。以下「均等則」という。）第２条の４で定めるもの（以下「妊娠、出産等」という。）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（以下「職場における妊娠、出産等に関するハラスメント」という。）のないよう雇用管理上講ずべき措置等について、法第15条第３項の規定に基づき事業主が適切かつ有効な実施を図るために必要な事項について定めたものである。

2　職場における妊娠、出産等に関するハラスメントの内容

⑴　職場における妊娠、出産等に関するハラスメントには、上司又は同僚から行われる以下のものがある。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、職場における妊娠、出産等に関するハラスメントには該当しない。

イ　その雇用する女性労働者の労働基準法（昭和22年法律第49号）第65条第１項の規定による休業その他の妊娠又は出産に関する制度又は措置の利用に関する言動により就業環境が害されるもの（以下「制度等の利用への嫌がらせ型」という。）

ロ　その雇用する女性労働者が妊娠したこと、出産したことその他の妊娠又は出産に関する言動により就業環境が害されるもの（以下「状態への嫌がらせ型」という。）

⑵　「職場」とは、事業主が雇用する女性労働者が業務を遂行する場所を指し、当該女性労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、当該女性労働者が業務を遂行する場所については、「職場」に含まれる。

⑶　「労働者」とは、いわゆる正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員等いわゆる非正規雇用労働者を含む事業主が雇用する労働者の全てをいう。また、派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者についても、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和60年法律第88号）第47条の２の規定により、その指揮命令の下に労働させる派遣労働者を雇用する事業主とみなされ、法第15条第１項及び第16条第２項の規定が適用されることから、労働者派遣の役務の提供を受ける者は、派遣労働者についてもその雇用する労働者と同様に、３⑴の配慮及び４の措置を講ずることが必要である。なお、法第15条第２項、第23条第２項及び第24条第２項の労働者に対する不利益な取扱いの禁止については、派遣労働者も対象に含まれるものであり、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者もまた、当該者に派遣労働者が職場における妊娠、出産等に関するハラスメントの相談を行ったこと等を理由として、当該派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供を拒む等、当該派遣労働者に対する不利益な取扱いを行ってはならない。

⑷　「制度等の利用への嫌がらせ型」とは、具体的には、イ①から⑥までに掲げる制度又は措置（以下「制度等」という。）の利用に関する言動により就業環境が害されるものである。典型的な例として、ロに掲げるものがあるが、ロに掲げるものは限定列挙ではないことに留意が必要である。

イ　制度等

①　妊娠中及び出産後の健康管理に関する措置（母性健康管理措置）（均等則第２条の４第３号関係）
②　坑内業務の就業制限及び危険有害業務の就業制限（均等則第２条の４第４号関係）
③　産前休業（均等則第２条の４第５号関係）
④　軽易な業務への転換（均等則第２条の４第６号関係）
⑤　変形労働時間制がとられる場合における法定労働時間を超える労働時間の制限、時間外労働及び休日労働の制限並びに深夜業の制限（均等則第２条の４第７号関係）
⑥　育児時間（均等則第２条の４第８号関係）

ロ　典型的な例

①　解雇その他不利益な取扱い（法第９条第３項に規定する解雇その他不利益な取扱いをいう。以下同じ。）を示唆するもの
女性労働者が、制度等の利用の請求等（措置の求め、請求又は申出をいう。以下同じ。）をしたい旨を上司に相談したこと、制度等の利用の請求等をしたこと、又は制度等の利用をしたことにより、上司が当該女性労働者に対し、解雇その他不利益な取扱いを示唆すること。

②　制度等の利用の請求等又は制度等の利用を阻害するもの
客観的にみて、言動を受けた女性労働者の制度等の利用の請求等又は制度等の利用が阻害されるものが該当する。

(イ)　女性労働者が制度等の利用の請求等をしたい旨を上司に相談したところ、上司が当該女性労働者に対し、当該請求等をしないよう言うこと。
(ロ)　女性労働者が制度等の利用の請求等をしたところ、上司が当該女性労働者に対し、当該請求等を取り下げるよう言うこと。
(ハ)　女性労働者が制度等の利用の請求等をしたい旨を同僚に伝えたところ、同僚が当該女性労働者に対し、繰り返し又は継続的に当該請求等をしないよう言うこと（当該女性労働者がその意に反することを当該同僚に明示しているにもかかわらず、更に言うことを含む。）。
(ニ)　女性労働者が制度等の利用の請求等をしたところ、同僚が当該女性労働者に対し、繰り返し又は継続的に当該請求等を取り下げるよう言うこと（当該女性労働者がその意に反することを当該同僚に明示しているにもかかわらず、更に言うことを含む。）。

③　制度等の利用をしたことにより嫌がらせ等をするもの
客観的にみて、言動を受けた女性労働者の能力の発揮や継続就業に重大な悪影響が生じる等当該女性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ようなものが該当する。
女性労働者が制度等の利用をしたことにより、上司又は同僚が当該女性労働者に対し、繰り返し又は継続的に嫌がらせ等（嫌がらせ的な言動、業務に従事させないこと又は専ら雑務に従事させることをいう。以下同じ。）をすること（当該女性労働者がその意に反することを当該上司又は同僚に明示しているにもかかわらず、更に言うことを含む。）。

⑸　「状態への嫌がらせ型」とは、具体的には、イ①から⑤までに掲げる妊娠又は出産に関する事由（以下「妊娠等したこと」という。）に関する言動により就業環境が害されるものである。典型的な例として、ロに掲げるものがあるが、ロに掲げるものは限定列挙ではないことに留意が必要である。

イ　妊娠又は出産に関する事由

①　妊娠したこと（均等則第２条の４第１号関係）。

②　出産したこと（均等則第２条の４第２号関係）。

③　坑内業務の就業制限若しくは危険有害業務の就業制限の規定により業務に就くことができないこと又はこれらの業務に従事しなかったこと（均等則第２条の４第４号関係）。

④　産後の就業制限の規定により就業できず、又は産後休業をしたこと（均等則第２条の４第５号関係）。

⑤　妊娠又は出産に起因する症状により労務の提供ができないこと若しくはできなかったこと又は労働能率が低下したこと（均等則第２条の４第９号関係）。なお、「妊娠又は出産に起因する症状」とは、つわり、妊娠悪阻、切迫流産、出産後の回復不全等、妊娠又は出産をしたことに起因して妊産婦に生じる症状をいう。

ロ　典型的な例

①　解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの

女性労働者が妊娠等したことにより、上司が当該女性労働者に対し、解雇その他不利益な取扱いを示唆すること。

②　妊娠等したことにより嫌がらせ等をするもの

客観的にみて、言動を受けた女性労働者の能力の発揮や継続就業に重大な悪影響が生じる等当該女性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ようなものが該当する。

女性労働者が妊娠等したことにより、上司又は同僚が当該女性労働者に対し、繰り返し又は継続的に嫌がらせ等をすること（当該女性労働者がその意に反することを当該上司又は同僚に明示しているにもかかわらず、更に言うことを含む。）。

３　事業主等の責務

⑴　事業主の責務

法第16条第２項の規定により、事業主は、職場における妊娠、出産等に関するハラスメントを行ってはならないことその他職場における妊娠、出産等に関するハラスメントに起因する問題（以下「妊娠、出産等に関するハラスメント問題」という。）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（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。以下同じ。）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、国の講ずる同条第１項の広報活動、啓発活動その他の措置に協力するように努めなければならない。なお、職場における妊娠、出産等に関するハラスメントに起因する問題としては、例えば、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、労働者の健康状態の悪化、休職や退職などにつながり得ること、これらに伴う経営的な損失等が考えられる。

また、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）は、自らも、妊娠、出産等に関するハラスメント問題に対する関心と理解を深め、労働者（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。）に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。

⑵　労働者の責務

法第16条第４項の規定により、労働者は、妊娠、出産等に関するハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる４の措置に協力するように努めなければならない。

４　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雇用管理上講ずべき措置の内容

事業主は、職場における妊娠、出産等に関するハラスメントを防止するため、雇用管理上次の措置を講じなければならない。なお、事業主が行う妊娠、出産等を理由とする不利益取扱い（就業環境を害する行為を含む。）については、既に法第９条第３項で禁止されており、こうした不利益取扱いを行わないため、当然に自らの行為の防止に努めることが求められる。

⑴　事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

事業主は、職場における妊娠、出産等に関するハラスメントに対する方針の明確化、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。

