

各都道府県総務部長
(人事担当課、市町村担当課、区政課扱い)
各指定都市総務局長
(人事担当課扱い)
各人事委員会事務局長

} 殿

総務省自治行政局公務員部公務員課
女性活躍・人材活用推進室長
(公 印 省 略)

改正労働施策総合推進法によるカスタマーハラスメント防止対策の強化について

平素より、カスタマーハラスメント対策に御協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

昨年 6 月 11 日に成立した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（令和 7 年法律第 63 号。以下「改正法」という。）により、事業主に対し、職場におけるカスタマーハラスメントの防止のための雇用管理上の措置が義務付けられ、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「指針」という。）とともに、令和 8 年 10 月 1 日から施行・適用されます。

指針の告示を踏まえた対応については、「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期日を定める政令等について」（令和 8 年 2 月 26 日付総行女第 7 号。以下「通知」という。）において所要の準備に努めていただくようお願いさせていただいたところです。

今般、厚生労働省から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）の規定及び指針の趣旨、内容及び取扱いについて示した「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 8 年 4 月 24 日付雇均発 0424 第 2 号。以下「施行通達」という。）が別添のとおり発出されました。各地方公共団体におかれましては、改めて改正法、指針の内容をご理解いただくとともに、施行通達も参考として、所要の準備に努めていただくようお願いいたします。

あわせて、カスタマーハラスメントについては業種・業態により態様が異なり、被害の実態や業務の特性を踏まえた対応が必要であること、特に地方公共団体については、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から、指針の告示時に発出した通知の内容も踏まえ、適切に対応いただくようお願いいたします。

各都道府県におかれましては、貴都道府県内の市区町村等にもこの旨周知いただきますようお願いいたします。

なお、地域の元気創造プラットフォームにおける調査・照会システムを通じて、各市区町村に対しても、本通知についての情報提供を行っていることを申し添えます。本通知は、地

方公務員法（昭和 25 年法律第 261 号）第 59 条（技術的助言）及び地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 245 条の 4（技術的な助言）に基づくものです。

(参考URL①) 令和 7 年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（労働施策総合推進法）等の一部改正について

・厚生労働省 HP :

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/zaitaku/index_00003.html

・改正法の概要 :

<https://www.mhlw.go.jp/content/001502758.pdf>

(参考URL②) 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

・厚生労働省 HP :

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html

・指針全文 :

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001662584.pdf>

(参考URL③) 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 8 年 4 月 24 日付雇均発 0424 第 2 号)

・厚生労働省 HP :

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html

・通達全文 :

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001695607.pdf>

【連絡先】

総務省自治行政局公務員部公務員課

女性活躍・人材活用推進室企画係

田邊、浅野目、市川

電話 03-5253-5546 (直通)

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、実際に行なわれる事業者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」とには、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したものであること。

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ことができるほか、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、調停の手續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。「調停の手續の一部」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。

総行女第7号
令和8年2月26日

各都道府県総務部長
(人事担当課、市町村担当課、区政課扱い)
各指定都市総務局長
(人事担当課扱い)
各人事委員会事務局長

殿

総務省自治行政局公務員部公務員課
女性活躍・人材活用推進室長
(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
法律等の一部を改正する法律の施行期日を定める政令等について

本日、「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期日を定める政令」(令和8年政令第17号)が別添のとおり公布され、「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」(令和7年法律第63号。以下「改正法」という。)が令和8年10月1日から施行されることとなりました。

また、改正法の施行に伴い、関係省令等の整備や指針の制定が行われ、本日、

- ・ 「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「整備省令」という。)
- ・ 「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。)
- ・ 「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」(令和8年厚生労働省告示第52号。以下「求職者等セクハラ防止指針」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「整備告示」という。)

が別添のとおり公布・告示され、令和8年10月1日から施行・適用されることになっています。

改正法、整備省令、カスハラ防止指針、求職者等セクハラ防止指針及び整備告示を踏まえた取扱いの詳細については、今後、厚生労働省において通達を発出することとされており、追って送付することとなりますが、各地方公共団体におかれましては、別添を参考として地方公務員への適用関係等について下記事項に十分御留意の上、所要の準備に努めていただくようお願いいたします。

また、各都道府県におかれましては、貴都道府県内の市区町村等にもこの旨周知いただきますようお願いいたします。

なお、地域の元気創造プラットフォームにおける調査・照会システムを通じて、各市区町村に対しても、本通知についての情報提供を行っていることを申し添えます。

本通知は、地方公務員法（昭和 25 年法律第 261 号）第 59 条（技術的助言）及び地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 245 条の 4（技術的な助言）に基づくものです。

記

第 1 整備省令の概要

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の一部改正

改正法による改正後の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「改正男女雇用機会均等法」という。）第 13 条第 1 項の「求職者その他これに類する者として厚生労働省令で定めるもの」のうち「その他これに類する者」は、求職者以外の者であって、次に掲げる者とする。

- (1) 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
- (2) 教育実習、看護実習その他の実習を受ける者

第 2 カスハラ防止指針の概要

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の内容等を定める。（具体的な内容は、別添のとおり）

第 3 求職者等セクハラ防止指針の概要

求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容や、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の内容等を定める。（具体的な内容は、別添のとおり）

第 4 整備告示の概要

1 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の一部改正

求職者等セクハラ防止指針が策定されることに伴い、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から、求職者等に対する言動を削除する。

2 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の一部改正

- (1) 商品の買い取り強要等（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）に関連する言動について、職場におけるパワーハラスメントの三要素（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) を全て満たす場合にはパワーハラスメントに該当する旨を示す。

- (2) 労働者が自身の性的指向・ジェンダーアイデンティティについて他者に開示するいわゆる「カミングアウト」を強要する又は禁止する行為が、パワーハラスメントに該当し得る旨を示す。
- (3) カスハラ防止指針が策定されることに伴い、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カスタマーハラスメントに関し行うことが望ましい取組の内容を削除する。

3 派遣先が講ずべき措置に関する指針の一部改正

派遣先が適切かつ迅速な処理を図るべき苦情として、カスタマーハラスメントが含まれることを明確にする。

【連絡先】 総務省自治行政局公務員部公務員課
女性活躍・人材活用推進室企画係 加藤、小牧
電話 03-5253-5546 (直通)

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期日を定める政令をここに公布する。

御 名 御 璽

令和八年二月二十六日

内閣総理大臣 高市 早苗

政令第十七号

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等の一部を改正する法律の施行期日を定める政令

内閣は、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（令和七年法律第六十三号）附則第一条の規定に基づき、この政令を制定する。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期日は、令和八年十月一日とする。

内閣総理大臣 高市 早苗

総務大臣 林 芳正

厚生労働大臣 上野賢一郎

国土交通大臣 金子 恭之

○厚生労働省令第十八号
 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等の一部を改正する法律（令和七年法律第六十三号）の施行に伴い、並びに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（昭和四十七年法律第六十三号）第十三条第一項並びに女性の職業生活における活躍の推進に関する法律（平成二十七年法律第六十四号）第十二条及び第二十條第一項の規定に基づき、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を次のように定める。

令和八年二月二十六日

厚生労働大臣 上野賢一郎

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

（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の一部改正）

第一条 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（昭和六十一年労働省令第二号）の一部を次の表のように改正する。

（傍線部分は改正部分）

改正後	改正前
<p>（法第九条第三項の厚生労働省令で定める妊娠又は出産に関する事由）</p> <p>第二条の二 法第九条第三項の厚生労働省令で定める妊娠又は出産に関する事由は、次のとおりとする。</p> <p>一・二（略）</p> <p>三 法第十七条若しくは第十八条第一項の規定による措置を求め、又はこれらの規定による措置を受けたこと。</p> <p>四〃九（略）</p> <p>（法第十三条第一項の厚生労働省令で定める者）</p> <p>第二条の三 法第十三条第一項の厚生労働省令で定める者は、求職者以外の者であつて、次に掲げる者とする。</p> <p>一 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</p> <p>二 教育実習、看護実習その他の実習を受ける者</p> <p>（法第十五条第一項の厚生労働省令で定める妊娠又は出産に関する事由）</p> <p>第二条の四 法第十五条第一項の厚生労働省令で定める妊娠又は出産に関する事由は、次のとおりとする。</p> <p>一・二（略）</p>	<p>（法第九条第三項の厚生労働省令で定める妊娠又は出産に関する事由）</p> <p>第二条の二 法第九条第三項の厚生労働省令で定める妊娠又は出産に関する事由は、次のとおりとする。</p> <p>一・二（略）</p> <p>三 法第十二条若しくは第十三条第一項の規定による措置を求め、又はこれらの規定による措置を受けたこと。</p> <p>四〃九（略）</p> <p>（新設）</p> <p>（法第十一条の三第一項の厚生労働省令で定める妊娠又は出産に関する事由）</p> <p>第二条の三 法第十一条の三第一項の厚生労働省令で定める妊娠又は出産に関する事由は、次のとおりとする。</p> <p>一・二（略）</p>

三 法第十七条若しくは第十八条第一項の規定による措置を求めようとし、若しくは措置を求め、又はこれらの規定による措置を受けたこと。

四〃九（略）

（法第十七条の措置）

第二条の五（略）

（男女雇用機会均等推進者の選任）

第二条の六 事業主は、法第十九条に規定する業務を遂行するために必要な知識及び経験を有していると認められる者のうちから当該業務を担当する者を男女雇用機会均等推進者として選任するものとする。

（主任調停委員）

第三条 紛争調整委員会（以下「委員会」という。）の会長は、調停委員のうちから、法第二十四条第一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「機会均等調停会議」という。）を主任となつ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。

2（略）

（調停の申請）

第六条 法第二十四条第一項の調停（以下「調停」という。）の申請をしようとする者は、調停申請書（別記様式）を当該調停に係る紛争の関係当事者（労働者及び事業主をいう。以下同じ。）である労働者に係る事業場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。

（関係当事者等からの事情聴取等）

第八条 法第二十六条の規定により委員会から出頭を求められた者は、主任調停委員の許可を得て、補佐人を伴つて出頭することができる。

2（略）

3 法第二十六条の規定により委員会から出頭を求められた者は、主任調停委員の許可を得て、意見を述べるることができる。この場合において、同条の規定

三 法第十二条若しくは第十三条第一項の規定による措置を求めようとし、若しくは措置を求め、又はこれらの規定による措置を受けたこと。

四〃九（略）

（法第十二条の措置）

第二条の四（略）

（男女雇用機会均等推進者の選任）

第二条の五 事業主は、法第十三条の二に規定する業務を遂行するために必要な知識及び経験を有していると認められる者のうちから当該業務を担当する者を男女雇用機会均等推進者として選任するものとする。

（主任調停委員）

第三条 紛争調整委員会（以下「委員会」という。）の会長は、調停委員のうちから、法第十八条第一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「機会均等調停会議」という。）を主任となつ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。

2（略）

（調停の申請）

第六条 法第十八条第一項の調停（以下「調停」という。）の申請をしようとする者は、調停申請書（別記様式）を当該調停に係る紛争の関係当事者（労働者及び事業主をいう。以下同じ。）である労働者に係る事業場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。

（関係当事者等からの事情聴取等）

第八条 法第二十条の規定により委員会から出頭を求められた者は、主任調停委員の許可を得て、補佐人を伴つて出頭することができる。

2（略）

3 法第二十条の規定により委員会から出頭を求められた者は、主任調停委員の許可を得て、意見を述べるることができる。この場合において、同条の規定に

様式第二号を次のように改める。
様式第二号（第九条の二関係）（第一面から第六面まで）

(A4)

