

ハラスメント防止措置義務規定等における解釈事項について

令和8年4月24日

(令和8年10月1日適用)

厚生労働省雇用環境・均等局雇用機会均等課

(注) ただし、問22～問26、問38～問40については令和8年4月24日から適用する。

目次

【カスタマーハラスメント関係】	5
問1 まだ商品を購入しておらず、契約関係が発生していない者からの言動も、カスタマーハラスメントに該当するのか。	5
問2 今後、顧客になることは想定されない、施設の近隣に住む者からの言動も、カスタマーハラスメントに該当するのか。	6
問3 自社の事業所内ではなく、業務で訪問した先で、取引先の労働者やサービスの利用者等から受ける言動は、カスタマーハラスメントに該当するのか。	7
問4 顧客等の言動が、社会通念上許容される範囲を超えているかどうかは、どのように判断すべきか。	8
問5 社会通念上許容される範囲を超えた言動の例に「無断での撮影」が示されているが、顧客等は店舗や施設内での「無断での撮影」を行ってはならず、撮影をする際は必ず店舗や施設の許可を得なければならないということか。	9
問6 顧客等の言動が、カスタマーハラスメントに当たるか否かは都道府県労働局といった第三者が判断してくれるのか。	10
問7 カスタマーハラスメントが発生する原因や背景を解消するためには、どのような取組を行えばよいか。	11
問8 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は顧客等にも周知する必要があるのか。	12
問9 顧客対応が発生しない部署に所属している労働者に対しても、カスタマーハラスメントに関する方針の周知や研修の実施が必要なのか。	13
更問 カスタマーハラスメントへの対処の内容は、実際に社外の人と接する機会のある労働者にのみ周知すればよいか。	14
問10 「顧客等とのやり取りを録音・録画すること」について、録音・録画したものをそのまま事実関係の確認にも用いてよいのか。【(カスタマーハラスメント防止指針4(1)ロ関係)】	15
問11 カスタマーハラスメントへの対処として、顧客等とのやり取りを録音・録画する場合、個人情報利用目的の通知又は公表として、その場で顧客等に録音・録画を行う旨を伝えていなくても、個人情報保護法との関係で問題はないのか。	16
問12 カスタマーハラスメントに関する相談窓口は、パワーハラスメント・セクシュアルハラスメント等の他のハラスメントの相談窓口と同じものでないといけないのか。カスタマーハラスメントについては、まずは部署の上司が相談を受け付ける体制にしたいが、このような対応でも問題ないか。	17
問13 労働者からカスタマーハラスメントに関する相談があったが、行為者である顧客が既に立ち去っており、連絡先も知らないため、行為者から話を聞くことができない。	

このような場合は、どのように事実関係を確認すればよいのか。	18
問 14 行為者である顧客等の勤務先を把握しているが、その勤務先での業務とは関係のないプライベートな場面でカスタマーハラスメントを行った場合でも、その勤務先に対して事実関係の確認の協力を求める必要があるのか。	19
問 15 従業員が1名の店舗などで、管理監督者が代わりに対応することや、被害者と行為者を引き離すことができない場合にはどのように対応すべきか。	20
問 16 特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対処の方針として、店舗や施設への出入り禁止を定めた場合、悪質なカスタマーハラスメントを行う顧客等に対しては、必ず出入り禁止の措置を講じなければならないのか。	21
問 17 特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対処の方針は、カスタマーハラスメントへの対処の内容とは別に作成しなければならないのか。	22
問 18 今回の法改正によって、事業主は、カスタマーハラスメントの行為者に対して、どのような対応策を取ることが可能になるのか。	23
問 19 自社の労働者が取引先等に対してカスタマーハラスメントを行った場合、必要な懲戒などの措置を講じることが望ましいとされているが、就業規則を改訂し、カスタマーハラスメント独自の規定を設けている必要があるのか。	24
問 20 事実関係の確認のために行行為者である労働者を雇用する企業に対し、協力を求めたものの、当該企業が協力に応じない場合、都道府県労働局に相談することは可能か。	25
問 21 カスタマーハラスメント防止指針6の望ましい取組として「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」とあるが、同じ業種・業態等の複数の事業主がカスタマーハラスメントへの対処のマニュアルを策定して、個々の事業主が雇用する労働者に周知したとしても、個々の事業主はカスタマーハラスメント防止指針4(1)ロの措置を果たしたことになるか。【カスタマーハラスメント防止指針4(1)ロ関係】	26
更問 業界団体が作成した業種別マニュアルを労働者に配布したことをもって、カスタマーハラスメント防止指針4(1)イやロの措置を果たしたことでできるか。	27
【パワーハラスメント関係】	28
問 22 同僚や部下からの言動であれば、優越的な関係を背景とした言動には該当しないか。	28
問 23 業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動かどうかは、どのように判断すべきか。	29
問 24 労働者の性的指向・ジェンダーアイデンティティについて、周囲の労働者にカミングアウトすることを強要する(又は禁止する)行為は、パワーハラスメントに該当するか。	30
問 25 勤務時間外の懇親の場で起きたパワーハラスメントについて相談があったが、勤	