なお、周知・啓発をするに当たっては、職場における妊娠、出産等に関するハラスメントの防止の効果を高めるため、その発生の原因や背景について労働者の理解を深めることが重要である。その際、職場における妊娠、出産等に関するハラスメントの発生の原因や背景には、(ⅰ)妊娠、出産等に関する否定的な言動（不妊治療に対する否定的な言動を含め、他の女性労働者の妊娠、出産等の否定につながる言動（当該女性労働者に直接行わない言動も含む。）をいい、単なる自らの意思の表明を除く。以下同じ。）が頻繁に行われるなど制度等の利用又は制度等の利用の請求等をしにくい職場風土や、(ⅱ)制度等の利用ができることの職場における周知が不十分であることなどもあると考えられる。そのため、これらを解消していくことが職場における妊娠、出産等に関する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　職場における妊娠、出産等に関するハラスメントの内容（以下「ハラスメントの内容」という。）及び妊娠、出産等に関する否定的な言動が職場における妊娠、出産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（以下「ハラスメントの背景等」という。）、職場における妊娠、出産等に関するハラスメントを行ってはならない旨の方針（以下「事業主の方針」という。）並びに制度等の利用ができる旨を明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

（事業主の方針等を明確化し、労働者に周知・啓発していると認められる例）

①　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、事業主の方針及び制度等の利用ができる旨について規定し、当該規定と併せて、ハラスメントの内容及びハラスメントの背景等を労働者に周知・啓発すること。

②　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ハラスメントの内容及びハラスメントの背景等、事業主の方針並びに制度等の利用ができる旨について記載し、配布等すること。

③　ハラスメントの内容及びハラスメントの背景等、事業主の方針並びに制度等の利用ができる旨を労働者に対して周知・啓発するための研修、講習等を実施すること。

ロ　職場における妊娠、出産等に関するハラスメントに係る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。

（対処方針を定め、労働者に周知・啓発していると認められる例）

①　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、職場における妊娠、出産等に関するハラスメントに係る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。

②　職場における妊娠、出産等に関するハラスメントに係る言動を行った者は、現行の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定められている懲戒規定の適用の対象となる旨を明確化し、これを労働者に周知・啓発すること。

⑵　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。

イ　相談への対応のための窓口（以下「相談窓口」という。）をあらかじめ定め、労働者に周知すること。

（相談窓口をあらかじめ定めていると認められる例）

①　相談に対応する担当者をあらかじめ定めること。

②　相談に対応するための制度を設けること。

③　外部の機関に相談への対応を委託すること。

ロ　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、被害を受けた労働者（以下「被害者」という。）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、相談を行った労働者（以下「相談者」という。）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、職場における妊娠、出産等に関するハラスメントが現実に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、職場における妊娠、出産等に関するハラスメントに該当するか否か微妙な場合等であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行うようにすること。例えば、放置すれば就業環境を害するおそれがある場合や、妊娠、出産等に関する否定的な言動が原因や背景となって職場における妊娠、出産等に関するハラスメントが生じるおそれがある場合等が考えられる。

（相談窓口の担当者が適切に対応することができるようにしていると認められる例）

①　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人事部門とが連携を図ることができる仕組みとすること。

②　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。

③　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。

⑶　職場における妊娠、出産等に関する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、職場における妊娠、出産等に関する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。

（事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認していると認められる例）

①　相談窓口の担当者、人事部門又は専門の委員会等が、相談者及び職場における妊娠、出産等に関するハラスメントに係る言動の行為者とされる者（以下「行為者」という。）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。

②　事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合などにおいて、法第24条に基づく調停の申請を行うことその他中立な第三者機関に紛争処理を委ねること。

ロ　イにより、職場における妊娠、出産等に関する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、速やかに被害を受けた労働者（以下「被害者」という。）に対する配慮のための措置を適正に行うこと。

（措置を適正に行っていると認められる例）

①　事案の内容や状況に応じ、被害者の職場環境の改善又は迅速な制度等の利用に向けての環境整備、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、行為者の謝罪、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。

②　法第24条に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を被害者に対して講ずること。

ハ　イにより、職場における妊娠、出産等に関する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。

（措置を適正に行っていると認められる例）

①　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職場における妊娠、出産等に関する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、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、行為者の謝罪等の措置を講ずること。

②　法第24条に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を行為者に対して講ずること。

ニ　改めて職場における妊娠、出産等に関する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、職場における妊娠、出産等に関する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。

（再発防止に向けた措置を講じていると認められる例）

①　事業主の方針、制度等の利用ができる旨及び職場における妊娠、出産等に関するハラスメントに係る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。

②　労働者に対して職場における妊娠、出産等に関する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。

⑷　職場における妊娠、出産等に関する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措置

事業主は、職場における妊娠、出産等に関するハラスメントの原因や背景となる要因を解消するため、業務体制の整備など、事業主や妊娠等した労働者その他の労働者の実情に応じ、必要な措置を講じなければならない（派遣労働者にあっては、派遣元事業主に限る。）。

なお、措置を講ずるに当たっては、

（ⅰ）　職場における妊娠、出産等に関するハラスメントの背景には妊娠、出産等に関する否定的な言動もあるが、当該言動の要因の一つには、妊娠した労働者がつわりなどの体調不良のため労務の提供ができないことや労働能率が低下すること等により、周囲の労働者の業務負担が増大することもあることから、周囲の労働者の業務負担等にも配慮すること

（ⅱ）　妊娠等した労働者の側においても、制度等の利用ができるという知識を持つことや、周囲と円滑なコミュニケーションを図りながら自身の体調等に応じて適切に業務を遂行していくという意識を持つこと

のいずれも重要であることに留意することが必要である（５⑵において同じ。）。

（業務体制の整備など、必要な措置を講じていると認められる例）

①　妊娠等した労働者の周囲の労働者への業務の偏りを軽減するよう、適切に業務分担の見直しを行うこと。

②　業務の点検を行い、業務の効率化等を行うこと。

⑸　⑴から⑷までの措置と併せて講ずべき措置

⑴から⑷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　職場における妊娠、出産等に関する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妊娠、出産等に関する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、その旨を労働者に対して周知すること。

（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ていると認められる例）

①　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こと。

②　相談者・行為者等のプライバシーの保護のために、相談窓口の担当者に必要な研修を行うこと。

③　相談窓口においては相談者・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じていることを、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掲載し、配布等すること。

ロ　法第15条第２項、第23条第２項及び第24条第２項の規定を踏まえ、労働者が職場における妊娠、出産等に関する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「妊娠、出産等に関する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。

（不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者にその周知・啓発することについて措置を講じていると認められる例）

①　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、妊娠、出産等に関するハラスメントの相談等を理由として、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。

②　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、妊娠、出産等に関するハラスメントの相談等を理由として、当該労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載し、労働者に配布等すること。

5　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行うことが望ましい取組の内容

事業主は、職場における妊娠、出産等に関するハラスメントを防止するため、４の措置に加え、次の取組を行うことが望ましい。

⑴　職場における妊娠、出産等に関するハラスメントは、育児休業等に関するハラスメント（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）に規定する「職場における育児休業等に関するハラスメント」をいう。）、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）に規定する「職場におけるセクシュアルハラスメント」をいう。以下同じ。）、パワーハラスメント（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）に規定する「職場におけるパワーハラスメント」をいう。）その他のハラスメントと複合的に生じることも想定されることから、事業主は、例えば、セクシュアルハラスメント等の相談窓口と一体的に、職場における妊娠、出産等に関するハラスメントの相談窓口を設置し、一元的に相談に応じることのできる体制を整備することが望ましい。

（一元的に相談に応じることのできる体制の例）

①　相談窓口で受け付けることのできる相談として、職場における妊娠、出産等に関するハラスメントのみならず、セクシュアルハラスメント等も明示すること。

②　職場における妊娠、出産等に関するハラスメントの相談窓口がセクシュアルハラスメント等の相談窓口を兼ねること。

⑵　事業主は、職場における妊娠、出産等に関するハラスメントの原因や背景となる要因を解消するため、妊娠等した労働者の側においても、制度等の利用ができるという知識を持つことや、周囲と円滑なコミュニケーションを図りながら自身の体調等に応じて適切に業務を遂行していくという意識を持つこと等を、妊娠等した労働者に周知・啓発することが望ましい。

（妊娠等した労働者への周知・啓発の例）

①　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、妊娠等した労働者の側においても、制度等の利用ができるという知識を持つことや、周囲と円滑なコミュニケーションを図りながら自身の体調等に応じて適切に業務を遂行していくという意識を持つこと等について記載し、妊娠等した労働者に配布等すること。

②　妊娠等した労働者の側においても、制度等の利用ができるという知識を持つことや、周囲と円滑なコミュニケーションを図りながら自身の体調等に応じて適切に業務を遂行していくという意識を持つこと等について、人事部門等から妊娠等した労働者に周知・啓発すること。