基準適合認定一般事業主認定申請書

都道府県労働局長 殿 申請年月日 令和 年 月 日

（ふりがな）
一般事業主の氏名又は名称
（ふりがな）
（法人の場合） 代表者の氏名
主たる事業（大分類： ）
※製造業のみ記入（中分類： ）
住 所 干
電 話 番 号

女性の職業生活における活躍の推進に関する法律（以下「女性活躍推進法」という。）第 12 条の認定（特例認定）を受けたので、下記のとおり申請します。

記

- 策定・実施した一般事業主行動計画について
 - 一般事業主行動計画策定届を届け出した日 令和 年 月 日 労働局長
 - 一般事業主行動計画策定届の届出先 令和 年 月 日
 - 計画期間 令和 年 月 日 ~ 令和 年 月 日
- 女性活躍推進法第 9 条の認定（えるぼし認定）を受けた日及び認定を受けた労働局 労働局 平成・令和 年 月 日
- 常時雇用する労働者の数 人
男性労働者の数 人
女性労働者の数 人
- 一般事業主行動計画において達成しようとした目標及びその達成状況（第五面に記載すること）
- 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第 13 条第 1 項の規定に基づき講じている措置に関する情報の公表の有無 [有 無]
- 男女雇用機会均等推進者の選任状況

(1) 所属部署	
(2) 役職名	
- 職業家庭立推進者の選任状況

(1) 所属部署	
(2) 役職名	

認定申請の担当部署名 (ふりがな)	
担当者の氏名	

8. 女性の職業生活における活躍に関する状況（直近の事業年度をXとする。以下同じ。）

(1) 採用に関する状況（i又はiiのうちいずれかを記入）（記載要領10を参照）

直近の3事業年度	雇用管理区分	女性の競争倍率 (A)	男性の競争倍率 (B)	(A)×0.8=(C)
直近の平均				
(X)年度～ (X-2)年度の平均				

(ii) 通常の労働者に占める女性労働者の割合 (①及び②いずれも記入。通常の労働者に雇用管理区分を設定していない場合は、①のみ記入。) (記載要領11を参照)

直近の3事業年度	通常の労働者に占める女性労働者の割合 (A)	産業平均値 (B)
直近の平均		
(X)年度		

② 直近の事業年度の通常の労働者の基幹的な雇用管理区分における通常の労働者に占める女性労働者の割合

直近の3事業年度	基幹的な雇用管理区分	通常の労働者に占める女性労働者の割合 (A)	産業平均値 (B)
直近の平均			
(X)年度			

(2) 継続就業に関する状況（i又はiiのうちいずれかを記入。iiは、iで定める割合を算出することができない場合に限る。）

(1) 男女別の平均継続勤務年数及び男女別の継続雇用割合 (①又は②のうちいずれかを記入) (記載要領12を参照)

直近の3事業年度	雇用管理区分	女性の平均継続勤務年数 (A)	男性の平均継続勤務年数 (B)	(A)/(B)=(C)
直近の平均				
(X)年度				

② 直近の事業年度における10事業年度前及びその前後の事業年度に採用した労働者の男女別の継続雇用割合 (記載要領13を参照)

直近の3事業年度	雇用管理区分	女性の継続雇用割合 (A)	男性の継続雇用割合 (B)	(A)/(B)=(C)
直近の平均				
(X)年度				

(ii) 直近の事業年度の女性の通常の労働者の平均継続勤務年数 (記載要領14を参照)

直近の3事業年度	女性の通常の労働者の平均継続勤務年数 (A)	産業平均値 (B)
直近の平均		
(X)年度		

(3) 直近の事業年度における労働者一人当たりの各月ごとの時間外労働及び休日労働の合計時間数

Table with columns: 直近の事業年度, 雇用管理区分, 各月の時間外労働及び休日労働の時間数 (1-6月), (X)年度 (1-6月)

(4) 管理職に関する状況 (記載要領15を参照)

Table with columns: 直近の事業年度, 管理職に占める女性労働者の割合(A), 産業平均値(1.5倍の値(B)), (X)年度, 直近の3事業年度における男女別の課長級より一つ下の職階から課長級に昇進した割合(1)の(B)が15%以下である事業主のみ記入(記載要領17を参照)

(ii) 直近の3事業年度 女性の昇進割合(C) 男性の昇進割合(D) (C)/(D)=(E)

Table with columns: (X)年度～(X-2)年度の平均, (i)の(B)が40%以上である事業主のみ記入, 直近の事業年度, 通常の労働者に占める女性労働者の割合(F), (G)×0.8, (X)年度

(5) 多様なキャリアアップに関する状況 (記載要領18を参照)

Table with columns: 直近の3事業年度, 実施した措置, 人数, (X)年度～(X-2)年度, キヤリアアップに資するような雇用管理区分間の転換, (X)年度, 女性の通常の労働者としての再雇用(定年後の再雇用を除く。), エ おおむね30歳以上の女性の通常の労働者としての中途採用

9. 女性の職業生活における活躍に関する情報の公表 (記載要領19を参照)

(1) 女性の職業生活における活躍に関する情報の公表 (記載要領19を参照)

Table with columns: 情報公表項目, 公表の有無, 情報公表項目, 公表の有無, 採用した労働者に占める女性労働者の割合(区), 有・無, 男女別の採用における競争倍率(区), 有・無, 労働者に占める女性労働者の割合(区)(派), 有・無, 係長級にある者に占める女性労働者の割合, 有・無, 役員に占める女性の割合, 有・無, 男女別の職種又は雇用形態の転換の実績(区)(派), 有・無, 男女別の再雇用又は中途採用の実績(区)(派), 有・無

(4) 労働者の職業生活と家庭生活との両立に資する雇用環境の整備に関する実績

Table with columns: 情報公表項目, 公表の有無, 男女の平均継続勤務年数の差異, 有・無, 10事業年度前及びその前後の事業年度に採用された労働者の男女別の継続雇用割合, 有・無, 男女別の育児休業取得率(区), 有・無, 労働者一人当たりの1月当たりの平均残業時間(区)(派), 有・無, 労働者一人当たりの1月当たりの平均残業時間(区)(派), 有・無, 有給休暇取得率(区), 有・無

(注1) 「(区)」の表示のある項目については、雇用管理区分ごとに把握を行う必要があるもの。 「(派)」の表示のある項目については、労働者派遣の役務の提供を受ける場合には、派遣労働者を含めて把握を行う必要があるもの。

10. 雇用管理区分ごとの男女の賃金の額の差異の状況の把握 (記載要領20を参照)

(1) 雇用管理区分ごとの男女の賃金の額の差異の状況の把握の有無 「」 年 月 日

(2) 雇用管理区分ごとの男女の賃金の額の差異の状況を把握した日 令和 年 月 日

(注) 次の①から⑥までの書類を添付すること。

- ① 策定・実施した一般事業主行動計画の写し
② 一般事業主行動計画に定めた目標が達成されたことを明らかにする書類 (公表先のウェブサイトの画面を印刷した書類等)
③ ①の行動計画の労働者への周知及び公表を行ったことが分かるもの
④ 5の公表を明らかにする書類 (公表先の厚生労働省のウェブサイトの画面を印刷した書類)
⑤ 8の実績を明らかにする書類 (都道府県労働局長が求める資料の写し)
⑥ 9の公表を明らかにする書類 (公表先の厚生労働省のウェブサイトの画面を印刷した書類)
であつてその日付が分かるもの

女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく一般事業主行動計画等に関する省令第9条の3第1項第2号に係る認定を受けようとする場合は、以下についても記載すること。

11. 女性の健康上の特性への配慮に関する状況

(1) 女性の健康上の特性に配慮した制度の整備状況

① 女性の健康上の特性に配慮した休暇制度

制度の種類	制度の内容
女性の健康上の特性に配慮した休暇制度 (女性の健康上の特性への配慮を含む多様な目的で利用することができる休暇制度及び利用目的を限定しない休暇制度を含み、年次有給休暇を除く。)	

② 女性の健康上の特性への配慮のために利用することができる次のいずれかの制度

制度の種類	制度の有無	制度の内容
半日単位・時間単位の年次有給休暇付与制度	有・無	
所定外労働の制限	有・無	
始業・終業時刻の繰上げ又は繰下げの制度	有・無	
フレックスタイム制	有・無	
短時間勤務制度	有・無	
在宅勤務等を可能とする制度	有・無	

(2) 女性の健康上の特性への配慮に関する方針及び(1)の制度(②については「有」を選択したものの)の内容に関する労働者への周知の実施状況

方針の内容	方針及び(1)の制度内容に関する周知	
	周知した日	周知の方法
	令和 年 月 日	

(3) 女性の健康上の特性への配慮に関する研修その他の女性の健康上の特性に関する労働者の理解を促進するための取組の実施状況

研修その他の労働者の理解を促進するための取組の内容	実施した日
	令和 年 月 日

(4) 女性健康配慮担当者の選任及び労働者への周知の実施状況

女性健康配慮担当者		女性健康配慮担当者の労働者への周知		
氏名	所属・役職	選任した日	周知した日	周知の方法
		令和 年 月 日	令和 年 月 日	
		令和 年 月 日	令和 年 月 日	
		令和 年 月 日	令和 年 月 日	

(注) 女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく一般事業主行動計画等に関する省令第9条の3第1項第2号に係る認定を受けようとする場合は、次の①から④までの書類も添付すること。

- ① 11. (1)の制度(②については「有」を選択したものの)の内容について、明らかにする書類(労働協約・就業規則の写し等)
- ② 11. (2)について、女性の健康上の特性への配慮に関する方針及び(1)の制度(②については「有」を選択したものの)の内容について、労働者への周知を行っていることを明らかにする書類(方針が記載されている社内資料、周知の際に使用したリーフレット、自社のホームページの画面等を印刷した書類等)であって、周知の日付が分かるもの
- ③ 11. (3)について、女性の健康上の特性への配慮に関する研修その他の女性の健康上の特性に関する労働者の理解を促進するための取組の内容を明らかにする書類(研修の開催概要等)であって、実施の日付が分かるもの
- ④ 11. (4)の女性健康配慮担当者について、労働者への周知を行っていることを明らかにする書類(周知の際に使用したリーフレット、社内通知等)であって、周知の日付が分かるもの

