

# 論点（案）別添

(ハラスメントに関する対応の方向性)

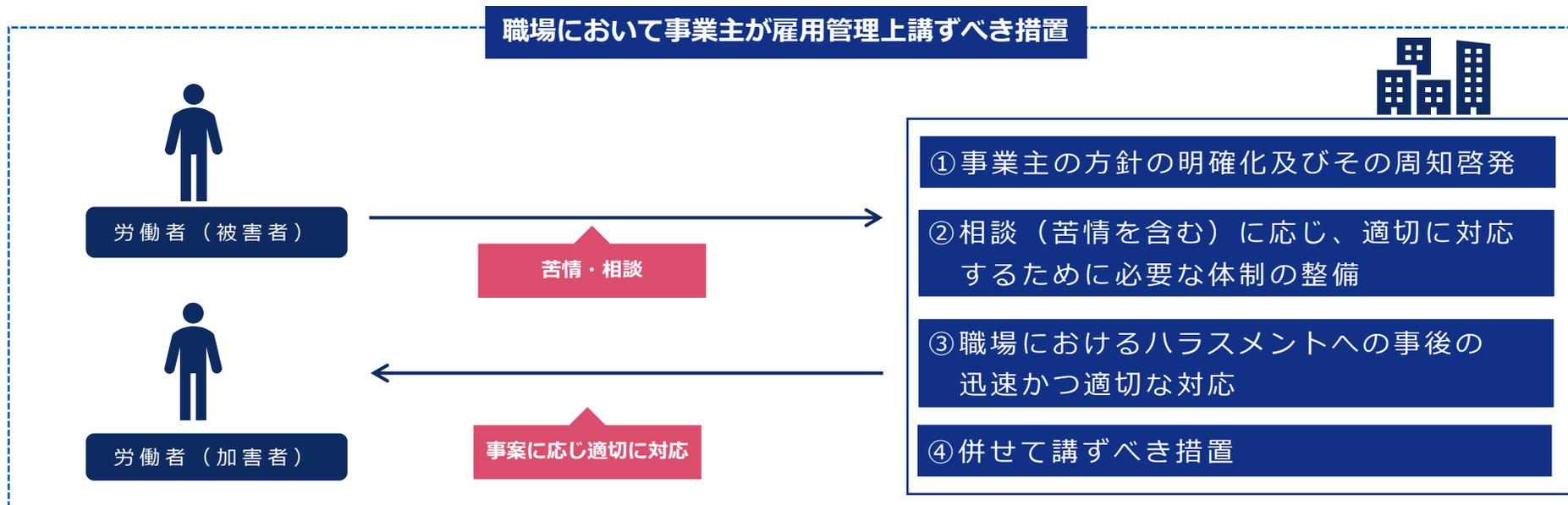
## -目次-

3	ハラスメントの現状と対応の方向性	1
(1)	ハラスメントの現状	1
(2)	カスタマーハラスメント	11
(3)	就活等セクハラ	20

# ○各種ハラスメントの法的位置付け

	措置義務	責務
<b>セクシュアルハラスメント</b>	<p>○男女雇用機会均等法            第十一条 事業主は、職場において行われる性的な言動に対するその雇用する労働者の対応により当該労働者がその労働条件につき不利益を受け、又は当該性的な言動により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。</p>	<p>○男女雇用機会均等法            第十一条の二            2 事業主は、性的言動問題に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる前項の措置に協力するように努めなければならない。</p>
<b>妊娠・出産等に関するハラスメント</b>	<p>○男女雇用機会均等法            第十一条の三 事業主は、職場において行われるその雇用する女性労働者に対する当該女性労働者が妊娠したこと、出産したこと、労働基準法第六十五条第一項の規定による休業を請求し、又は同項若しくは同条第二項の規定による休業をしたことその他の妊娠又は出産に関する事由であつて厚生労働省令で定めるものに関する言動により当該女性労働者の就業環境が害されることのないよう、当該女性労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。</p>	<p>○男女雇用機会均等法            十一条の四            2 事業主は、妊娠・出産等関係言動問題に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる前項の措置に協力するように努めなければならない。</p>
<b>育児休業等に関するハラスメント</b>	<p>○育児・介護休業法            第二十五条 事業主は、職場において行われるその雇用する労働者に対する育児休業、介護休業その他の子の養育又は家族の介護に関する厚生労働省令で定める制度又は措置の利用に関する言動により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。</p>	<p>○育児・介護休業法            第二十五条の二            2 事業主は、育児休業等関係言動問題に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる前項の措置に協力するように努めなければならない。</p>
<b>パワーハラスメント</b>	<p>○労働施策総合推進法            第三十条の二 事業主は、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であつて、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。</p>	<p>○労働施策総合推進法            第三十条の三            2 事業主は、優越的言動問題に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる前項の措置に協力するように努めなければならない。</p>

職場におけるハラスメントを防止するために、事業主が雇用管理上講ずべき措置が指針において定められており、実際に事案が発生した場合、事業主は雇用管理上の措置義務に基づき適切に対応しなければならない。



## 事業主が雇用管理上講ずべき措置の主な内容

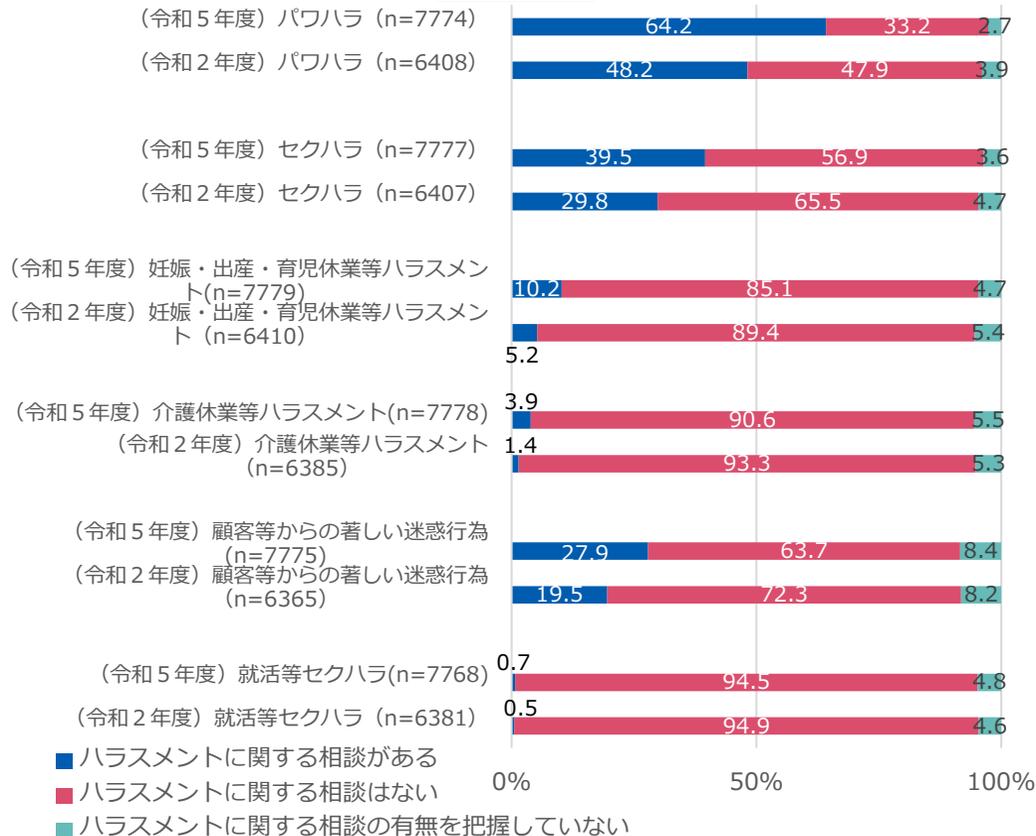
- ① **事業主の方針の明確化及びその周知啓発**：ハラスメントの内容、ハラスメントを行ってはならない旨の方針の明確化、管理監督者を含む労働者への周知啓発。行為者については、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発。
- ② **相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備**：相談窓口の周知。発生のおそれがある場合やハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応。
- ③ **職場におけるハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応**：事実関係を迅速かつ正確に確認。事実関係の確認後は、速やかに被害者に対する配慮のための措置とともに、行為者に対する措置を適切に対応する。再発防止に向けた措置を講ずる。
- ④ **併せて講ずべき措置**：プライバシーを保護するために必要な措置を講じ、労働者に周知。事業主に相談したこと等を理由として、解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発をする。

（根拠法）

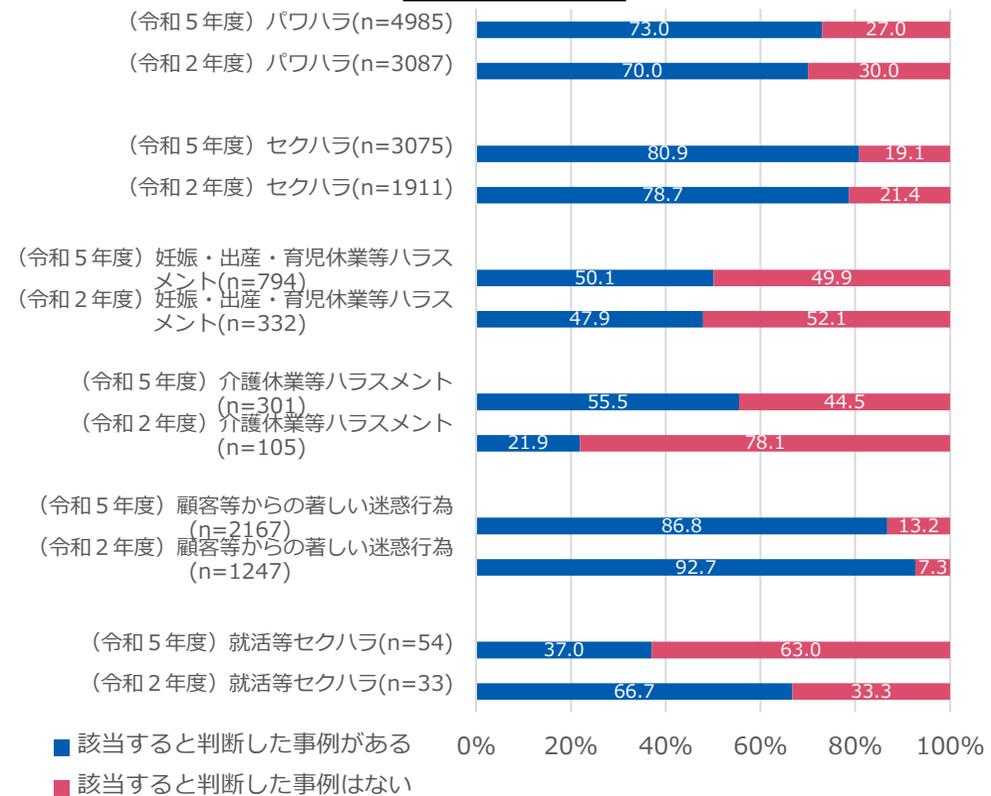
- セクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメント：男女雇用機会均等法    ○育児休業・介護休業等に関するハラスメント：育児・介護休業法  
 ○パワーハラスメント：労働施策総合推進法

- 過去3年間に相談があったと回答した企業割合については、
  - ・ パワハラは64.2% (+16.0%)、セクハラは39.5% (+9.7%)、顧客等からの著しい迷惑行為は27.9% (+8.4%)、妊娠・出産・育児休業等ハラスメントは10.2% (+5.0%)、介護休業等ハラスメントは3.9% (+2.5%)、就活等セクハラは0.7% (+0.3%)であり、
  - ・ 令和2年度に比べて、いずれのハラスメントも増加している。
- 過去3年間に相談があった事例のうち、企業がハラスメントに該当すると判断した事例の有無については、
  - ・ パワハラは73.0% (+3.0%)、セクハラは80.9% (2.2%)、妊娠・出産・育児休業等ハラスメントは50.1% (+2.2%)、介護休業等ハラスメントは55.5% (+33.6%)、顧客等からの著しい迷惑行為は86.8% (-5.9%)、就活等セクハラは37.0% (-29.7%)であり、
  - ・ 令和2年度と比べて、パワハラ、セクハラ、妊娠・出産・育児休業等ハラスメントはほぼ横ばいであるが、介護休業等ハラスメントは増加し、就活等セクハラは減少している。