⑶　事業主は、４の措置を講じる際に、必要に応じて、労働者や労働組合等の参画を得つつ、アンケート調査や意見交換等を実施するなどにより、そ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が重要である。なお、労働者や労働組合等の参画を得る方法として、例えば、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）第18条第１項に規定する衛生委員会の活用なども考えられる。

6　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、４⑴イの職場における妊娠、出産等に関す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、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妊娠、出産等に関す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、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。

育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律（抄）

（平成３年法律第76号）
育児休業等を理由とする不利益取扱いの禁止及び育児休業等に関するハラスメントに関する部分の抜粋
（令和７年10月１日施行時点）

第二章　育児休業

（育児休業の申出）

第五条　労働者は、その養育する一歳に満たない子について、その事業主に申し出ることにより、育児休業（第九条の二第一項に規定する出生時育児休業を除く。以下この条から第九条までにおいて同じ。）をすることができる。ただし、期間を定めて雇用される者にあっては、その養育する子が一歳六か月に達する日までに、その労働契約（労働契約が更新される場合にあっては、更新後のもの。第三項、第九条の二第一項及び第十一条第一項において同じ。）が満了することが明らかでない者に限り、当該申出をすることができる。

２～７　（略）

（不利益取扱いの禁止）

第十条　事業主は、労働者が育児休業申出等（育児休業申出及び出生時育児休業申出をいう。以下同じ。）をし、若しくは育児休業をしたこと又は第九条の五第二項の規定による申出若しくは同条第四項の同意をしなかったことその他の同条第二項から第五項までの規定に関する事由であって厚生労働省令で定めるものを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

第三章　介護休業

（介護休業の申出）

第十一条　労働者は、その事業主に申し出ることにより、介護休業をすることができる。ただし、期間を定めて雇用される者にあっては、第三項に規定する介護休業開始予定日から起算して九十三日を経過する日から六月を経過する日までに、その労働契約が満了することが明らかでない者に限り、当該申出をすることができる。

２～４　（略）

（不利益取扱いの禁止）

第十六条　事業主は、労働者が介護休業申出をし、又は介護休業をしたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

第四章　子の看護等休暇

（子の看護等休暇の申出）

第十六条の二　九歳に達する日以後の最初の三月三十一日までの間にある子（以下この項において「小学校第三学年修了前の子」という。）を養育する労働者は、その事業主に申し出ることにより、一の年度において五労働日（その養育する小学校第三学年修了前の子が二人以上の場合にあっては、十労働日）を限度として、負傷し、若しくは疾病にかかった当該小学校第三学年修了前の子の世話、疾病の予防を図るために必要なものとして厚生労働省令で定める当該小学校第三学年修了前の子の世話若しくは学校保健安全法（昭和三十三年法律第五十六号）第二十条の規定による学校の休業その他これに準ずるものとして厚生労働省令で定める事由に伴う当該小学校第三学年修了前の子の世話を行うため、又は当該小学校第三学年修了前の子の教育若しくは保育に係る行事のうち厚生労働省令で定めるものへの参加をするための休暇（以下「子の看護等休暇」という。）を取得することができる。

２～４　（略）

（準用）

第十六条の四　第十六条の規定は、第十六条の二第一項の規定による申出及び子の看護休暇について準用する。

第五章　介護休暇

（介護休暇の申出）

第十六条の五　要介護状態にある対象家族の介護その他の厚生労働省令で定める世話を行う労働者は、その事業主に申し出ることにより、一の年度において五労働日（要介護状態にある対象家族が二人以上の場合にあっては、十労働日）を限度として、当該世話を行うための休暇（以下「介護休暇」という。）を取得することができる。

２～４　（略）

（準用）

第十六条の七　第十六条の規定は、第十六条の五第一項の規定による申出及び介護休暇について準用する。

第六章　所定外労働の制限

第十六条の八　事業主は、小学校就学の始期に達するまでの子を養育する労働者であって、当該事業主と当該労働者が雇用される事業所の労働者の過半数で組織する労働組合があるときはその労働組合、その事業所の労働者の過半数で組織する労働組合がないときはその労働者の過半数を代表する者との書面による協定で、次に掲げる労働者のうちこの項本文の規定による請求をできないものとして定められた労働者に該当しない労働者が当該子を養育するために請求した場合においては、所定労働時間を超えて労働させてはならない。ただし、事業の正常な運営を妨げる場合は、この限りでない。

一　当該事業主に引き続き雇用された期間が一年に満たない労働者

二　前号に掲げるもののほか、当該請求をできないこととすることについて合理的な理由があると認められる労働者として厚生労働省令で定めるもの

２～５　（略）

第十六条の十　事業主は、労働者が第十六条の八第一項（前条第一項において準用する場合を含む。以下この条において同じ。）の規定による請求をし、又は第十六条の八第一項の規定により当該事業主が当該請求をした労働者について所定労働時間を超えて労働させてはならない場合に当該労働者が所定労働時間を超えて労働しなかったことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

第七章　時間外労働の制限

第十七条　事業主は、労働基準法第三十六条第一項の規定により同項に規定する労働時間（以下この条において単に「労働時間」という。）を延長することができる場合において、小学校就学の始期に達するまでの子を養育する労働者であって次の各号のいずれにも該当しないものが当該子を養育するために請求したときは、制限時間（一月について二十四時間、一年について百五十時間をいう。次項及び第十八条の二において同じ。）を超えて労働時間を延長してはならない。ただし、事業の正常な運営を妨げる場合は、この限りでない。

一　当該事業主に引き続き雇用された期間が一年に満たない労働者

二　前号に掲げるもののほか、当該請求をできないこととすることについて合理的な理由があると認められる労働者として厚生労働省令で定めるもの

２～５　（略）

第十八条の二　事業主は、労働者が第十七条第一項（前条第一項において準用する場合を含む。以下この条において同じ。）の規定による請求をし、又は第十七条第一項の規定により当該事業主が当該請求をした労働者について制限時間を超えて労働時間を延長してはならない場合に当該労働者が制限時間を超えて労働しなかったことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

第八章　深夜業の制限

第十九条　事業主は、小学校就学の始期に達するまでの子を養育する労働者であって次の各号のいずれにも該当しないものが当該子を養育するために請求した場合においては、午後十時から午前五時までの間（以下この条及び第二十条の二において「深夜」という。）において労働させてはならない。ただし、事業の正常な運営を妨げる場合は、この限りでない。

一　当該事業主に引き続き雇用された期間が一年に満たない労働者

二　当該請求に係る深夜において、常態として当該子を保育することができる当該子の同居の家族その他の厚生労働省令で定める者がいる場合における当該労働者

三　前二号に掲げるもののほか、当該請求をできないこととすることについて合理的な理由があると認められる労働者として厚生労働省令で定めるもの

2～5　（略）

第二十条の二　事業主は、労働者が第十九条第一項（前条第一項において準用する場合を含む。以下この条において同じ。）の規定による請求をし、又は第十九条第一項の規定により当該事業主が当該請求をした労働者について深夜において労働させてはならない場合に当該労働者が深夜において労働しなかったことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

第九章　事業主が講ずべき措置等

（妊娠又は出産等についての申出があった場合等における措置等）

第二十一条　事業主は、労働者が当該事業主に対し、当該労働者又はその配偶者が妊娠し、又は出産したことその他これに準ずるものとして厚生労働省令で定める事実を申し出たときは、厚生労働省令で定めるところにより、当該労働者に対して、育児休業に関する制度その他の厚生労働省令で定める事項を知らせるとともに、育児休業申出等に係る当該労働者の意向を確認するための面談その他の厚生労働省令で定める措置を講じなければならない。

2　事業主は、前項の措置を講ずるに当たっては、厚生労働省令で定めるところにより、同項の規定による申出に係る子の心身の状況又は育児に関する当該申出をした労働者の家庭の状況に起因して当該子の出生の日以後に発生し、又は発生することが予想される職業生活と家庭生活との両立の支障となる事情の改善に資するものとして厚生労働省令で定める就業に関する条件に係る当該労働者の意向を確認しなければならない。

3　（略）

4　事業主は、労働者が当該事業主に対し、対象家族が当該労働者の介護を必要とする状況に至ったことを申し出たときは、厚生労働省令で定めるところにより、当該労働者に対して、介護休業に関する制度、仕事と介護との両立に資するものとして厚生労働省令で定める制度又は措置（以下この条及び第二十二条第四項において「介護両立支援制度等」という。）その他の厚生労働省令で定める事項を知らせるとともに、介護休業申出及び介護両立支援制度等の利用に係る申出（同項において「介護両立支援制度等申出」という。）に係る当該労働者の意向を確認するための面談その他の厚生労働省令で定める措置を講じなければならない。