様式第二号（第九条の二関係）（第七面）

女性活躍推進のための取組の実施により達成しようとした目標	目標の達成状況

様式第二号（第九条の二関係）（第八面・第九面）

- (記載要領)
1. 「申請年月日」欄は、都道府県労働局長に基準適合認定一般事業主認定申請書（以下「特例認定申請書」という。）を提出する年月日を記載すること。
 2. 「一般事業主の氏名又は名称、代表者の氏名、主たる事業、住所及び電話番号」欄の「主たる事業」については、日本標準産業分類に掲げる大分類（製造業にあっては、大分類及び中分類）を記載すること。一般事業主が法人の場合にあっては、住所については主たる事務所の所在地を、電話番号については主たる事務所の電話番号を記載すること。
 3. 「1. (1)」一般事業主行動計画策定届を届けた日」欄は、申請年月日の直前に計画期間が終了した一般事業主行動計画について、都道府県労働局長に一般事業主行動計画策定届（以下「届出書」という。）を提出した年月日を記載すること。
 4. 「1. (2)」一般事業主行動計画策定届の届出先」欄は、3の届出書を提出した都道府県労働局長の都道府県名を記載すること。
 5. 「1. (3)」計画期間」欄は、3の一般事業主行動計画の期間の初日及び末日を記載すること。
 6. 「2. 女性活躍推進法第9条の認定（えるばし認定）を受けた日及び認定を受けた労働局」欄は、都道府県労働局長から認定通知を受けた年月日及び認定を受けた労働局名を記載すること。
 7. 「5. 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第13条第1項の規定に基づき講じている措置に関する情報の公表の有無」欄は、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに関して事業主が講じている措置に関する情報について、厚生労働省のウェブサイトに公表している場合は「有」を、公表していない場合は「無」を○で囲むこと。
 8. 「6. 男女雇用機会均等推進者の選任状況」及び「7. 職業家庭内立推進者の選任状況」欄は、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）第19条に規定する業務を担当する者及び育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律（平成3年法律第76号）第29条に規定する業務を担当する者の所属部署及び役職名を記載すること。
 9. 「8. 女性の職業生活における活躍に関する状況」欄については、
 - (1) 記載欄が足りない場合には、該当する内容を別紙に記載して提出すること。
 - (2) 雇用管理区分の名称は、通常事業所において称して称している名称を記載すれば足りること。なお、同一の雇用管理区分に属する労働者の数が、事業主が雇用する労働者の数のおおむね一割に満たない雇用管理区分がある場合は、職務の内容等に照らし、類似の雇用管理区分と合わせて算出することができること（雇用形態が異なる場合を除く。）。
 10. 「8. (1)」採用に関する状況」欄の「競争倍率」とは、労働者の募集（期間の定めのない労働契約を締結する労働者を雇い入れることを目的とするものに限る。）に対する応募者の数を当該募集で採用した労働者の数で除して得た数をいうこと。
 11. 「8. (1)(ii)」通常の労働者に占める女性労働者の割合」欄の産業平均値とは、日本標準産業分類に掲げる大分類（製造業にあっては、大分類及び中分類）を元に厚生労働省雇用環境・均等局長が別に定める産業ごとの通常の労働者に占める女性労働者の割合の平均値をいうこと。
 12. 「8. (2)(i)」男女別の平均継続勤務年数及び男女別の継続雇用割合」欄は、期間の定めのない労働契約を締結している労働者の平均継続勤務年数を記載すること。
 13. 「8. (2)(ii)」直近の事業年度における10事業年度前及びその前後の事業年度に採用した労働者の男女別の継続雇用割合」欄の「継続雇用割合」とは、対象事業年度から見ると10事業年度前及びその前後の事業年度に採用した労働者（新規卒卒等として雇い入れたものであって、期間の定めのない労働契約を締結している労働者に限る。）の数に対する当該労働者であって対象事業年度において引き続き雇用されているものの数の割合をいうこと。
 14. 「8. (2)(ii)」直近の事業年度の女性の通常の労働者の平均継続勤務年数」欄の「産業平均値」とは、日本標準産業分類に掲げる大分類（製造業にあっては、大分類及び中分類）を元に厚生労働省雇用環境・均等局長が別に定める産業ごとの通常の労働者の平均値をいうこと。

労働者に占める女性労働者の割合の平均値をいうこと。

15. 「8. (4) 管理職に関する状況」欄の「管理職」とは、「課長級」及びそれより上位の役職にある労働者をいうこと。また、「課長級」とは、次の①又は②に該当する者をいうこと。

- ① 事業所で通常「課長」と呼ばれている者であつて、その組織が2つの係以上からなり、若しくは、その構成員が10人以上（課長を含む。）のものからなり、同一事業所において、課長の他に、呼称、構成員に関係なく、その職務の内容及び責任の程度が「課長」に相当する者
- ② 「8. (4)(i) 直近の事業年度における管理職に占める女性労働者の割合等」欄の「産業平均値」とは、日本標準産業分類に掲げる大分類（製造業にあつては、大分類及び中分類）を元に厚生労働省雇用環境・均等局長が別に定める産業ごとの管理職に占める女性労働者の割合の平均値をいうこと。

17. 「8. (4)(ii) 直近の3事業年度における男女別の課長級より一つ下の職階から課長級に昇進した割合」欄の「課長級より一つ下の職階から課長級に昇進した割合」とは、各事業年度の開始の日と課長級より一つ下の職階に就いた労働者の数に對する当該各事業年度において課長級に昇進した労働者の数の割合をいうこと。

18. 「8. (5) 多様なキャリアアコースに関する状況」欄は、該当する措置を○で囲み、該当人数を記載すること。また、常時雇用する労働者の数が300人以下の事業主については、アからエまでのうち1つ以上の事項、常時雇用する労働者の数が301人以上の事業主については、アからエまでのうち2つ以上の事項（通常の労働者以外の労働者を雇用し、又は労働者を派遣の役割を受けける事業主にあつては、アを必ず含む。）について記載する必要があること。

19. 「9. 女性の職業生活における活躍に関する情報の公表」欄は、各項目について、公表している場合は「有」を、公表していない場合は「無」を○で囲むこと。

20. 「10. 雇用管理区分ごとの男女の賃金の額の差異の把握」欄は、雇用管理区分ごとの男女の賃金の額の差異の状況を把握した場合、(1)の「有」を○で囲み、(2)に雇用管理区分ごとの男女の賃金の額の差異の状況を把握しなかつた場合は、(1)の「無」を○で囲むこと。

21. 「11. 女性の健康上の特性への配慮に関する状況」欄については、
 (1) (1)②の欄は、制度の種類ごとに、制度の有無について有又は無の文字を○で囲むこと。有の場合は右欄に実施した制度の内容について具体的に記載すること。
 (2) (4) の欄は、選任している女性健康配慮担当者について記載すること。記載欄が足りない場合には、取り續けて記載すること。

様式第二号の二を次のように改める。
 様式第二号の二（第九条の二関係）（第一面から第六面まで） (A4)

基準適合認定一般事業主認定申請書

都道府県労働局長 殿	申請年月日	令和 年 月 日
	（ふりがな） 一般事業主の氏名又は名称	
	（ふりがな） （法人の場合）代表者の氏名	
	主たる事業（大分類： ）	
	※製造業のみ記入（中分類： ）	
	住 所	
	電 話 番 号	

女性の職業生活における活躍の推進に関する法律（以下「女性活躍推進法」という。）第12条の認定（女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく一般事業主行動計画等に関する省令（以下「省令」という。）第9条の3第1項第2号に規定する事業主の類型に係る特別認定）を受けたので、下記のとおり申請します。

記

1. 女性活躍推進法第12条の規定に基づく省令第9条の3第1項第1号に係る特別認定（アラチチネーするほし認定）を受けた日及び認定を受けた労働局 令和 年 月 日 労働局
2. 常時雇用する労働者の数 人
 男性労働者の数 人
 女性労働者の数 人
3. 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第13条第1項の規定に基づき講じている措置に関する情報の公表の有無 [有 無]
4. 男女雇用機会均等推進者の選任状況

(1) 所属部課	
(2) 役職名	
5. 職業家庭面立推進者の選任状況

(1) 所属部課	
(2) 役職名	

認定申請の担当部局名	
（ふりがな） 担当者の氏名	

6. 女性の職業生活における活躍に関する状況（直近の事業年度をXとする。以下同じ。）

(1) 採用に関する状況（i又はiiのうちいずれかを記入）（記載要領7を参照）

(i) 直近の3事業年度の男女別の採用における競争倍率

直近の3事業年度の平均	雇用管理区分	女性の競争倍率 (A)	男性の競争倍率 (B)	(A) × 0.8 = (C)
(X)年度～				
(X-2)年度の平均				

(ii) 通常の労働者に占める女性労働者の割合（①及び②いずれも記入。通常の労働者に雇用管理区分を設定していない場合は、①のみ記入。）（記載要領8を参照）

① 直近の事業年度の通常の労働者に占める女性労働者の割合	通常の労働者に占める女性労働者の割合 (A)	産業平均値 (B)
直近の事業年度		
(X)年度		

② 直近の事業年度の通常の労働者の基幹的な雇用管理区分における通常の労働者に占める女性労働者の割合

直近の事業年度	基幹的な雇用管理区分	通常の労働者に占める女性労働者の割合 (A)	産業平均値 (B)
(X)年度			

(2) 継続就業に関する状況（i又はiiのうちいずれかを記入。iiは、iで定める割合を算出することができない場合に限る。）

(i) 男女別の平均継続勤務年数及び男女別の継続雇用割合（①又は②のうちいずれかを記入）（記載要領9を参照）

① 直近の事業年度における男女別の平均継続勤務年数

直近の事業年度	雇用管理区分	女性の平均継続勤務年数 (A)	男性の平均継続勤務年数 (B)	(A) / (B) = (C)
(X)年度				

② 直近の事業年度における10事業年度前及びその前後の事業年度に採用した労働者の男女別の継続雇用割合（記載要領10を参照）

直近の事業年度	雇用管理区分	女性の継続雇用割合 (A)	男性の継続雇用割合 (B)	(A) / (B) = (C)
(X)年度				

(ii) 直近の事業年度の女性の通常の労働者の平均継続勤務年数（記載要領11を参照）

直近の事業年度	女性の通常の労働者の平均継続勤務年数 (A)	産業平均値 (B)
(X)年度		

(3) 直近の事業年度における労働者一人当たりの各月ごとの時間外労働及び休日労働の合計時間数

直近の事業年度	雇用管理区分	各月の時間外労働及び休日労働の時間数															
		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月				
(X)年度																	
		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月				

(4) 管理職に関する状況（記載要領12を参照）

(i) 直近の事業年度における管理職に占める女性労働者の割合等（記載要領13を参照）

直近の事業年度	管理職に占める女性労働者の割合 (A)	産業平均値	産業平均値の1.5倍の値 (B)
(X)年度			

(ii) 直近の3事業年度における男女別の課長級より一つ下の職階から課長級に昇進した割合（(i)の(B)が15%以下である事業主のみ記入）（記載要領14を参照）

直近の3事業年度	女性の昇進割合 (C)	男性の昇進割合 (D)	(C) / (D) = (E)
(X)年度～			
(X-2)年度の平均			

(iii) ((i)の(B)が40%以上である事業主のみ記入)

直近の事業年度	通常の労働者に占める女性労働者の割合 (F)	(G) × 0.8
(X)年度		

(5) 多様なキャリアアップに関する状況（記載要領15を参照）

直近の事業年度における通常の労働者への転換等、中途採用及び再雇用の状況

直近の3事業年度	実施した措置		人数
	通常の労働者への転換、派遣労働者の雇入れ		
(X)年度～			
(X-2)年度	キャリアアップに資するような雇用管理区分間の転換		
	女性の通常の労働者としての再雇用（定年後の再雇用を除く。）		
	おおむね30歳以上の女性の通常の労働者としての中途採用		

7. 女性の職業生活における活躍に関する情報の公表（記載要領16を参照）

(1)

情報公表項目	公表の有無
男女の賃金の額の差異（区）	有・無

(2)