務時間外の事案に関する相談についても対応する必要があるのか。	31
問 26 パワーハラスメントが発生する原因や背景を解消するためには、どのような取組を行えばよいか。	32
【カスタマーハラスメント・パワーハラスメント関係】	33
問 27 労働者の就業環境が害されたかどうかは、どのように判断するべきか。	33
【セクシュアルハラスメント・求職者等セクシュアルハラスメント関係】	34
問 28 内定者に対するセクシュアルハラスメントはセクシュアルハラスメント防止指針と求職者等セクシュアルハラスメント防止指針のどちらで対応すべきなのか。	34
【求職者等セクシュアルハラスメント関係】	35
問 29 「求職者等」にはどのような者が含まれるのか。小中学生の社会科見学、授業の一環として行われる企業による講演会などに参加する者も含まれるのか。	35
問 30 「求職活動等」にはどのような活動が含まれるのか。飲食店で行われるものや、求職活動がまさに行われている時間以外の懇親の場も該当する場合があるのか。 ...	36
更問 「労働者と求職者等との関係性・・・を考慮する必要がある」とは、具体的にはどのようなことを考慮すればいいのか。	37
問 31 「事業主が雇用する労働者」に当たらない役員や事業主による求職者等に対する「性的な言動」をどのように防止していくことが望ましいか。	38
更問 インターンシップ等で取引先企業の労働者などの顧客等から性的な言動を受ける場合はどのように対応すべきか。	39
問 32 「求職活動等におけるセクシュアルハラスメント」の典型的な例の中で「性的な内容を含むポスターの掲示や画面の表示等」が挙げられているが、自社の製品で性的な内容を含むものを配布する場合は「求職活動等におけるセクシュアルハラスメント」に該当しないということによいか。	40
問 33 求職活動等における「求職者等と面談等を行う際の規則」とは、どのようなことを定めればよいか。	41
問 34 求職者等に対する相談窓口はどのような形で設置すればよいか。またどのように周知するのがよいか。	42
更問 求職者等に対する相談窓口の担当者について、人事担当者以外を担当にした方がよいか。	43
問 35 学生が求職活動中にセクシュアルハラスメントを受けた場合、事業主の設置する相談窓口と教育機関が設置する相談窓口のいずれに相談するのが適切なのか。	44
問 36 求職者に対する面接官からの高圧的な言動といった、パワーハラスメントに類する行為については、どのように対応すべきか。	45
問 37 人員が不足した際のみ中途採用を行うなど、定期的に採用活動をしていない場合でも、全ての措置義務について対応する必要があるのか。	46
【セクシュアルハラスメント関係】	47

問 38	自社の雇用する労働者が取引先の社員から性的な言動を受けた場合、セクシュアルハラスメントに該当するのか。	47
問 39	同性に対する性的な言動はセクシュアルハラスメントには該当しないか。	48
【全体】	49
問 40	各ハラスメント防止指針に記載のある「相談に対応する担当者」と「相談窓口」の関係如何。これらは異なるものか。	49
問 41	労働施策総合推進法や男女雇用機会均等法において、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の出頭を求めることが可能とされているが、この「その他の参考人」には顧客等や求職者等は含まれるのか。	50

【カスタマーハラスメント関係】

問1 まだ商品を購入しておらず、契約関係が発生していない者からの言動も、カスタマーハラスメントに該当するのか。

(答)