5　（略）

6　事業主は、労働者が第一項若しくは第四項の規定による申出をしたこと又は第二項の規定により確認された意向の内容を理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

（所定労働時間の短縮措置等）

第二十三条　事業主は、その雇用する労働者のうち、その三歳に満たない子を養育する労働者であって育児休業をしていないもの（一日の所定労働時間が短い労働者として厚生労働省令で定めるものを除く。）に関して、厚生労働省令で定めるところにより、労働者の申出に基づき所定労働時間を短縮することにより当該労働者が就業しつつその子を養育することを容易にするための措置（以下この条及び第二十三条の三第一項第三号において「育児のための所定労働時間の短縮措置」という。）を講じなければならない。ただし、当該事業主と当該労働者が雇用される事業所の労働者の過半数で組織する労働組合があるときはその労働組合、その事業所の労働者の過半数で組織する労働組合がないときはその労働者の過半数を代表する者との書面による協定で、次に掲げる労働者のうち育児のための所定労働時間の短縮措置を講じないものとして定められた労働者に該当する労働者については、この限りでない。

一　当該事業主に引き続き雇用された期間が一年に満たない労働者

二　前号に掲げるもののほか、育児のための所定労働時間の短縮措置を講じないこととすることについて合理的な理由があると認められる労働者として厚生労働省令で定めるもの

三　前二号に掲げるもののほか、業務の性質又は業務の実施体制に照らして、育児のための所定労働時間の短縮措置を講ずることが困難と認められる業務に従事する労働者

2　事業主は、その雇用する労働者のうち、前項ただし書の規定により同項第三号に掲げる労働者であってその三歳に満たない子を養育するものについて育児のための所定労働時間の短縮措置を講じないこととするときは、当該労働者に関して、厚生労働省令で定めるところにより、労働者の申出に基づく育児休業に関する制度に準ずる措置又は次の各号のいずれかに掲げる措置を講じなければならない。

一　労働者の申出に基づき、当該労働者が就業しつつその子を養育することを容易にするため、住居その他これに準ずるものとして労働契約又は労働協約、就業規則その他これらに準ずるもので定める場所における勤務（第二十四条第四項において「在宅勤務等」という。）をさせる措置（第二十三条の三第一項第二号及び第二十四条第二項において「在宅勤務等の措置」という。）

二　前号に掲げるもののほか、労働基準法第三十二条の三第一項の規定により労働させることその他の労働者の申出に基づく厚生労働省令で定める当該労働者が就業しつつその子を養育することを容易にするための措置（第二十三条の三第一項第一号並びに第二十四条第一項第一号及び第二号において「始業時刻変更等の措置」という。）

3　事業主は、その雇用する労働者のうち、その要介護状態にある対象家族を介護する労働者であって介護休業をしていないものに関して、厚生労働省令で定めるところにより、労働者の申出に基づく連続する三年の期間以上の期間における所定労働時間の短縮その他の当該労働者が就業しつつその要介護状態にある対象家族を介護することを容易にするための措置（以下この条及び第二十四条第三項において「介護のための所定労働時間の短縮等の措置」という。）を講じなければならない。ただし、当該事業主と当該労働者が雇用される事業所の労働者の過半数で組織する労働組合があるときはその労働組合、その事業所の労働者の過半数で組織する労働組合がないときはその労働者の過半数を代表する者との書面による協定で、次に掲げる労働者のうち介護のための所定労働時間の短縮等の措置を講じないものとして定められた労働者に該当する労働者については、この限りでない。

一　当該事業主に引き続き雇用された期間が一年に満たない労働者

二　前号に掲げるもののほか、介護のための所定労働時間の短縮等の措置を講じないこととすることについて合理的な理由があると認められる労働者として厚生労働省令で定めるもの

4　（略）

第二十三条の二　事業主は、労働者が前条の規定による申出をし、又は同条の規定により当該労働者に措置が講じられたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

（三歳から小学校就学の始期に達するまでの子を養育する労働者等に関する措置）

第二十三条の三　事業主は、その雇用する労働者のうち、その三歳から小学校就学の始期に達するまでの子を養育するものに関して、厚生労働省令で定めるところにより、労働者の申出に基づく次に掲げる措置のうち二以上の措置を講じなければならない。

一　始業時刻変更等の措置であって厚生労働省令で定めるもの

二　在宅勤務等の措置

三　育児のための所定労働時間の短縮措置

四　労働者が就業しつつ当該子を養育することを容易にするための休暇（子の看護等休暇、介護休暇及び労働基準法第三十九条の規定による年次有給休暇として与えられるものを除く。）を与えるための措置

五　前各号に掲げるもののほか、労働者が就業しつつ当該子を養育することを容易にするための措置として厚生労働省令で定めるもの

2～4　（略）

5　事業主は、厚生労働省令で定めるところにより、三歳に満たない子を養育する労働者に対して、当該労働者が第一項の規定により当該事業主が講じた措置（以下この項及び第七項において「対象措置」という。）のいずれを選択するか判断するために適切なものとして厚生労働省令で定める期間内に、対象措置その他の厚生労働省令で定める事項を知らせるとともに、対象措置に係る申出に係る当該労働者の意向を確認するための面談その他の厚生労働省令で定める措置を講じなければならない。

6　第二十一条第二項及び第三項の規定は、前項の厚生労働省令で定める措置を講ずる場合について準用する。この場合において、同条第二項中「同項の規定による申出」とあるのは「第二十三条の三第五項に規定する対象措置」と、「当該申出をした」とあるのは「当該対象措置の対象となる」と、「当該子の出生の日以後に発生し」とあるのは「発生し」と読み替えるものとする。

7　事業主は、労働者が対象措置に係る申出をし、若しくは第一項の規定により当該労働者に措置が講じられたこと又は前項において準用する第二十一条第二項の規定により確認された意向の内容を理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

（職場における育児休業等に関する言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

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。

2　事業主は、労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

（職場における育児休業等に関する言動に起因する問題に関する国、事業主及び労働者の責務）

第二十五条の二　国は、労働者の就業環境を害する前条第一項に規定する言動を行ってはならないことその他当該言動に起因する問題（以下この条において「育児休業等関係言動問題」という。）に対する事業主その他国民一般の関心と理解を深めるため、広報活動、啓発活動その他の措置を講ずるように努めなければならない。

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。

3　事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）は、自らも、育児休業等関係言動問題に対する関心と理解を深め、労働者に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。

4　労働者は、育児休業等関係言動問題に対する関心と理解を深め、他の労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる前条第一項の措置に協力するように努めなければならない。

（指針）

第二十八条　厚生労働大臣は、第二十一条から第二十五条まで、第二十六条及び前条の規定に基づき事業主が講ずべき措置等並びに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その他の措置に関して、その適切かつ有効な実施を図るための指針となるべき事項を定め、これを公表するものとする。

（職業家庭両立推進者）

第二十九条　事業主は、厚生労働省令で定めるところにより、第二十一条第一項、同条第二項及び第三項（これらの規定を第二十三条の三第六項において準用する場合を含む。）、第二十一条第四項及び第五項、第二十一条の二から第二十二条の二まで、第二十三条第一項から第三項まで、第二十三条の三第一項から第五項まで、第二十四条、第二十五条第一項、第二十五条の二第二項、第二十六条並びに第二十七条に定める措置等並びに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講ずべきその他の措置の適切かつ有効な実施を図るための業務を担当する者を選任するように努めなければならない。

第十一章　紛争の解決

第一節　紛争の解決の援助等

（苦情の自主的解決）

第五十二条の二　事業主は、第二章から第八章まで、第二十一条、第二十三条から第二十三条の三まで及び第二十六条に定める事項に関し、労働者から苦情の申出を受けたときは、苦情処理機関（事業主を代表する者及び当該事業所の労働者を代表する者を構成員とする当該事業所の労働者の苦情を処理するための機関をいう。）に対し当該苦情の処理を委ねる等その自主的な解決を図るように努めなければならない。

（紛争の解決の促進に関する特例）

第五十二条の三　第二十五条に定める事項及び前条の事項についての労働者と事業主との間の紛争については、個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律（平成十三年法律第百十二号）第四条、第五条及び第十二条から第十九条までの規定は適用せず、次条から第五十二条の六までに定めるところによる。

（紛争の解決の援助）

第五十二条の四　都道府県労働局長は、前条に規定する紛争に関し、当該紛争の当事者の双方又は一方からその解決につき援助を求められた場合には、当該紛争の当事者に対し、必要な助言、指導又は勧告をすることができる。