### 相談の有無



### 該当事例の有無

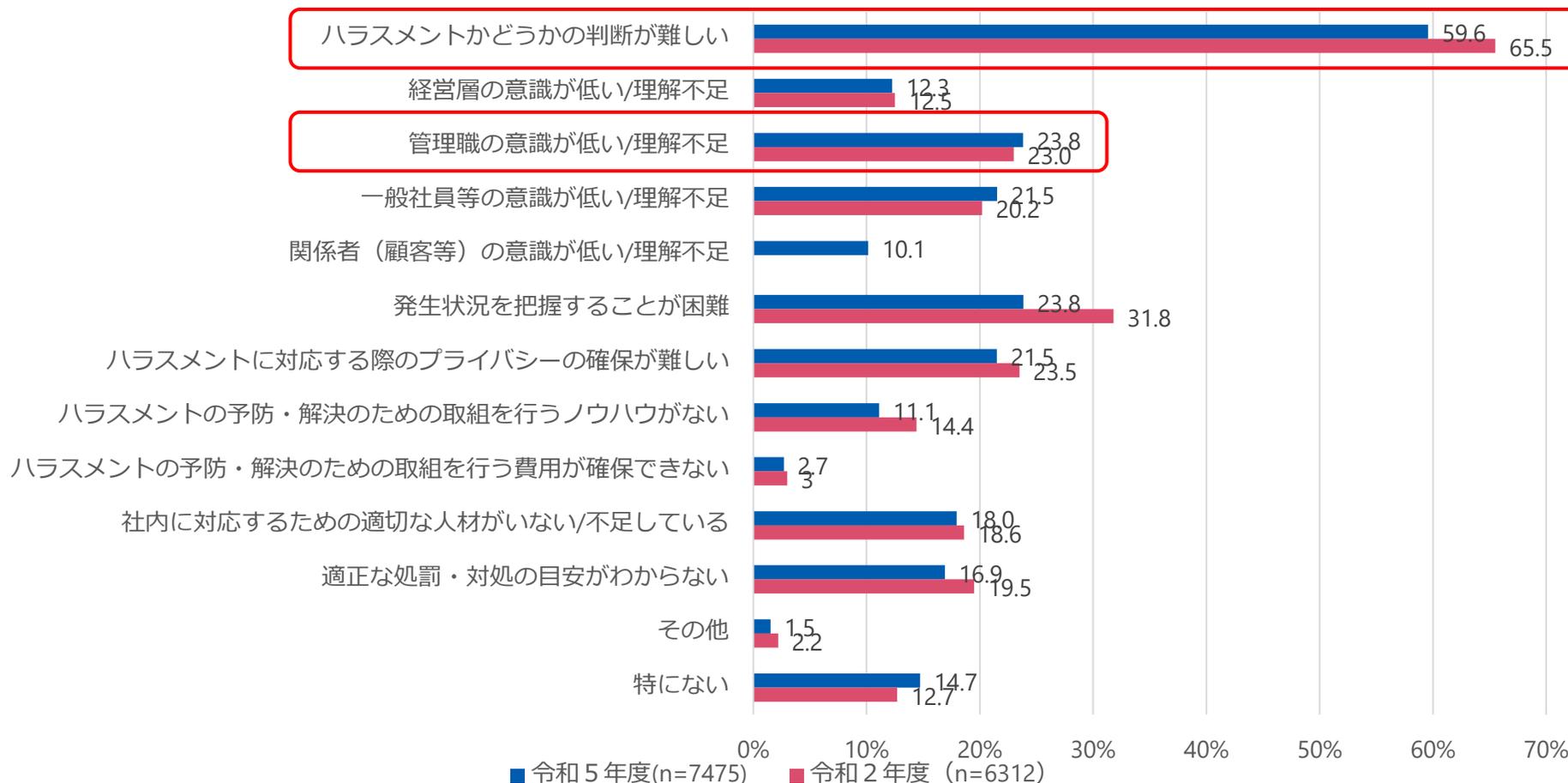


※調査対象：過去3年間に各ハラスメントまたは不利益取り扱いに関する相談を取り扱ったと回答した企業（無回答、無効回答を除く）

## ハラスメントの取組を進める上での課題（企業調査）

- ハラスメントの取組を進める上での課題については、「ハラスメントかどうかの判断が難しい」（59.6%）が最も高く、次いで「管理職の意識が低い/理解不足」と「発生状況を把握することが困難」が同率（23.8%）であり、令和2年度と比べても課題状況は概ね同じである。

### ハラスメントの取組を進める上での課題



※調査対象：1つ以上ハラスメント予防・解決の取組を実施していると回答した企業（従業員規模が「分からない」と回答した企業、無回答、無効回答を除く）

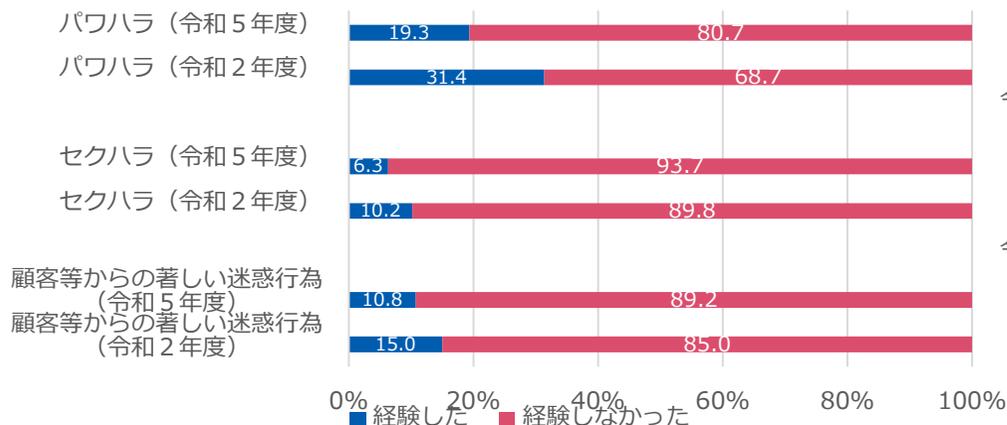
※令和2年度調査では、従業員規模が「分からない」と回答した企業も含んでいる。

※令和2年度調査では「関係者（顧客等）の意識が低い/理解不足」は調査項目としていない。

（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度、令和2年度）

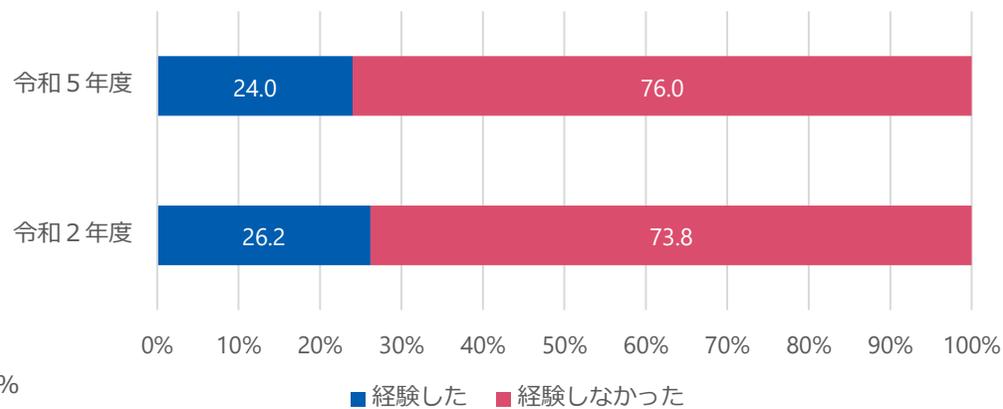
- 過去3年間に勤務先等で各ハラスメントを受けた経験については、パワハラは19.3%（－12.1%）、セクハラは6.3%（－3.9%）、顧客等からの著しい迷惑行為は10.8%（－4.2%）、女性の妊娠・出産・育児休業等ハラスメントは26.1%（－0.2%）、男性の育児休業等ハラスメントは24.0%（－2.2%）、就活等セクハラはインターンシップ中で30.1%、インターンシップ以外の就職活動中で31.9%である。
- 令和2年度と比べて、パワハラ、セクハラ、顧客等からの著しい迷惑行為は減少し、女性の妊娠・出産・育児休業等ハラスメント、男性の育児休業等ハラスメントは横ばい、インターンシップ中及びインターンシップ以外の就職活動中での就活等セクハラは増加している。