- 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（以下「カスハラ防止指針」という。）において、「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」も顧客等に含まれる旨を示しているとおろ、まだ商品を購入しておらず、契約関係が発生していない者からの言動も、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、カスタマーハラスメントに該当する。

(※) 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

問2 今後、顧客になることは想定されない、施設の近隣に住む者からの言動も、カスタマーハラスメントに該当するのか。

(答)

- カスハラ防止指針において、顧客等の例として「施設の近隣住民」を示しているとおりに、今後、顧客になることが想定されるか否かを問わず、施設の近隣に住む者からの言動も、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、カスタマーハラスメントに該当する。

(※) 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

問3 自社の事業所内ではなく、業務で訪問した先で、取引先の労働者やサービスの利用者等から受ける言動は、カスタマーハラメントに該当するのか。

(答)

- 労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、取引先の事務所や顧客等の自宅など、業務を遂行する場所については「職場」に含まれる。また、カスタハラ防止指針においては、顧客等の例として「取引先の担当者」や「施設・サービスの利用者及びその家族」を示しており、「施設・サービスの利用者及びその家族」には、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。

そのため、業務での訪問先で、取引先の労働者やサービスの利用者等から受ける言動も、カスタマーハラメントの3つの要素(※)を全て満たす場合には、カスタマーハラメントに該当する。

(※) 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

問4 顧客等の言動が、社会通念上許容される範囲を超えているかどうかは、どのように判断すべきか。

(答)

- 社会通念上許容される範囲を超えた言動の判断に当たっては、「言動の内容」及び「手段や態様」に着目(※1)して総合的に判断し、また、様々な要素(※2)を総合的に考慮することが適当である。

- なお、社会通念上許容される範囲を超えるかどうかの判断に当たっては、事業主又は労働者の側の不適切な対応が当該言動の原因や背景となっている場合もあることにも留意する必要がある。

(※1)「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。

(※2)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

問5 社会通念上許容される範囲を超えた言動の例に「無断での撮影」が示されているが、顧客等は店舗や施設内での「無断での撮影」を行ってはならず、撮影をする際は必ず店舗や施設の許可を得なければならないということか。

(答)

- カスハラ防止指針における「無断での撮影」については、カスタマーハラスメントの3要素のうちの一つである「社会通念上許容される範囲を超えた言動」の典型的な例のうち「精神的な攻撃」に該当し得る例として示しているものであり、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している。

- そのため、顧客による店舗や施設等における「無断での撮影」の全てが直ちにカスタマーハラスメントに該当するものではないが、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、カスタマーハラスメントに該当する。

(※) 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

問6 顧客等の言動が、カスタマーハラスメントに当たるか否かは都道府県労働局といった第三者が判断してくれるのか。

(答)

- カスハラ防止指針でお示ししているとおり、事実関係の確認を迅速かつ正確に行うことは事業主の義務であり、都道府県労働局において、具体的に発生した個々の顧客等の言動がカスタマーハラスメントに該当するか否かの判断は行わない。

- 事業主は、同指針の「2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容」等を踏まえ、当該事案について、顧客等の言動がカスタマーハラスメントに該当するか否かを含めた事実関係を確認し、必要な措置を講じる必要がある。

問7 カスタマーハラスメントが発生する原因や背景を解消するためには、どのような取組を行えばよいか。

(答)

- 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。

- 具体的な取組としては、
 - ・ 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など、労働者の顧客等への対応力の向上を図るために必要な取組や、
 - ・ 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など、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。

- また、必要に応じて、例えば、過度に顧客等を優先した対応をするような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。

問8 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は顧客等にも周知する必要があるのか。

(答)

- カスハラ防止指針においては、事業主が講ずべき措置の1つとして、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明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発することを示している。

- 当該方針を顧客等に周知することまでは義務付けていないが、一方で、同指針には、当該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旨を記載しているところであり、事業主においては、こうした記載も踏まえて適切に対応いただきたい。

問9 顧客対応が発生しない部署に所属している労働者に対しても、カスタマーハラスメントに関する方針の周知や研修の実施が必要なのか。

(答)

- カスハラ防止指針における「顧客等」には、「顧客」だけでなく「取引の相手方」や「施設の利用者」なども含まれるため、顧客対応が発生しない場合でも、カスタマーハラスメント防止措置を講じる必要がある。