2　第二十五条第二項の規定は、労働者が前項の援助を求めた場合について準用する。

第二節　調停

（調停の委任）

第五十二条の五　都道府県労働局長は、第五十二条の三に規定する紛争について、当該紛争の当事者の双方又は一方から調停の申請があった場合において当該紛争の解決のために必要があると認めるときは、個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律第六条第一項の紛争調整委員会に調停を行わせるものとする。

2　第二十五条第二項の規定は、労働者が前項の申請をした場合について準用する。

（調停）

第五十二条の六　雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（昭和四十七年法律第百十三号）第二十五条から第三十二条までの規定は、前条第一項の調停の手続について準用する。この場合において、同法第二十五条第一項中「前条第一項」とあるのは「育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律第五十二条の五第一項」と、同法第二十六条中「事業場」とあるのは「事業所」と、同法第三十一条第一項中「第二十四条第一項」とあるのは「育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律第五十二条の三」と読み替えるものとする。

第十二章　雑則

（報告の徴収並びに助言、指導及び勧告）

第五十六条　厚生労働大臣は、この法律の施行に関し必要があると認めるときは、事業主に対して、報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告をすることができる。

（公表）

第五十六条の二　厚生労働大臣は、第六条第一項（第九条の三第二項、第十二条第二項、第十六条の三第二項及び第十六条の六第二項において準用する場合を含む。）、第九条の三第一項、第十条、第十二条第一項、第十六条（第十六条の四及び第十六条の七において準用する場合を含む。）、第十六条の三第一項、第十六条の六第一項、第十六条の八第一項（第十六条の九第一項において準用する場合を含む。）、第十六条の十、第十七条第一項（第十八条第一項において準用する場合を含む。）、第十八条の二、第十九条第一項（第二十条第一項において準用する場合を含む。）、第二十条の二、第二十一条第一項、同条第二項若しくは第三項（これらの規定を第二十三条の三第六項において準用する場合を含む。）、第二十一条第四項から第六項まで、第二十二条第一項、第二項若しくは第四項、第二十二条の二、第二十三条第一項から第三項まで、第二十三条の二、第二十三条の三第一項、第四項、第五項若しくは第七項、第二十五条第一項若しくは第二項（第五十二条の四第二項及び第五十二条の五第二項において準用する場合を含む。）又は第二十六条の規定に違反している事業主に対し、前条の規定による勧告をした場合において、その勧告を受けた者がこれに従わなかったときは、その旨を公表することができる。

（権限の委任）

第五十八条　この法律に定める厚生労働大臣の権限は、厚生労働省令で定めるところにより、その一部を都道府県労働局長に委任することができる。

（船員に関する特例）

第六十条　第六章、第七章、第五十二条の六から第五十四条まで及び第六十二条から第六十五条までの規定は、船員職業安定法（昭和二十三年法律第百三十号）第六条第一項に規定する船員になろうとする者及び船員法（昭和二十二年法律第百号）の適用を受ける船員（次項において「船員等」という。）に関しては、適用しない。

2・3　（略）

（公務員に関する特例）

第六十一条　第二章から第九章まで、第三十条、前章、第五十三条、第五十四条、第五十六条、第五十六条の二、前条、第六十二条から第六十四条まで及び第六十六条の規定は、国家公務員に関しては、適用しない。

2～48　（略）

第六十一条の二　第二章から第九章まで、第三十条、前章、第五十三条、第五十四条、第五十六条、第五十六条の二、第六十条、次条から第六十四条まで及び第六十六条の規定は、地方公務員に関しては、適用しない。

2～25　（略）

第十三章　罰則

第六十六条　第五十六条の規定による報告をせず、又は虚偽の報告をした者は、二十万円以下の過料に処する。

●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（抄）

（平成21年厚生労働省告示第509号）
（最終改正：令和８年厚生労働省告示第53号）
（令和８年10月１日適用時点）

第二　事業主が講ずべき措置等の適切かつ有効な実施を図るための指針となるべき事項

十一　法第十条、第十六条、第十六条の四、第十六条の七、第十六条の十、第十八条の二、第二十条の二、第二十一条第六項、第二十三条の二及び第二十三条の三第七項の規定による育児休業、介護休業、子の看護等休暇、介護休暇、所定外労働の制限、時間外労働の制限、深夜業の制限、妊娠・出産等をしたこと、対象家族が労働者の介護を必要とする状況に至ったこと、所定労働時間の短縮措置等若しくは対象措置の申出等若しくは取得等又は意向の聴取により確認された労働者の意向の内容を理由とする解雇その他不利益な取扱いの禁止に適切に対処するに当たっての事項

育児休業、介護休業、子の看護等休暇、介護休暇、所定外労働の制限、時間外労働の制限、深夜業の制限、妊娠・出産等をしたこと、対象家族が労働者の介護を必要とする状況に至ったこと、所定労働時間の短縮措置等若しくは対象措置の申出等若しくは取得等(以下「育児休業等の申出等」という。)をした労働者又は意向の聴取によりその意向を確認された労働者の雇用管理に当たっては、次の事項に留意すること。

(一)　法第十条、第十六条、第十六条の四、第十六条の七、第十六条の十、第十八条の二、第二十条の二、第二十一条第六項、第二十三条の二又は第二十三条の三第七項の規定により禁止される解雇その他不利益な取扱いは、労働者が育児休業等の申出等をしたこと又は意向の聴取により確認された労働者の意向の内容との間に因果関係がある行為であること。

(二)　解雇その他不利益な取扱いとなる行為には、例えば、次に掲げるものが該当すること。

イ　解雇すること。

ロ　期間を定めて雇用される者について、契約の更新をしないこと(以下「雇止め」という。)。

ハ　あらかじめ契約の更新回数の上限が明示されている場合に、当該回数を引き下げること。

ニ　退職又はいわゆる正規雇用労働者をパートタイム労働者等のいわゆる非正規雇用労働者とするような労働契約内容の変更の強要を行うこと。

ホ　自宅待機を命ずること。

ヘ　労働者が希望する期間を超えて、その意に反して所定外労働の制限、時間外労働の制限、深夜業の制限、所定労働時間の短縮措置等又は対象措置を適用すること。

ト　降格させること。

チ　減給をし、又は賞与等において不利益な算定を行うこと。

リ　昇進・昇格の人事考課において不利益な評価を行うこと。

ヌ　不利益な配置の変更を行うこと。

ル　就業環境を害すること。

(三)　解雇その他不利益な取扱いに該当するか否かについては、次の事項を勘案して判断すること。

イ　次に掲げる場合には、育児休業又は介護休業をしている労働者の雇止めは、不利益取扱いに当たる雇止めに該当しない可能性が高いと考えられること。

(イ)　専ら事業縮小や担当していた業務の終了・中止等により、育児休業又は介護休業をしている労働者を含め、契約内容や更新回数等に照らして同様の地位にある労働者の全員を雇止めすること。

(ロ)　事業縮小や担当していた業務の終了・中止等により労働者の一部を雇止めする場合であって、能力不足や勤務不良等を理由に、育児休業又は介護休業をしている労働者を雇止めすること。ただし、この場合において、当該能力不足や勤務不良等は、育児休業又は介護休業の取得以前から問題とされていたことや育児休業又は介護休業を取得したことのみをもって育児休業又は介護休業を取得していない者よりも不利に評価したものではないこと等が求められることに留意すること。

ロ　勧奨退職やいわゆる正規雇用労働者をパートタイム労働者等のいわゆる非正規雇用労働者とするような労働契約内容の変更は、労働者の表面上の同意を得ていたとしても、これが労働者の真意に基づくものでないと認められる場合には、(二)ニの「退職又はいわゆる正規雇用労働者をパートタイム労働者等のいわゆる非正規雇用労働者とするような労働契約内容の変更の強要を行うこと」に該当すること。

ハ　事業主が、育児休業若しくは介護休業の休業終了予定日を超えて休業すること又は子の看護等休暇若しくは介護休暇の取得の申出に係る日以外の日に休業することを労働者に強要することは、(二)ホの「自宅待機」に該当すること。