### 過去3年間にパワハラ、セクハラ、顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験



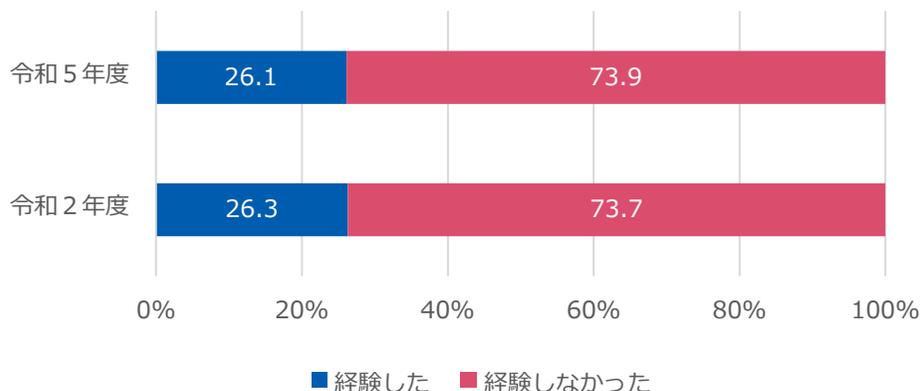
※調査対象：調査に回答した全ての者（n=8000）

### 過去5年間に男性が育児休業等ハラスメントを受けた経験



※調査対象：過去5年間に勤務先で育児に関わる制度を利用しようとした男性労働者（n=500）

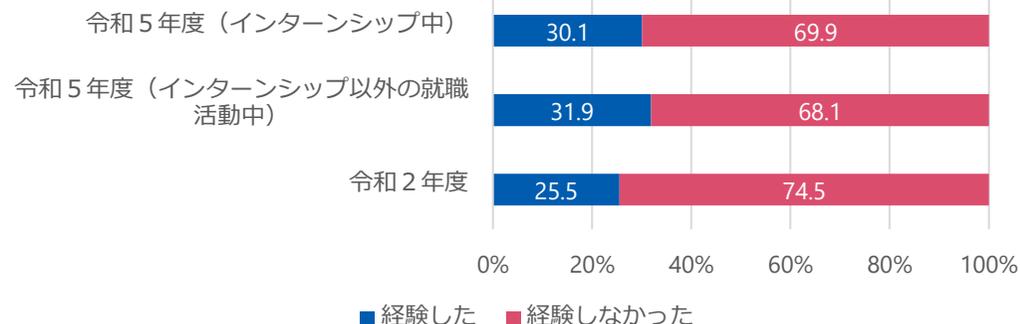
### 過去5年間に女性が妊娠・出産・育児休業等ハラスメントを受けた経験



※調査対象：過去5年間に就業中に妊娠/出産した女性労働者（n=1000）

（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度、令和2年度）

### 就活等セクハラを受けた経験

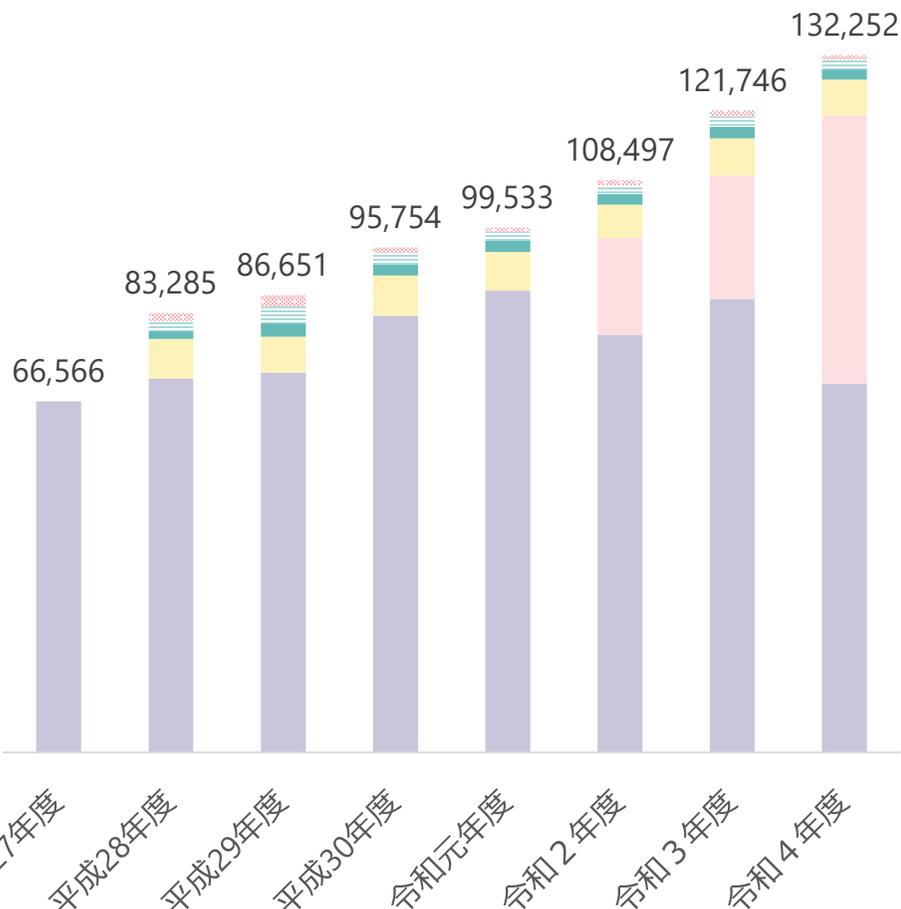


※調査対象：（上）インターンシップに参加したと回答した者（n=758）  
（中央）インターンシップ以外の就職活動を行ったと回答した者（n=737）  
（下）調査に回答した全ての者（n=1000）

※令和2年度調査では、インターンシップ以外の就職活動中の経験と、インターンシップ中の経験を分けて調査している。

## 都道府県労働局へのハラスメントに関する相談件数の状況

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



	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
育児・介護休業法における介護休業等に関するハラスメントの防止措置に関する相談件数	1,463	2,107	1,136	832	941	1,104	896
育児・介護休業法における育児休業等に関するハラスメントの防止措置に関する相談件数	1,968	3,163	2,074	1,677	1,625	1,998	1,809
男女雇用機会均等法における妊娠・出産等に関するハラスメントに関する相談件数	1,411	2,506	2,108	2,131	2,041	2,174	1,926
男女雇用機会均等法におけるセクシュアルハラスメントに関する相談件数	7,526	6,808	7,639	7,323	6,337	7,070	6,849
労働施策総合推進法におけるパワーハラスメントに関する相談件数	—	—	—	—	18,363	23,366	50,840
個紛法におけるいじめ・嫌がらせに関する相談件数	70,917	72,067	82,797	87,570	79,190	86,034	69,932
合計	83,285	86,651	95,754	99,533	108,497	121,746	132,252

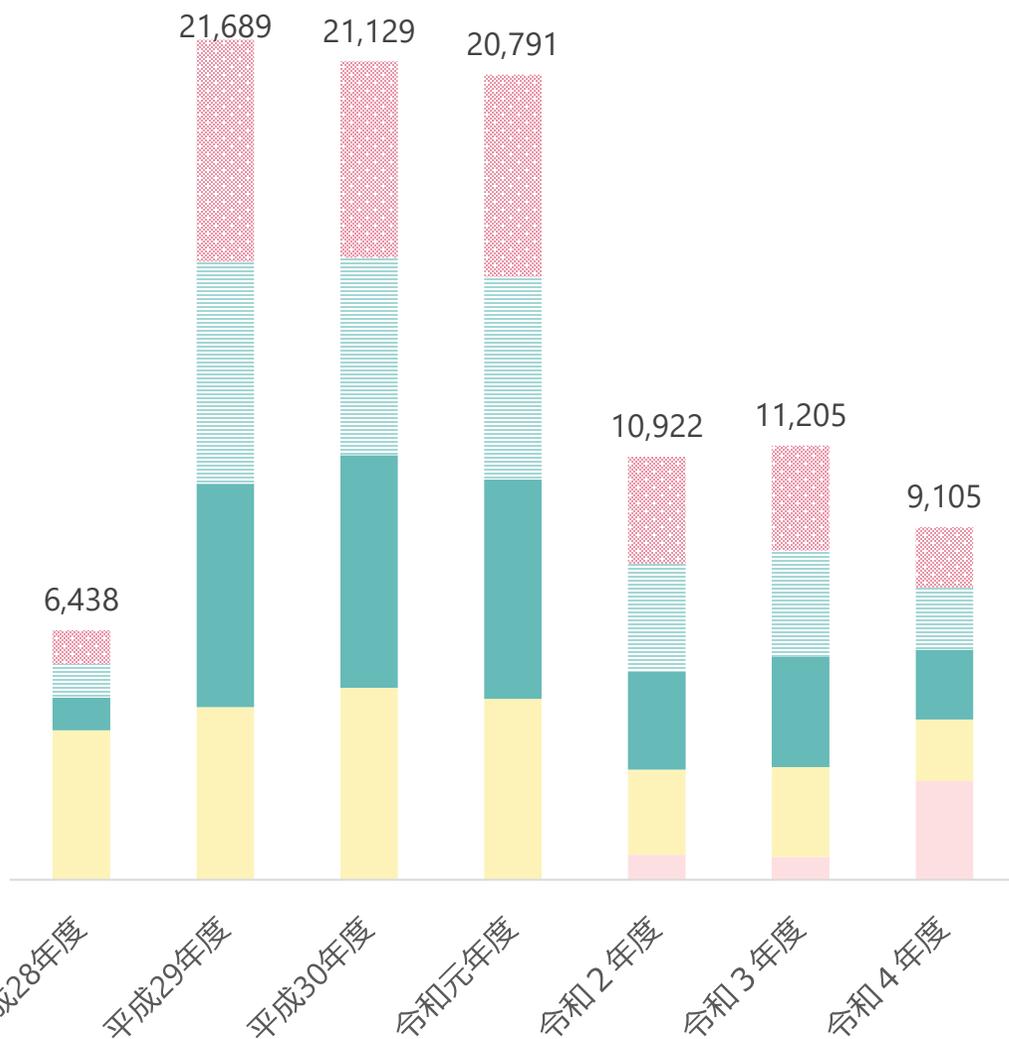
(資料出所) 厚生労働省「都道府県労働局雇用環境・均等部(室)における法施行状況について」より、厚生労働省雇用環境・均等局作成

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

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

## 都道府県労働局におけるハラスメントに関する是正指導件数の状況

- 都道府県労働局でのハラスメントに関する是正指導件数は、パワーハラスメントに関するものが最も多く、次いで妊娠・出産等に関するハラスメントに関するものが増えている。（令和4年度）



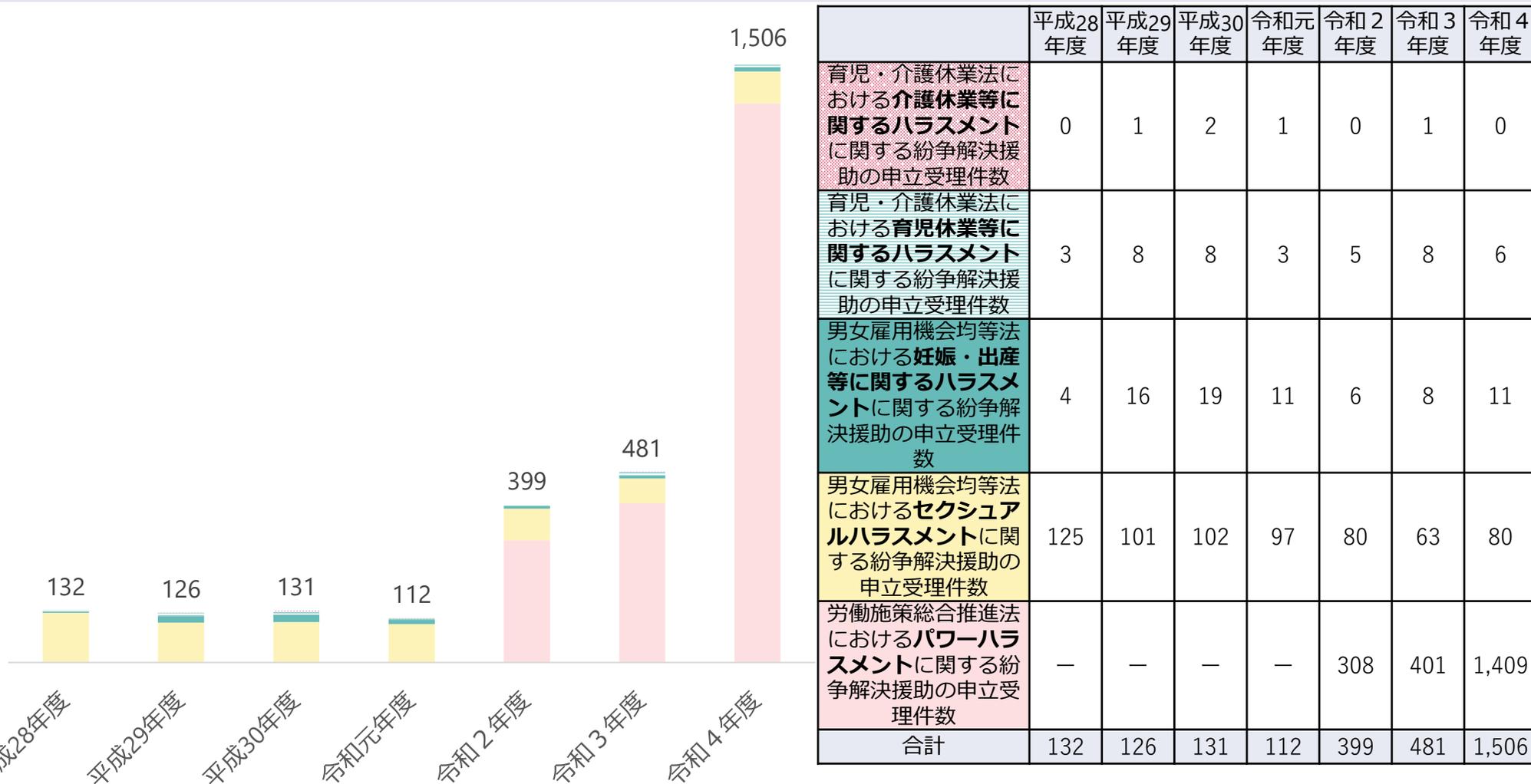
	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
育児・介護休業法における介護休業等に関するハラスメントに関する是正指導件数	868	5,726	5,071	5,222	2,766	2,707	1,557
育児・介護休業法における育児休業等に関するハラスメントに関する是正指導件数	870	5,741	5,097	5,236	2,787	2,749	1,606
男女雇用機会均等法における妊娠・出産等に関するハラスメントに関する是正指導件数	840	5,764	6,008	5,662	2,526	2,847	1,805
男女雇用機会均等法におけるセクシュアルハラスメントに関する是正指導件数	3,860	4,458	4,953	4,671	2,198	2,313	1,591
労働施策総合推進法におけるパワーハラスメントに関する是正指導件数	—	—	—	—	645	589	2,546
合計	6,438	21,689	21,129	20,791	10,922	11,205	9,105

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

※ 令和2年6月1日より、職場におけるパワーハラスメント防止対策を規定する労働施策総合推進法が施行され、大企業に対して義務付け（中小企業は令和4年3月31日まで努力義務）られたことから、パワーハラスメントに関する件数は、令和2年度より集計されている。