- カスハラ防止指針2(3)においても、「労働者」について、「事業主が雇用する労働者の全てをいう。」としていることから、事業主の方針を周知・啓発するに当たっては、労働者の所属部署や雇用形態を問わず、全ての労働者に対して当該方針を周知・啓発する必要がある。

更問 カスタマーハラスメントへの対処の内容は、実際に社外の人と接する機会のある労働者にのみ周知すればよいか。

(答)

- カスハラ防止指針2(3)において、「労働者」について、「事業主が雇用する労働者の全てをいう。」としていることから、カスタマーハラスメントへの対処の内容を周知するに当たっては、労働者が社外の人と接する機会があるか否かを問わず、全ての労働者に対して周知する必要がある。

問 10 「顧客等とのやり取りを録音・録画すること」について、録音・録画したものをそのまま事実関係の確認にも用いてよいのか。
【(カスタマーハラスメント防止指針4 (1) 口関係)】

(答)

- 取得する情報が個人情報に該当する場合、個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」という）に基づき、その利用目的をできる限り特定するとともに、利用目的を本人に通知又は公表する必要がある。また、原則として特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはできない。

- そのため、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、通知又は公表する義務があることに留意が必要である。

- 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る。

問 11 カスタマーハラスメントへの対処として、顧客等とのやり取りを録音・録画する場合、個人情報の利用目的の通知又は公表として、その場で顧客等に録音・録画を行う旨を伝えていなくても、個人情報保護法との関係で問題はないのか。

(答)

- 取得する情報が個人情報に該当する場合、個人情報保護法に基づき、利用目的を通知又は公表する義務を負うが、当該義務は必ずしも録音・録画していることについてその場で伝える義務まで含むものではない。ただし、個人情報保護法において、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならないこととされており、少なくとも、カメラの設置状況等からカメラにより自らの個人情報が取得されていることを本人において容易に認識可能といえない場合には、容易に認識可能とするための措置を講じなければならないことに留意する必要がある。以上のほか、通達で示している内容も踏まえて適切に対応いただきたい(※)。

(※) 当然ながら、その場で顧客等の同意を得た上で、やり取りの内容を録音・録画することも、個人情報保護法等を遵守した対応の例として考えられる。

問 12 カスタマーハラスメントに関する相談窓口は、パワーハラスメント・セクシュアルハラスメント等の他のハラスメントの相談窓口と同じものでないといけないのか。カスタマーハラスメントについては、まずは部署の上司が相談を受け付ける体制にしたいが、このような対応でも問題ないか。

(答)

- 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、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、相談窓口を一体的に設置し、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旨を示している。
- 一方、カスタマーハラスメントについては、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から、他のハラスメントの相談窓口と一体的なものとする必要はなく、また、カスハラ防止指針4(2)に示しているとおりに、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。

※ なお、他のハラスメントの相談窓口と一体的に設置することを妨げるものではない。

問 13 労働者からカスタマーハラスメントに関する相談があったが、行為者である顧客が既に立ち去っており、連絡先も知らないため、行為者から話を聞くことができない。このような場合は、どのように事実関係を確認すればよいのか。

(答)

- カスハラ防止指針においては、事業主が講ずべき措置の一つであ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、相談者から事実関係を確認した上で、「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旨を示している。
- そのため、行為者に連絡を取ることが不可能な場合にまで、行為者から事実関係を確認する必要はない。
- その上で、正確に事実関係を確認するため、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ことが考えられる。

問 14 行為者である顧客等の勤務先を把握しているが、その勤務先での業務とは関係のないプライベートな場面でカスタマーハラスメントを行った場合でも、その勤務先に対して事実関係の確認の協力を求める必要があるのか。

(答)

- カスタマーハラスメントの行為者が勤務先の業務とは関係のない私的な場面でカスタマーハラスメントを行った場合に、その行為者の勤務先（他社）に協力を求める必要はない。

- なお、カスタマーハラスメントの行為者の勤務先（他社）が自社の取引先であって、その業務に関連してカスタマーハラスメントが行われた場合等には、必要に応じて、当該他社に対して協力を求めることが考えられる。

問 15 従業員が1名の店舗などで、管理監督者が代わりに対応することや、被害者と行為者を引き離すことができない場合にはどのように対応すべきか。

(答)