ニ　次に掲げる場合には、(二)チの「減給をし、又は賞与等において不利益な算定を行うこと」に該当すること。

(イ)　育児休業若しくは介護休業の休業期間中、子の看護等休暇若しくは介護休暇を取得した日又は所定労働時間の短縮措置等の適用期間中の現に働かなかった時間について賃金を支払わないこと、退職金や賞与の算定に当たり現に勤務した日数を考慮する場合に休業した期間若しくは休暇を取得した日数又は所定労働時間の短縮措置等の適用により現に短縮された時間の総和に相当する日数を日割りで算定対象期間から控除すること等専ら当該育児休業等により労務を提供しなかった期間は働かなかったものとして取り扱うことは、不利益な取扱いには該当しない。一方、休業期間、休暇を取得した日数又は所定労働時間の短縮措置等の適用により現に短縮された時間の総和に相当する日数を超えて働かなかったものとして取り扱うことは、(二)チの「不利益な算定を行うこと」に該当すること。

(ロ)　実際には労務の不提供が生じていないにもかかわらず、育児休業等の申出等をしたことのみをもって、賃金又は賞与若しくは退職金を減額すること。

ホ　次に掲げる場合には、(二)リの「昇進・昇格の人事考課において不利益な評価を行うこと」に該当すること。

(イ)　育児休業又は介護休業をした労働者について、休業期間を超える一定期間昇進・昇格の選考対象としない人事評価制度とすること。

(ロ)　実際には労務の不提供が生じていないにもかかわらず、育児休業等の申出等をしたことのみをもって、当該育児休業等の申出等をしていない者よりも不利に評価すること。

ヘ　配置の変更が不利益な取扱いに該当するか否かについては、配置の変更前後の賃金その他の労働条件、通勤事情、当人の将来に及ぼす影響等諸般の事情について総合的に比較考量の上、判断すべきものであるが、例えば、通常の人事異動のルールからは十分に説明できない職務又は就業の場所の変更を行うことにより、当該労働者に相当程度経済的又は精神的な不利益を生じさせることは、（二）ヌの「不利益な配置の変更を行うこと」に該当すること。また、所定労働時間の短縮措置の適用について、当該措置の対象となる業務に従事する労働者を、当該措置の適用を受けることの申出をした日から適用終了予定日までの間に、労使協定により当該措置を講じないものとしている業務に転換させることは（二）ヌの「不利益な配置の変更を行うこと」に該当する可能性が高いこと。

ト　業務に従事させない、専ら雑務に従事させる等の行為は、（二）ルの「就業環境を害すること」に該当すること。

十四　法第二十五条の規定により、事業主が職場における育児休業等に関する言動に起因する問題に関して雇用管理上必要な措置等を講ずるに当たっての事項

法第二十五条に規定する事業主が職場において行われるその雇用する労働者に対する則第七十六条で定める制度又は措置（以下「制度等」という。）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（以下「職場における育児休業等に関するハラスメント」という。）のないよう雇用管理上講ずべき措置等について、事業主が適切かつ有効な実施を図るために必要な事項については、次のとおりであること。

（一）職場における育児休業等に関するハラスメントの内容

イ　職場における育児休業等に関するハラスメントには、上司又は同僚から行われる、その雇用する労働者に対する制度等の利用に関する言動により就業環境が害されるものがあること。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、職場における育児休業等に関するハラスメントには該当しないこと。

ロ　「職場」とは、事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所を指し、当該労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、当該労働者が業務を遂行する場所については、「職場」に含まれること。

ハ　「労働者」とは、いわゆる正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員等のいわゆる非正規雇用労働者を含む事業主が雇用する男女の労働者の全てをいうこと。

また、派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者についても、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和六十年法律第八十八号）第四十七条の三の規定により、その指揮命令の下に労働させる派遣労働者を雇用する事業主とみなされ、法第二十五条及び第二十五条の二第二項の規定が適用されることから、労働者派遣の役務の提供を受ける者は、派遣労働者についてもその雇用する労働者と同様に、（二）イの配慮及び（三）の措置を講ずることが必要であること。なお、法第二十五条第二項、第五十二条の四第二項及び第五十二条の五第二項の労働者に対する不利益な取扱いの禁止については、派遣労働者も対象に含まれるものであり、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者もまた、当該者に派遣労働者が職場における育児休業等に関するハラスメントの相談を行ったこと等を理由として、当該派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供を拒む等、当該派遣労働者に対する不利益な取扱いを行ってはならないこと。

ニ　イに規定する「その雇用する労働者に対する制度等の利用に関する言動により就業環境が害されるもの」とは、具体的には（イ）①から⑪までに掲げる制度等の利用に関する言動により就業環境が害されるものであること。典型的な例として、（ロ）に掲げるものがあるが、（ロ）に掲げるものは限定列挙ではないことに留意が必要であること。

（イ）　制度等

① 育児休業（則第七十六条第一号関係）
② 介護休業（則第七十六条第二号関係）
③ 子の看護等休暇（則第七十六条第三号関係）
④ 介護休暇（則第七十六条第四号関係）
⑤ 所定外労働の制限（則第七十六条第五号関係）
⑥ 時間外労働の制限（則第七十六条第六号関係）
⑦ 深夜業の制限（則第七十六条第七号関係）
⑧ 育児のための所定労働時間の短縮措置（則第七十六条第八号関係）
⑨ 育児休業に関する制度に準ずる措置又は在宅勤務等の措置若しくは始業時刻変更等の措置（則第七十六条第九号関係）
⑩ 介護のための所定労働時間の短縮措置（則第七十六条第十号関係）
⑪ 法第二十三条の三第一項の規定による措置（則第七十六条第十一号関係）

（ロ）　典型的な例

① 解雇その他不利益な取扱い（法第十条、第十六条（法第十六条の四及び第十六条の七において準用する場合を含む。）、第十六条の十、第十八条の二、第二十条の二、第二十一条第六項、第二十三条の二及び第二十三条の三第七項に規定する解雇その他不利益な取扱いをいう。以下同じ。）を示唆するもの

労働者が、制度等の利用の申出等をしたい旨を上司に相談したこと、制度等の利用の申出等をしたこと又は制度等の利用をしたことにより、上司が当該労働者に対し、解雇その他不利益な取扱いを示唆すること。

② 制度等の利用の申出等又は制度等の利用を阻害するもの

客観的にみて、言動を受けた労働者の制度等の利用の申出等又は制度等の利用が阻害されるものが該当すること。

ただし、労働者の事情やキャリアを考慮して、早期の職場復帰を促すことは制度等の利用が阻害されるものに該当しないこと。

(1) 労働者が制度等の利用の申出等をしたい旨を上司に相談したところ、上司が当該労働者に対し、当該申出等をしないよう言うこと。
(2) 労働者が制度等の利用の申出等をしたところ、上司が当該労働者に対し、当該申出等を取り下げるよう言うこと。
(3) 労働者が制度等の利用の申出等をしたい旨を同僚に伝えたところ、同僚が当該労働者に対し、繰り返し又は継続的に当該申出等をしないよう言うこと（当該労働者がその意に反することを当該同僚に明示しているにもかかわらず、更に言うことを含む。）。
(4) 労働者が制度等の利用の申出等をしたところ、同僚が当該労働者に対し、繰り返し又は継続的に当該申出等を撤回又は取下げをするよう言うこと（当該労働者がその意に反することを当該同僚に明示しているにもかかわらず、更に言うことを含む。）。

③ 制度等の利用をしたことにより嫌がらせ等をするもの

客観的にみて、言動を受けた労働者の能力の発揮や継続就業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ようなものが該当すること。

労働者が制度等の利用をしたことにより、上司又は同僚が当該労働者に対し、繰り返し又は継続的に嫌がらせ等（嫌がらせ的な言動、業務に従事させないこと又は専ら雑務に従事させることをいう。以下同じ。）をすること（当該労働者がその意に反することを当該上司又は同僚に明示しているにもかかわらず、更に言うことを含む。）。

（二）事業主等の責務

イ　事業主の責務

法第二十五条の二第二項の規定により、事業主は、職場における育児休業等に関するハラスメントを行ってはならないことその他職場における育児休業等に関するハラスメントに起因する問題（以下「育児休業等に関するハラスメント問題」という。）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（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。ロにおいて同じ。）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、国の講ずる同条第一項の広報活動、啓発活動その他の措置に協力するように努めなければならない。なお、職場における育児休業等に関するハラスメントに起因する問題としては、例えば、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、労働者の健康状態の悪化、休職や退職などにつながり得ること、これらに伴う経営的な損失等が考えられること。

また、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）は、自らも、育児休業等に関するハラスメント問題に対する関心と理解を深め、労働者（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。）に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならないこと。

ロ　労働者の責務

法第二十五条の二第四項の規定により、労働者は、育児休業等に関するハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる（三）の措置に協力するように努めなければならないこと。