情報公表項目	公表の有無
管理職に占める女性労働者の割合	有・無

(3) (1)及び(2)に掲げるもののほか、女性労働者に対する職業生活に関する機会に関する実績

情報公表項目	公表の有無
採用した労働者に占める女性労働者の割合（区）	有・無
イ 男女別の採用における競争倍率（区）	有・無
ウ 労働者に占める女性労働者の割合（区）(派)	有・無
エ 保長職にある者に占める女性労働者の割合	有・無
カ 役員に占める女性の割合	有・無
キ 男女別の職種又は雇用形態の転換の実績（区）(派)	有・無
ク 男女別の再雇用又は中途採用の実績	有・無

(4)

情報公表項目	公表の有無
男女の平均継続勤務年数の差異	有・無
イ 10事業年度前及びその前後の事業年度に採用された労働者	有・無
ウ 男女別の育児休業取得率（区）	有・無
エ 労働者一人当たりの1月当たりの平均残業時間	有・無
オ 労働者一人当たりの1月当たりの平均残業時間（区）(派)	有・無
カ 有給休暇取得率	有・無
キ 有給休暇取得率（区）	有・無

(注1)「(区)」の表示のある項目については、雇用管理区分ごとに把握を行う必要があるもの。

(注2)「(派)」の表示のある項目については、労働者派遣の役割の提供を受ける場合には、派遣労働者を含めて把握を行う必要があるもの。

8. 雇用管理区分ごとの男女の賃金の額の差異の状況の把握（記載要領17を参照）

(1)

雇用管理区分ごとの男女の賃金の額の差異の状況の把握の有無 「有」 年 月 日

(2) 雇用管理区分ごとの男女の賃金の額の差異の状況を把握した日 令和 年 月 日

9. 女性の健康上の特性への配慮に関する状況

(1) 女性の健康上の特性に配慮した制度の整備状況

① 女性の健康上の特性に配慮した休暇制度

制度の種類	制度の内容
女性の健康上の特性に配慮した休暇制度 (女性の健康上の特性への配慮を含む多様な目的で利用することができる休暇制度及び利用目的を限定しない休暇制度を含み、年次有給休暇を除く。)	

② 女性の健康上の特性への配慮のために利用することができる次のいずれかの制度

制度の種類	制度の有無	制度の内容
半日単位・時間単位の年次有給休暇付与制度	有・無	
所定外労働の制限	有・無	
始業・終業時刻の繰上げ又は繰下げの制度	有・無	
フレックスタイム制	有・無	
短時間勤務制度	有・無	
在宅勤務等を可能とする制度	有・無	

(2) 女性の健康上の特性への配慮に関する方針及び(1)の制度(②)については「有」を選択したものの内容に関する労働者への周知の実施状況

方針の内容	方針及び(1)の制度内容に関する周知	
	周知した日	周知の方法
	令和 年 月 日	

(3) 女性の健康上の特性への配慮に関する研修その他の女性の健康上の特性に関する労働者の理解を促進するための取組の実施状況

研修その他の労働者の理解を促進するための取組の内容	実施した日
	令和 年 月 日

(4) 女性健康配慮担当者の選任及び労働者への周知の実施状況

女性健康配慮担当者		女性健康配慮担当者の労働者への周知		
氏名	所属・役職	選任した日	周知した日	周知の方法
		令和 年 月 日	令和 年 月 日	
		令和 年 月 日	令和 年 月 日	
		令和 年 月 日	令和 年 月 日	

(注) 次の①から⑦までの書類を添付すること。

- ① 3の公表を明らかにする書類（公表先の厚生労働省のウェブサイトの画面を印刷した書類であってその日付が分かるもの）
- ② 6の実績を明らかにする書類（都道府県労働局長が求める資料の写し）
- ③ 7の公表を明らかにする書類（公表先の厚生労働省のウェブサイトの画面を印刷した書類）であってその日付が分かるもの
- ④ 9. (1)の制度(②)については「有」を選択したものの内容について、明らかにする書類（労働協約・就業規則の写し等）
- ⑤ 9. (2)について、女性の健康上の特性への配慮に関する方針及び(1)の制度(②)については「有」を選択したものの内容について、労働者への周知を行っていることを明らかにする書類（方針が記載されている社内資料、周知の際に使用したリーフレット、自社のホームページの画面等を印刷した書類等）であって、周知の日付が分かるもの
- ⑥ 9. (3)について、女性の健康上の特性への配慮に関する研修その他の女性の健康上の特性に関する労働者の理解を促進するための取組の内容を明らかにする書類（研修の開催概要等）であって、実施の日付が分かるもの
- ⑦ 9. (4)の女性健康配慮担当者について、労働者への周知を行っていることを明らかにする書類（周知の際に使用したリーフレット、社内通知等）であって、周知の日付が分かるもの

様式第二号の二（第九条の二関係）（第七面）

女性活躍推進のための取組の実施により達成しようとした目標	目標の達成状況

様式第二号の二（第九条の二関係）（第八面・第九面）

（記載要領）

1. 「申請年月日」欄は、都道府県労働局長に基準適合認定一般事業主認定申請書（以下「特別認定申請書」という。）を提出する年月日を記載すること。

2. 「一般事業主の氏名又は名称、代表者の氏名、主たる事業、住所及び電話番号」欄の「主たる事業」については、日本標準産業分類に掲げる大分類（製造業にあっては、大分類及び中分類）を記載すること。一般事業主が法人の場合にあっては、住所については主たる事務所の所在地を、電話番号については主たる事務所の電話番号を記載すること。

3. 「1. 女性活躍推進法第12条の規定に基づき省令第9条の3第1項第1号に係る特別認定（プラチナえるばし認定）を受けた日及び認定を受けた労働局長は、都道府県労働局長から認定通知を受けた年月日及び認定を受けた労働局長を記載すること。

4. 「3. 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第13条第1項の規定に基づき講じている措置に関する情報の有無」欄は、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに関して事業主が講じている措置に関する情報について、厚生労働省のウェブサイトに公表している場合は「有」を、公表していない場合は「無」を○で囲むこと。

5. 「4. 男女雇用機会均等推進者の選任状況」及び「5. 職業家庭両立推進者の選任状況」欄は、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）第19条に規定する業務を担当する者及び育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律（平成3年法律第76号）第29条に規定する業務を担当する者の所属部課及び役職名を記載すること。

6. 「6. 女性の職業生活における活躍に関する状況」欄については、

(1) 記載欄が足りない場合には、該当する内容を別紙に記載して提出すること。

(2) 雇用管理区分の名称は、通常事業所において称している名称を記載すれば足りること。なお、同一の雇用管理区分に属する労働者の数が、事業主が雇用する労働者の数のおおむね一割に満たない雇用管理区分がある場合は、職務の内容等に照らし、類似の雇用管理区分と合わせて算出することができること（雇用形態が異なる場合を除く。）。

7. 「6. (1) 採用に関する状況」欄の「競争倍率」とは、労働者の募集（期間の定めのない労働契約を締結する労働者を雇い入れることを目的とするものに限る。）に対する応募者の数を当該募集で採用した労働者の数で除して得た数をいうこと。

8. 「6. (1)(ii) 通常の労働者に占める女性労働者の割合」欄の産業平均値とは、日本標準産業分類に掲げる大分類（製造業にあっては、大分類及び中分類）を元に厚生労働省雇用環境・均等局長が別に定める産業ごとの通常の労働者の割合の平均値をいうこと。

9. 「6. (2)(i) 男女別の平均継続勤務年数及び男女別の継続雇用割合」欄は、期間の定めのない労働契約を締結している労働者の平均継続勤務年数を記載すること。

10. 「6. (2)(i) ②直近の事業年度における10事業年度前及びその前後の事業年度に採用した労働者の男女別の継続雇用割合」欄の「継続雇用割合」とは、対象事業年度から見て10事業年度前及びその前後の事業年度に採用した労働者（新規卒卒等として雇い入れたものであって、期間の定めのない労働契約を締結している労働者に限る。）の数に対する当該労働者であって対象事業年度において引き継ぎ雇用されているものの数の割合をいうこと。

11. 「6. (2)(ii) 直近の事業年度の女性の通常の労働者の平均継続勤務年数」欄の「産業平均値」とは、日本標準産業分類に掲げる大分類（製造業にあっては、大分類及び中分類）を元に厚生労働省雇用環境・均等局長が別に定める産業ごとの通常の労働者に占める女性労働者の割合の平均値をいうこと。

12. 「6. (4) 管理職に関する状況」欄の「課長級」とは、「課長級」及びそれより上位の役職にある労働者をいうこと。また、「課長級」とは、次の①又は②に該当する者をいうこと。

- ① 事業所で通常「課長」と呼ばれている者であって、その組織が2つの係以上からなり、若しくは、その構成員が10人以上（課長を含む。）のもの長

② 同一事業所において、課長の他に、呼称、構成員に関係なく、その職務の内容及び責任の程度が「課長」に相当する者

13. 「6. (4)(i) 直近の事業年度における管理職に占める女性労働者の割合等」欄の「産業平均値」とは、日本標準産業分類に掲げる大分類（製造業にあっては、大分類及び中分類）を元に厚生労働省雇用環境・均等局長が別に定める産業ごとの管理職に占める女性労働者の割合の平均値をいうこと。

14. 「6. (4)(ii) 直近の3事業年度における男女別の課長級より一つ下の職階から課長級に昇進した割合」欄の「課長級より一つ下の職階」から課長級に昇進した割合とは、各事業年度において課長級に昇進した労働者の数の割合をいうこと。

15. 「6. (5) 多様なキャリアパスに関する状況」欄は、該当する措置を○で囲み、該当人数を記載すること。また、常時雇用する労働者の数が300人以下の事業主については、アからエまでのうち1つ以上の事項、常時雇用する労働者の数が301人以上の事業主については、アからエまでのうち2つ以上の事項（通常の労働者以外の労働者を雇用し、又は労働者派遣の役割の提供を受ける事業主にあつては、必ず含む。）について記載する必要があること。

16. 「7. 女性の職業生活における活躍に関する情報の公表」欄は、各項目について、公表している場合は「有」を、公表していない場合は「無」を○で囲むこと。

17. 「8. 雇用管理区分ごとの男女の賃金の額の差異の把握」欄は、雇用管理区分ごとの男女の賃金の額の差異の状況を把握した場合の「有」を○で囲み、(2)に雇用管理区分ごとの男女の賃金の額の差異の状況を把握しなかった場合は、(1)の「無」を○で囲むこと。

18. 「9. 女性の健康上の特性への配慮に関する状況」欄については、

(1) (1)の欄は、制度の種類ごとに、制度の有無について有又は無の文字を○で囲むこと。②の場合は右欄に実施した制度内容について具体的に記載すること。

(2) (4)の欄は、選任している女性健康配慮担当者について記載すること。記載欄が足りない場合には、取り替って記載すること。

(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の一部改正)
 第三条 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(昭和四十一年労働省令第二十三号)の一部を次のように改正する。
 次の表のように改正する。
 (傍線部分は改正部分)