# ハラスメントに関する都道府県労働局長への紛争解決援助の申立受理件数の状況

- ハラスメントに関する都道府県労働局長への紛争解決援助の申立受理件数は、パワーハラスメントに関するものが最も多く、次いでセクシュアルハラスメントに関するものが増えている。

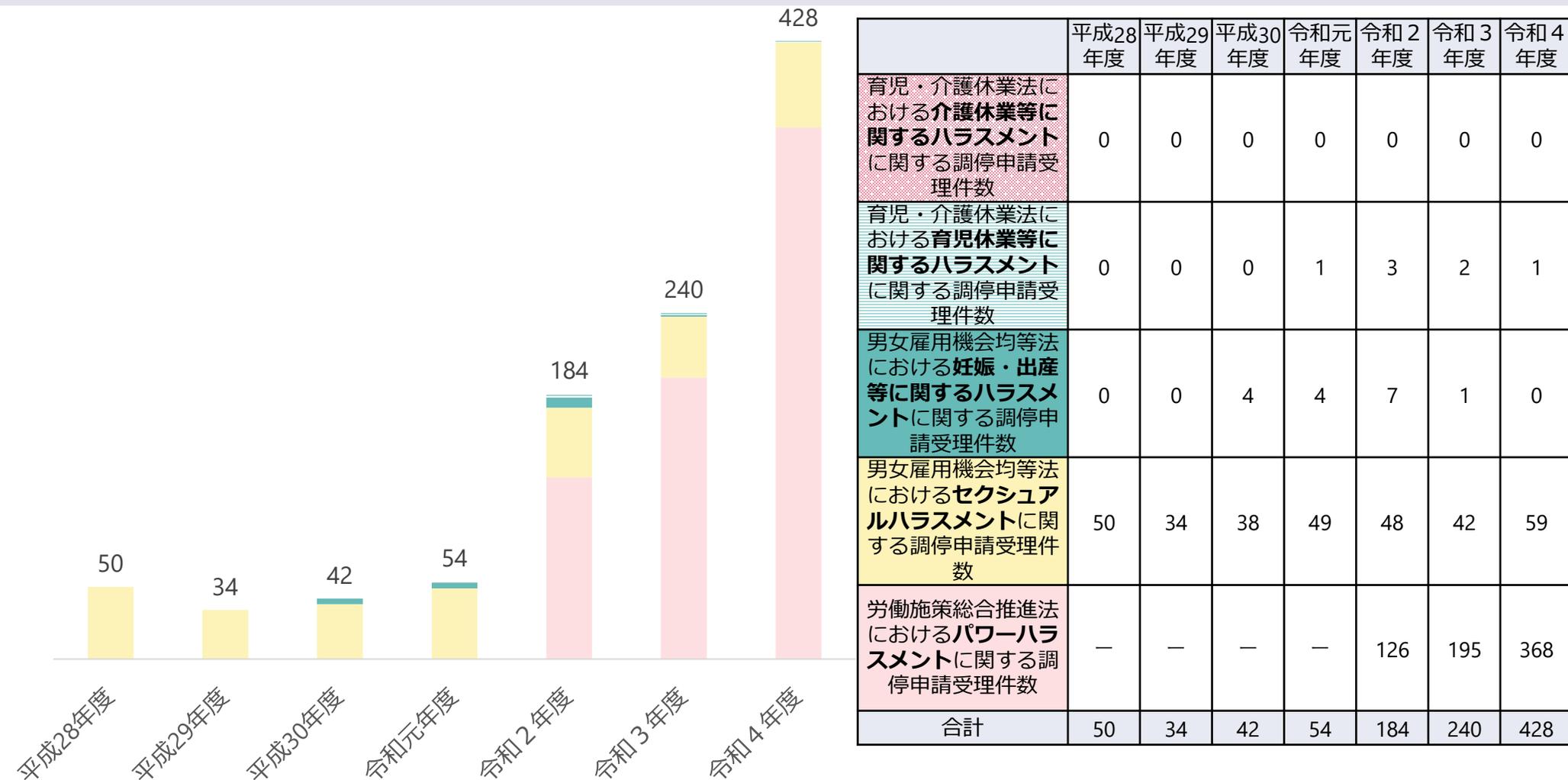


(資料出所) 厚生労働省「都道府県労働局雇用環境・均等部(室)における法施行状況について」より、厚生労働省雇用環境・均等局作成

※ 令和2年6月1日より、職場におけるパワーハラスメント防止対策を規定する労働施策総合推進法が施行され、大企業に対して義務付け(中小企業は令和4年3月31日まで努力義務)られたことから、パワーハラスメントに関する件数は、令和2年度より集計されている。

## 都道府県労働局におけるハラスメントに関する調停申請受理件数の状況

- 都道府県労働局でのハラスメントに関する調停申請受理件数は、パワーハラスメントに関するものが最も多く、次いでセクシュアルハラスメントに関するものが多くなっている。



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

※ 令和2年6月1日より、職場におけるパワーハラスメント防止対策を規定する労働施策総合推進法が施行され、大企業に対して義務付け(中小企業は令和4年3月31日まで努力義務)られたことから、パワーハラスメントに関する件数は、令和2年度より集計されている。

# 規制改革推進に関する中間答申（抄） （令和5年12月26日 規制改革推進会議）

## Ⅱ 各個別分野における実施事項

### 3. 良質な雇用を実現する

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

使用者が、労働者に対し、当該労働者の自由な意思に反して当該使用者の商品・サービスを購入させること（以下「自爆営業」という。）が労働者に経済的損失や精神的苦痛を与える行為であり、多くの分野で長年発生しているとの指摘を踏まえ、次の取組を講ずる。

- a 厚生労働省は、自爆営業に係る関係法令上の論点を整理した上で、労働基準法（昭和22年法律第49号）、労働契約法（平成19年法律第128号）及び民法（明治29年法律第89号）上違法となり得る自爆営業の類型や、パワーハラスメントに該当し得る自爆営業に関連する使用者等の言動の例を明確に示す。また、上記の内容や、具体的な相談先を分かりやすく示したパンフレットを作成する等、企業及び労働者の双方に周知を行う。
- b 厚生労働省は、職場における自爆営業に関連する使用者等の言動がパワーハラスメントの3要素（労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和41年法律第132号。以下「労推法」という。）第30条の2第1項に規定する、職場において行われる①優越的な関係を背景とした言動、②業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの、③労働者の就業環境が害されるもの）を満たす場合は、パワーハラスメントに該当する可能性があることに鑑み、使用者及び労働者にその旨を周知する観点から、事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和2年厚生労働省告示第5号。以下「パワハラ防止指針」という。）の改正について労働政策審議会において検討を開始する。
- c 厚生労働省は、パワーハラスメントに該当し得る自爆営業に関連する使用者等の言動について労働者等から相談が寄せられた場合、パワハラ防止指針に定める事業主の雇用管理上講ずべき措置について、必要と認められるときは、当該事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発、相談に応じ適切に対応するための体制整備、発生後の迅速かつ適切な対応といった必要な方策を講ずるよう、労推法に基づく助言・指導を行うこととする。
- d 自爆営業の発生原因が業界等の風習や慣習にある場合があることや、事業所管府省が自爆営業の実態について直接的に把握することが必ずしも容易ではないことを踏まえ、厚生労働省は、自爆営業に関連して生じた労働問題の相談について、その件数や相談内容を業界別に整理した上で、当該業界に係る自爆営業の抑止に資するよう事業所管府省に情報共有する。
- e 事業所管府省は、厚生労働省と連携し、dの情報共有を受けた場合は、必要に応じて、当該業界等の風習や慣習の是正その他の自爆営業を抑止するための取組を府省横断的に推進する。

# パワハラ防止指針における「顧客等からの著しい迷惑行為」

- 「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）において、顧客等からの著しい迷惑行為に関し、事業主が行うことが望ましい取組の内容が規定されている。

## 「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（抄）

### 7 事業主が他の事業主の雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関し行うことが望ましい取組の内容

事業主は、取引先等の他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）により、その雇用する労働者が就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮として、例えば、(1)及び(2)の取組を行うことが望ましい。また、(3)のような取組を行うことも、その雇用する労働者が被害を受けることを防止する上で有効と考えられる。

#### (1) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

事業主は、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関する労働者からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備として、4(2)イ及びロの例も参考にしつつ、次の取組を行うことが望ましい。また、併せて、労働者が当該相談をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発することが望ましい。

イ 相談先（上司、職場内の担当者等）をあらかじめ定め、これを労働者に周知すること。

ロ イの相談を受けた者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。

#### (2) 被害者への配慮のための取組

事業主は、相談者から事実関係を確認し、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為が認められた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための取組を行うことが望ましい。

（被害者への配慮のための取組例）

事案の内容や状況に応じ、被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、著しい迷惑行為を行った者に対する対応が必要な場合に一人で対応させない等の取組を行うこと。

#### (3) 他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為による被害を防止するための取組

(1)及び(2)の取組のほか、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為からその雇用する労働者が被害を受けることを防止する上では、事業主が、こうした行為への対応に関するマニュアルの作成や研修の実施等の取組を行うことも有効と考えられる。また、業種・業態等によりその被害の実態や必要な対応も異なる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効果的と考えられる。

○令和2年1月、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）が策定され、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」）に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められ、カスタマーハラスメント対策の強化は急務。

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

## マニュアルの基本構成

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

## ＜マニュアルが対象とする「カスタマーハラスメント」のイメージ＞

**○顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの**

## 「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

## 「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

- （要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの）
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
  - ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
  - ・威圧的な言動
  - ・土下座の要求
  - ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動等（要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの）
  - ・商品交換の要求
  - ・金銭補償の要求
  - ・謝罪の要求（土下座を除く）



## カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み

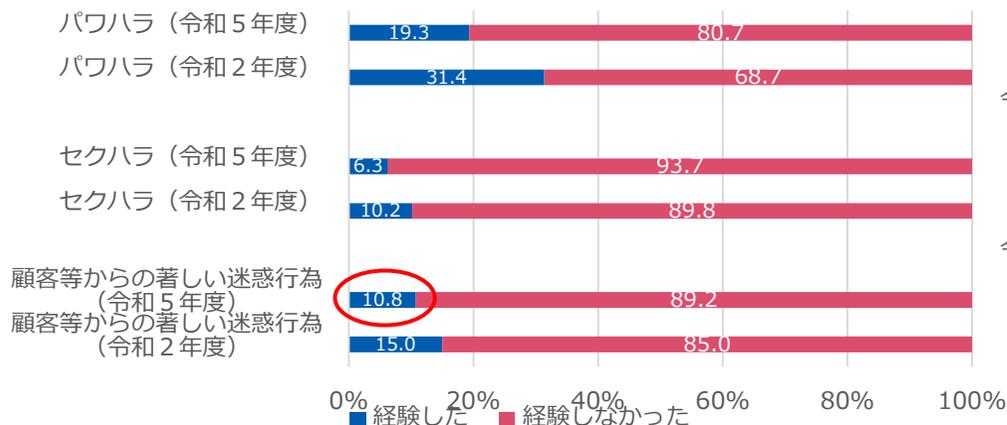
- ① **事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発**
  - ・組織のトップが、カスタマーハラスメント対策への取組の基本方針・基本姿勢を明確に示す。
- ② **従業員（被害者）のための相談対応体制の整備**
- ③ **対応方法、手順の策定**
- ④ **社内対応ルールの従業員等への教育・研修**
  - ・顧客等からの迷惑行為、悪質なクレームへの社内における具体的な対応について、従業員を教育する。
- ⑤ **事実関係の正確な確認と事案への対応**
  - ・カスタマーハラスメントに該当するか否かを判断するため、顧客、従業員等からの情報を基に、その行為が事実であるかを確かな証拠・証言に基づいて確認する。