- カスタマーハラスメントへの対処の内容については、各事業主が、労働者の状況等の実態に応じた内容を定めることが必要である。

- 従業員が1名の店舗の場合は、例えば、
 - ・ 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。等の対処の内容を定めておくことが考えられる。

- なお、従業員が1名の店舗の場合であっても、労働者からの相談があり、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、被害者に対する配慮のための措置として、例えば、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、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必要がある。

問 16 特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対処の方針として、店舗や施設への出入り禁止を定めた場合、悪質なカスタマーハラスメントを行う顧客等に対しては、必ず出入り禁止の措置を講じなければならないのか。

(答)

- カスハラ防止指針4(4)においては、特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対処の方針をあらかじめ定め、労働者に周知するとともに、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る。

- そのため、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必ず出入り禁止の措置を講じなければならないというわけではないが、整備した体制の下で、対処の方針に基づき、当該事案について出入り禁止の措置を講じるか否かの判断をする必要がある。

問 17 特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対処の方針は、カスタマーハラスメントへの対処の内容とは別に作成しなければならないのか。

(答)

- 必ずしも別のものとして作成する必要はなく、カスハラ防止指針4(4)に示しているとおり、同指針4(1)ロのカスタマーハラスメントへの対処の内容を明確化し、周知・啓発する際に、併せて、特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対処の方針を定め、労働者に対して周知することが可能である。

問 18 今回の法改正によって、事業主は、カスタマーハラスメントの行為者に対して、どのような対応策を取ることが可能になるのか。

(答)

○ 改正法は、事業主に対して雇用管理上必要な措置を講ずることを義務付けるものであり、事業主が何らかの措置を行う法的な権利や権限を新たに設けるというものではなく、カスタマーハラスメントへの対処の内容については、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る。

※ なお、カスハラ防止指針においては、

①事業主が定める対処の内容の例として、

- ・可能な限り労働者を一人に対応させないこと。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
- ・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

等を示しており、

②また、特に悪質なカスタマーハラスメントへの対処の例として、

- ・行為者に対して警告文を発出すること
 - ・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
- 等を示している。

これらも参考に、事業主においては、適切に対処の内容を定めていただきたい。

問 19 自社の労働者が取引先等に対してカスタマーハラスメントを行った場合、必要な懲戒などの措置を講じることが望ましいとされているが、就業規則を改訂し、カスタマーハラスメント独自の規定を設けている必要があるのか。

(答)

- 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。

問 20 事実関係の確認のために行為者である労働者を雇用する企業に対し、協力を求めたものの、当該企業が協力に応じない場合、都道府県労働局に相談することは可能か。

(答)

- カスハラ防止指針5において、事業主は、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旨を規定している。

- ご指摘の場合において都道府県労働局に相談することは可能であり、都道府県労働局においては、相談内容等に応じて、協力を求められた事業主に対して、協力の求めに応ずるように助言する等の対応を行う。

問 21 カスタマーハラスメント防止指針6の望ましい取組として「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」とあるが、同じ業種・業態等の複数の事業主がカスタマーハラスメントへの対処のマニュアルを策定して、個々の事業主が雇用する労働者に周知したとしても、個々の事業主はカスタマーハラスメント防止指針4(1)口の措置を果たしたことになるか。

【カスタマーハラスメント防止指針4(1)口関係】

(答)

- 当該事業主が参画し、同じ業種・業態等の複数の事業主と一体となってカスタマーハラスメントへの対処のマニュアルを策定し、それを(策定に参画した)当該事業主が自らの雇用する労働者に周知した場合には、カスハラ防止指針4(1)口の措置義務を果たしたことになる。

- なお、カスハラ防止指針4の措置は、個々の事業主が講ずべき措置を定めているものであるため、策定に関わっていない事業主が、他の複数の事業主が策定したマニュアルを、自らの雇用する労働者に周知したとしても、カスハラ防止指針4(1)口の措置義務を果たしたことはない。

