

雇均発 0424 第 2 号
令和 8 年 4 月 24 日

各都道府県労働局長 殿

厚生労働省雇用環境・均等局長
(公 印 省 略)

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
10 章の規定等の運用について

令和 7 年 6 月 11 日、労働施策の総合的な推進並びに雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律（令和 7 年法律第 63 号。以下「改正法」という。）が公布され、改正法の施行に関して、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律の施行に伴う厚生労働省関係省令の整備に関する省令（令和 8 年厚生労働省令第 18 号。以下「改正省令」という。）、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律の施行に伴う厚生労働省関係告示の整備等に関する告示（令和 8 年厚生労働省告示第 53 号。以下「改正告示」という。）及び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。以下「カスハラ防止指針」という。）が公布又は告示されたところであり、改正法等はいずれも令和 8 年 10 月 1 日から施行又は適用されることとなっている。

改正法による改正後の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 10 章の規定及び関連規定、改正省令による改正後の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施行規則（昭和 41 年労働省令第 23 号。以下「則」という。）の関連規定、改正告示による改正後の事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和 2 年厚生労働省告示第 5 号。以下「パワハラ防止指針」という。）及びカスハラ防止指針の趣旨、内容及び取扱いは下記のとおりであるので、その円滑な実施を図るよう配慮されたい。

なお、本通達の施行に伴い、令和 2 年 2 月 10 日付け雇均発 0210 第 1 号「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 8 章の規定等の運用について」は、廃止する。

記

第1 総則（法第1章）

職場におけるパワーハラスメントやセクシュアルハラスメント等については、法及び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「男女雇用機会均等法」という。）等に基づき、事業主に対して雇用管理上必要な措置を講じることを義務付けているが、職場におけるハラスメントは、労働者の尊厳や人格を傷つける行為であり、あってはならないものであることから、法第4条第4項は、一般に職場におけるハラスメントを行ってはならない旨を法文上明らかにした上で、規範意識の醸成に向けて、国が必要な啓発活動を積極的に行うことを規定したものであること。

第2 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（法第10章）

1 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並びに国、事業主及び労働者の責務（法第31条及び第32条）

(1) 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

イ 職場におけるパワーハラスメントは、労働者の個人としての尊厳を不当に傷つけ、能力の有効な発揮を妨げるとともに、企業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あり、社会的に許されない行為であることは言うまでもない。特に、職場におけるパワーハラスメントは、いったん発生すると、被害者に加え行為者も退職に至る場合がある等双方にとって取り返しのつかない損失を被ることが多く、被害者にとって、事後に裁判に訴えることは、躊躇せざるを得ない面があることを考えると、未然の防止対策が重要である。

こうしたことから、法第31条第1項は、職場におけるパワーハラスメントを防止するため、その雇用する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ずることを事業主に義務付けることとしたものであること。

ロ 法第31条第2項は、労働者が事業主から不利益な取扱いを受けることを懸念して、職場におけるパワーハラスメントに関する相談や事業主の相談対応に協力して事実を述べることを躊躇することがないように、事業主がこれらを理由として解雇その他不利益な取扱いを行うことを禁止することとしたものであること。

「理由として」とは、労働者がパワーハラスメントに関する相談を行ったことや事業主の相談対応に協力して事実を述べたことが、事業主が当該労働者に対して不利益な取扱いを行うことと因果関係があることをいうものであること。

「不利益な取扱い」となる行為の例については、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（平成18年厚生労働省告示614号。以下「性差別禁止指針」という。）第4の3(2)に掲げるものと同

様であること。また、個別の取扱いが不利益な取扱いに該当するか否かについての勘案事項については、同指針第4の3(3)に掲げる事項に準じて判断すべきものであること。

なお、当該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からの相談を理由とする解雇その他不利益な取扱いについても、法第31条第2項の規定による禁止の対象に含まれること。

ハ 法第31条第3項は、同条第1項及び第2項の規定に基づき事業主が講ずべき措置等の内容を具体化するために、厚生労働大臣が指針を定め、公表することとしたものであること。

(2) 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

職場におけるパワーハラスメントを防止するためには、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やこれに起因する問題について、事業主だけでなく、国民一般が関心と理解を深め、実際に行為者となり得る事業主や労働者が自らの言動に注意を払うこと等が必要である。このため、法第32条は、国、事業主及び労働者がそのために行うよう努めるべき事項について、各々の責務として明確に規定することとしたものであること。

(3) パワハラ防止指針は、事業主が防止のため適切かつ有効な雇用管理上の措置等を講ずることができるようにするため、防止の対象とするべき職場におけるパワーハラスメントの内容や事業主が雇用管理上措置すべき事項等を定めたものであること。

イ 職場におけるパワーハラスメントの内容

パワハラ防止指針2「職場におけるパワーハラスメントの内容」においては、事業主が、雇用管理上防止すべき対象としての職場におけるパワーハラスメントの内容を明らかにするために、その概念の内容等を示したものであること。

また、實際上、職場におけるパワーハラスメントの状況は多様であり、その判断に当たっては、個別の状況を斟酌する必要があることに留意すること。

なお、法及びパワハラ防止指針は、あくまで職場におけるパワーハラスメントが発生しないよう防止することを目的とするものであり、個々のケースが厳密に職場におけるパワーハラスメントに該当するか否かを問題とするものではないので、この点に注意すること。

① 職場

パワハラ防止指針2(2)は「職場」の内容と例示を示したものであること。

「職場」には、業務を遂行する場所であれば、通常就業している場所以外の場所であっても、出張先、業務で使用する車中及び取引先との打ち合わせの場所等も含まれるものであること。

なお、勤務時間外の「懇親の場」、社員寮や通勤中であっても、実質上職務の延長と考えられるものは職場に該当する。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等を考慮して個別に行うものであること。

② 労働者

パワハラ防止指針2(3)にあるとおり、「労働者」とは、事業主が雇用する労働者の全て

をいい、正規雇用労働者のみならず、いわゆる非正規雇用労働者も含むものであること。

派遣労働者については、労働者派遣法第47条の4の規定により、派遣先も派遣労働者を雇用する事業主とみなされるものであり、同条の詳細については、令和8年3月27日付け基準発0327第6号・雇均発0327第1号「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第47条の2から第47条の4までの規定の運用について」が発出されているものであること。

③ 職場におけるパワーハラスメントの3つの要素

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こと。

このため、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、②の要素を満たさないため、職場におけるパワーハラスメントには該当しないこと。

④ 「優越的な関係を背景とした」言動

パワハラ防止指針2(4)は職場におけるパワーハラスメントの1つ目の要素である「優越的な関係を背景とした」言動の内容と例を示したものであること。

⑤ 「業務上必要かつ相当な範囲を超えた」言動

パワハラ防止指針2(5)は職場におけるパワーハラスメントの2つ目の要素である「業務上必要かつ相当な範囲を超えた」言動の内容と例のほか、その判断に当たっての考慮要素や留意点を示したものであり総合的な判断が必要となることを示したものであること。

考慮要素の1つである「労働者の属性や心身の状況」とは、例えば、労働者の経験年数や年齢、外国人であること、精神的又は身体的な状況、疾患や障害の有無等が含まれ得ること。

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など業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動がなされれば、当然職場におけるパワーハラスメントに当たり得ること。

⑥ パワハラ防止指針2(6)は職場におけるパワーハラスメントの3つ目の要素である「労働者の就業環境が害される」の内容と判断基準を示したものであること。

「平均的な労働者の感じ方」を基準とするとは、社会一般の労働者が、同様の状況で当該言動を受けた場合に、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という意味であること。