等



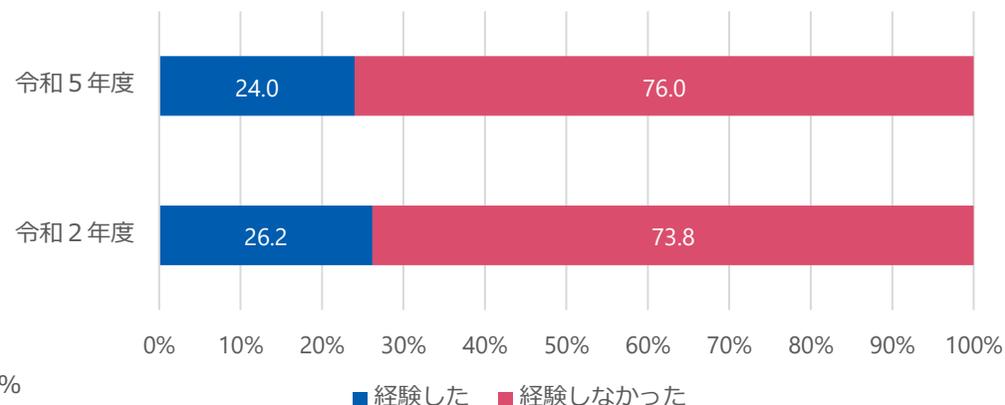
- 過去3年間に勤務先等で各ハラスメントを受けた経験については、パワハラは19.3%（-12.1%）、セクハラは6.3%（-3.9%）、顧客等からの著しい迷惑行為は10.8%（-4.2%）、女性の妊娠・出産・育児休業等ハラスメントは26.1%（-0.2%）、男性の育児休業等ハラスメントは24.0%（-2.2%）、就活等セクハラはインターンシップ中で30.1%、インターンシップ以外の就職活動中で31.9%である。
- 令和2年度と比べて、パワハラ、セクハラ、顧客等からの著しい迷惑行為は減少し、女性の妊娠・出産・育児休業等ハラスメント、男性の育児休業等ハラスメントは横ばい、インターンシップ中及びインターンシップ以外の就職活動中での就活等セクハラは増加している。

### 過去3年間にパワハラ、セクハラ、顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験



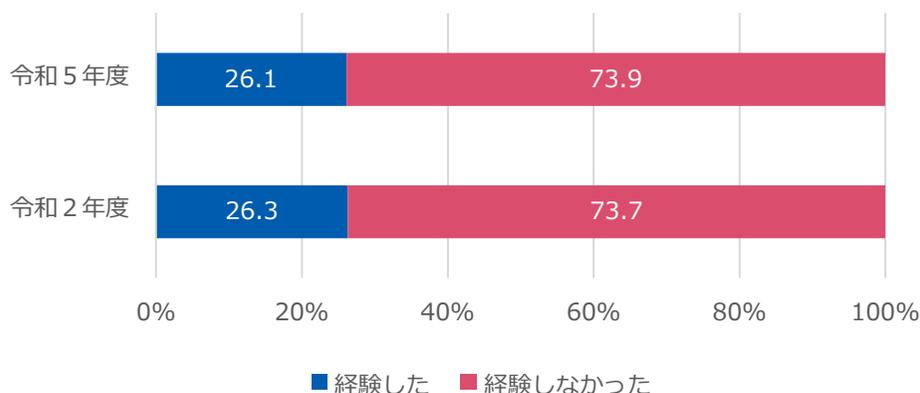
※調査対象：調査に回答した全ての者（n=8000）

### 過去5年間に男性が育児休業等ハラスメントを受けた経験



※調査対象：過去5年間に勤務先で育児に関わる制度を利用しようとした男性労働者（n=500）

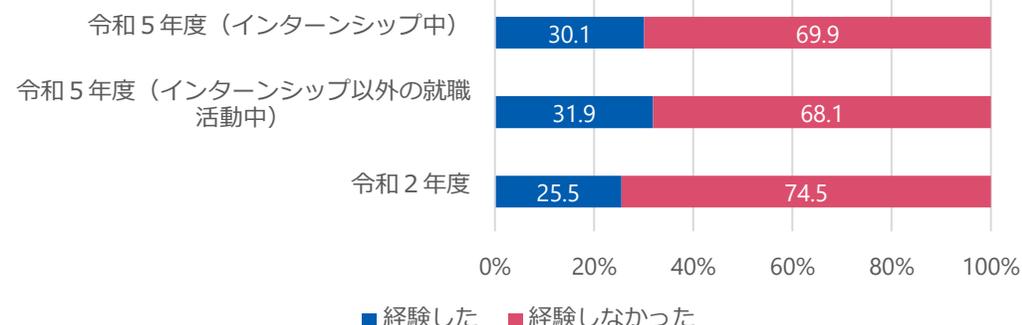
### 過去5年間に女性が妊娠・出産・育児休業等ハラスメントを受けた経験



※調査対象：過去5年間に就業中に妊娠/出産した女性労働者（n=1000）

（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度、令和2年度）

### 就活等セクハラを受けた経験



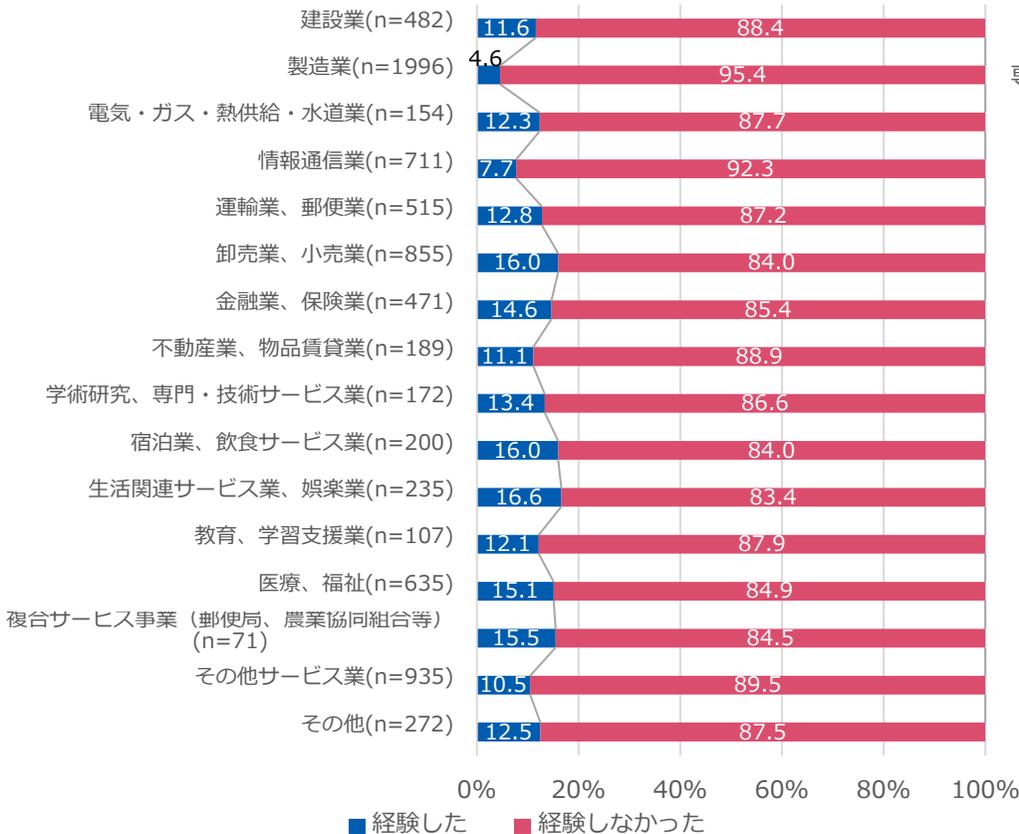
※調査対象：（上）インターンシップに参加したと回答した者（n=758）  
（中央）インターンシップ以外の就職活動を行ったと回答した者（n=737）  
（下）調査に回答した全ての者（n=1000）

※令和2年度調査では、インターンシップ以外の就職活動中の経験と、インターンシップ中の経験を分けて調査している。

# 顧客等からの著しい迷惑行為の経験状況に関する業種別等の特徴（労働者等調査）

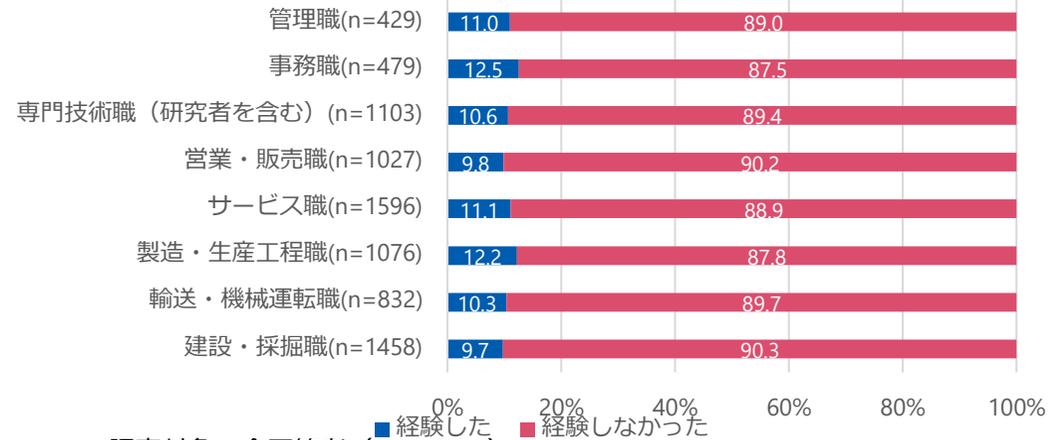
- 労働者が過去3年間に受けた顧客等からの著しい迷惑行為について、業種別に割合が高い上位3つの業種を見ると、「生活関連サービス業、娯楽業」（16.6%）、「卸売業、小売業」（16.0%）、「宿泊業、飲食サービス業」（16.0%）である。
- 職種別に見ると、顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験においては職種ごとに大きな差はないが、接客頻度別に見ると、顧客等と接する頻度が多いほど迷惑行為を受けた割合が高い。

## 過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験（業種別）



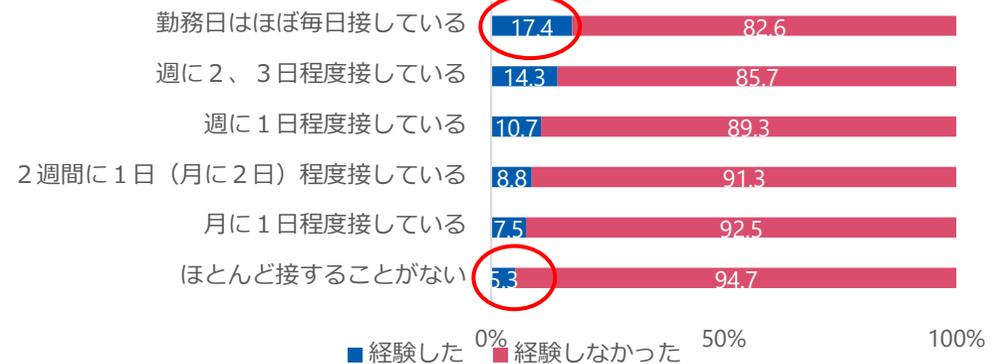
※調査対象：調査に回答した全ての者 (n=8000)  
 (資料出所) 厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」(令和5年度)

## 過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験（職種別）



※調査対象：全回答者 (n=8,000)