更問 業界団体が作成した業種別マニュアルを労働者に配布したことをもって、カスタマーハラスメント防止指針4（1）イやロの措置を果たしたとできるか。

（答）

- 単に業界団体が作成した業種別マニュアルを配布するだけでは、カスハラ指針4(1)イやロの措置義務を果たしたことにはならない。一方で、業界団体が策定したマニュアルを参考に、自社の実情に応じた必要な調整を行い、カスタマーハラスメントに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やカスタマーハラスメントへの対処の内容の策定を行い、それらを周知する場合については、カスハラ防止指針4（1）イやロの措置義務を果たしたことになる。
- なお、カスハラ指針4(1)イやロに記載の方針の明確化や対処の内容の周知を行う際に、併せて、業界団体が作成した業種別マニュアルを配布することはカスタマーハラスメント対応に当たって効果的であると考えられる。

【パワーハラスメント関係】

問 22 同僚や部下からの言動であれば、優越的な関係を背景とした言動には該当しないか。

(答)

- 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（以下「パワハラ防止指針」という。）2(4)では、優越的な関係を背景とした言動の例として、「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が困難であるもの」や「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」等を示しているとおり、同僚や部下からの言動であっても、優越的な関係を背景とした言動に該当し得る。

問 23 業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動かどうかは、どのように判断すべきか。

(答)

- パワハラ防止指針2(5)では、業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動について、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すとしており、例えば、以下のもの等が含まれることとしている。
 - ・ 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。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。

問 24 労働者の性的指向・ジェンダーアイデンティティについて、周囲の労働者にカミングアウトすることを強要する（又は禁止する）行為は、パワーハラスメントに該当するか。

（答）

- パワハラ防止指針 2(7)で示しているとおりに、典型的に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には「労働者の性的指向・ジェンダーアイデンティティ・・・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開示することを禁止する若しくは強要すること」も含まれる。

問 25 勤務時間外の懇親の場で起きたパワーハラスメントについて相談があったが、勤務時間外の事案に関する相談についても対応する必要があるのか。

(答)

- 事業主には、職場におけるパワーハラスメントに関して雇用管理上の措置を講じることが義務付けられており、パワハラ指針 2 (2)において、「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」に含まれることを示している。
- そのため、勤務時間外の「懇親の場」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、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。
- なお、パワハラ防止指針 4 (2)ロに示しているとおり、労働者から相談があった際は、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が必要である。

問 26 パワーハラスメントが発生する原因や背景を解消するためには、どのような取組を行えばよいか。

(答)

- パワハラ防止指針5(2)では、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ことを示している。
 - ・ 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。
 - ・ 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。

- なお、これらの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。

【カスタマーハラスメント・パワーハラスメント関係】

問 27 労働者の就業環境が害されたかどうかは、どのように判断すべきか。

(答)

- 労働者の就業環境が害されたかどうか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ます。

【セクシュアルハラスメント・求職者等セクシュアルハラスメント関係】

問 28 内定者に対するセクシュアルハラスメントはセクシュアルハラスメント防止指針と求職者等セクシュアルハラスメント防止指針のどちらで対応すべきなのか。

(答)

- 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、男女雇用機会均等法第11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する解雇その他不利益取扱いの禁止の対象となるものであることから、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(以下「セクハラ防止指針」という。)に則った対応を行う必要がある。
- 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(以下「求職者等セクハラ防止指針」という。)の内容も参考にすることが望ましい。
- 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る。

※ 採用内定者に関して、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。

【求職者等セクシュアルハラスメント関係】

問 29 「求職者等」にはどのような者が含まれるのか。小中学生の社会科見学、授業の一環として行われる企業による講演会などに参加する者も含まれるのか。

(答)

- 「求職者等」とは、当該事業主に雇用されようとし、その意思を表示している「求職者」に加え、当該事業主が行う労働者の採用に資する活動に参加する者や、教育実習、看護実習等の実習を受ける者のことである。
- 「労働者の採用に資する活動に参加する者」とは、事業主が行う就職説明会、インターンシップ、OB・OG訪問（事業主の雇用する労働者への訪問をいう。以下同じ。）などの活動に参加している者を指す。
- 一方、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、「労働者の採用に資する活動に参加する者」には含まれず、これらの者は「求職者等」には該当しない。

問 30 「求職活動等」にはどのような活動が含まれるのか。飲食店で行われるものや、求職活動がまさに行われている時間以外の懇親の場も該当する場合があるのか。

(答)

- 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。
 - ・ 企業の採用面接への参加
 - ・ 企業の就職説明会への参加
 - ・ OB・OG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