なお、言動の頻度や継続性は考慮されるが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合には、一回でも就業環境を害する場合があります。

⑦ パワハラ防止指針2(7)は、職場におけるパワーハラスメントの判断に当たっては、個別の事案における様々な要素を総合的に考慮する必要があること等を示すとともに、その状況は多様であるという前提の下で、代表的な言動の類型と、当該言動の類型ごとに、

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典型例を挙げたものであること。

このため、パワハラ防止指針に掲げる典型的な例に関しては、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、限定列挙ではないことに十分留意し、パワハラ防止指針4(2)ロにあるとおりに広く相談に対応する、同(3)イにあるとおりに事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認するなど、適切な対応を行うようにすることが必要であること。

「商品の買取り強要等（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）に関連する言動は、パワハラ防止指針2(1)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」とは、商品の買取り強要等の発生の背景にパワーハラスメントが存在することがあり、事業主がパワーハラスメントの防止措置を適切に講じることは商品の買取り強要等をなくす上でも重要であることを踏まえ、職場におけるパワーハラスメントの3つの要素を全て満たす場合には、これに該当する旨を示したものであること。

パワハラ防止指針2(7)ロ（イ）①の「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」については、相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティの如何は問わないものであること。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については、これに含まれるものであること。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についても、職場におけるパワーハラスメントの3つの要素を全て満たす場合には、これに該当すること。

パワハラ防止指針2(7)へ（イ）②の「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。」については、相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティの如何は問わないものであること。

ロ 事業主等の責務

パワハラ防止指針3は、法第32条の事業主及び労働者の責務の内容や職場におけるパワーハラスメントに起因する問題の例を示したものであること。

ハ 雇用管理上講ずべき事項

パワハラ防止指針4は、事業主が雇用管理上講ずべき措置として10項目挙げており、これらについては、企業の規模や職場の状況の如何を問わず必ず講じなければならないものであること。

また、措置の方法については、企業の規模や職場の状況に応じ、適切と考える措置を事業主が選択できるよう具体例を示してあるものであり、限定列挙ではないこと。

① 「事業主の方針の明確化及びその周知・啓発」

パワハラ防止指針4(1)は、職場におけるパワーハラスメントを防止するためには、ま

ず事業主の方針とし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ことを明確にするとともに、これを従業員に周知・啓発しなければならないことを明らかにしたものであること。

「その発生の原因や背景」とは、例えば、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挙げられるものであることを明らかにしたものであり、事業主に対して留意すべき事項を示したものであること。

イ①並びにロ①及び②の「その他の職場における服務規律等を定めた文書」として、従業員心得や必携、行動マニュアル等、就業規則の本則ではないが就業規則の一部を成すものが考えられること。

イ③の「研修、講習等」を実施する場合には、定期的を実施する、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ること。

② 「相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備」

パワハラ防止指針4(2)は、職場におけるパワーハラスメントの未然防止及び再発防止の観点から相談（苦情を含む。以下第2の1において同じ。）への対応のための窓口を明確にするとともに、相談の対応に当たっては、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を整備しなければならないことを明らかにしたものであること。

パワハラ防止指針4(2)イの「窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する」とは、窓口を形式的に設けるだけではならず、実質的な対応が可能な窓口が設けられていることをいうものであり、併せて、労働者に対して窓口を周知し、労働者が利用しやすい体制を整備しておくことが必要であること。例えば、労働者に対して窓口の部署又は担当者を周知していることなどが考えられること。

パワハラ防止指針4(2)ロの「その内容や状況に応じ適切に対応」とは、具体的には、相談者や行為者に対して、一律に何らかの対応をするのではなく、労働者が受けている言動等の性格・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するものであること。

なお、対応に当たっては、公正な立場に立って、真摯に対応すべきことは言うまでもないこと。

パワハラ防止指針4(2)ロの「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」することには、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等（いわゆる「二次被害」）を防ぐための配慮も含まれること。

パワハラ防止指針4(2)ロの「広く相談に対応し」とは、職場におけるパワーハラスメントを未然に防止する観点から、相談の対象として、職場におけるパワーハラスメントそのものでなくともその発生のおそれがある場合やパワー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するものであること。例えば、パワハラ防止指針4(2)ロで掲げる、放置すれば相談者が業務に専念できないなど就業環境を害するおそ

れがある場合又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ほか、勤務時間外の懇親の場等においてパワーハラスメントが生じた場合等も幅広く相談の対象とすることが必要であること。

また、当該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からの相談にも応じることが必要であること。なお、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も評価できる場合もあるため、留意すること。

パワハラ防止指針4(2)ロ②の「留意点」や③の「研修」の内容には、いわゆる二次被害を防止するために必要な事項も含まれるものであること。

③ 「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」

パワハラ防止指針4(3)は、職場におけるパワーハラスメントが発生した場合は、その事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認するとともに、当該事案に適正に対処しなければならないことを明らかにしたものであること。

パワハラ防止指針4(3)イ①の「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」に当たっては、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パワー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すること。

パワハラ防止指針4(3)ロの「被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと」には、職場におけるパワーハラスメントを受けた労働者の継続就業が困難にならないよう環境を整備することや、労働者が職場におけるパワー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当該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なども含まれること。

パワハラ防止指針4(3)ロ①の「事業場内産業保健スタッフ等」とは、事業場内産業保健スタッフ及び事業場内の心の健康づくり専門スタッフ、人事労務管理スタッフ等をいうものであること。

④ 併せて講ずべき措置

パワハラ防止指針4(4)は、事業主が(1)から(3)までの措置を講ずるに際して併せて講ずべき措置を明らかにしたものであること。

パワハラ防止指針4(4)イは、労働者の個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）及び雇用管理に関する個人情報保護に関するガイドライン（平成24年厚生労働省告示第357号）に基づき、適切に取り扱うことが必要であるが、職場におけるパワーハラスメントの事案に係る個人情報は、特に個人のプライバシーを保護する必要がある事項であることから、事業主は、その保護のために必要な措置を講じるとともに、その旨を労働者に周知することにより、労働者が安心して相談できるようにしたものであること。

パワハラ防止指針4(4)ロは、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等を理由とする解雇その他不利益な取扱いは、法律上禁止されているものも含まれるが、より労働者が実質的に相談等を行いやすくなるよう、企業内でもそのことを改めて定めて労働者に周知・啓発することとしたものであること。

また、上記については、事業主の方針の周知・啓発の際や相談窓口の設置に併せて、周知することが望ましいものであること。

ニ 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

パワハラ防止指針5は、職場におけるパワーハラスメントを防止するため、事業主がパワハラ防止指針4の措置に加えて行うことが望ましい取組の内容を示したものであること。

- ① パワハラ防止指針5(1)については、近年、様々なハラスメントが複合的に生じているとの指摘もあり、労働者にとっては一つの窓口で相談できる方が利便性が高く、また解決にもつながりやすいと考えられることから、相談について一元的に受け付けることのできる体制を整備することが望ましいことを示したものであること。
- ② パワハラ防止指針5(2)は、職場におけるパワーハラスメントの原因や背景には、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ことから、コミュニケーションの活性化・円滑化のために研修等の必要な取組や、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について望ましい旨を定めたものであること。
- ③ パワハラ防止指針5(3)については、雇用管理上の措置が職場におけるパワーハラスメントの防止のために適切かつ有効なものとなるよう、労働者や労働組合等の参画を得つつ、その運用の的確な把握や必要な見直しの検討等に努めることの重要性やその方法の例を示したものであること。