## 過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験（接客頻度別）

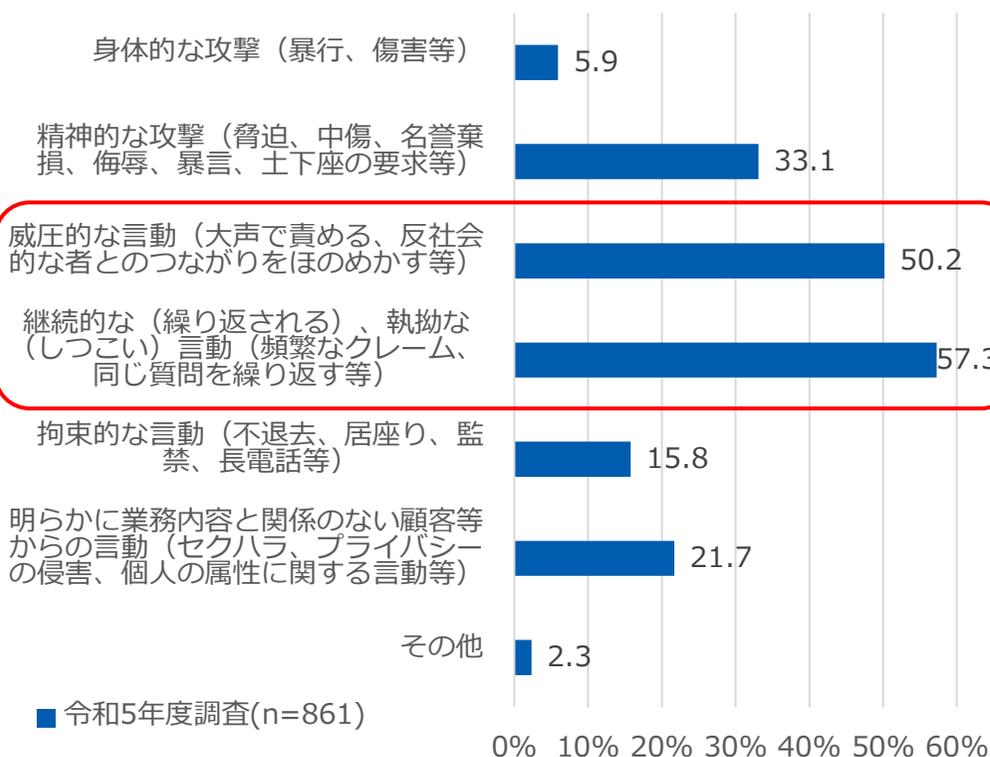


※調査対象：全回答者(n=8,000)

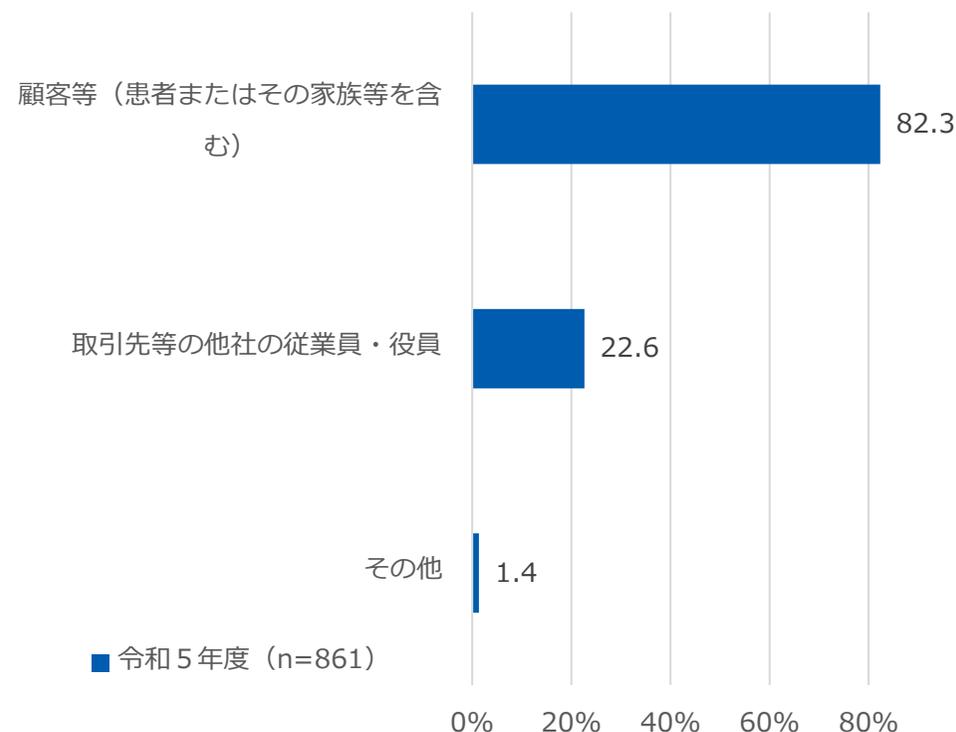
## 顧客等からの著しい迷惑行為の内容・行為者（労働者等調査）

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

顧客等からの著しい迷惑行為の内容



顧客等からの著しい迷惑行為の行為者



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

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

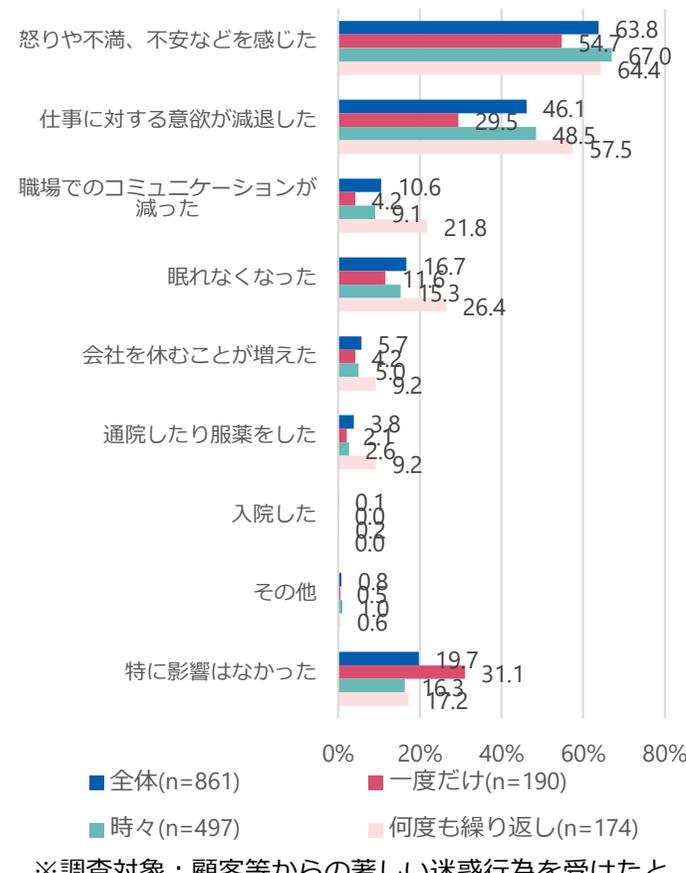
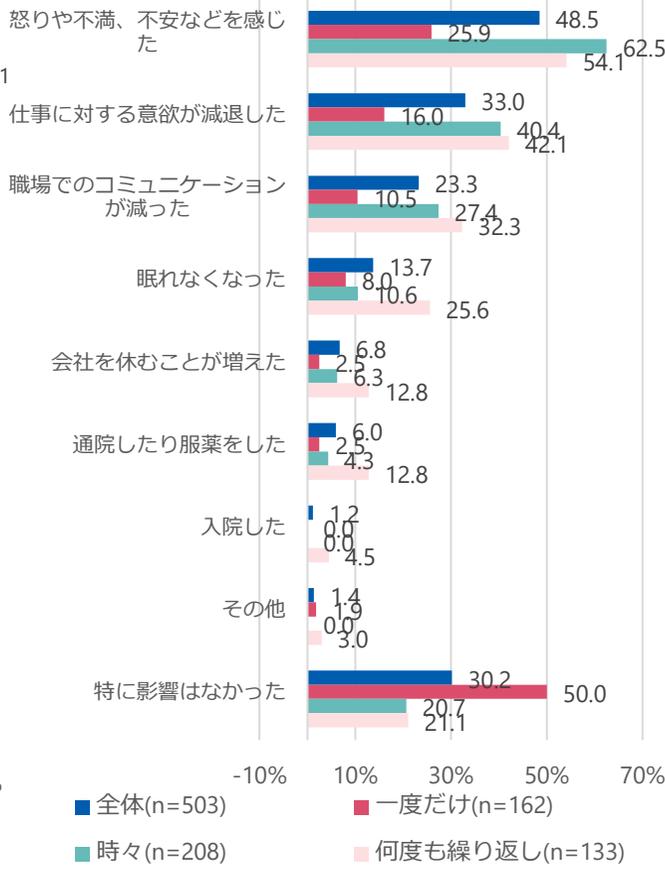
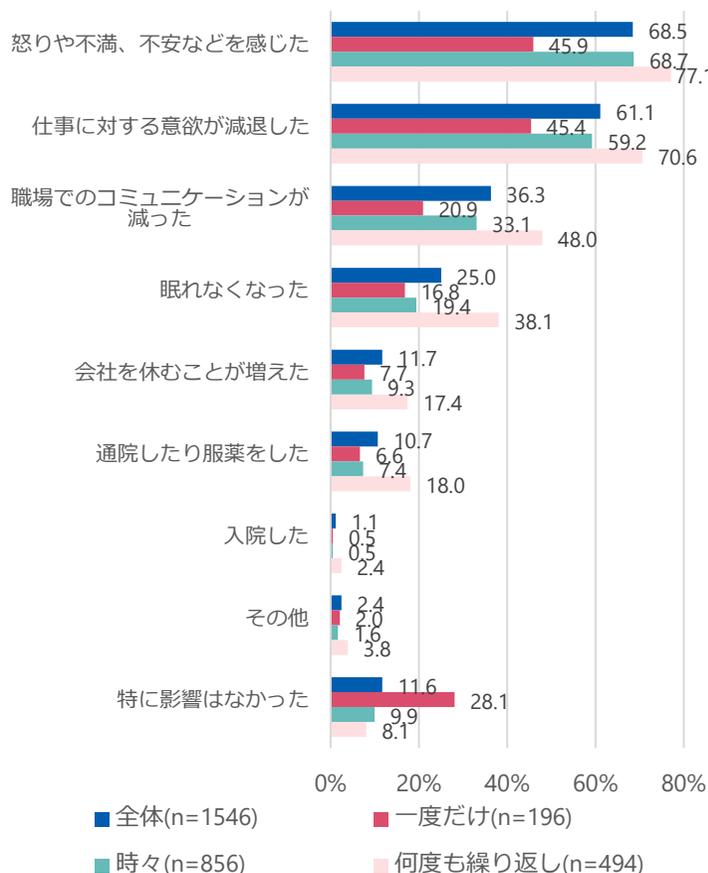
# ハラスメントを受けた労働者の心身への影響（労働者等調査）

- いずれのハラスメントにおいても、
  - ・ハラスメントを受けた経験が「一度だけ」であっても、「怒りや不満、不安などを感じた」や「仕事に対する意欲が減退した」などの心身への影響が多く見られ、
  - ・ハラスメントを受けた頻度が多くなるほど、「眠れなくなった」、「会社を休むことが増えた」、「通院したり服薬をした」などにより深刻な心身への影響が高まっている。

**パワハラを受けたことによる心身への影響（経験頻度別）**

**セクハラを受けたことによる心身への影響（経験頻度別）**

**顧客等からの著しい迷惑行為を受けたことによる心身への影響（経験頻度別）**



※調査対象：パワハラを受けたと回答した者(n=1,546)  
 (資料出所) 厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」

※調査対象：セクハラを受けたと回答した者(n=503)  
 (令和5年度)

※調査対象：顧客等からの著しい迷惑行為を受けたと回答した者(n=861)

## 労災認定基準等の改正

- 令和5年9月1日に労働者災害補償保険制度の「業務による心理的負荷評価表」に、令和6年2月14日には国家公務員災害補償制度の「公務に関連する負荷の分析表」に、顧客等からの著しい迷惑行為（いわゆるカスタマーハラメント）が追加された。

### 民間企業労働者を対象とした労働者災害補償保険制度

#### 【労災認定基準の改正（令和5年9月1日）】

- 「心理的負荷による精神障害の認定基準」を改正（※）し、「業務による心理的負荷評価表」の「具体的出来事」に以下を規定。  
（※）心理的負荷による精神障害の認定基準について（令和5年9月1日付け基発0901第2号）