改正後	改正前
<p>(準用) 第十二条の二 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(昭和六十一年労働省令第二号)第三條から第十二條までの規定は、法第三十七條第一項の調停の手続について準用する。この場合において、同令第三條第一項中「法第二十四條第一項」とあるのは「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(昭和四十一年法律第百三十二号。以下「労働施策総合推進法」という。)第三十七條第一項」と、同項並びに同令第四條(見出しを含む)及び第五條(見出しを含む)中「機会均等調停会議」とあるのは「優越的言動問題調停会議」と、同令第六條中「法第二十四條第一項」とあるのは「労働施策総合推進法第三十七條第一項」と、「事業場」とあるのは「事業所」と、同令第八條第一項及び第三項中「法第二十六條」とあるのは「労働施策総合推進法第三十八條において準用する法第二十六條」と、同令第九條中「事業場」とあるのは「事業所」と、同令第十條第一項中「第四條第一項及び第二項」とあるのは「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(昭和四十一年労働省令第二十三号)第十二條の二において準用する第四條第一項及び第二項」と、「第八條」とあるのは「同令第十二條の二において準用する第八條」と、同令第十一條第一項中「法第二十七條」とあるのは「労働施策総合推進法第三十八條において準用する法第二十七條」と、同令別記様式中「労働」とあるのは「事業所」と読み替えるものとする。</p>	<p>(準用) 第十二条の二 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(昭和六十一年労働省令第二号)第三條から第十二條までの規定は、法第三十七條の六第一項の調停の手続について準用する。この場合において、同令第三條第一項中「法第十八條第一項」とあるのは「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(昭和四十一年法律第百三十二号。以下「労働施策総合推進法」という。)第三十條の六第一項」と、同項並びに同令第四條(見出しを含む)及び第五條(見出しを含む)中「機会均等調停会議」とあるのは「優越的言動問題調停会議」と、同令第六條中「法第十八條第一項」とあるのは「労働施策総合推進法第三十條の六第一項」と、「事業場」とあるのは「事業所」と、同令第八條第一項及び第三項中「法第二十條」とあるのは「労働施策総合推進法第三十條の七において準用する法第二十條」と、同令第九條中「事業場」とあるのは「事業所」と、同令第十條第一項中「第四條第一項及び第二項」とあるのは「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(昭和四十一年労働省令第二十三号)第十二條の二において準用する第四條第一項及び第二項」と、「第八條」とあるのは「同令第十二條の二において準用する第八條」と、同令第十一條第一項中「法第二十一條」とあるのは「労働施策総合推進法第三十條の七において準用する法第二十一條」と、同令別記様式中「労働」とあるのは「事業所」と読み替えるものとする。</p>

(要請等)
第十三条 地方公共団体の長は、法第四十一条第一項の要請(以下この条及び次条において「措置要請」という。)をするときは、当該措置要請に係る措置の内容及びその理由を記載した書面を添えるものとする。
 2 措置要請を行った地方公共団体の長(第四項において「要請地方公共団体の長」という。)は、法第四十六条第一項の規定により厚生労働大臣の権限の委任を受けた都道府県労働局長であつて当該地方公共団体を管轄するものから法第四十一条第二項の規定による通知を受けた場合において、必要があると認めるときは、厚生労働大臣に対し、当該措置要請について、自ら同条第一項から第三項までの権限を行うよう求めることができる。
 3 前項の求めがあつたときは、厚生労働大臣は、当該措置要請について自ら法第四十一条第一項から第三項までの権限を行うものとする。
 4 厚生労働大臣は、法第四十一条第三項の規定により同条第二項の通知に係る意見を聴く者を選定するに当たつては、措置要請の内容及び、次の各号に掲げる者のうちから要請地方公共団体の長の意見を聴いて選定するものとする。
 一 三 (略)
第十四条 (報告等)
 厚生労働大臣は、法第四十三条第一項の規定により、事業主に対して労働者の雇用に関する状況その他の事項についての報告を命じるときは、当該報告すべき事項及び当該報告を命じる理由を書面により通知するものとする。
 2 法第四十三条第二項の証明書は、様式第四号による。

(要請等)
第十三条 地方公共団体の長は、法第三十二条第一項の要請(以下この条及び次条において「措置要請」という。)をするときは、当該措置要請に係る措置の内容及びその理由を記載した書面を添えるものとする。
 2 措置要請を行った地方公共団体の長(第四項において「要請地方公共団体の長」という。)は、法第三十七条第一項の規定により厚生労働大臣の権限の委任を受けた都道府県労働局長であつて当該地方公共団体を管轄するものから法第三十二条第二項の規定による通知を受けた場合において、必要があると認めるときは、厚生労働大臣に対し、当該措置要請について、自ら同条第一項から第三項までの権限を行うよう求めることができる。
 3 前項の求めがあつたときは、厚生労働大臣は、当該措置要請について自ら法第三十二条第一項から第三項までの権限を行うものとする。
 4 厚生労働大臣は、法第三十二条第三項の規定により同条第二項の通知に係る意見を聴く者を選定するに当たつては、措置要請の内容及び、次の各号に掲げる者のうちから要請地方公共団体の長の意見を聴いて選定するものとする。
 一 三 (略)
第十四条 (報告等)
 厚生労働大臣は、法第三十四条第一項の規定により、事業主に対して労働者の雇用に関する状況その他の事項についての報告を命じるときは、当該報告すべき事項及び当該報告を命じる理由を書面により通知するものとする。
 2 法第三十四条第二項の証明書は、様式第四号による。

(権限の委任)

第十五条 法第四十六条第一項の規定により、次に掲げる厚生労働大臣の権限は、都道府県労働局長に委任する。ただし、厚生労働大臣が自らその権限を行うことを妨げない。

一・二 (略)

三 法第四十一条第一項から第三項までに規定する厚生労働大臣の権限

四 法第四十二条第一項に規定する厚生労働大臣の権限

五 法第四十三条第一項に規定する厚生労働大臣の権限

六 法第四十四条に規定する厚生労働大臣の権限

七 法第四十五条第一項に規定する厚生労働大臣の権限

2 前項(第二号及び第三号に係る部分を除く。)の規定により都道府県労働局長に委任された権限は、法第二十七条第一項及び第二項、第二十八条第一項及び第三項、第四十二条第一項、第四十三条第一項並びに第四十四条に規定する事業主又は国若しくは地方公共団体の事業所の所在地を管轄する公共職業安定所の長に委任する。ただし、都道府県労働局長が自らその権限を行うことを妨げない。

3 (略)

(権限の委任)

第十五条 法第三十七条第一項の規定により、次に掲げる厚生労働大臣の権限は、都道府県労働局長に委任する。ただし、厚生労働大臣が自らその権限を行うことを妨げない。

一・二 (略)

三 法第三十二条第一項から第三項までに規定する厚生労働大臣の権限

四 法第三十三条第一項に規定する厚生労働大臣の権限

五 法第三十四条第一項に規定する厚生労働大臣の権限

六 法第三十五条に規定する厚生労働大臣の権限

七 法第三十六条第一項に規定する厚生労働大臣の権限

2 前項(第二号及び第三号に係る部分を除く。)の規定により都道府県労働局長に委任された権限は、法第二十七条第一項及び第二項、第二十八条第一項及び第三項、第三十二条第一項、第三十三条第一項並びに第三十五条に規定する事業主又は国若しくは地方公共団体の事業所の所在地を管轄する公共職業安定所の長に委任する。ただし、都道府県労働局長が自らその権限を行うことを妨げない。

3 (略)

様式第四号(裏面)を次のように改める。
様式第四号(裏面)

この証明書を所持する者は、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43条第1項の規定により、事業主の事業所に立ち入り、業務の状況又は帳簿書類その他の物件を検査することができる。

（健康保険法施行規則の一部改正）
第四条 健康保険法施行規則（大正十五年内務省令第三十六号）の一部を次の表のように改正する。
 （傍線部分は改正部分）

改 正 後	改 正 前
<p>（機構による厚生労働大臣の保有する情報の提供に関する法律の規定） 第二百五十九条の三 法第二百五条の二第一項第十二号の厚生労働省令で定める法律の規定は、次の各号に掲げるもの（当該法律又は他の法律において準用する場合を含む。）とする。ただし、当該法律又は他の法律の規定により適用を除外される場合におけるものを除く。 一～四（略） 五 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（昭和四十七年法律第百十三号）第三十二条及び第三十四条第二項 六～十（略）</p>	<p>（機構による厚生労働大臣の保有する情報の提供に関する法律の規定） 第二百五十九条の三 法第二百五条の二第一項第十二号の厚生労働省令で定める法律の規定は、次の各号に掲げるもの（当該法律又は他の法律において準用する場合を含む。）とする。ただし、当該法律又は他の法律の規定により適用を除外される場合におけるものを除く。 一～四（略） 五 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（昭和四十七年法律第百十三号）第二十六条及び第二十八条第二項 六～十（略）</p>

（船員保険法施行規則の一部改正）
第五条 船員保険法施行規則（昭和十五年厚生省令第五号）の一部を次の表のように改正する。
 （傍線部分は改正部分）

改 正 後	改 正 前
<p>（法第五十三号の八第九号に規定する厚生労働省令で定める法律の規定） 第二十九号 法第五十三号の八第一項第九号に規定する厚生労働省令で定める法律の規定は、次に掲げるもの（当該法律又はその他の法律において準用する場合を含む。）とする。ただし、当該法律又は他の法律の規定により適用を除外される場合におけるものを除く。 一～九（略） 十 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（昭和四十七年法律第百十三号）第三十二条及び第三十四条第二項 十一～十九（略）</p>	<p>（法第五十三号の八第九号に規定する厚生労働省令で定める法律の規定） 第二十九号 法第五十三号の八第一項第九号に規定する厚生労働省令で定める法律の規定は、次に掲げるもの（当該法律又はその他の法律において準用する場合を含む。）とする。ただし、当該法律又は他の法律の規定により適用を除外される場合におけるものを除く。 一～九（略） 十 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（昭和四十七年法律第百十三号）第二十六条及び第二十八条第二項 十一～十九（略）</p>

（職業安定法施行規則の一部改正）
第六条 職業安定法施行規則（昭和二十二年労働省令第十二号）の一部を次の表のように改正する。
 （傍線部分は改正部分）

改 正 後	改 正 前
<p>（法第五号の六に関する事項） 第四条の五（略）</p>	<p>（法第五号の六に関する事項） 第四条の五（略）</p>

（厚生年金保険法施行規則の一部改正）
第七条 厚生年金保険法施行規則（昭和二十九年厚生省令第三十七号）の一部を次の表のように改正する。
 （傍線部分は改正部分）

改 正 後	改 正 前
<p>（法第百条の十第一項第三十八号に規定する厚生労働省令で定める法律の規定） 第一百条 法第百条の十第一項第三十八号に規定する厚生労働省令で定める法律の規定は、次の各号に掲げるもの（当該法律又は他の法律において準用する場合を含む。）とする。ただし、当該法律又は他の法律の規定により適用を除外される場合におけるものを除く。 一～九（略）</p>	<p>（法第百条の十第一項第三十八号に規定する厚生労働省令で定める法律の規定） 第一百条 法第百条の十第一項第三十八号に規定する厚生労働省令で定める法律の規定は、次の各号に掲げるもの（当該法律又は他の法律において準用する場合を含む。）とする。ただし、当該法律又は他の法律の規定により適用を除外される場合におけるものを除く。 一～九（略）</p>

