

V 職場におけるハラスメントの防止

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（以下「労働施策総合推進法」という。）が改正され、職場におけるパワーハラスメント（以下「パワハラ」という。）について、事業主に防止措置を講じることが義務付けられました。また、職場におけるセクシュアル・ハラスメント、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントについては、男女雇用機会均等法、育児・介護休業法により、雇用管理上の措置を講じることがすでに義務付けられており、今回の法改正により、防止対策が強化されました。

V-1 職場におけるパワーハラスメント

(1) 職場におけるパワーハラスメントとは（労働施策総合推進法第30条の2）

職場におけるパワーハラスメント（以下「パワハラ」という。）とは、職場において行われる

- ア 優越的な関係を背景とした言動であって、
- イ 業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、
- ウ 労働者の就業環境が害されるもの

の3つの要素を全て満たすものをいいます。事業主は、労働者からの相談に応じ、必要な措置を講じなければならず、相談したこと等を理由として解雇等不利益な取扱いを行うことも禁止されています。

(2) パワハラの種類と具体例

代表的な言動の種類／該当すると考えられる例
①身体的な攻撃（暴行・障害） ・殴打、足蹴りを行う ・ものを投げつける
②精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言） ・人格を否定するような言動を行う（相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な言動を含む） ・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 ・他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 ・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複数（当事者含む）に送信する
③人間関係からの切り離し（隔離・仲間外し・無視） ・自身の意に沿わない者に対して、仕事を外し、長期間の別室への隔離や自宅研修をさせる ・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

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） ・長期間、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下で、勤務に直接関係のない作業を命ずる ・新卒採用者に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 ・労働者の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
⑤過小な要求（能力・経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じる、仕事を与えない） ・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 ・気にいらぬ労働者に対して、嫌がらせのために仕事を与えない
⑥個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること） ・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 ・性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、本人の了解を得ずに他の労働者に暴露する

(3) パワハラを防止するために事業主が講ずべき措置

事業主は、職場におけるパワハラを防止するため、雇用管理上次の措置を必ず講じなければなりません。

ア 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ①パワハラの内容及びパワハラ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。
- ②パワハラを行った者に厳正に対処する方針を定め、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

イ 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- ①相談窓口を予め定め、労働者に周知すること。
- ②相談窓口担当者が、内容や状況に応じて適切に対応できるようにすること。

ウ 事後の迅速かつ適切な対応

- ①事実関係を迅速かつ正確に確認すること。
- ②パワハラが確認できた場合は、速やかに被害者に対する配慮の措置を適正に行うこと。
- ③パワハラが確認できた場合は、行為者に対する措置を適正に行うこと。
- ④再発防止に向けた措置を講ずること。

エ 併せて講ずべき措置

ア～ウの措置を講ずる際には、併せて次の措置を講じなければなりません。

- ①相談対応、パワハラの事後対応に当たっては、相談者・行為者等のプライバシー保護に必要な措置を講ずるとともに、その旨を労働者に周知すること。
- ②事業主に相談したこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として、解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること。

V-2 職場におけるセクシュアルハラスメント

(1) 職場における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条第1項、2項）

職場におけるセクシュアルハラスメント（以下「セクハラ」という。）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その労働者が労働条件について不利益を受けること、或いは性的な言動により就業環境が害されることをいいます。事業主は、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必要な措置を講じなければならない、相談を行ったことなどを理由として、当該労働者に対して解雇等不利益な取扱いをしてはなりません。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ます。

性的な言動の例
・ 性的な内容の発言 性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報や噂を流布すること、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など ・ 性的な行動 性的な関係を強要すること、必要なく身体へ接触すること、わいせつ図画を配布・掲示すること、強制わいせつ行為など
性的な言動を行う者
・ 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性自認にかかわらず、「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) セクハラ的判断基準

セクハラの実態は多様であり、判断に当たり個別の実態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、1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。