（対人関係）

#### ・顧客や取引先、施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた

※心理的負荷の総合評価の視点として、

- ・迷惑行為に至る経緯や状況等
- ・迷惑行為の内容、程度、顧客等（相手方）との職務上の関係等
- ・反復・継続など執拗性の状況
- ・その後の業務への支障等
- ・会社の対応の有無及び内容、改善の状況等

### 国家公務員災害補償制度

#### 【公務上災害認定指針の改正（令和6年2月14日）】

- 「精神疾患等の公務上災害の認定指針」を改正（※）し、「公務に関連する負荷の分析表」の「出来事例」に以下を規定。  
（※）「精神疾患等の公務上災害の認定について」の一部改正について（通知）（令和6年2月14日職補-30）

（対人関係等の職場環境）

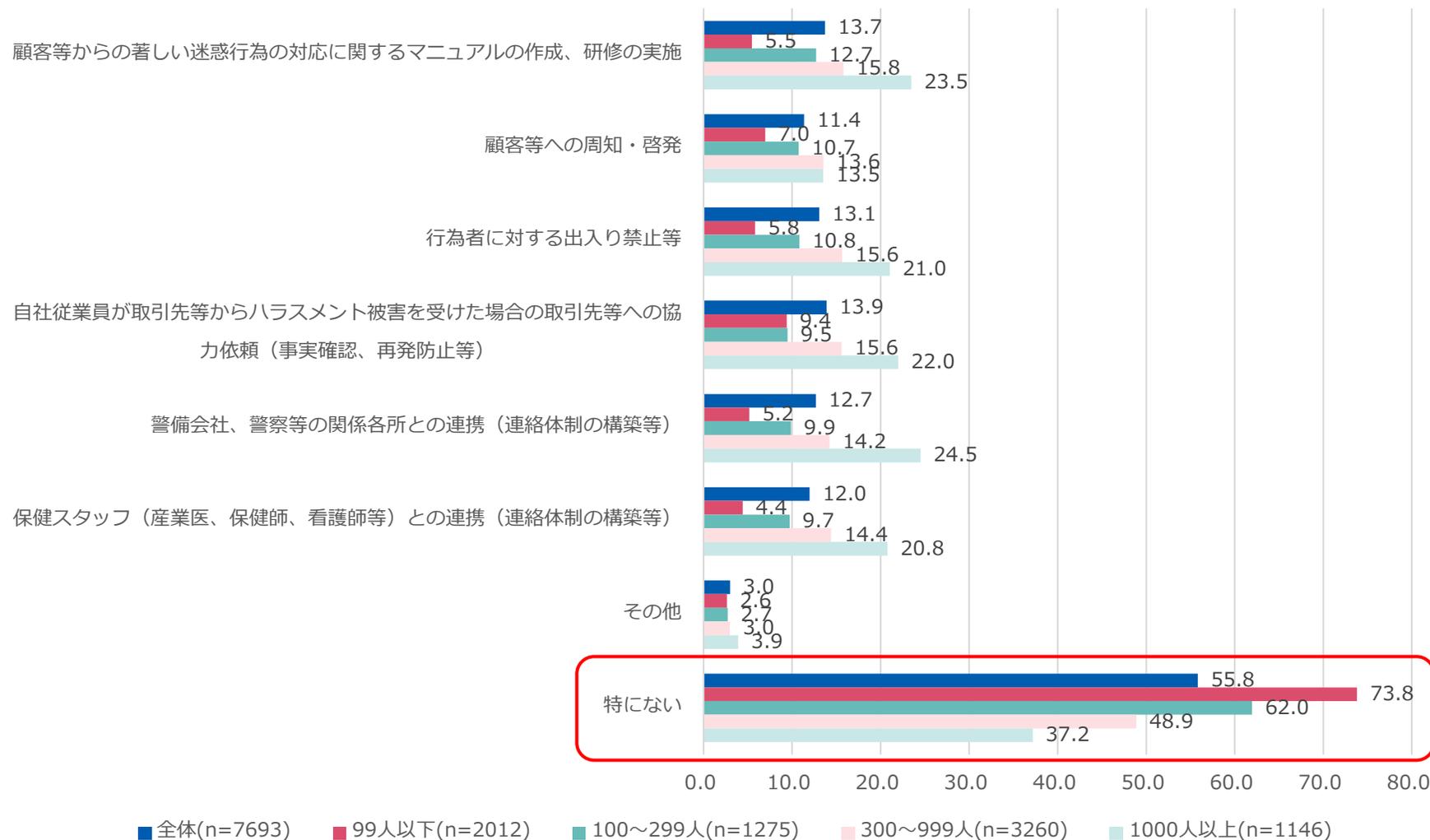
#### ・組織外の者から業務に関連して迷惑行為を受けた

※過重な負担となる可能性のある業務例として、

- ・組織外の者から、人格や人間性を否定するような言動を反復・継続するなどして執拗に受けた場合
- ・組織外の者から、威圧的な言動など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著しい迷惑行為（暴行・脅迫・ひどい暴言・著しく不当な要求等）を反復・継続するなどして執拗に受けた場合

## 顧客等からの著しい迷惑行為に関する取組（企業調査）

- 顧客等からの著しい迷惑行為に対する取組が「特にない」としている企業は、従業員規模1000人以上の企業において37.2%、300～999人規模企業において48.9%、100～299人規模企業において62.0%、99人以下規模企業において73.8%である。



※調査対象：全企業（従業員規模が「分からない」と回答した企業を除く）  
 （資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

## 顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験（労働者等調査）

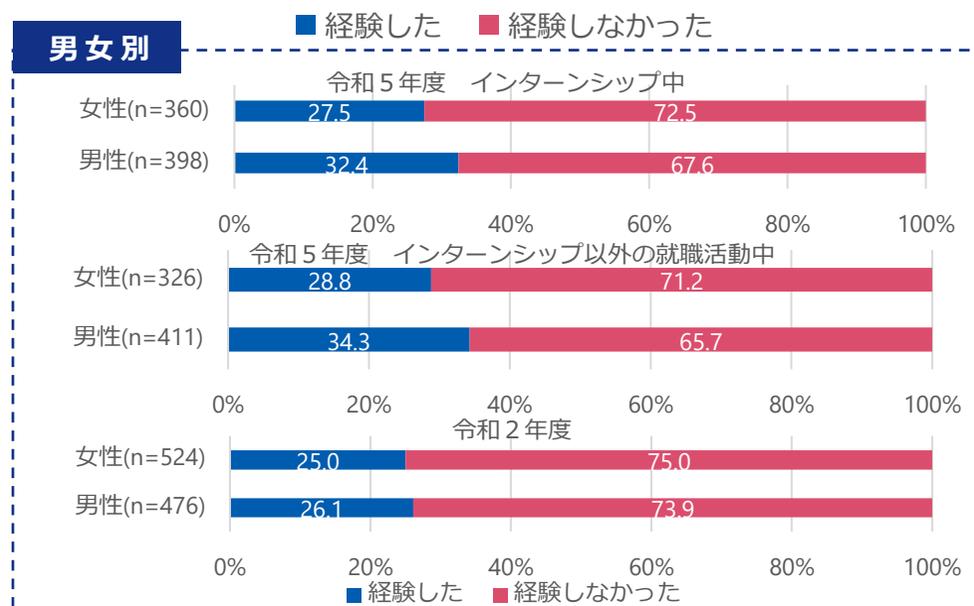
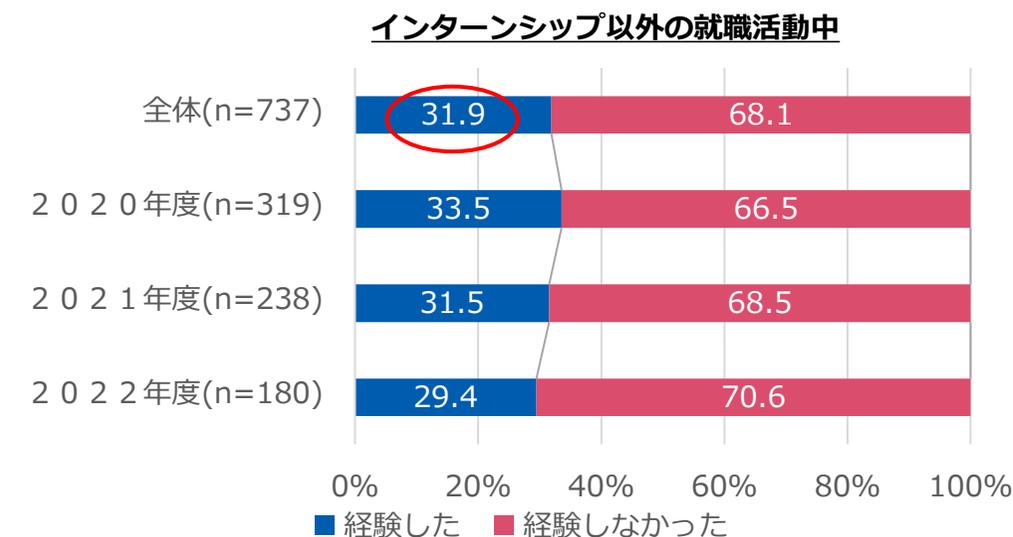
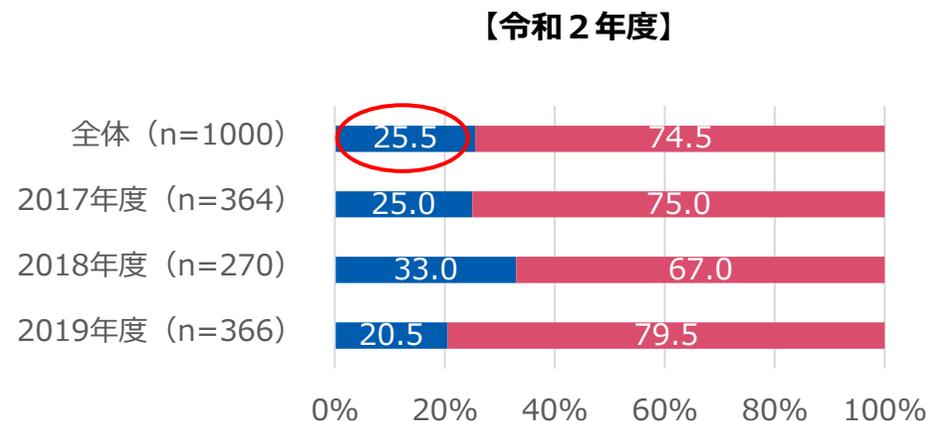
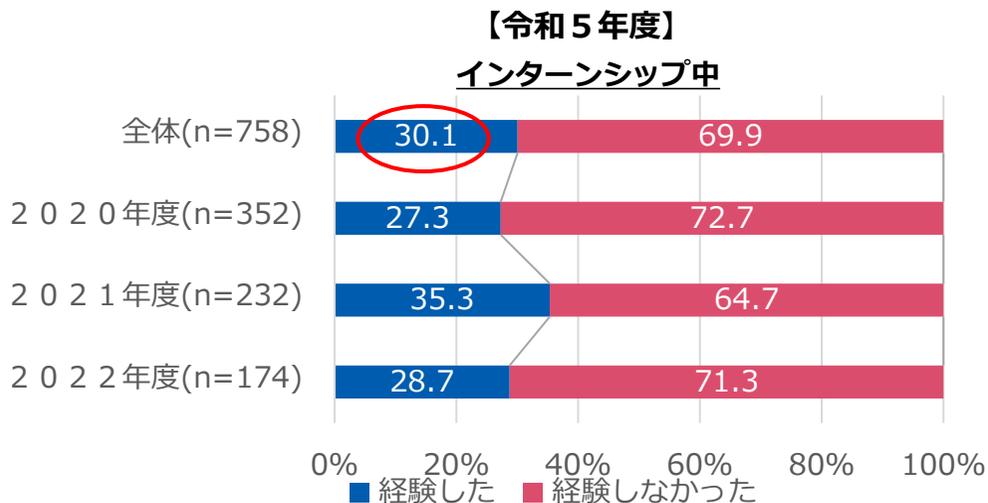
- 勤務先が顧客等からの著しい迷惑行為の予防・解決に積極的に取り組んでいる場合の方が、勤務先が顧客等からの著しい迷惑行為の予防・解決にあまり取り組んでいない場合と比べると、顧客等からの著しい迷惑行為を経験した者の割合が少ない。