ホ 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

パワハラ防止指針6は、法第31条第1項の雇用管理上の措置の対象となるのは事業主が雇用する労働者であるが、法第32条の事業主及び労働者の責務の趣旨に鑑み、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（例：個人事業主などのフリーランス、インターンシップを行っている者、教育実習生等）についても、行うことが望ましい取組を示したものであること。

「4の措置も参考にしつつ」とは、予防から再発防止に至る一連の雇用管理上の措置全体を参考にするという趣旨であること。

なお、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る。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も、法第31条第1項の雇用管理上の措置や同条第2項の相談等を理由とした解雇その

他不利益な取扱いの禁止の対象となるものであり、採用内定取消しは不利益な取扱いに含まれるものであること。

2 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並びに国、事業主、労働者及び顧客等の責務（法第 33 条及び第 34 条）

(1) 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

イ 職場におけるカスタマーハラスメントは、労働者の個人としての尊厳を不当に傷つけ、能力の有効な発揮を妨げるとともに、企業にとっても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ものであり、これらに伴う経営的な損失等が生じる問題である。

こうしたことから、法第 33 条第 1 項は、職場におけるカスタマーハラスメントを防止するため、その雇用する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、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その他の雇用管理上必要な措置を講ずることを事業主に義務付けることとしたものであること。

ロ 法第 33 条第 2 項は、労働者が事業主から不利益な取扱いを受けることを懸念して、職場におけるカスタマーハラスメントに関する相談や事業主の相談対応に協力して事実を述べることを躊躇することがないよう、事業主がこれらを理由として解雇その他不利益な取扱いを行うことを禁止することとしたものであること。

「理由として」とは、労働者がカスタマーハラスメントに関する相談を行ったことや事業主の相談対応に協力して事実を述べたことが、事業主が当該労働者に対して不利益な取扱いを行うことと因果関係があることをいうものであること。

「不利益な取扱い」となる行為の例については、性差別禁止指針第 4 の 3(2)に掲げるものと同様であること。また、個別の取扱いが不利益な取扱いに該当するか否かについての勘案事項については、同指針第 4 の 3(3)に掲げる事項に準じて判断すべきものであること。

なお、当該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からの相談を理由とする解雇その他不利益な取扱いについても、法第 33 条第 2 項の規定による禁止の対象に含まれること。

ハ 法第 33 条第 3 項は、同条第 1 項の雇用管理上の措置の対象となる職場におけるカスタマーハラスメントの行為者には、取引先等の他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）や他の事業主の雇用する労働者も含まれるものであるところ、その問題解決を円滑に図るに当たっては、被害を受けた労働者を雇用する事業主が講ずる事実関係の確認や再発防止などの雇用管理上の措置に、行為者を雇用する事業主が協力することが望まれることから、協力を求められた場合に事業主がこれに応じる努力義務を設けることとしたものであること。

ニ 法第 33 条第 4 項は、同条第 1 項から第 3 項までの規定に基づき事業主が講ずべき措置等の内容を具体化するために、厚生労働大臣が指針を定め、公表することとしたものであ

ること。

- (2) 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
職場におけるカスタマーハラスメントを防止するためには、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やこれに起因する問題について、事業主だけでなく、国民一般が関心と理解を深め、実際に行為者となり得る事業主、労働者及び顧客等が自らの言動に注意を払うこと等が必要である。このため、法第34条は、国、事業主、労働者及び顧客等がそのために行うよう努めるべき事項について、各々の責務として明確に規定することとしたものであること。

なお、法第34条第1項に定める国の責務について、社会全体でカスタマーハラスメント対策を推進するためには、国は、カスタマーハラスメントを行ってはならないことについて、事業主だけでなく、国民一般の関心と理解を深めるため、また、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、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旨を規定したものであること。

- (3) カスハラ防止指針は、事業主が防止のため適切かつ有効な雇用管理上の措置等を講ずることができるようにするため、防止の対象とするべき職場におけるカスタマーハラスメントの内容や事業主が雇用管理上措置すべき事項等を定めたものであること。

イ 職場におけるカスタマーハラスメントの内容

カスハラ防止指針2「職場におけるカスタマーハラスメントの内容」においては、事業主が、雇用管理上防止すべき対象としての職場におけるカスタマーハラスメントの内容を明らかにするために、その概念の内容等を示したものであること。

また、實際上、職場におけるカスタマーハラスメントの状況は多様であり、その判断に当たっては、個別の状況を斟酌する必要があることに留意すること。

なお、法及びカスハラ防止指針は、個々のケースが厳密に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を問題とするものではないので、この点に注意すること。

① 職場

カスハラ防止指針2(2)は「職場」の内容と例示を示したものであること。

「職場」には、業務を遂行する場所であれば、通常就業している場所以外の場所であっても、取引先の事務所、取引先と打合せをするための飲食店(接待の席も含む)、顧客の自宅(保険外交員等)の他、取材先(記者)、出張先及び業務で使用する車中なども含まれるものであること。

なお、通勤中や休憩時間等における勤務場所の周辺、勤務時間外の「懇親の場」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する。その判断に当たっては、職務との関連性等を考慮して個別に行うものであること。

また、例えば、SNS等のインターネット上において行われるものを労働者が自宅等の職場外で確認した場合や、文書等の紙媒体が労働者の自宅等の職場外に送付され、それを労働者が確認した場合についても、「職場」で生じた事象を契機とするものであって、

労働者の就業環境が害されると認められる場合、職場におけるカスタマーハラスメントに含まれること。

② 労働者

カスハラ防止指針2(3)にあるとおり、「労働者」とは、事業主が雇用する労働者の全てをいい、正規雇用労働者のみならず、いわゆる非正規雇用労働者も含むものであること。

派遣労働者については、労働者派遣法第47条の4の規定により、派遣先も派遣労働者を雇用する事業主とみなされるものであり、同条の詳細については、令和8年3月27日付け基準発0327第6号・雇均発0327第1号「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第47条の2から第47条の4までの規定の運用について」が発出されているものであること。

③ 職場におけるカスタマーハラスメントの3つの要素

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こと。

このため、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、②の要素を満たさないため、職場におけるカスタマーハラスメントには該当しないこと。

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）第8条第1項において、「事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない」とされており、不当な差別的取扱いをしないよう求めること自体はカスタマーハラスメントには当たらないことに留意する必要があること。同条第2項において、「事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、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」とされており、当該規定に基づき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ことに留意する必要があること。

また、「SNS等のインターネット上において行われるもの」について、SNS等は当該事業主が運営するものに限らず、その種類は問わないこと。

④ 「顧客等」

カスハラ防止指針2(4)は職場におけるカスタマーハラスメントの1つ目の要素である「顧客等」の内容と例を示したものであること。

「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」とは、例えば、事業主の掲載する広告の内容について問い合わせをする者のほか、事業主に関連する報道を

契機に問い合わせを行う者や、嫌がらせを目的とした問い合わせを行う者も含まれるものであること。

「施設・サービスの利用者及びその家族」とは、訪問看護や訪問介護等の、顧客等の自宅等に労働者が訪問して実施するサービスの利用者及びその家族も含まれるものであること。

⑤ 「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

カスハラ防止指針2(5)は職場におけるカスタマーハラスメントの2つ目の要素である「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」言動の内容と典型的な例のほか、その判断に当たっての考慮要素や留意点を示したものであり総合的な判断が必要となることを示したものであること。