(3) セクハラを防止するために事業主が講ずべき措置

事業主は、職場におけるセクハラを防止するため、雇用管理上次の措置を講じなければなりません。

ア 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ①セクハラの内容及びセクハラ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。
- ②セクハラを行った者に厳正に対処する方針を定め、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

イ 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- ①相談窓口を予め定め、労働者に周知すること。
- ②相談窓口担当者が、内容や状況に応じて適切に対応できるようにすること。

ウ 事後の迅速かつ適切な対応

- ①事実関係を迅速かつ正確に確認すること。
- ②セクハラが確認できた場合は、速やかに被害者に対する配慮の措置を適正に行うこと。
- ③セクハラが確認できた場合は、行為者に対する措置を適正に行うこと。
- ④再発防止に向けた措置を講ずること。

エ 併せて講ずべき措置

ア～ウの措置を講ずる際には、併せて次の措置を講じなければなりません。

- ①相談対応、セクハラの後対応に当たっては、相談者・行為者等のプライバシー保護に必要な措置を講ずるとともに、その旨を労働者に周知すること。
- ②事業主に相談したこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として、解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること。

(4) 自社の労働者等が他社の労働者にセクハラ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)

セクハラ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ハラを受けた場合にも、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ハラ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ハラの実事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ました。

さらに、この規定の趣旨を鑑みれば、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ということは当然です。

V-3 職場における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント

(1) 職場における妊娠・出産・育児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11条の3、育児・介護休業法第25条)

職場における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントとは、「職場」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、育児休業等の利用に関する言動）により、妊娠・出産した「女性労働者」や育児休業等を申出・取得した「男女労働者」の就業環境が害されることです。

事業主には、職場における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントについて、防止措置を講じることが義務付けられ、相談したこと等を理由とする不利益扱いが禁止されています。

(2) 職場における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの内容

職場における妊娠・出産・育児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」と「状態への嫌がらせ型」があります。

ア 「制度等の利用への嫌がらせ型」

次に掲げ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をいいます。防止措置が必要となるハラスメントは、i) 解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの、ii) 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、iii) 制度等を利用したことにより嫌がらせ等をするものがあります。

対象となる制度又は措置
【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（均等則第2条の3第5号関係） 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）（均等則第2条の3第3号関係） ③軽易な業務への転換（均等則第2条の3第6号関係） ④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 ⑤育児時間（均等則第2条の3第8号関係） ⑥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3第4号関係）

【育児・介護休業法が対象とする制度又は措置】

- ①育児休業（則第76条第1号関係）
 - ②介護休業（則第76条第2号関係）
 - ③子の看護休暇（則第76条第3号関係）
 - ④介護休暇（則第76条第4号関係）
 - ⑤所定外労働の制限（則第76条第5号関係）
 - ⑥時間外労働の制限（則第76条第6号関係）
 - ⑦深夜業の制限（則第76条第7号関係）
 - ⑧育児のための所定労働時間の短縮措置（則第76条第8号関係）
 - ⑨始業時刻変更等の措置（則第76条第9号関係）
 - ⑩介護のための所定労働時間の短縮措置（則第76条第10号関係）
- ※⑧～⑩は就業規則にて措置が講じられていることが必要です。

《典型的な例》

i) 解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの

- ・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、上司が労働者に対して、解雇その他不利益な取扱いを示唆する。

ii) 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

- ・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、上司が労働者に対して、申出等をしないように言うこと。
- ・制度等の利用の申出等をしたところ、上司が労働者に対して、申出等を取り下げよう言うこと。
- ・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、同僚が労働者に対して、繰り返し又は継続的に申出等をしないようにいうこと。
- ・制度等の利用の申出等をしたところ、同僚が労働者に対して、繰り返し又は継続的に申出等を撤回又は取下げをするように言うこと。

iii) 制度等を利用したことにより嫌がらせ等をするもの

- ・労働者が制度等の利用をしたことにより、上司又は同僚が労働者に対し、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。）をすること。