※調査対象：全回答者（無回答・無効回答を除く）

（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

- 令和5年度では、就活等セクハラを受けた経験のある者の割合は、令和2年度に比べて増加している。
- 男女別に見ると、インターンシップ中、インターンシップ以外の就職活動中どちらにおいても、男性・女性ともに一定程度見受けられる。



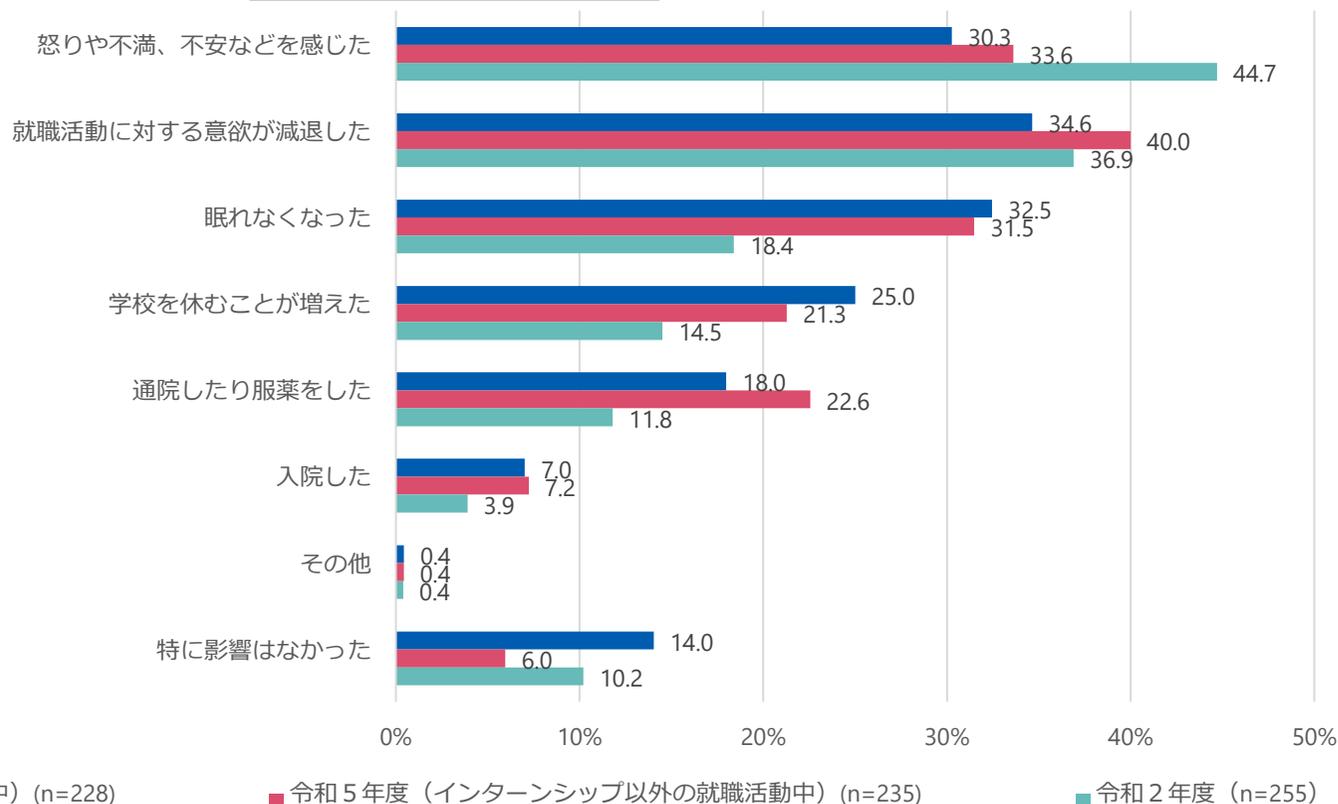
※調査対象：調査に回答した全ての者（n=1000）

※令和2年度調査では、就職活動中のセクハラと、インターンシップ参加中のセクハラの経験について、分けずに集計している。

（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度、令和2年度）

- 過去3年間に勤務先でハラスメントを受けた経験があると回答した労働者の心身への影響について、
  - ・ 就活等セクハラでは、インターンシップ中とインターン以外の就職活動の両場面で「怒りや不満、不安などを感じた」、「就職活動に対する意欲が減退した」、「眠れなくなった」が上位3つを占める。
- 傾向としては、
  - ・ 就活等セクハラについては、「怒りや不満、不安などを感じた」は減少しているものの、「眠れなくなった」、「学校を休むことが増えた」、「通院したり服薬をした」は増加している。

就活等セクハラの影響



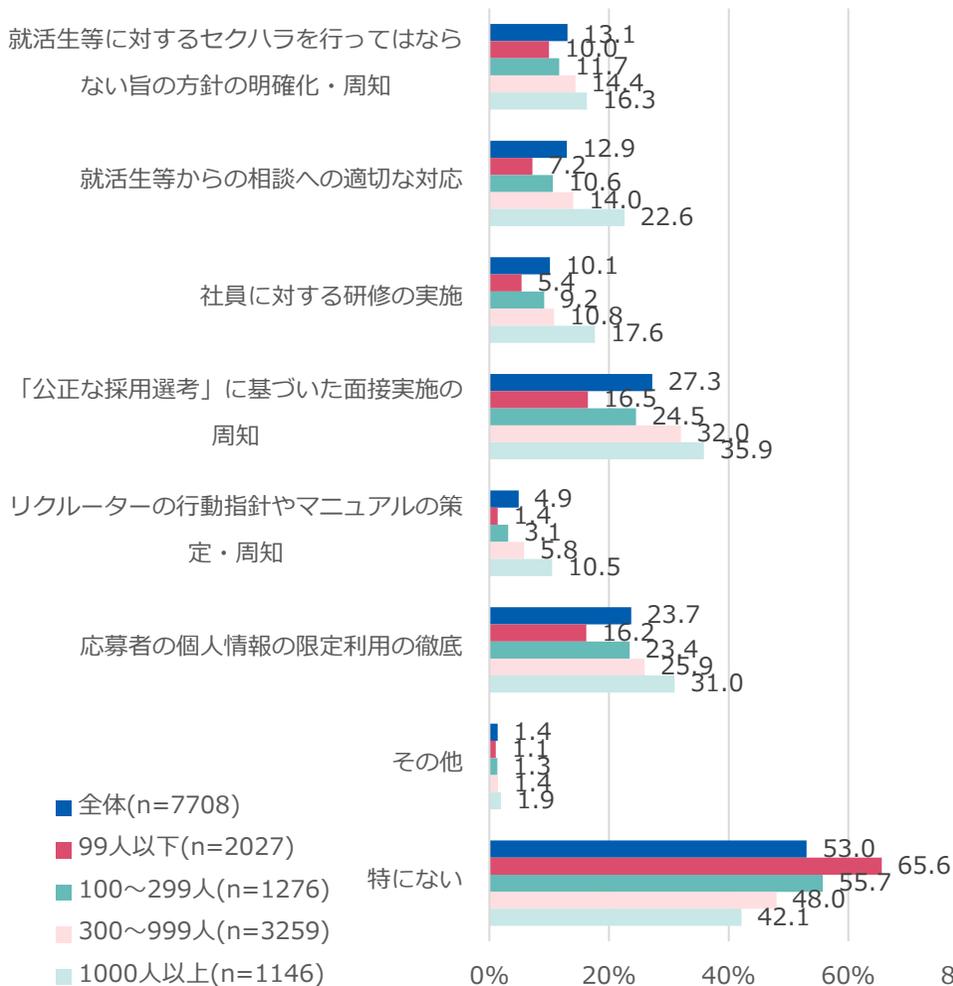
※調査対象：（令和5年度）2020～2022年度卒業で就職活動（転職を除く）又はインターンシップを経験し、就活等セクハラを受けた経験があると回答した者（令和2年度）2017～2019年度卒業で就職活動（転職を除く）を経験し、就活等セクハラを受けた経験があると回答した者

※令和2年度調査では、就職活動中のセクハラと、インターンシップ参加中のセクハラの経験について、分けずに集計している。

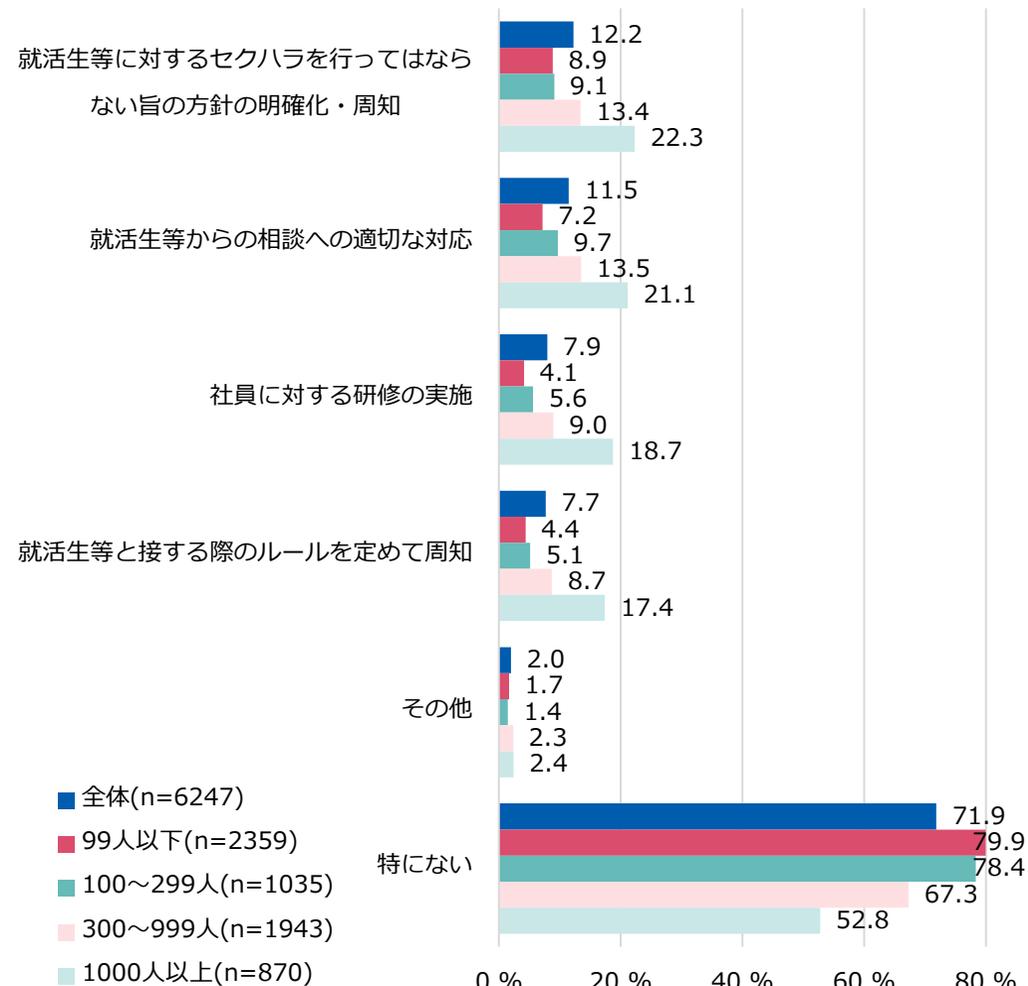
（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度、令和2年度）

- 企業における就活等セクハラに関する取組状況については、令和2年度と比較して、「就活生等に対するセクハラを行ってはいけない旨の方針の明確化・周知」や「就活生等からの相談への適切な対応」、「社員に対する研修の実施」がやや増加しており、企業規模別に見ると、特に1000人以上の大企業において取組が進んでいる。

【令和5年度】※複数回答



【令和2年度】※複数回答



※調査対象：全企業（無回答・無効回答を除く。従業員規模がわからないと回答した企業を除く。）

（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度、令和2年度）