社会通念上許容される範囲を超えた言動については、契約の締結を前提としないサービスにおいても、そもそも要求に理由がない又はサービスと全く関係のない要求や顧客等の言動の内容が想定しているサービスを著しく超える要求、対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求である場合などは、これに該当し得ること。

考慮要素の1つである「労働者の属性や心身の状況」とは、例えば、労働者の経験年数や年齢、外国人であること、精神的又は身体的な状況、疾患や障害の有無等が含まれ得ること。

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など社会通念上許容される範囲を超えた言動がなされれば、当然職場におけるカスタマーハラスメントに当たり得ること。

カスハラ防止指針に掲げる典型的な例に関しては、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、限定列举ではないことに十分留意し、カスハラ防止指針4(2)ロにあるとおり広く相談に対応する、同(3)イにあるとおり事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認するなど、適切な対応を行うようにすることが必要であること。

カスハラ防止指針2(5)イ①の「性的な要求」など、顧客等の言動が「性的な言動」に該当する可能性がある場合は、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(平成18年厚生労働省告示第615号)も参照すること。

カスハラ防止指針2(5)ロ②の「精神的な攻撃」としては、典型的な例として掲げられているもの以外にも、待ち伏せやつきまといといった行為も考えられること。

「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事」には、紙媒体で情報を流布することも含まれること。

「無断での撮影」とは、例えば、労働者に撮影をやめるように言われたにもかかわらず、顧客等が労働者を撮影し続ける等の行為を意味するものであること。

「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」については、相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティの如何は問わないものであ

ること。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については、これに含まれるものであること。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についても、職場におけるカスタマーハラスメントの3つの要素を全て満たす場合には、これに該当すること。

「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。」については、相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティの如何は問わないものであること。

- ⑥ カスハラ防止指針2(6)は職場におけるカスタマーハラスメントの3つ目の要素である「労働者の就業環境が害される」の内容と判断基準を示したものであること。

「平均的な労働者の感じ方」を基準とするとは、社会一般の労働者が、同様の状況で当該言動を受けた場合に、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という意味であること。

なお、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、一回の言動でも、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ます。

ロ 事業主等の責務

カスハラ防止指針3は、法第34条の事業主及び労働者の責務の内容や職場におけるカスタマーハラスメントに起因する問題の例を示したものであること。

ハ 雇用管理上講ずべき事項

カスハラ防止指針4は、事業主が雇用管理上講ずべき措置として10項目挙げており、これらについては、企業の規模や職場の状況の如何を問わず必ず講じなければならないものであること。

「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」とは、各業法による規定の趣旨や、行政分野、福祉・医療分野、電気・ガス等のインフラ分野等の性質に留意して適切に対応する必要がある旨を示したものであること。例えば、医師法（昭和23年法律第201号）第19条第1項等に留意することが考えられること。

また、措置の方法については、企業の規模や職場の状況に応じ、適切と考える措置を事業主が選択できるよう具体例を示してあるものであり、限定列举ではないこと。

① 「事業主の方針の明確化及びその周知・啓発」

カスハラ防止指針4(1)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には、まず事業主の方針と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を明確にするとともに、これを従業員に周知・啓発しなければならないこと及び対処の内容をあらかじめ定め、職場におけるカスタマーハラ

メントの内容とともに従業員に周知しなければならないことを明らかにしたものであること。

「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」とは、例えば、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問題が挙げられるものであることを明らかにしたものであり、事業主に対して留意すべき事項を示したものであること。

イの「顧客等に周知・啓発すること」については、顧客等にも方針を周知・啓発することが、職場におけるカスタマーハラスメントを防止する上で効果的な場合もあることを踏まえて、示したものであること。

ロの「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」については、職場におけるカスタマーハラスメントは他のハラスメントと比べ、発生したその場で直ちに対応を行うことが求められる場合も多いことを踏まえて、対処の内容を定めるよう示したものであること。

「労働者の状況等の実態」には、労働者の経験年数や年齢、外国人であること、疾患や障害の有無等が含まれること。

対処の内容の例のうち、「顧客等とのやり取りを録音・録画すること」について、個人情報保護法等を遵守した録音・録画の例としては、以下のものがあること。なお、以下の例は、個人情報の取得に当たっての例を示しているが、いずれも個人情報の取得・利用等に関して個人情報保護法等を遵守していることが前提であること。

- ・ 「サービス品質の向上」、「通話内容の確認」などお客様対応等のためであることを伝えた上で、顧客等との電話の内容を録音すること。
- ・ 「防犯カメラ作動中」と掲示した上で、防犯カメラを設置し、店内の様子を撮影すること。(顔識別機能付きカメラを設置する場合は、顔識別機能を用いていることも併せて明示すること)

対処の内容の例のうち「法務部門等と連携」とは、社会保険労務士等との連携も含まれること。

イ②及びロ③の「研修、講習等」を実施する場合には、定期的を実施する、調査を行う等職場の実態を踏まえて実施する、部門に分けて実施する、対象となる労働者の経験年数や顧客対応の頻度に応じて実施方法を工夫する等の方法が効果的と考えられること。

② 「相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備」

カスハラ防止指針4(2)は、職場におけるカスタマーハラスメントの未然防止及び再発防止の観点から相談(苦情を含む。以下第2の2において同じ。)への対応のための窓口を明確にするとともに、相談の対応に当たっては、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を整備しなければならないことを明らかにしたものであること。

「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」については、職場におけるカスタマーハラスメントは、他のハラスメントと異なり、事

案が発生したその場ですぐに相談することや、現場の状況に精通している上司等に相談することが適切な場合もあることを考慮して相談に対応する担当者を定めることを示したものであること。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ること。

カスハラ防止指針4(2)イの「窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する」とは、窓口を形式的に設けるだけではならず、実質的な対応が可能な窓口が設けられていることをいうものであり、併せて、労働者に対して窓口を周知し、労働者が利用しやすい体制を整備しておくことが必要であること。例えば、労働者に対して窓口の部署又は担当者を周知していることなどが考えられること。

カスハラ防止指針4(2)ロの「その内容や状況に応じ適切に対応」とは、具体的には、相談者に対して、一律に何らかの対応をするのではなく、労働者が受けている言動等の性格・態様によって、状況を注意深く見守る程度のものから、当該労働者に代わって上司等が対応するもの、事案が発生したその場で当該労働者と行為者を引き離すもの等事案に即した対応を行うことを意味するものであること。

なお、対応に当たっては、公正な立場に立って、真摯に対応すべきことは言うまでもないこと。

「相談者の心身の状況」には精神的又は身体的な状況、疾患や障害の有無等が含まれること。

「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」することには、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等(いわゆる「二次被害」)を防ぐための配慮も含まれること。

「広く相談に対応し」とは、職場におけるカスタマーハラスメントを未然に防止する観点から、相談の対象として、職場におけるカスタマーハラスメントそのものでなくともその発生のおそれがある場合やカスタマー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するものであること。例えば、カスハラ防止指針4(2)ロで掲げる、放置すれば相談者が業務に専念できないなど就業環境を害するおそれがある場合のほか、通勤中や休憩時間等における勤務場所の周辺、勤務時間外の懇親の場等においてカスタマーハラスメントが生じた場合等も幅広く相談の対象とすることが必要であること。

なお、「その発生のおそれがある場合」とは、例えば、当初は正当な申入れであったが、労働者が対応する中で要求内容が増えており、現時点では必ずしもカスタマーハラスメントに該当するとは判断できないものの、徐々に対応が著しく困難な要求に発展するおそれがある場合や、繰り返し来店するなかで、特段の事情もなく質問の回数が増加し、対応に要する時間が長くなる傾向にあり、現時点では必ずしもカスタマーハラスメントに該当するとは判断できないものの、徐々に継続的、執拗な言動に発展するおそれがある場合等があること。