イ「状態への嫌がらせ型」

女性労働者が妊娠、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。防止措置が必要となるハラスメントは、i) 解雇等不利益な取扱いを示唆するもの、ii) 妊娠等したことにより嫌がらせ等をするものがあります。

対象となる事由
①妊娠したこと（均等則第2条の3第1号関係） ②出産したこと（均等則第2条の3第2号関係） ③坑内業務の就業制限及び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3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3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3第9号関係） ※「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。

＜典型的な例＞
i) 解雇等不利益な取扱いを示唆するもの ・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。
ii) 妊娠等したことにより嫌がらせ等をするもの ・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）。

(3) 職場における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントを防止するために 事業主が講ずべき措置

男女雇用機会均等法第9条第3項では、女性労働者が妊娠したこと、出産したこと等を理由とする解雇その他不利益な取扱いが禁止されています。また、育児・介護休業法では、育児休業等の申出、育児休業等をしたことを理由とする解雇その他不利益な取扱いが禁止されています。また事業主は、職場における妊娠・出産・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りません。

ア 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ①妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの内容、妊娠・出産、育児休業等に関する否定的な言動がハラスメントの発生原因や背景となり得る

こと、ハラスメントを行ってはならない旨の方針、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。

- ②ハラスメントを行った者に厳正に対処する方針を定め、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

イ 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- ①相談窓口を予め定め、労働者に周知すること。
- ②相談窓口担当者が、内容や状況に応じて適切に対応できるようにすること。

ウ 事後の迅速かつ適切な対応

- ①事実関係を迅速かつ正確に確認すること。
- ②ハラスメントが確認できた場合は、速やかに被害者に対する配慮の措置を適正に行うこと。
- ③ハラスメントが確認できた場合は、行為者に対する措置を適正に行うこと。
- ④再発防止に向けた措置を講ずること。

エ 妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント原因や背景となる要因を解消するための措置

妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの要因の一つには、妊娠した労働者が体調不良のため業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、業務量を調整することなく、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可能性があります。

また、妊娠等した労働者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、周囲との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正に業務を遂行していくという意識を持つことなどが重要であることに留意しながら、事業主は、ハラスメントの要因を解消するため、業務体制の整備など必要な措置を講じなければなりません。

オ 併せて講ずべき措置

ア～エの措置を講ずる際には、併せて次の措置を講じなければなりません。

- ①相談対応、ハラスメントの事後対応に当たっては、相談者・行為者等のプライバシー保護に必要な措置を講ずるとともに、その旨を労働者に周知すること。
- ②事業主に相談したこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として、解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること。

V-4 顧客等からの著しい迷惑行為

(いわゆるカスタマーハラスメント) について

近年、労働者に対する悪質なクレームなど顧客等からの著しい迷惑行為が問題化しています。このような迷惑行為は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があり、労働者の方々に過度なストレスをかけるほか、企業にも多大な

損失を招く恐れがあります。こうしたことから、令和8年10月1日より労働施策総合推進法が改正され、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講ずべき措置が事業主に義務付けられることとなりました。

(1) 職場におけるカスタマーハラスメントとは

令和8年10月1日施行 改正労働施策総合推進法・指針に基づく

職場におけるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）とは、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その他の事業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、①～③の要素全て満たすものをいいます。事業主は、労働者からの相談に応じ、必要な措置を講じなければならず、相談したこと等を理由として解雇等不利益な取扱いを行うことも禁止されています。

【①顧客等とは…】

顧客、取引の相手方、施設（駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等）の利用者、その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者



【②社会通念上許容される範囲を超えた言動とは…】

社会通念に照らし、当該顧客等の言動の内容が契約内容からして正当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものを指し、典型的な例としては以下のものがあります。