（三）事業主が職場における育児休業等に関する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

事業主は、職場における育児休業等に関するハラスメントを防止するため、雇用管理上次の措置を講じなければならないこと。なお、事業主が行う育児休業等を理由とする不利益取扱い（就業環境を害する行為を含む。）については、既に法第十条、第十六条（法第十六条の四及び第十六条の七において準用する場合を含む。）、第十六条の十、第十八条の二、第二十条の二、第二十一条第六項、第二十三条の二及び第二十三条の三第七項で禁止されており、こうした不利益取扱いを行わないため、当然に自らの行為の防止に努めることが求められること。

イ　事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

事業主は、職場における育児休業等に関するハラスメントに対する方針の明確化、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こと。

なお、周知・啓発をするに当たっては、職場における育児休業等に関するハラスメントの防止の効果を高めるため、その発生の原因や背景について労働者の理解を深めることが重要であること。その際、職場における育児休業等に関するハラスメントの発生の原因や背景には、（i）育児休業等に関する否定的な言動（他の労働者の制度等の利用の否定につながる言動（当該労働者に直接行わない言動も含む。）をいい、単なる自らの意思の表明を除く。以下同じ。）が頻繁に行われるなど制度等の利用又は制度等の利用の申出等をしにくい職場風土や、（ii）制度等の利用ができることの職場における周知が不十分であることなどもあると考えられること。そのため、これらを解消していくことが職場における育児休業等に関する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こと。

（イ）職場における育児休業等に関するハラスメントの内容（以下「ハラスメントの内容」という。）及び育児休業等に関する否定的な言動が職場における育児休業等に関するハラスメントの発生の原因や背景になり得ること（以下「ハラスメントの背景等」という。）、職場における育児休業等に関するハラスメントを行ってはならない旨の方針（以下「事業主の方針」という。）並びに制度等の利用ができる旨を明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

（事業主の方針等を明確化し、労働者に周知・啓発していると認められる例）

①　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、事業主の方針及び制度等の利用ができる旨について規定し、当該規定とあわせて、ハラスメントの内容及びハラスメントの背景等を、労働者に周知・啓発すること。

②　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ハラスメントの内容及びハラスメントの背景等、事業主の方針並びに制度等の利用ができる旨について記載し、配布等すること。

③　ハラスメントの内容及びハラスメントの背景等、事業主の方針並びに制度等の利用ができる旨を労働者に対して周知・啓発するための研修、講習等を実施すること。

（ロ）職場における育児休業等に関するハラスメントに係る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。

（対処方針を定め、労働者に周知・啓発していると認められる例）

①　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、職場における育児休業等に関するハラスメントに係る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。

②　職場における育児休業等に関するハラスメントに係る言動を行った者は、現行の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定められている懲戒規定の適用の対象となる旨を明確化し、これを労働者に周知・啓発すること。

ロ　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こと。

（イ）相談への対応のための窓口（以下「相談窓口」という。）をあらかじめ定め、労働者に周知すること。

（相談窓口をあらかじめ定めていると認められる例）

①　相談に対応する担当者をあらかじめ定めること。

②　相談に対応するための制度を設けること。

③　外部の機関に相談への対応を委託すること。

（ロ）（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、被害を受けた労働者（以下「被害者」という。）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、相談を行った労働者（以下「相談者」という。）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、職場における育児休業等に関するハラスメントが現実に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、職場における育児休業等に関するハラスメントに該当するか否か微妙な場合等であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行うようにすること。例えば、放置すれば就業環境を害するおそれがある場合や、職場における育児休業等に関する否定的な言動が原因や背景となって職場における育児休業等に関するハラスメントが生じるおそれがある場合等が考えられること。

（相談窓口の担当者が適切に対応することができるようにしていると認められる例）

① 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人事部門とが連携を図ることができる仕組みとすること。

② 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。

③ 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。

ハ 職場における育児休業等に関する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、職場における育児休業等に関する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こと。

（イ） 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。

（事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認していると認められる例）

① 相談窓口の担当者、人事部門又は専門の委員会等が、相談者及び職場における育児休業等に関するハラスメントに係る言動の行為者とされる者（以下「行為者」という。）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。

② 事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合などにおいて、法第五十二条の五に基づく調停の申請を行うことその他中立な第三者機関に紛争処理を委ねること。

（ロ）（イ）により、職場における育児休業等に関する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。

（措置を適正に行っていると認められる例）

① 事案の内容や状況に応じ、被害者の職場環境の改善又は迅速な制度等の利用に向けての環境整備、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、行為者の謝罪、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。

② 法第五十二条の五に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を被害者に対して講ずること。

（ハ）（イ）により、職場における育児休業等に関する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。

（措置を適正に行っていると認められる例）

① 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職場における育児休業等に関する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、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、行為者の謝罪等の措置を講ずること。

② 法第五十二条の五に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を行為者に対して講ずること。

（二） 改めて職場における育児休業等に関する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、職場における育児休業等に関する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。

（再発防止に向けた措置を講じていると認められる例）

① 事業主の方針、制度等の利用ができる旨及び職場における育児休業等に関するハラスメントに係る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。

② 労働者に対して職場における育児休業等に関する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。

二 職場における育児休業等に関する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措置

事業主は、職場における育児休業等に関するハラスメントの原因や背景となる要因を解消するため、業務体制の整備など、事業主や制度等の利用を行う労働者その他の労働者の実情に応じ、必要な措置を講じなければならないこと（派遣労働者にあっては、派遣元事業主に限る。）。

なお、措置を講ずるに当たっては、

(i) 職場における育児休業等に関するハラスメントの背景には育児休業等に関する否定的な言動もあるが、当該言動の要因の一つには、労働者が所定労働時間の短縮措置を利用することで短縮分の労務提供ができなくなること等により、周囲の労働者の業務負担が増大することもあることから、周囲の労働者の業務負担等にも配慮すること

(ii) 労働者の側においても、制度等の利用ができるという知識を持つことや周囲と円滑なコミュニケーションを図りながら自身の制度の利用状況等に応じて適切に業務を遂行していくという意識を持つこと

のいずれも重要であることに留意することが必要である（（四）ロにおいて同じ）。

（業務体制の整備など、必要な措置を講じていると認められる例）

① 制度等の利用を行う労働者の周囲の労働者への業務の偏りを軽減するよう、適切に業務分担の見直しを行うこと。

② 業務の点検を行い、業務の効率化等を行うこと。

ホ　イから二までの措置と併せて講ずべき措置

イから二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こと。

（イ）　職場における育児休業等に関する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育児休業等に関する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、その旨を労働者に対して周知すること。

（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ていると認められる例）

①　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こと。

②　相談者・行為者等のプライバシーの保護のために、相談窓口の担当者に必要な研修を行うこと。

③　相談窓口においては相談者・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じていることを、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掲載し、配布等すること。

（ロ）　法第二十五条第二項、第五十二条の四第二項及び第五十二条の五第二項の規定を踏まえ、労働者が職場における育児休業等に関する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「育児休業等に関する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。

（不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者にその周知・啓発することについて措置を講じていると認められる例）

①　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、育児休業等に関するハラスメントの相談等を理由として、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。

②　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、育児休業等に関するハラスメントの相談等を理由として、当該労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載し、労働者に配布等すること。

（四）　事業主が職場における育児休業等に関する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

事業主は、職場における育児休業等に関するハラスメントを防止するため、（三）の措置に加え、次の取組を行うことが望ましいこと。

イ　職場における育児休業等に関するハラスメントは、妊娠、出産等に関するハラスメント（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（平成二十八年厚生労働省告示第三百十二号）に規定する「職場における妊娠、出産等に関するハラスメント」をいう。）、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（平成十八年厚生労働省告示第六百十五号）に規定する「職場におけるセクシュアルハラスメント」をいう。以下同じ。）、パワーハラスメント（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（令和二年厚生労働省告示第五号）に規定する「職場におけるパワーハラスメント」をいう。）その他のハラスメントと複合的に生じることも想定されることから、事業主は、例えば、セクシュアルハラスメント等の相談窓口と一体的に、職場における育児休業等に関するハラスメントの相談窓口を設置し、一元的に相談に応じることのできる体制を整備することが望ましいこと。

（一元的に相談に応じることのできる体制の例）

①　相談窓口で受け付けることのできる相談として、職場における育児休業等に関するハラスメントのみならず、セクシュアルハラスメント等も明示すること。

②　職場における育児休業等に関するハラスメントの相談窓口がセクシュアルハラスメント等の相談窓口を兼ねること。

ロ　事業主は、職場における育児休業等に関するハラスメントの原因や背景となる要因を解消するため、労働者の側においても、制度等の利用ができるという知識を持つことや、周囲と円滑なコミュニケーションを図りながら自身の制度の利用状況等に応じて適切に業務を遂行していくという意識を持つこと等を、制度等の利用の対象となる労働者に周知・啓発することが望ましいこと（派遣労働者にあっては、派遣元事業主に限る。）。