また、当該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からの相談にも応じることが必要であること。なお、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カスタマーハラスメントとも評価できる場合もあるため、留意すること。

カスハラ防止指針4(2)ロ①の「関係部門」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考えられること。

カスハラ防止指針4(2)ロ②の「留意点」や③の「研修」の内容には、いわゆる二次被害を防止するために必要な事項も含まれるものであること。

③ 「職場におけるカスタマーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応」

カスハラ防止指針4(3)は、職場におけるカスタマーハラスメントが発生した場合は、その事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認するとともに、当該事案に適正に対処しなければならないことを明らかにしたものであること。

カスハラ防止指針4(3)イの事実関係の確認及びハの再発防止に向けた措置については、職場におけるカスタマーハラスメントについては、取引先等の他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）又は他の事業主の雇用する労働者も行為者となり得ることから、これらの者に対して必要に応じて協力を求めることも含まれる旨を明らかにしたものであり、協力を求められた事業主には、法第33条第3項の規定によりこれに応じる努力義務があること。

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」とは、他の事業主が取引の相手方である場合等、当該他の事業主の雇用管理上の措置が及ぶ範囲において協力を求めることであり、行為者が私的な場面でカスタマーハラスメントに係る言動を行った場合にまで、当該他の事業主に協力を求めることは想定していないこと。

カスハラ防止指針4(3)イ①は、職場におけるカスタマーハラスメントについては、事案が発生したその場で管理監督者等が事実関係を確認して対応することが想定されることから、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として示したものであること。

カスハラ防止指針4(3)イ②の「相談者の心身の状況」には精神的又は身体的な状況、疾患や障害の有無等が含まれること。

「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」に当たっては、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カスタマー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すること。

「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」については、例えば、相談者及び周囲の労働者からの聴取では事実関係を十分に確認できない場合であつ

て、顧客等の連絡先を把握していたり、顧客等が取引の相手方であったりするなど、当該顧客等に連絡を取ることが可能な場合等があること。

カスハラ防止指針4(3)ロの「被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと」には、職場におけるカスタマーハラスメントを受けた労働者の継続就業が困難にならないよう環境を整備することや、労働者が職場におけるカスタマー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当該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なども含まれること。

カスハラ防止指針4(3)ロ①は、職場におけるカスタマーハラスメントについては、事案が発生したその場で労働者から相談を受けた管理監督者等が被害者に代わって対応することや、被害者と行為者を引き離すこと等の措置を講ずることが想定されることから、被害者に対する配慮のための措置を適正に行っていると認められる例として示したものであること。

カスハラ防止指針4(3)ロ②の「事業場内産業保健スタッフ等」とは、事業場内産業保健スタッフ及び事業場内の心の健康づくり専門スタッフ、人事労務管理スタッフ等をいうものであること。

カスハラ防止指針4(3)ハの「接客等における慣行」とは、例えば、過度に顧客等を優先した対応をするような慣行をいうものであること。

④ 「職場におけるカスタマーハラスメントへの対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置」

カスハラ防止指針4(4)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ことを明らかにしたものであること。

対処の方針をあらかじめ定め、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することを求めているものであり、実際に、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、その体制の下で、対処の方針に基づき、当該事案の状況等に応じて、取るべき対処を判断すること。

「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うこと。

カスハラ防止指針4(4)に記載する特に悪質と考えられるものへの対処の例は限定列举ではなく、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こと。

「各業法等による定めがある場合」とは、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すること。

⑤ 併せて講ずべき措置

カスハラ防止指針 4(5)は、事業主が(1)から(4)までの措置を講ずるに際して併せて講ずべき措置を明らかにしたものであること。

カスハラ防止指針 4(5)イは、労働者の個人情報については、個人情報保護法及び雇用管理に関する個人情報保護に関するガイドラインに基づき、適切に取り扱うことが必要であるが、職場におけるカスタマーハラスメントの事案に係る個人情報は、特に個人のプライバシーを保護する必要がある事項であることから、事業主は、その保護のために必要な措置を講じるとともに、その旨を労働者に周知することにより、労働者が安心して相談できるようにしたものであること。

「相談者等の情報」に顧客等の情報は含まれないが、顧客等の個人情報についても、個人情報保護法及び雇用管理に関する個人情報保護に関するガイドラインに基づき、適切に取り扱う必要があることは当然のことであること。

カスハラ防止指針 4(5)ロは、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等を理由とする解雇その他不利益な取扱いは、法律上禁止されているものも含まれるが、より労働者が実質的に相談等を行いやすくなるよう、企業内でもそのことを改めて定めて労働者に周知・啓発することとしたものであること。

また、上記については、事業主の方針の周知・啓発の際や相談窓口の設置に併せて、周知することが望ましいものであること。

ニ 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

カスハラ防止指針 5は、法第 33 条第 3 項の他の事業主の講ずる雇用管理上の措置への事業主の協力に関する努力義務の内容を示したものであること。

なお、この協力とは、他の事業主が取引の相手方である場合等、当該事業主の雇用管理上の措置が及ぶ範囲において協力することであり、行為者が私的な場面でカスタマーハラスメントに係る言動を行った場合にまで、他の事業主に協力することは想定していないこと。

カスハラ防止指針 5(1)は、この努力義務に加えて、法第 33 条第 3 項の規定の趣旨に鑑みれば、事業主が、他の事業主から協力を求められたことを理由として、他の事業主に対し、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旨を明らかにしたものであること。

カスハラ防止指針 5(2)は、法第 33 条第 2 項及び第 3 項の規定の趣旨に鑑みれば、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旨や、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旨を明らかにしたものであること。

「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」について、例えば、信用失墜行為や服務規律違反に対する懲戒規定等の既存の規定に基づき、必要な措置を講ずることが可能である場合には、必ずしも就業規則等を改正し、カスタマーハラスメントに係る規定を新たに設ける必要はないこと。

ホ 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

カスハラ防止指針6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、事業主がカスハラ防止指針4の措置に加えて行うことが望ましい取組の内容を示したものであること。

① カスハラ防止指針6(1)は、職場におけるカスタマーハラスメントの原因や背景には、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ことから、顧客等への対応力の向上を図るために必要な取組や、労働者が顧客等への理解を深めるための取組を行うことが望ましい旨を定めたものであること。

カスハラ防止指針6(1)ロ①の「消費者の心理」については、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ること。

また、「消費者の心理や障害特性等」の「等」には、例えば、認知症の症状も含まれること。

加えて、「資料の配布や研修等の実施」に当たっては、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ること。

② カスハラ防止指針6(2)については、雇用管理上の措置が職場におけるカスタマーハラスメントの防止のために適切かつ有効なものとなるよう、労働者や労働組合等の参画を得つつ、その運用の的確な把握や必要な見直しの検討等に努めることの重要性やその方法の例を示したものであること。

③ カスハラ防止指針6(3)については、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が重要であることや、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を示したものであり、例えば、同じ業種・業態等の複数の事業主が一体となって、カスタマーハラスメントに関するポスター等の掲示物を作成したり、カスタマーハラスメントへの対応に関するマニュアルを策定したりすることや、所属する業界団体がマニュアルを策定する際に協力すること等の取組が考えられること。

なお、カスハラ防止指針4(1)ロの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る際に、同じ業種・業態等の複数の事業主が一体となって策定したマニュアルや所属する業界団体が策定したマニュアル等を参考にすることも考えられる。