- 求職活動等には、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ず、OB・OG訪問を行うための飲食店、就職説明会を行うための貸し会議室や学校のキャンパス等で行われるものも含まれ、また、懇親の場等であっても、実質上事業主の採用に資する活動や、教育実習、看護実習その他の実習の延長と考えられる場面で行われるものも含まれる。

- 求職活動等に該当するかの判断に当たっては、労働者の職務との関連性、求職活動等との関連性、労働者と求職者等との関係性、参加者、参加や対応が強制的か任意か等を考慮する必要がある。

更問 「労働者と求職者等との関係性・・・を考慮する必要がある」とは、具体的にはどのようなことを考慮すればいいのか。

(答)

- 労働者と求職者等との関係性については、様々なケースが想定されるため一概には言えないが、例えば、求職者等と労働者が、求職活動等の開始以前から部活動等の私的な活動等で面識があるかどうかといった観点を考慮することが考えられる。

- なお、求職活動等に該当するかの判断に当たっては、労働者と求職者等との関係性だけでなく、労働者の職務との関連性、求職活動等との関連性、参加者、参加や対応が強制的か任意か等をあわせて考慮する必要がある。

問 31 「事業主が雇用する労働者」に当たらない役員や事業主による求職者等に対する「性的な言動」をどのように防止していくことが望ましいか。

(答)

- 「事業主が雇用する労働者」に当たらない役員や事業主による求職者等に対する「性的な言動」については、求職者等セクハラ防止指針において、「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」とお示ししていることを踏まえ、求職者等セクハラ防止指針4の措置も参考にしつつ、各企業の実情に応じて、適切な対応に努めていただきたい。

更問 インターンシップ等で取引先企業の労働者などの顧客等から性的な言動を受ける場合はどのように対応すべきか。

(答)

- 「事業主が雇用する労働者」に当たらない取引先企業の労働者などの顧客等からの言動については、求職者等セクハラ防止指針5の「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」において、(取引先企業の労働者を含む)顧客等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、同指針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旨を示しており、各企業の実情に応じて適切な対応に努めていただきたい。

問 32 「求職活動等におけるセクシュアルハラスメント」の典型的な例の中で「性的な内容を含むポスターの掲示や画面の表示等」が挙げられているが、自社の製品で性的な内容を含むものを配布する場合は「求職活動等におけるセクシュアルハラスメント」に該当しないということによいか。

(答)

- 求職者等セクハラ防止指針において、「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」としている。

- そのため、性的な内容を含むものを配布することのみで、ただちに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ものではなく、当該配布行為が業務上必要な範囲かどうか等も踏まえ、求職者等の求職活動等が阻害されるものであるか否かを考慮する必要がある。

問 33 求職活動等における「求職者等と面談等を行う際の規則」とは、どのようなことを定めればよいのか。

(答)

- 求職者等セクハラ防止指針 4(1)においては、「求職者等と面談等を行う際の規則」として、以下のものが考えられるとしている。
- ・ 面談時間及び場所の指定
 - ・ 実施体制（複数人で対応することとする等）
 - ・ 求職者等とのやり取りに用いる SNS の種類の指定

※ なお、規則を定めることに加え、労働者に対しては当該規則に関して周知・啓発するための研修や講習などを実施することが必要である。加えて、求職者等に対しては、当該規則を踏まえ、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が必要である。

問 34 求職者等に対する相談窓口はどのような形で設置すればよいか。またどのように周知するのがよいか。

(答)

- 相談窓口については、例えば、
 - ・ 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。により設置することが考えられ、これらは形式的に設けるだけでなく、実質的な対応が可能な相談窓口として設置する必要がある。

- その上で、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必要があり、例えば、
 - ・ 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などを記載したマニュアルに基づき対応すること
 - ・ 相談窓口の担当者に対し、相談を受けた場合の対応についての研修を行うことといった対応が考えられる。

- また、求職者等に対して周知を行う際には、ホームページやパンフレット等を通じて窓口の部署又は担当者等の連絡先を示すことなどが必要である。

更問 求職者等に対する相談窓口の担当者について、人事担当者以外を担当にした方がよいのか。

(答)

- 相談窓口の担当が、例外なく、人事担当者以外のものである必要はないが、求職者等が採用担当である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、人事担当者以外の者を相談窓口の担当者に指定することも考えられ、企業において適切に判断いただきたい。

