

# 7

## ハラスメントの防止対策

近年、職場におけるハラスメントが急増しており、企業を悩ます大きな問題のひとつとなっています。職場のハラスメントには、「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」など様々な種類のハラスメントがあります。

また最近では、「カスタマーハラスメント」も問題となっています。

### <職場におけるハラスメント>

#### ○「パワーハラスメント」とは？

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、①～③までの要素を全て満たすものをいいます。

※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。

#### ○「セクシュアルハラスメント」とは？

職場におけるセクシュアルハラスメントは、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たり、性的な言動により就業環境が害されることです。

※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。

#### ○「妊娠・出産、育児・介護休業等に関するハラスメント」とは？

職場における妊娠・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。

※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該当しません。

#### ○事業主及び労働者の責務

##### 【事業主の責務】

- 職場におけ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ハラスメントに起因する問題に対する自社の労働者の関心と理解を深めること。
- 自社の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、研修その他の必要な配慮をすること
- 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（※）に対する言動に必要な注意を払うこと

## 【労働者の責務】

- 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（※）に対する言動に必要な注意を払うこと。
- 事業主の講ずる雇用管理上の措置に協力すること。
- ※取引先等の他の事業主が雇用する労働者や、求職者も含まれます。

## ○事業主が雇用管理上講ずべき措置

事業主は、職場におけるハラスメントを防止するために、以下の措置を講じなければなりません（義務）。

### ◆事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

- ①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の文書に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

### ◆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

- ③相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。
- ④相談窓口担当者が、内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。

### ◆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

- ⑤事実関係を迅速かつ正確に確認すること。
- ⑥事実確認ができた場合、速やかに被害者に対する配慮の措置を適正に行うこと。
- ⑦事実確認ができた場合、行為者に対する措置を適正に行うこと。
- ⑧再発防止に向けた措置を講ずること。

### ◆併せて講ずべき措置

- ⑨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、労働者に周知すること。
- ⑩事業主に相談したこと、事実関係の確認に協力したこと、都道府県労働局の援助制度の利用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。  
※上記の不利益な取扱いをすることは法律上禁止されています。
- ⑪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、必要な措置を講ずること。

## ○職場におけるハラスメント防止のための望ましい取組

- 職場におけるハラスメントはそれぞれ又はその他のハラスメントと複合的に生じることが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。
- 職場におけ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、コミュニケーションの活性化や円滑化などの取組を行うこと。
- 職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を行う際に、自ら雇用する労働者以外に、他の事業主が雇用する労働者や就職活動中の学生等求職者などに対しても同様の方針を併せて示すこと。

## <カスタマーハラスメント>

カスタマーハラスメントは、全ての就業者の尊厳や人格を傷つけ、働く意欲を奪うなど、様々な悪影響を及ぼします。事業者にとっても、生産性の低下や人材の流出などの損失を招き、円滑な事業活動を阻害する要因となっています。

県では、カスタマーハラスメントの無い社会を目指して、2025年7月11日に「愛知県カスタマーハラスメント防止条例」を公布し、同年10月1日に施行しました。

### ○「カスタマーハラスメント」とは？

「カスタマーハラスメント」は、①顧客等からの就業者に対する言動であって、②就業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であり、かつ、③就業者の就業環境を害するものであり、①～③までの要素を全て満たすものをいいます。

※愛知県カスタマーハラスメント防止条例第2条第4号に規定された定義です。

### ○事業者、就業者及び顧客等の責務

#### 【事業者の責務】

- カスハラへの関心と理解を深めて、県の取組に協力するよう努めること。
- 就業者の就業環境を守るために、必要な体制を整備するなど事前に対策を行うよう努めること。
- 就業者がカスハラを受けたときは、カスハラを行った顧客等に向けて行為の中止を求めるなど適切な対応を行うよう努めること。
- 就業者がカスハラを行わないように、就業者に向けてカスハラへの関心と理解を深めるための必要な対応を行うよう努めること。
- 他の事業者から協力を求められた時は、必要な対応を行うよう努めること。

#### 【就業者の責務】

- カスハラへの関心と理解を深めて、顧客等への対応を適切に行うとともに、事業者が行う防止に向けた取組に協力するよう努めること。
- 顧客等の立場になる場合は、就業者への言動に注意を払うように努めること。

#### 【顧客等の責務】

- カスハラへの関心と理解を深めるよう努めること。
- 就業者への言動に注意を払うよう努めること。

### ○事業者が講ずるよう努める措置

事業者は、カスタマーハラスメントを防止するため、以下の措置を講ずるよう努めてください。（努力義務）

#### 【事前予防の取組】

##### ◆カスタマーハラスメントの実態把握

カスハラ具体的な事例や発生頻度など、職場におけるカスハラ被害の実態把握を行うこと。

##### ◆事業者の基本方針・基本姿勢の周知・啓発

事業者の代表者が、防止に向けた基本方針・基本姿勢を明確に示し、就業者へ周知・啓発を行うこと。

◆被害を受けた事業者のための相談体制の整備

事業者が被害を受けた場合に速やかに対応できるよう、相談窓口の設置や相談対応者の選任を事前に行い、就業者に周知すること。

◆自社のカスタマーハラスメント防止対策マニュアルの作成

就業者にカスハラについて理解を深めてもらうとともに、正しく対応できるよう事前準備としてマニュアルを作成すること。

◆就業者への教育・研修

就業者に対し自社のカスハラ防止対策の取組や現場での具体的な対応方法について教育・研修を行うこと。

【初動対応の取組】

◆事実関係の確認

信憑性の高い証拠や証言に基づき、カスハラに該当するか否かを慎重に判断すること。

◆カスタマーハラスメント行為者への対応

職場の上司や同僚などと一緒に、可能な限り複数人で対応すること。

基本方針を明確にした上で、行為の中止の申入れなどの対応を行うことが望ましい。

◆被害にあった就業者への配慮

状況に応じて業務を中断させて休憩を促し、メンタルヘルス相談受診などの配慮を行うこと。

【事後対応の取組】

◆再発防止のための取組

カスハラの発生原因となった問題点の改善・対処を行うこと。

◆就業者への継続的な教育

社内で発生した事例の情報共有や今後の対応方法についての社内啓発を行う研修などを行うこと。

【その他の取組】

◆他の事業者への協力

他の事業者からカスハラ防止の協力依頼があった際は、真偽確認を行うとともに、適切な対応を講じること。

◆業界団体の役割

各業界団体が業界の特性に応じた防止対策を検討・実施すること。