④ カスハラ防止指針6(4)については、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、法第 34 条の事業主及び労働者の責務の趣旨も踏まえ、事業主は、カスハラ防止指針 4(1)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旨を明らかにしたものであること。

へ 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

カスハラ防止指針 7 は、法第 33 条第 1 項の雇用管理上の措置の対象となるのは事業主が雇用する労働者であるが、当該事業主の職場における他の事業主が雇用する労働者及び労働者以外の者（例：個人事業主などのフリーランス等）についても、行うことが望ましい取組を示したものであること。

「4 の措置も参考にしつつ」とは、予防から再発防止に至る一連の雇用管理上の措置全体を参考にするという趣旨であること。

3 紛争の解決の促進に関する特例（法第 35 条）

(1) 法第 31 条第 1 項及び第 2 項並びに第 33 条第 1 項及び第 2 項に定める事項に係る事業主の一定の措置等についての労働者と事業主との間の個別具体的な私法上の紛争については、個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律（平成 13 年法律第 112 号。以下「個別労働紛争解決促進法」という。）第 4 条、第 5 条及び第 12 条から第 19 条までの規定は適用せず、法第 36 条から第 39 条までの規定によるものとしたものであること。

(2) 「紛争」とは、(1)の事業主の一定の措置等に関して労働者と事業主との間で主張が一致せず、対立している状態をいうものであること。

4 紛争の解決の援助(法第 36 条)

(1) 紛争の解決の援助(法第 36 条第 1 項)

法第 35 条の紛争の迅速かつ円満な解決を図るため、都道府県労働局長は、当該紛争の当事者の双方又は一方からその解決について援助を求められた場合には、必要な助言、指導又は勧告をすることができることとしたものであること。

イ 「紛争の当事者」とは、現に紛争の状態にある労働者及び事業主をいうものであること。

したがって、労働組合等の第三者は関係当事者にはなりえないものであること。

ロ 「助言、指導又は勧告」は、紛争の解決を図るため、当該紛争の当事者に対して具体的な解決策を提示し、これを自発的に受け入れることを促す手段として定められたものであり、紛争の当事者にこれに従うことを強制するものではないこと。

(2) 紛争の解決の援助を求めたことを理由とする解雇その他不利益な取扱いの禁止(法第 36 条第 2 項)

イ 法第 36 条第 1 項の紛争の解決の援助により、紛争の当事者間に生じた個別具体的な私

法上の紛争を円滑に解決することの重要性にかんがみれば、事業主に比べ弱い立場にある労働者を事業主の不利益取扱いから保護する必要があることから、労働者が紛争の解決の援助を求めたことを理由とする解雇その他不利益な取扱いを禁止することとしたものであること。

ロ 「理由として」及び「不利益な取扱い」の意義については、それぞれ1(1)のロと同じであること。

5 調停の委任(法第37条)

(1) 調停の委任(法第37条第1項)

イ 紛争当事者(以下「関係当事者」という。)間の個別具体的な私法上の紛争について、都道府県労働局長による紛争解決の援助に加え、公正、中立な第三者機関の調停による解決を図るため、法第35条の紛争について、関係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、都道府県労働局長は、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ものとして、ものであること。

ロ 「関係当事者」とは、現に紛争の状態にある労働者及び事業主をいうものであること。したがって、労働組合等の第三者は関係当事者にはなり得ないものであること。

ハ 「調停」とは、紛争の当事者の間に第三者が関与し、当事者の互譲によって紛争の現実的な解決を図ることを基本とするものであり、行為が法律に抵触するか否か等を判定するものではなく、むしろ行為の結果生じた損害の回復等について現実的な解決策を提示して、当事者の歩み寄りにより当該紛争を解決しようとするものであること。

ニ 次の要件に該当する事案については、「当該紛争の解決のために必要があると認め」られないものとして、原則として、調停に付すことは適当であるとは認められないものであること。

① 申請が、当該紛争に係る事業主の措置が行われた日(継続する措置の場合にあってはその終了した日)から1年を経過した紛争に係るものであるとき

② 申請に係る紛争が既に司法的救済又は他の行政的救済に係属しているとき(関係当事者双方に、当該手続よりも調停を優先する意向がある場合を除く。)

③ 集団的な労使紛争にからんだものであるとき

ホ 都道府県労働局長が「紛争の解決のために必要がある」か否かを判断するに当たっては、ニに該当しない場合は、原則として調停を行う必要があると判断されるものであること。

(2) 調停の申請をしたことを理由とする解雇その他不利益な取扱いの禁止(法第37条第2項)

イ 法第37条第1項の調停により、関係当事者間に生じた個別具体的な私法上の紛争を円滑に解決することの重要性にかんがみれば、事業主に比べ弱い立場にある労働者を事業主の不利益取扱いから保護する必要があることから、労働者が調停の申請をしたことを理由とする解雇その他不利益な取扱いを禁止することとしたものであること。

ロ 「理由として」及び「不利益な取扱い」の意義は、それぞれ1(1)のロと同じであること。

6 調停（法第 38 条）

- (1) 調停の手續については、法第 38 条において準用する男女雇用機会均等法第 25 条から第 32 条までの規定及び則第 12 条の 2 において準用する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「男女雇用機会均等法施行規則」という。）第 3 条から第 12 条の規定に基づき行われるものであること。
- (2) 委員会の会長は、調停委員のうちから、法第 37 条第 1 項の規定により委任を受けて同項に規定する紛争についての調停を行うための会議（以下「優越的言動問題調停会議」という。）を主任となって主宰する調停委員（以下「主任調停委員」という。）を指名するものであること。また、主任調停委員に事故があるときは、あらかじめその指名する調停委員が、その職務を代理するものとなるものであること（則第 12 条の 2 において準用する男女雇用機会均等法施行規則第 3 条第 1 項及び第 2 項）。
- (3) 優越的言動問題調停会議は、主任調停委員が招集するものであること。また、優越的言動問題調停会議は、調停委員 2 人以上が出席しなければ、開くことができないものであること。さらに、優越的言動問題調停会議は、公開しないものであること（則第 12 条の 2 において準用する男女雇用機会均等法施行規則第 4 条第 1 項から第 3 項）。
- (4) 優越的言動問題調停会議の庶務は、当該都道府県労働局雇用環境・均等部（室）において処理するものであること（則第 12 条の 2 において準用する男女雇用機会均等法施行規則第 5 条）。
- (5) 法第 37 条第 1 項の調停の申請をしようとする者は、調停申請書を当該調停に係る紛争の関係当事者である労働者に係る事業所の所在地を管轄する都道府県労働局長に提出しなければならないものであること（則第 12 条の 2 において準用する男女雇用機会均等法施行規則第 6 条及び別記様式）。
- (6) 都道府県労働局長は、委員会に調停を行わせることとしたときは、遅滞なく、その旨を会長及び主任調停委員に通知するものであること。また、都道府県労働局長は、委員会に調停を行わせることとしたときは関係当事者の双方に対して、調停を行わせないこととしたときは調停を申請した関係当事者に対して、遅滞なく、その旨を書面によって通知するものであること（則第 12 条の 2 において準用する男女雇用機会均等法施行規則第 7 条第 1 項及び第 2 項）。
- (7) 調停は、3 人の調停委員が行うこととされており、調停委員は、委員会のうちから、会長があらかじめ指名するものとされていること（法第 38 条において準用する男女雇用機会均等法第 25 条第 1 項及び第 2 項）。
- (8) 委員会は、調停のために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所に雇用される労働者その他の参考人（以下「関係当事者等」という。）の出頭を求め、その意見を聴くことができるものとされていること（法第 38 条において準用する男女雇用機会均等法第 26 条）。ただし、この「出頭」は強制的な権限に基づくものではなく、相手の同意によるものであること。これらの出頭については、必ず関係当事者等（法人である場合に