（制度等の利用の対象となる労働者への周知・啓発の例）

①　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、労働者の側においても、制度等の利用ができるという知識を持つことや、周囲と円滑なコミュニケーションを図りながら自身の制度の利用状況等に応じて適切に業務を遂行していくという意識を持つこと等について記載し、制度等の利用の対象となる労働者に配布等すること。

②　労働者の側においても、制度等の利用ができるという知識を持つことや、周囲と円滑なコミュニケーションを図りながら自身の制度の利用状況等に応じて適切に業務を遂行していくという意識を持つこと等について、人事部門等から制度等の利用の対象となる労働者に周知・啓発すること。

ハ　事業主は、（三）の措置を講じる際に、必要に応じて、労働者や労働組合等の参画を得つつ、アンケート調査や意見交換等を実施するなどにより、そ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が重要であること。なお、労働者や労働組合等の参画を得る方法として、例えば、労働安全衛生法（昭和四十七年法律第五十七号）第十八条第一項に規定する衛生委員会の活用なども考えられる。

十六 派遣労働者として就業する者に関する事項

（一）　派遣労働者として就業する者については、労働契約関係は派遣元事業主と派遣労働者との間にあるため、派遣元事業主は、当該労働者に対し、法の規定に基づく措置を適切に講ずる責任があることに留意すること。

（二）　解雇その他不利益な取扱いとなる行為には、例えば、派遣労働者として就業する者について、労働者派遣の役務の提供を受ける者が当該派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供を拒むことが該当すること。

（三）　次に掲げる場合には（二）の派遣労働者として就業する者について、労働者派遣の役務の提供を受ける者が当該派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供を拒むことに該当すること。

イ　育児休業の開始までは労働者派遣契約に定められた役務の提供ができると認められるにもかかわらず、派遣中の派遣労働者が育児休業の取得を申し出たことを理由に、労働者派遣の役務の提供を受ける者が派遣元事業主に対し、当該派遣労働者の交替を求めること。

ロ　労働者派遣契約に定められた役務の提供ができると認められるにもかかわらず、派遣中の派遣労働者が子の看護等休暇を取得したことを理由に、労働者派遣の役務の提供を受ける者が派遣元事業主に対し、当該派遣労働者の交替を求めること。

（四）　派遣元事業主は、派遣労働者が育児休業から復帰する際には、当該派遣労働者が就業を継続できるよう、当該派遣労働者の派遣先に係る希望も勘案しつつ、就業機会の確保に努めるべきであることに留意すること。

MEMO

MEMO

お問い合わせ先

- **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、育児・介護休業等に関するハラスメント**

⇒ **都道府県労働局雇用環境・均等部（室）**

［開庁時間　8時30分～17時15分（土・日・祝日・年末年始を除く）］

- **パワーハラスメント**

⇒ **総合労働相談コーナー、都道府県労働局雇用環境・均等部（室）**

※総合労働相談コーナーは都道府県内に数カ所設置しています。
最寄りの施設は厚生労働省ホームページで検索してください。
（https://www.mhlw.go.jp/general/seido/chihou/kaiketu/soudan.html）
※受付時間は労働局によって異なります。

北海道労働局	雇用環境・均等部	011-709-2715	滋賀労働局	雇用環境・均等室	077-523-1190
	（総合労働相談コーナー）	011-707-2700		（総合労働相談コーナー）	077-522-6648
青森労働局	雇用環境・均等室	017-734-4211	京都労働局	雇用環境・均等室	075-241-3212
	（総合労働相談コーナー）	017-734-4212		（総合労働相談コーナー）	075-241-3221
岩手労働局	雇用環境・均等室	019-604-3010	大阪労働局	雇用環境・均等部	06-6941-8940
	（総合労働相談コーナー）	019-604-3002		（総合労働相談コーナー）	06-7660-0072
宮城労働局	雇用環境・均等室	022-299-8844	兵庫労働局	雇用環境・均等部	078-367-0820
	（総合労働相談コーナー）	022-299-8834		（総合労働相談コーナー）	078-367-0850
秋田労働局	雇用環境・均等室	018-862-6684	奈良労働局	雇用環境・均等室	0742-32-0210
	（総合労働相談コーナー）	018-862-6684		（総合労働相談コーナー）	0742-32-0202
山形労働局	雇用環境・均等室	023-624-8228	和歌山労働局	雇用環境・均等室	073-488-1170
	（総合労働相談コーナー）	023-624-8226		（総合労働相談コーナー）	073-488-1020
福島労働局	雇用環境・均等室	024-536-4609	鳥取労働局	雇用環境・均等室	0857-29-1709
	（総合労働相談コーナー）	024-536-4600		（総合労働相談コーナー）	0857-22-7000
茨城労働局	雇用環境・均等室	029-277-8295	島根労働局	雇用環境・均等室	0852-31-1161
	（総合労働相談コーナー）	029-277-8201		（総合労働相談コーナー）	0852-20-7009
栃木労働局	雇用環境・均等室	028-633-2795	岡山労働局	雇用環境・均等室	086-225-2017
	（総合労働相談コーナー）	028-633-2795		（総合労働相談コーナー）	086-225-2017
群馬労働局	雇用環境・均等室	027-896-4739	広島労働局	雇用環境・均等室	082-221-9247
	（総合労働相談コーナー）	027-896-4677		（総合労働相談コーナー）	082-221-9296
埼玉労働局	雇用環境・均等部	048-600-6269	山口労働局	雇用環境・均等室	083-995-0390
	（総合労働相談コーナー）	048-600-6262		（総合労働相談コーナー）	083-995-0398
千葉労働局	雇用環境・均等室	043-221-2307	徳島労働局	雇用環境・均等室	088-652-2718
	（総合労働相談コーナー）	043-221-2303		（総合労働相談コーナー）	088-652-9142
東京労働局	雇用環境・均等部	03-3512-1611	香川労働局	雇用環境・均等室	087-811-8924
	（総合労働相談コーナー）	03-3512-1608		（総合労働相談コーナー）	087-811-8916
神奈川労働局	雇用環境・均等部	045-211-7380	愛媛労働局	雇用環境・均等室	089-935-5222
	（総合労働相談コーナー）	045-211-7358		（総合労働相談コーナー）	089-935-5208
新潟労働局	雇用環境・均等室	025-288-3511	高知労働局	雇用環境・均等室	088-885-6041
	（総合労働相談コーナー）	025-288-3501		（総合労働相談コーナー）	088-885-6027
富山労働局	雇用環境・均等室	076-432-2740	福岡労働局	雇用環境・均等部	092-411-4894
	（総合労働相談コーナー）	076-432-2740		（総合労働相談コーナー）	092-411-4764
石川労働局	雇用環境・均等室	076-265-4429	佐賀労働局	雇用環境・均等室	0952-32-7218
	（総合労働相談コーナー）	076-265-4432		（総合労働相談コーナー）	0952-32-7218
福井労働局	雇用環境・均等室	0776-22-3947	長崎労働局	雇用環境・均等室	095-801-0050
	（総合労働相談コーナー）	0776-22-3363		（総合労働相談コーナー）	095-801-0023
山梨労働局	雇用環境・均等室	055-225-2851	熊本労働局	雇用環境・均等室	096-352-3865
	（総合労働相談コーナー）	055-225-2851		（総合労働相談コーナー）	096-312-3877
長野労働局	雇用環境・均等室	026-227-0125	大分労働局	雇用環境・均等室	097-532-4025
	（総合労働相談コーナー）	026-223-0551		（総合労働相談コーナー）	097-536-0110
岐阜労働局	雇用環境・均等室	058-245-1550	宮崎労働局	雇用環境・均等室	0985-38-8821
	（総合労働相談コーナー）	058-245-8124		（総合労働相談コーナー）	0985-38-8821
静岡労働局	雇用環境・均等室	054-252-5310	鹿児島労働局	雇用環境・均等室	099-223-8239
	（総合労働相談コーナー）	054-252-1212		（総合労働相談コーナー）	099-223-8239
愛知労働局	雇用環境・均等部	052-857-0312	沖縄労働局	雇用環境・均等室	098-868-4380
	（総合労働相談コーナー）	052-972-0266		（総合労働相談コーナー）	098-868-6060
三重労働局	雇用環境・均等室	059-226-2318			
	（総合労働相談コーナー）	059-226-2110			

リサイクル適性Ⓐ
この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。
令和８年7月作成　パンフレットNo.22