2 3 4	2 3 4
<p>（略） 法第五号の六第一項第三号の厚生労働省令で定める場合は、次のとおりとする。 一・二（略） 二の二 求人者が令第一条第四号に掲げる法律の規定に違反する行為（以下この号において「違反行為」という。）をし、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（昭和四十一年法律第百三十二号）第四十二条第二項の規定による公表がされた場合であつて、報告の求めにより、次のいずれかに該当することが確認された場合 イ・ロ（略） 三 求人者が令第一条第五号に掲げる法律の規定に違反する行為（以下この号において「違反行為」という。）をし、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（昭和四十七年法律第百十三号）第三十六条の規定による公表がされた場合であつて、報告の求めにより、次のいずれかに該当することが確認された場合 イ・ロ（略） 四（略）</p>	<p>（略） 法第五号の六第一項第三号の厚生労働省令で定める場合は、次のとおりとする。 一・二（略） 二の二 求人者が令第一条第四号に掲げる法律の規定に違反する行為（以下この号において「違反行為」という。）をし、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（昭和四十一年法律第百三十二号）第三十三条第二項の規定による公表がされた場合であつて、報告の求めにより、次のいずれかに該当することが確認された場合 イ・ロ（略） 三 求人者が令第一条第五号に掲げる法律の規定に違反する行為（以下この号において「違反行為」という。）をし、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（昭和四十七年法律第百十三号）第三十条の規定による公表がされた場合であつて、報告の求めにより、次のいずれかに該当することが確認された場合 イ・ロ（略） 四（略）</p>

<p>十 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（昭和四十七年法律第百十三号）第三十二条及び第三十四条第二項 第三十号（略） 十一（二十一）（略）</p>	<p>十 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（昭和四十七年法律第百十三号）第二十六条及び第二十八号第二項 第二十八号第二項 十一（二十一）（略）</p>
<p>改正後 （法第百九条の十第一項第四十一号に規定する厚生労働省令で定める法律の規定） 第百十五号 法第百九条の十第一項第四十一号に規定する厚生労働省令で定める法律の規定は、次の各号に掲げるもの（当該法律又は他の法律において準用する場合を含む。）とする。ただし、当該法律又は他の法律の規定により適用を除外される場合におけるものを除く。 一（十）（略） 十一 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（昭和四十七年法律第百十三号）第三十二条及び第三十四号第二項 十二（十六）（略）</p>	<p>改正前 （法第百九条の十第一項第四十一号に規定する厚生労働省令で定める法律の規定） 第百十五号 法第百九条の十第一項第四十一号に規定する厚生労働省令で定める法律の規定は、次の各号に掲げるもの（当該法律又は他の法律において準用する場合を含む。）とする。ただし、当該法律又は他の法律の規定により適用を除外される場合におけるものを除く。 一（十）（略） 十一 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（昭和四十七年法律第百十三号）第二十六条及び第二十八号第二項 十二（十六）（略）</p>
<p>改正後 別表（第一条関係） 一（二十三）（略） 二十四 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（昭和四十一年法律第百三十二号）に係る申請等 第四条第一項第三号の失業の予防として行う給付金に係る申請、同項第六号の雇用の継続のためを行う給付金に係る申請、第十八号第五</p>	<p>改正前 別表（第一条関係） 一（二十三）（略） 二十四 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（昭和四十一年法律第百三十二号）に係る申請等 第四条第一項第三号の失業の予防として行う給付金に係る申請、同項第六号の雇用の継続のためを行う給付金に係る申請、第十八号第五</p>

（社会保険労務士法施行規則の一部改正）
第九号 社会保険労務士法施行規則（昭和四十三年労働省令第二号）の一部を次の表のように改正する。
（傍線部分は改正部分）

<p>号の給付金に係る申請、第二十七条第一項の大量雇用変動の届出及び第三十七条第一項の調停の申請 二十五（四十三）（略） 四十四 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（昭和四十七年法律第百十三号）に係る申請 第二十四号第一項の調停の申請 四十五（五十六）（略）</p>	<p>号の給付金に係る申請、第二十七条第一項の大量雇用変動の届出及び第三十条の六第一項の調停の申請 二十五（四十三）（略） 四十四 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（昭和四十七年法律第百十三号）に係る申請 第十八号第一項の調停の申請 四十五（五十六）（略）</p>
<p>改正後 （準用） 第三十六条の十五 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（昭和六十一年労働省令第二号）第三条から第十二号までの規定は、法第七十四号の七第一項の調停の手続について準用する。この場合において、同令第三条第一項中「法第二十四条第一項」とあるのは「障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和三十一年法律第百二十三号）以下「障害者雇用促進法」という。第七十四号の七第一項」と、同項並びに同令第四条（見出しを含む。）及び第五条（見出しを含む。）中「機会均等調停会議」とあるのは「障害者雇用調停会議」と、同条中「都道府県労働局雇用環境・均等部（北海道労働局、埼玉労働局、東京労働局、神奈川労働局、愛知労働局、大阪労働局、兵庫労働局及び福岡労働局以外の都道府県労働局にあつては、雇用環境・均等室）」とあるのは「都道府県労働局職業安定部」と、同令第六条中「法第二十四号第一項」とあるのは「障害者雇用促進法第七十四号の七第一項」と、「事業場」とあるのは「事業所」と、同令第八号第一項及び第三項中「法第二十六号」とあるのは「障害者雇用促進法第七十四号の八において準用する法第二十六号」と、同令第九号中「関係当事者」と同一の事業場に雇用される労働者」とあるのは「障害者の医療に関する専門的知識を有する者」と、同令第</p>	<p>改正前 （準用） 第三十六条の十五 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（昭和六十一年労働省令第二号）第三条から第十二号までの規定は、法第七十四号の七第一項の調停の手続について準用する。この場合において、同令第三条第一項中「法第十八号第一項」とあるのは「障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和三十一年法律第百二十三号）以下「障害者雇用促進法」という。第七十四号の七第一項」と同項並びに同令第四条（見出しを含む。）及び第五条（見出しを含む。）中「機会均等調停会議」とあるのは「障害者雇用調停会議」と、同条中「都道府県労働局雇用環境・均等部（北海道労働局、埼玉労働局、東京労働局、神奈川労働局、愛知労働局、大阪労働局、兵庫労働局及び福岡労働局以外の都道府県労働局にあつては、雇用環境・均等室）」とあるのは「都道府県労働局職業安定部」と、同令第六条中「法第十八号第一項」とあるのは「障害者雇用促進法第七十四号の七第一項」と、「事業場」とあるのは「事業所」と、同令第八号第一項及び第三項中「法第二十四号」とあるのは「障害者雇用促進法第七十四号の八において準用する法第二十六号」と、同令第九号中「関係当事者」と同一の事業場に雇用される労働者」とあるのは「障害者の医療に関する専門的知識を有する者」と、同令第十号第一項中第</p>

第十号 障害者の雇用の促進等に関する法律施行規則の一部改正
（障害者の雇用の促進等に関する法律施行規則の一部改正）
次の表のように改正する。
（傍線部分は改正部分）

<p>十条第一項中「第四条第一項及び第二項」とあるのは「障害者の雇用の促進等に関する法律施行規則第三十六条の十五において準用する第四条第一項及び第二項」と、「第八条」とあるのは「同令第三十六条の十五において準用する第八条」と、同条第二項中「都道府県労働局雇用環境・均等部（北海道労働局、埼玉労働局、東京労働局、神奈川県労働局、愛知労働局、大阪労働局、兵庫県労働局及び福岡労働局以外の都道府県労働局）にあつては、雇用環境・均等室」とあるのは「都道府県労働局職業安定部」と、同令第十一条第一項中「法第二十七条」とあるのは「障害者雇用促進法第七十四条の八において準用する法第二十七条」と、同令別記様式中「『禁煙』とあるのは「『禁煙』と読み替えるものとする。」</p>	<p>四條第一項及び第二項」とあるのは「障害者の雇用の促進等に関する法律施行規則第三十六条の十五において準用する第四条第一項及び第二項」と、「第八条」とあるのは「同令第三十六条の十五において準用する第八条」と、同条第二項中「都道府県労働局雇用環境・均等部（北海道労働局、埼玉労働局、東京労働局、神奈川県労働局、愛知労働局、大阪労働局、兵庫県労働局及び福岡労働局以外の都道府県労働局）にあつては、雇用環境・均等室」とあるのは「都道府県労働局職業安定部」と、同令第十一条第一項中「法第二十一条」とあるのは「障害者雇用促進法第七十四条の八において準用する法第二十一条」と、同令別記様式中「『禁煙』とあるのは「『禁煙』と読み替えるものとする。」</p>
<p>改正後</p> <p>（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を適用する場合の説替え）</p> <p>第四十六条 法第四十七条の二の規定により同条に規定する労働者派遣の役務の提供を受ける者に関し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（昭和六十一年労働省令第二号）を適用する場合における同令の規定の技術的説替えは、同令第二条の五中「事業主」とあるのは「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（昭和六十年法律第八十八号）第四十七条の二の規定により派遣労働者を雇用する事業主とみなされる者」と、「女性労働者」とあるのは「女性労働者（労働者派遣の役務の提供を受ける者がその指揮命令の下に労働させる女性の派遣労働者を含む）」と読み替えるものとする。</p>	<p>改正前</p> <p>（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を適用する場合の説替え）</p> <p>第四十六条 法第四十七条の二の規定により同条に規定する労働者派遣の役務の提供を受ける者に関し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（昭和六十一年労働省令第二号）を適用する場合における同令の規定の技術的説替えは、同令第二条の四中「事業主」とあるのは「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（昭和六十年法律第八十八号）第四十七条の二の規定により派遣労働者を雇用する事業主とみなされる者」と、「女性労働者」とあるのは「女性労働者（労働者派遣の役務の提供を受ける者がその指揮命令の下に労働させる女性の派遣労働者を含む）」と読み替えるものとする。</p>

（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施行規則の一部改正）
 第十一條 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施行規則（昭和六十一年労働省令第二十号）の一部を次の表のように改正する。
 （傍線部分は改正部分）

<p>（準用）</p> <p>第四十六条の二 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第三条から第十二条までの規定は、法第四十七条の八第一項の調停の手續について準用する。この場合において、同令第三条第一項中「法第二十四条第一項」とあるのは「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（昭和六十年法律第八十八号）以下「労働者派遣法」という。第四十七条の八第一項」と、同項並びに同令第四条（見出しを含む。）及び第五条（見出しを含む。）中「機会均等調停会議」とあるのは「派遣労働者待遇調停会議」と、同令第五条及び第十条第二項中「都道府県労働局雇用環境・均等部（北海道労働局、埼玉労働局、東京労働局、神奈川県労働局、愛知労働局、大阪労働局、兵庫県労働局及び福岡労働局以外の都道府県労働局）にあつては、雇用環境・均等室」とあるのは「都道府県労働局職業安定部（東京労働局、愛知労働局及び大阪労働局）にあつては、需給調整事業部」と、同令第六条中「法第二十四条第一項」とあるのは「労働者派遣法第四十七条の八第一項」と、「事業場」とあるのは「事業所」と、同令第八条第一項及び第三項中「法第二十六条」とあるのは「労働者派遣法第四十七条の九において準用する法第二十六条」と、同令第九条中「事業場」とあるのは「事業所」と、同令第十条第一項中「第四条第一項及び第二項」とあるのは「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施行規則（昭和六十一年労働省令第二十号）第四十六条の二において準用する第四条第一項及び第二項」と、「第八條」とあるのは「同令第四十六条の二において準用する第八条」と、同令第十一条第一項中「法第二十一条」とあるのは「労働者派遣法第四十七条の九において準用する法第二十一条」と、同令別記様式中「『労働者』とあるのは「派遣労働者」と、『禁煙』とあるのは「事業所」と読み替えるものとする。</p>	<p>（準用）</p> <p>第四十六条の二 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第三条から第十二条までの規定は、法第四十七条の八第一項の調停の手續について準用する。この場合において、同令第三条第一項中「法第十八条第一項」とあるのは「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（昭和六十年法律第八十八号）以下「労働者派遣法」という。第四十七条の八第一項」と、同項並びに同令第四条（見出しを含む。）及び第五条（見出しを含む。）中「機会均等調停会議」とあるのは「派遣労働者待遇調停会議」と、同令第五条及び第十条第二項中「都道府県労働局雇用環境・均等部（北海道労働局、埼玉労働局、東京労働局、神奈川県労働局、愛知労働局、大阪労働局、兵庫県労働局及び福岡労働局以外の都道府県労働局）にあつては、雇用環境・均等室」とあるのは「都道府県労働局職業安定部（東京労働局、愛知労働局及び大阪労働局）にあつては、需給調整事業部」と、同令第六条中「法第十八条第一項」とあるのは「労働者派遣法第四十七条の八第一項」と、「事業場」とあるのは「事業所」と、同令第八条第一項及び第三項中「法第二十条」とあるのは「労働者派遣法第四十七条の九において準用する法第二十条」と、同令第九条中「事業場」とあるのは「事業所」と、同令第十条第一項中「第四条第一項及び第二項」とあるのは「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施行規則（昭和六十一年労働省令第二十号）第四十六条の二において準用する第四条第一項及び第二項」と、「第八條」とあるのは「同令第四十六条の二において準用する第八条」と、同令第十一条第一項中「法第二十一条」とあるのは「労働者派遣法第四十七条の九において準用する法第二十一条」と、同令別記様式中「『労働者』とあるのは「派遣労働者」と、『事業場』とあるのは「事業所」と読み替えるものとする。</p>
---	--