は、委員会が指定する者)により行われることが必要であること。

「その他の参考人」とは、関係当事者である労働者が雇用されている事業所に過去に雇用されていた者、同一の事業所で就業する派遣労働者、職場におけるカスタマーハラスメントに係る紛争においては顧客等を指すものであること。

委員会に「関係当事者と同一の事業所に雇用される労働者その他の参考人」の出頭を求めることができるとしたのは、法第31条第1項及び第2項並びに第33条第1項及び第2項に定める事項に係る事業主の一定の措置等についての紛争に係る調停においては、職場におけるパワーハラスメント及びカスタマーハラスメントに係る事実関係の確認に関わる事項が紛争の対象となることもあることから、これらの者を参考人として意見聴取することが必要な場合があるためであること。

- (9) 委員会から出頭を求められた関係当事者等は、主任調停委員の許可を得て、補佐人を伴って出頭することができるものであり、補佐人は、主任調停委員の許可を得て陳述を行うことができるものであること(則第12条の2において準用する男女雇用機会均等法施行規則第8条第1項及び第2項)。「補佐人」は、関係当事者等が陳述を行うことを補佐することができるものであること。なお、補佐人の陳述は、あくまでも関係当事者等の主張や説明を補足するためのものであり、補佐人が自ら主張を行ったり、関係当事者等に代わって意思表示を行ったりすることはできないこと。
- (10) 委員会から出頭を求められた関係当事者等は、主任調停委員の許可を得て当該事件について意見を述べるができるほか、他人に代理させることができるものであること(則第12条の2において準用する男女雇用機会均等法施行規則第8条第3項)。他人に代理させることについて主任調停委員の許可を得ようとする者は、代理人の氏名、住所及び職業を記載した書面に、代理権授与の事実を証明する書面を添付して主任調停委員に提出しなければならないものであること(則第12条の2において準用する男女雇用機会均等法施行規則第8条第4項)。
- (11) 委員会は、当該事件の事実の調査のために必要があると認めるときは、関係当事者等に対し、当該事件に係るある文書又は物件の提出を求めることができるものであること(則第12条の2において準用する男女雇用機会均等法施行規則第9条)。
- (12) 委員会は、必要があると認めるときは、調停の手続の一部を特定の調停委員に行わせることができるものであること。「調停の手続の一部」とは、現地調査や、提出された文書等の分析・調査、関係当事者等からの事情聴取等が該当するものであること。この場合において、則第12条の2において準用する男女雇用機会均等法施行規則第4条第1項及び第2項の規定は適用せず、則第12条の2において準用する男女雇用機会均等法施行規則第8条の規定の適用については、同条中「主任調停委員」とあるのは、「特定の調停委員」とするものであること。また、委員会は、必要があると認めるときは、当該事件の事実の調査を都道府県労働局雇用環境・均等部(室)の職員に委嘱することができるものであること(則第12条の2において準用する男女雇用機会均等法施行規則第10条第1項及び第2項)。
- (13) 委員会は、関係当事者からの申立てに基づき必要があると認めるときは、当該委員会が置

かれる都道府県労働局の管轄区域内の主要な労働者団体又は事業主団体が指名する関係労働者を代表する者又は関係事業主を代表する者から意見を聴くものとするものとされていること（法第 38 条において準用する男女雇用機会均等法第 27 条）。「主要な労働者団体又は事業主団体が指名する関係労働者を代表する者又は関係事業主を代表する者」については、主要な労働者団体又は事業主団体に対して、期限を付して関係労働者を代表する者又は関係事業主を代表する者の指名を求めるものとするものであること（則第 12 条の 2 において準用する男女雇用機会均等法施行規則第 11 条第 1 項）。関係労働者を代表する者又は関係事業主を代表する者の指名は、事案ごとに行うものであること。指名を求めるに際しては、管轄区域内のすべての主要な労働者団体及び事業主団体から指名を求めなければならないものではなく、調停のため必要と認められる範囲で、主要な労働者団体又は事業主団体のうち一部の団体の指名を求めることで足りるものであること。則第 12 条の 2 において準用する男女雇用機会均等法施行規則第 11 条第 1 項により委員会の求めがあった場合には、当該労働者団体又は事業主団体は、当該事件につき意見を述べる者の氏名及び住所を委員会に通知するものとするものであること（則第 12 条の 2 において準用する男女雇用機会均等法施行規則第 11 条第 2 項）。

- (14) 委員会は、調停案を作成し、関係当事者に対しその受諾を勧告することができるものであること（法第 38 条において準用する男女雇用機会均等法第 28 条）。調停案の作成は、調停委員の全員一致をもって行うものとするものであること（則第 12 条の 2 において準用する男女雇用機会均等法施行規則第 12 条第 1 項）。また、「受諾を勧告する」とは、両関係当事者に調停案の内容を示し、その受諾を勧めるものであり、その受諾を義務付けるものではないこと。委員会は、調停案の受諾を勧告する場合には、関係当事者の双方に対し、受諾すべき期限を定めて行うものとするものであること（則第 12 条の 2 において準用する男女雇用機会均等法施行規則第 12 条第 2 項）。

関係当事者は、調停案を受諾したときは、その旨を記載し、記名押印した書面を委員会に提出しなければならないものであること（則第 12 条の 2 において準用する男女雇用機会均等法施行規則第 12 条第 3 項）。しかしながら、この「書面」は、関係当事者が調停案を受諾した事実を委員会に対して示すものであって、それのみをもって関係当事者間において民事的効力をもつものではないこと。

- (15) 委員会は、調停に係る紛争について調停による解決の見込みがないと認めるときは、調停を打ち切ることができ、その場合、その旨を関係当事者に通知しなければならないものとされていること（法第 38 条において準用する男女雇用機会均等法第 29 条）。「調停による解決の見込みがないと認めるとき」とは、調停により紛争を解決することが期待し難いと認められる場合や調停により紛争を解決することが適当でないと思われる場合がこれに当たるものであり、具体的には、調停開始後長期の時間的経過をみている場合、当事者の一方が調停に非協力的で再三にわたる要請にもかかわらず出頭しない場合のほか、調停が当該紛争の解決のためでなく労使紛争を有利に導くために利用される場合等が原則としてこれに含まれるものであること。

7 時効の完成猶予(法第 38 条において準用する男女雇用機会均等法第 30 条)

本条は、調停が打ち切られた場合に、当該調停の申請をした者が打ち切りの通知を受けた日から 30 日以内に調停の目的となった請求について訴えを提起したときは、調停の申請の時に遡り、時効の完成猶予が生じることを明らかにしたものであること。

「調停の申請の時」とは、申請書が現実に都道府県労働局長に提出された日であって、申請書に記載された申請年月日ではないこと。

また、調停の過程において申請人が調停を求める事項の内容を変更又は追加した場合にあっては、当該変更又は追加した時が「申請の時」に該当するものと解されること。

「通知を受けた日から 30 日以内」とは、民法の原則に従い、文書の到達した日の当日は期間の計算に当たり参入されないため、書面による調停打ち切りの通知が到達した日の翌日から起算して 30 日以内であること。