問 35 学生が求職活動中にセクシュアルハラスメントを受けた場合、事業主の設置する相談窓口と教育機関が設置する相談窓口のいずれに相談するのが適切なのか。

(答)

- 求職者等は、事業主が設けている相談窓口、キャリアセンター等の教育機関が設置する相談窓口等のいずれへの相談も可能であり(※)、個々の事案の状況等によって、判断いただければよい。

- なお、求職者等セクハラ防止指針においては、事業主の設置する相談窓口に関して、
 - ・ 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
 - ・ 相談対応及び事後対応の際には、相談者のプライバシー保護の措置を講じなければならないこと等を定めている。

- また、求職者等は、事業主の設置する相談窓口への相談を躊躇する場合などには、キャリアセンター等の教育機関が設置する相談窓口や教員等に相談を行うことを望むことも考えられ、同指針においては、学生から相談を受けた相談窓口担当者や教員等から事業主に対して、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情報提供があった場合には、事業主はこれらの情報提供元と連携し、適切に対応することが望ましいものとしている。

(※) そのほか都道府県労働局雇用環境・均等部(室)への相談も可能である。

問 36 求職者に対する面接官からの高圧的な言動といった、パワーハラスメントに類する行為については、どのように対応すべきか。

(答)

- 求職者等セクハラ防止指針6において「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」を規定しているとおり、
- ・ 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
 - ・ 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、求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止措置も参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めること
- が望ましい。

問 37 人員が不足した際のみ中途採用を行うなど、定期的に採用活動をしていない場合でも、全ての措置義務について対応する必要があるのか。

(答)

- 定期的な採用活動を行っておらず、求職者等と労働者が接する機会がない場合は、求職者等セクハラ防止指針4に規定する措置を全て講じていなくとも差し支えないが、採用活動を開始し、求職者等に対する説明会や面接を実施することとなれば、その時点で全ての措置義務を履行する必要がある。

【セクシュアルハラスメント関係】

問 38 自社の雇用する労働者が取引先の社員から性的な言動を受けた場合、セクシュアルハラスメントに該当するのか。

(答)

- 「性的な言動」を行う者は、労働者を雇用する事業主や役員、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。

- そのため、取引先の社員が行う「性的な言動」により、自社の雇用する労働者の就業環境が害される場合には、セクシュアルハラスメントに該当する。

問 39 同性に対する性的な言動はセクシュアルハラスメントには該当しないか。

(答)

- セクハラ防止指針 2(1)に規定しているとおり、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。また、当該被害者の性的指向又はジェンダーアイデンティティにも関わらない。

※ 求職者等セクハラ防止指針 2 (1) においても同様の内容を規定。

【全体】

問 40 各ハラスメント防止指針に記載のある「相談に対応する担当者」と「相談窓口」の関係如何。これらは異なるものか。

(答)

- 各ハラスメント防止指針における「相談窓口」とは、事業主が労働者や求職者等からの相談に対し、適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備の一環として、あらかじめ定めるべき、相談への対応のための窓口を指す。

- 各ハラスメント防止指針においては、「相談窓口」をあらかじめ定めていると認められる例の一つとして、「相談に対応する担当者」をあらかじめ定めていることを挙げている。

- なお、「相談窓口」をあらかじめ定めていると認められる例として、外部の機関に相談への対応を委託することも挙げている。

問 41 労働施策総合推進法や男女雇用機会均等法において、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可能とされているが、この「その他の参考人」には顧客等や求職者等は含まれるのか。

(答)

- 労働施策総合推進法の規定に基づく調停において、調停のために必要があると認めるときに、出頭を求めることが可能とされる参考人には、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に加え、カスタマーハラスメントに係る紛争においては、顧客等も含まれる。
- また、男女雇用機会均等法の規定に基づく調停（※）において、調停のために必要があると認めるときに、出頭を求めることが可能とされる参考人には、関係当事者である労働者が雇用されている事業場に過去に雇用されていた者や同一の事業場で就業する派遣労働者に加え、求職者等も含まれる。

※ 男女雇用機会均等法の規定に基づく調停については、労働者の募集及び採用に係るものは除かれるものであることから、求職者等に対するセクシュアルハラスメントに係る紛争も求職者等は同様に除かれる。