(育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律施行規則の一部改正)
第十二条 育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律施行規則(平成三年労働省令第二十五号)の一部を次の表のように改正する。

(傍線部分は改正部分)

改正後

改正前

<p>第七十八條 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(昭和六十一年労働省令第二号)第三条から第十二条までの規定は、法第五十二条の五第一項の調停の手続について準用する。この場合において、同令第三条第一項中「法第二十四条第一項」とあるのは「育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律(平成三年法律第七十六号。以下「育児・介護休業法」という。第五十二条の五第一項」と、同項並びに同令第四条(見出しを含む。)及び第五条(見出しを含む。)中「機会均等調停会議」とあるのは「両立支援調停会議」と、同令第六条中「法第二十四条第一項」とあるのは「育児・介護休業法第五十二条の五第一項」と、「事業場」とあるのは「事業所」と、同令第八条第一項及び第三項中「法第二十六条」とあるのは「育児・介護休業法第五十二条の六において準用する法第二十六条」と、同令第九条中「事業場」とあるのは「事業所」と、同令第十条第一項中「第四條第一項及び第二項」とあるのは「育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律施行規則(平成三年労働省令第二十五号)第七十八條において準用する第四條第一項及び第二項」と、「第八條」とあるのは「同令第七十八條において準用する第八條」と、同令第十一條第一項中「法第二十七條」とあるのは「同令第七十八條において準用する法第二十七條」と、同令別記様式中「事業所」とあるのは「事業所」と読み替えるものとする。</p>	<p>第七十八條 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(昭和六十一年労働省令第二号)第三条から第十二条までの規定は、法第五十二条の五第一項の調停の手続について準用する。この場合において、同令第三条第一項中「法第十八條第一項」とあるのは「育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律(平成三年法律第七十六号。以下「育児・介護休業法」という。第五十二条の五第一項」と、同項並びに同令第四条(見出しを含む。)及び第五条(見出しを含む。)中「機会均等調停会議」とあるのは「両立支援調停会議」と、同令第六条中「法第十八條第一項」とあるのは「育児・介護休業法第五十二条の五第一項」と、「事業場」とあるのは「事業所」と、同令第八条第一項及び第三項中「法第二十条」とあるのは「育児・介護休業法第五十二条の六において準用する法第二十条」と、同令第九条中「事業場」とあるのは「事業所」と、同令第十条第一項中「第四條第一項及び第二項」とあるのは「育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律施行規則(平成三年労働省令第二十五号)第七十八條において準用する第四條第一項及び第二項」と、「第八條」とあるのは「同令第七十八條において準用する第八條」と、同令第十一條第一項中「法第二十一條」とあるのは「同令第七十八條において準用する法第二十一條」と、同令別記様式中「事業所」とあるのは「事業所」と読み替えるものとする。</p>
--	--

(短時間労働者及び有期雇用労働者の雇用管理の改善等に関する法律施行規則の一部改正)
第十三条 短時間労働者及び有期雇用労働者の雇用管理の改善等に関する法律施行規則(平成五年労働省令第三十四号)の一部を次の表のように改正する。

(傍線部分は改正部分)

改正後

改正前

<p>第九条 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(昭和六十一年労働省令第二号)第三条から第十二条までの規定は、法第二十五条第一項の調停の手続について準用する。この場合において、同令第三条第一項中「法第二十四条第一項」とあるのは「短時間労働者及び有期雇用労働者の雇用管理の改善等に関する法律(以下「短時間・有期雇用労働者法」という。第二十五条第一項)及び第五條(見出しを含む。)中「機会均等調停会議」とあるのは「均衡待遇調停会議」と、同令第六条中「法第二十四条第一項」とあるのは「短時間・有期雇用労働者法第二十五条第一項」と、「事業場」とあるのは「事業所」と、同令第八条第一項及び第三項中「法第二十六条」とあるのは「短時間・有期雇用労働者法第二十六条」と、同令第九条中「事業場」とあるのは「事業所」と、同令第十条第一項中「第四條第一項及び第二項」とあるのは「短時間労働者及び有期雇用労働者の雇用管理の改善等に関する法律施行規則第九条において準用する第四條第一項及び第二項」と、「第八條」とあるのは「同令第九条において準用する第八條」と、同令第十一條第一項中「法第二十七條」とあるのは「短時間・有期雇用労働者法第二十六条において準用する法第二十七條」と、同令別記様式中「事業所」とあるのは「短時間・有期雇用労働者」と読み替えるものとする。</p>	<p>第九条 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(昭和六十一年労働省令第二号)第三条から第十二条までの規定は、法第二十五条第一項の調停の手続について準用する。この場合において、同令第三条第一項中「法第十八條第一項」とあるのは「短時間労働者及び有期雇用労働者の雇用管理の改善等に関する法律(以下「短時間・有期雇用労働者法」という。第二十五条第一項)及び第五條(見出しを含む。)及び第八條第一項中「機会均等調停会議」とあるのは「均衡待遇調停会議」と、同令第六条中「法第十八條第一項」とあるのは「短時間・有期雇用労働者法第二十五条第一項」と、「事業場」とあるのは「事業所」と、同令第八条第一項及び第三項中「法第二十条」とあるのは「短時間・有期雇用労働者法第二十六条において準用する法第二十条」と、同令第九条中「法第二十条」とあるのは「同項中「法第二十条第一項」とあるのは「同項中」と、同令第九条中「関係当事者」とあるのは「関係当事者又は関係当事者との事業所に雇用される労働者その他の参考人」と、同令第十条第一項中「第四條第一項及び第二項」とあるのは「短時間労働者及び有期雇用労働者の雇用管理の改善等に関する法律施行規則第九条において準用する第四條第一項及び第二項」と、「第八條」とあるのは「同令第九条において準用する第八條」と、同令第十一條第一項中「法第二十一條」とあるのは「短時間・有期雇用労働者法第二十六条において準用する法第二十一條」と、同令別記様式中「事業所」とあるのは「短時間・有期雇用労働者」と読み替えるものとする。</p>
--	--

(特定障害者に対する特別障害給付金の支給に関する法律施行規則の一部改正)
 第十四条 特定障害者に対する特別障害給付金の支給に関する法律施行規則(平成十七年厚生労働省令第四十九号)の一部を次の表のように改正する。
 (傍線部分は改正部分)

改正後	改正前
<p>(法第三十二条の七第一項第九号に規定する厚生労働省令で定める法律の規定)</p> <p>第三十三条 法第三十二条の七第一項第九号に規定する厚生労働省令で定める法律の規定は、次の各号に掲げるもの(当該法律又は他の法律において準用する場合を含む。)とする。ただし、当該法律又は他の法律の規定により適用を除外される場合におけるものを除く。</p> <p>一 五 (略)</p> <p>六 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(昭和四十七年法律第百十三号)第三十二条及び第三十四条第二項</p> <p>七 十 (略)</p>	<p>(法第三十二条の七第一項第九号に規定する厚生労働省令で定める法律の規定)</p> <p>第三十三条 法第三十二条の七第一項第九号に規定する厚生労働省令で定める法律の規定は、次の各号に掲げるもの(当該法律又は他の法律において準用する場合を含む。)とする。ただし、当該法律又は他の法律の規定により適用を除外される場合におけるものを除く。</p> <p>一 五 (略)</p> <p>六 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(昭和四十七年法律第百十三号)第二十六条及び第二十八条第二項</p> <p>七 十 (略)</p>

(社会保障協定の実施に伴う国民年金法施行規則及び厚生年金保険法施行規則の特例等に関する省令の一部改正)
 第十五条 社会保障協定の実施に伴う国民年金法施行規則及び厚生年金保険法施行規則の特例等に関する省令(平成二十年厚生労働省令第二号)の一部を次の表のように改正する。
 (傍線部分は改正部分)

改正後	改正前
<p>(法第六十三条第一項第一号に規定する厚生労働省令で定める法律の規定)</p> <p>第三十三条 法第六十三条第一項第一号に規定する厚生労働省令で定める法律の規定は、次に掲げるもの(当該法律又は他の法律において準用する場合を含む。)とする。ただし、当該法律又は他の法律の規定により適用を除外される場合におけるものを除く。</p> <p>一 十 (略)</p>	<p>(法第六十三条第一項第一号に規定する厚生労働省令で定める法律の規定)</p> <p>第三十三条 法第六十三条第一項第一号に規定する厚生労働省令で定める法律の規定は、次に掲げるもの(当該法律又は他の法律において準用する場合を含む。)とする。ただし、当該法律又は他の法律の規定により適用を除外される場合におけるものを除く。</p> <p>一 十 (略)</p>

改正後	改正前
<p>十一 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(昭和四十七年法律第百十三号)第三十二条及び第三十四条第二項</p> <p>十二 二十三 (略)</p>	<p>十一 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(昭和四十七年法律第百十三号)第二十六条及び第二十八条第二項</p> <p>十二 二十三 (略)</p>

(年金生活者支援給付金の支給に関する法律施行規則の一部改正)
 第十六条 年金生活者支援給付金の支給に関する法律施行規則(平成三十年厚生労働省令第五百一十一号)の一部を次の表のように改正する。
 (傍線部分は改正部分)

改正後	改正前
<p>(法第四十六条第一項第十七号に規定する厚生労働省令で定める法律の規定)</p> <p>第八十二条 法第四十六条第一項第十七号に規定する厚生労働省令で定める法律の規定は、次に掲げるもの(当該法律又は他の法律において準用する場合を含む。)とする。ただし、当該法律又は他の法律の規定により適用を除外される場合におけるものを除く。</p> <p>一 十 (略)</p> <p>十一 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(昭和四十七年法律第百十三号)第三十二条及び第三十四条第二項</p> <p>十二 十九 (略)</p>	<p>(法第四十六条第一項第十七号に規定する厚生労働省令で定める法律の規定)</p> <p>第八十二条 法第四十六条第一項第十七号に規定する厚生労働省令で定める法律の規定は、次に掲げるもの(当該法律又は他の法律において準用する場合を含む。)とする。ただし、当該法律又は他の法律の規定により適用を除外される場合におけるものを除く。</p> <p>一 十 (略)</p> <p>十一 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(昭和四十七年法律第百十三号)第二十六条及び第二十八条第二項</p> <p>十二 十九 (略)</p>