「調停の目的となった請求」とは、当該調停手続において調停の対象とされた具体的な請求(地位確認、損害賠償請求等)を指すこと。本条が適用されるためには、これらと訴えに係る請求とが同一性のあるものでなければならないこと。

8 訴訟手続の中止(法第 38 条において準用する男女雇用機会均等法第 31 条)

本条は、当事者が調停による紛争解決が適当であると考えた場合であって、調停の対象となる紛争のうち民事上の紛争であるものについて訴訟が係属しているとき、当事者が和解交渉に専念する環境を確保することができるよう、受訴裁判所は、訴訟手続を中止することができることとするものであること。

具体的には、法第 35 条第 1 項に規定する紛争のうち民事上の紛争であるものについて関係当事者間に訴訟が係属する場合において、次のいずれかに掲げる事由があり、かつ、関係当事者の共同の申立てがあるときは、受訴裁判所は、4 月以内の期間を定めて訴訟手続を中止する旨を決定することができるものであること。

(1) 当該紛争について、関係当事者間において調停が実施されていること。

(2) (1)の場合のほか、関係当事者間に調停によって当該紛争の解決を図る旨の合意があること。

なお、受訴裁判所は、いつでも訴訟手続を中止する旨の決定を取り消すことができるものであること。また、関係当事者の申立てを却下する決定及び訴訟手続を中止する旨の決定を取り消す決定に対しては不服を申し立てることができないものであること。

9 資料提供の要求等(法第 38 条において準用する男女雇用機会均等法第 32 条)

委員会は、当該委員会に継続している事件の解決のために必要があると認めるときは、関係行政庁に対し、資料の提供その他必要な協力を求めることができるものであること。「関係行政庁」とは、例えば、国の機関の地方支分部局や都道府県等の地方自治体が考えられるものであること。「その他必要な協力」とは、情報の提供や便宜の供与等をいうものであること。

第3 雑則（法第12章）

1 助言、指導及び勧告（法第42条第1項）

- (1) 法の目的を達成するための行政機関固有の権限として、厚生労働大臣又は都道府県労働局長は、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こととしたものであること。
- (2) 本条の厚生労働大臣の権限は、労働者からの申立て、第三者からの情報、職権等その端緒を問わず、必要に応じて行使し得るものであること。
- (3) 第1項の「この法律の施行に関し必要があると認めるとき」とは、法によって具体的に事業主の責務とされた事項について、当該責務が十分に遂行されていないと考えられる場合において、当該責務の遂行を促すことが法の目的に照らし必要であると認められるとき等をいうものであること。
- (4) 則第15条第1項第3号は、法第42条第1項に規定する厚生労働大臣の権限を都道府県労働局長に委任するものであること。「厚生労働大臣が自らその権限を行う」事案とは、
 - イ 広範囲な都道府県にまたがり、その事案の処理に当たって各方面との調整が必要であると考えられる事案
 - ロ 当該事案の性質上社会的に広汎な影響力を持つと考えられる事案
 - ハ 都道府県労働局長が勧告を行ったにもかかわらず是正されない事案等をいうものであり、厚生労働大臣が自ら又は都道府県労働局長の上申を受けてその都度判断するものであること。

2 公表（法第42条第2項）

職場におけるセクシュアルハラスメント等の措置義務等と同様に、厚生労働大臣は、法第31条第1項及び第2項、第33条第1項及び第2項、第36条第2項並びに第37条第2項の規定に違反している事業主に対し自ら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こととしたものであること。

3 資料の提出の要求等及び報告の請求（法第44条及び第45条第1項）

- (1) 法の目的を達成するための行政機関固有の権限として、厚生労働大臣又は都道府県労働局長は、
 - ・ 法第32条第2項及び第3項並びに第34条第2項及び第3項の規定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、法第44条の規定により資料の提出の要求等を求めることができることとするともに、
 - ・ 法第31条第1項及び第2項、第33条第1項及び第2項、第36条第2項並びに第37条第2項の規定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、法第45条第1項の規定により報告を求めることができることとしたものであること。

なお、6にあるとおり、法第45条第1項の規定による報告の請求については、職場におけ

るセクシュアルハラスメント等の措置義務等に関する報告の徴収の場合と同様に過料の対象となり得るものであること。

- (2) 厚生労働大臣の権限は、労働者からの申立て、第三者からの情報、職権等その端緒を問わず、必要に応じて行使し得るものであること。
- (3) 「施行するために必要があると認めるとき」又は「施行に関し必要な事項」とは、法によって具体的に事業主の責務とされた事項について、当該責務が十分に遂行されていないと考えられる場合において、当該責務の遂行を促すことが法の目的に照らし必要であると認められるとき又は当該責務の遂行を促すために必要な事項等をいうものであること。
- (4) 則第 15 条第 1 項第 5 号及び第 6 号は、法第 44 条及び第 45 条第 1 項に規定する厚生労働大臣の権限を都道府県労働局長に委任するものであること。「厚生労働大臣が自らその権限を行う」事案とは、
 - イ 広範囲な都道府県にまたがり、その事案の処理に当たって各方面との調整が必要であると考えられる事案
 - ロ 当該事案の性質上社会的に広汎な影響力を持つと考えられる事案
 - ハ 都道府県労働局長が勧告を行ったにもかかわらず是正されない事案等をいうものであり、厚生労働大臣が自ら又は都道府県労働局長の上申を受けてその都度判断するものであること。

4 船員に関する特例(法第 47 条)

船員に係る労働関係については、国土交通省が所管する別の体系となっているため、法中「厚生労働大臣」とあるのを「国土交通大臣」と読み替える等所要の整備を行ったものであること。

5 適用除外(法第 48 条)

- (1) 法第 35 条から第 39 条まで、第 42 条第 1 項(第 10 章の規定の施行に関するものに限る。)及び第 2 項並びに第 45 条第 1 項の規定は、国家公務員及び地方公務員に関しては適用しないこととしたものであること。

「国家公務員及び地方公務員」とは、一般職又は特別職、常勤又は非常勤の別にかかわらずなく、これに該当するものであること。また、国家公務員の身分が与えられている特定独立行政法人の職員、地方公務員の身分が与えられている特定地方独立行政法人もこれに含まれているものであること。
- (2) 法第 31 条から第 34 条までの規定は、一般職の国家公務員(特定独立行政法人等に勤務する者を除く。)、裁判所職員、国会職員及び自衛隊員に関しては適用しないこととしたものであること。

なお、地方公務員については、適用することとなること。

6 罰則(法第 51 条)

第 42 条第 1 項の助言、指導及び勧告を適切に行うためには、その前提として、法第 45 条第 1 項の報告の請求を適切に行う必要がある。このため、法第 51 条は同項の規定による報告をせず、又は虚偽の報告をした者に対して、20 万円以下の過料に処することとしたものであること。

なお、過料については、非訟事件手続法（明治 31 年法律第 14 号）第 4 編の過料事件の規定により、管轄の地方裁判所において過料の裁判の手続を行うものとなること。都道府県労働局長は、法第 45 条第 1 項違反があった場合には、管轄の地方裁判所に対し、当該事業主について、同項に違反することから、法第 51 条に基づき過料に処すべき旨の通知を行うこととなること。

第 4 改正法附則

改正法の施行の際に、現に個別労働紛争解決促進法のあっせんの手続に係属している改正法により調停の対象となる紛争については、同法のあっせんの手続により引き続き処理することとしたこと（改正法附則第 4 条）。

第 5 適用時期

この通達は、令和 8 年 10 月 1 日から適用すること。