言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの
・そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求 ・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求 ・対応が著しく困難又は対応が不可能な要求 ・不当な損害賠償要求
手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
・身体的な攻撃（暴行、傷害） ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言） ・土下座の要求 ・継続的（繰り返し）、執拗（しつこい）な言動 ・拘束的（不退去、居座り、監禁）な行動

この判断にあたっては、様々な要素（当該言動の目的、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、行為者との関係性等）を総合的に考慮することが適当です。

「言動内容」、「手段の態様」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うることには留意が必要です。

【③労働者の就業環境が害されるとは…】

当該言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることをいいます。

(2) カスハラを防止するために事業主が講ずべき措置

改正労働施策総合推進法では、事業主は、カスハラを防止するため、雇用管理上次の措置を講じることとなりました。

ア 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ①カスハラには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発する
- ②カスハラの内容及びあらかじめ定めたいくつかの対応の内容を労働者に周知する

イ 相談体制の整備

- ③相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する
- ④相談窓口担当者が、適切に対応できるようにする

ウ 事後の迅速かつ適切な対応

- ⑤事実関係を迅速かつ正確に確認する
- ⑥被害者に対する配慮のための措置を適正に行う
- ⑦再発防止に向けた措置を講ずる

エ 対応の実効性を確保するために必要なカスハラの防止のための措置

- ⑧特に悪質と考えられるカスハラへの対応の方針をあらかじめ定め、労働者に周知し、当該対応を行うことができる体制を整備する

オ そのほか併せて講ずべき措置

- ⑨相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、労働者に周知する
- ⑩相談したこと等を理由として不利益な取り扱いをされないことを定め、労働者に周知・啓発する

V-5 求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策について

近年、就職活動の場でのセクハラが社会問題化しており、学生やインターンシップ参加者が企業との力関係の中で被害を訴えにくい状況が続いていました。こうしたことから、令和8年10月1日より男女雇用機会均等法が改正され、求職者等に対するセクシュアルハラスメントを防止するために講ずべき措置が事業主に義務付けられることとなりました。

(1) 求職者に対するセクシュアルハラスメントとは

令和8年10月1日施行 改正男女雇用機会均等法・指針に基づく

求職者に対するセクシュアルハラスメント（以下「求職者等セクハラ」と）とは、事業主が雇用する労働者による「性的な言動」により求職者等による就職活動等が阻害されるものをいいます。

【求職者等とは…】

求職者（企業の求人に応募する者）、求職者以外の者であって、事業主の実施する労働者の採用に資する活動に参加する者や、教育実習、看護実習その他の実習を受ける者をいいます。

【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を指します。

【性的な言動とは…】

性的な内容の発言及び性的な行動を指し、それぞれ以下が含まれます。

【性的な内容の発言】

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

【性的な行動】

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

求職者等セクハラの場合

- ・インターンシップにおいて、労働者が求職者等に対して性的な冗談やからかいを意図的かつ継続的に行ったため、当該求職者等が苦痛に感じてインターンシップ中の活動が手につかないこと
- ・求職者等が労働者への訪問を行った際、当該労働者に性的な関係を求められ当該求職者等が苦痛に感じてその求職活動等の意欲が低下していること
- ・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

(2) 求職者等セクハラを防止するために事業主が講ずべき措置

改正男女雇用機会均等法では、事業主は、求職者等セクハラを防止するため、雇用管理上次の措置を講じることとなりました。

ア 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ① 求職者等セクハラを行ってはならない旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発する
- ② 求職者等セクハラを行った者については厳正に対処する旨の方針及び対処の内容を、労働者に周知・啓発する
- ③ 求職活動等に関するルールをあらかじめ明確化し、労働者及び求職者等に周知・啓発する

イ 相談体制の整備

- ④ 相談窓口をあらかじめ定め、求職者に周知する
- ⑤ 相談窓口担当者が適切に対応できるようにする

ウ 事後の迅速かつ適切な対応

- ⑥ 事実関係を迅速かつ正確に確認する