附則

(施行期日)

第一条 この省令は、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の日(令和八年十月一日)から施行する。

(経過措置)

第二条 この省令の施行の日前に事業主が行った女性の職業生活における活躍の推進に関する法律第十二条の申請に係る規定の認定の基準については、この省令による改正後の女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく一般事業主行動計画等に関する省令第九条の三第一項の規定にかかわらず、なお従前の例による。

第三条 この省令の施行の際現にあるこの省令による改正前の様式(次項において「旧様式」という。)により使用されている書類は、この省令による改正後の様式によるものとみなす。

2 この省令の施行の際現にある旧様式による用紙については、当分の間、これを取り繕って使用することができる。

○厚生労働省告示第五十一号

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（昭和四十一年法律第百三十二号）第三十三条第四項の規定に基づき、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を次のように定め、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（令和七年法律第六十二号）の施行の日（令和八年十月一日）から適用することとしたので、同条第五項において準用する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三十一条第五項の規定に基づき、告示する。

令和八年二月二十六日

厚生労働大臣 上野賢一郎

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

1 はじめに

この指針は、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33条第1項から第3項までに規定する事業主が職場において行われる顧客、取引の相手方、施設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（以下「顧客等」という。）の言動であって、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、当該労働者の就業環境が害されること（以下「職場におけるカスタマーハラスメント」という。）のないよう雇用管理上講ずべき措置等について、同条第4項の規定に基づき事業主が適切かつ有効な実施を図るために必要な事項について定めたものである。

2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容

(1) 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。

なお、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、職場におけるカスタマーハラスメントには当たらない。

また、障害者から労働者に対して、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）で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、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、職場におけるカスタマーハラスメントには当たらず、同法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、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ことに留意が必要である。

加えて、職場におけるカスタマーハラスメントには、店舗及び施設等において対面で行われるもののみならず、電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれるものである。

(2) 「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。取引先の事務所、取引先と打合せをするための飲食店、顧客の自宅等であっても、当該労働者が業務を遂行する場所であればこれに該当する。

(3) 「労働者」とは、いわゆる正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員等いわゆる非正規雇用労働者を含む事業主が雇用する労働者の全てをいう。

また、派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者についても、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（昭和60年法律第88号）第47条の4の規定により、その指揮命令の下に労働させる派遣労働者を雇用する事業主とみなされ、法第33条第1項及び第34条第2項の規定が適用されることから、労働者派遣の役務の提供を受ける者は、派遣労働者についてもその雇用する労働者と同様に、3(1)の配慮及び4の措置を講ずることが必要である。なお、法第33条第2項、第36条第2項及び第37条第2項の労働者に対する不利益な取扱いの禁止については、派遣労働者も対象に含まれるものであり、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者もまた、当該者に派遣労働者が職場におけるカスタマーハラスメントの相談を行ったこと等を理由として、当該派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供を拒む等、当該派遣労働者に対する不利益な取扱いを行ってはならない。

(4) 「顧客等」とは、顧客（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含む。）、取引の相手方（今後取引する可能性のある者も含む。）、施設の利用者（駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等の施設を利用する者をいい、今後利用する可能性のある者も含む。）その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者を指し、例えば、以下の者等が含まれる。

- ・ 事業主が販売する商品の購入やサービスの利用をする者
- ・ 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
- ・ 取引先の担当者
- ・ 企業間での契約締結に向けた交渉を行う際の担当者
- ・ 施設・サービスの利用者及びその家族
- ・ 施設の近隣住民

(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相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものを指す。

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、当該言動の行為者とされる者（以下「行為者」という。）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、「言動の内容」及び「手段や態様」に着目し、総合的に判断することが適当であり、「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ことに留意が必要である。加えて、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。

社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例としては、以下のイ及びロのものがあるが、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、イ及びロに掲げるものは限定列举ではないことに十分留意し、4(2)ロにあるとおり広く相談に対応するなど、適切な対応を行うようにすることが必要である。

イ 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 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
 - ・ 性的な要求や、労働者のプライバシーに関わる要求をすること。
- ② 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
 - ・ 契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。
- ③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
 - ・ 契約金額の著しい減額の要求をすること。
- ④ 不当な損害賠償要求
 - ・ 商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。

ロ 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）

- ・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
- ・ 物を投げつけること。
- ・ わざとぶつかること。
- ・ つばを吐きかけること。

② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

- ・ 店舗の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって労働者を脅すこと。
- ・ 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行うこと。
- ・ 労働者の人格を否定するような言動を行うこと。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を含む。
- ・ 土下座を強要すること。
- ・ 盗撮や無断での撮影をすること。
- ・ 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。

③ 威圧的な言動

- ・ 大きな声をあげて労働者や周囲を威圧すること。
- ・ 反社会的な言動を行うこと。

④ 継続的、執拗な言動

- ・ 同様の質問を執拗に繰り返すこと。
- ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。
- ・ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。

⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- ・ 長時間に渡る居座りや電話で労働者を拘束すること。

(6) 「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指す。

こ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。

3 事業主等の責務

(1) 事業主の責務

法第34条第2項の規定により、事業主は、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その他職場におけるカスタマーハラスメントに起因する問題（以下「カスタマーハラスメント問題」という。）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、当該労働者が他の事業主が雇用する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、国の講ずる同条第1項の広報活動、啓発活動その他の措置に協力するよう

に努めなければならない。なお、職場におけるカスタマーハラスメントに起因する問題としては、例えば、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こと、これらに伴う経営的な損失等が考えられる。

また、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）は、自らも、カスタマーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。

(2) 労働者の責務

法第34条第4項の規定により、労働者は、カスタマーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる4の措置に協力するように努めなければならない。

4 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雇用管理上講ずべき措置の内容

事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントを防止するため、雇用管理上次の措置を講じなければならない。

ただし、職場におけるカスタマーハラスメント対策を講ずる際は、消費者法制により定められている消費者の権利や、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律において、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供義務が定められていることに留意する必要がある。同法に基づく「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（令和5年3月14日閣議決定）」に即して主務大臣が各所掌分野ごとに定める事業者が適切に対応するために必要な指針、内閣府がホームページ等に掲載する合理的配慮の提供等に係る障害特性に応じた事例等（以下「対応指針等」という。）も参考にして、顧客等との建設的対話を重ねるなど、事案に応じて適切に対応する必要がある。

また、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。

(1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針の明確化、労働者に対するその方針の周知・啓発として、次の措置を講じなければならない。

その際、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とも考えられる。そのため、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、職場における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ことに留意することが必要である。

イ 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化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

また、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。（事業主の方針等を明確化し、労働者に周知・啓発していると認められる例）

① 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に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記載し、配布等すること。

なお、トップメッセージとして当該方針を広く社内発信することも考えられる。

② 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労働者に対して周知・啓発するため、口において定める職場におけるカスタマーハラスメントへの対処の内容と併せて研修、講習等を実施すること。

ロ 職場におけるカスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定めた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、管理監督者を含む労働者に周知すること。

対処の内容については、職場におけるカスタマーハラスメントが発生し、その場で労働者から管理監督者等に報告があった場合や管理監督者等が現認した場合は、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。

また、当該事業所において発生しやすい職場におけるカスタマーハラスメントの例や、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が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なり得ることを併せて周知することも考えられる。

対処の内容の例としては、次のようなものがある。

ただし、次の例は限定列举ではなく、各事業主が、労働者の状況等の実態に応じた対処の内容を定めること。

- ・ 労働者から管理監督者等に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。
- ・ 可能な限り労働者を一人に対処させないこと。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。
- ・ 顧客等とのやり取りを録音・録画すること。なお、録音・録画に当たっては個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱うこと。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 法的な手続が必要な場合には、法務部門等と連携し、弁護士へ相談すること。

(対処の内容等を定め、労働者に周知していると認められる例)

- ① 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、当該規定と併せて、職場におけるカスタマーハラスメントの内容を労働者に対して周知すること。
 - ② 顧客等への対応に関するマニュアル等に、職場におけるカスタマーハラスメントの内容及び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記載し、労働者に対して周知すること。
 - ③ 職場におけるカスタマーハラスメントの内容及び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労働者に対して周知するための研修、講習等を実施すること。
- (2) 相談（苦情を含む。以下同じ。）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、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、次の措置を講じなければならない。

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ことも考えられる。

イ 相談への対応のための窓口（以下「相談窓口」という。）をあらかじめ定め、労働者に周知すること。なお、職場における他のハラスメントの相談窓口と一体的に設置をすることも考えられる。

(相談窓口をあらかじめ定めていると認められる例)

- ① 相談に対応する担当者をあらかじめ定めること。
- ② 相談に対応するための制度を設けること。
- ③ 外部の機関に相談への対応を委託すること。

ロ イの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。また、相談窓口においては、被害を受けた労働者（以下「被害者」という。）が萎縮するなどして相談を躊躇する例もあること等も踏まえ、相談を行った労働者（以下「相談者」という。）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しながら、職場におけるカスタマーハラスメントが現実^{ちゆうちよ}に生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、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が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。例えば、放置すれば就業環境を害するおそれがある場合等が考えられる。

(相談窓口の担当者が適切に対応することができるようにしていると認められる例)

- ① 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同関係部門とが連携を図ることができる仕組みとすること。
 - ② 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。
 - ③ 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。
- (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

事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントに係る相談の申出があった場合において、その事案に係る事実関係の迅速かつ正確な確認及び適正な対処として、次の措置を講じなければならない。

イ 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。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も含まれる。

(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)

- ① (1)ロにおいて定める対処の内容を踏まえ、管理監督者等がその場で事実関係を確認し対応すること。
- ② 相談窓口の担当者、関係部門又は専門の委員会等が、相談者から事実関係を確認すること。その際、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こと。

また、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等の措置を講ずること。なお、録音・録画等の客観的な証拠を確認するに当たっては個人情報の保護に関する法律等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱うこと。

加えて、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。

- ③ 事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合などにおいて、法第37条に基づく調停の申請を行うことその他中立な第三者機関に紛争処理を委ねること。
- ロ イにより、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、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと。

(措置を適正に行っていると認められる例)

- ① (1)ロにおいて定める対処の内容を踏まえ、事案の内容や状況に応じ、管理監督者等が被害者に代わって対応すること、被害者と行為者を引き離すこと等の措置を講ずること。
- また、あわせて、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。

② 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又は複数人で対応すること、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こと。

また、あわせて、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や、法的な手続が必要な場合には法務部門等と連携し、弁護士へ相談することも考えられる。

③ 法第37条に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を被害者に対して講ずること。

ハ 改めて職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針を周知・啓発し、必要な場合には、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なった商品・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改善を図る等の再発防止に向けた措置を講ずること。その際、必要に応じて、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。

あわせて、必要に応じて事案の内容や対応経緯を記録し、個人情報の取扱いに留意して関係部門に共有し、再発防止に活用することも考えられる。

なお、職場におけるカスタマーハラスメントに係る言動の行為者が、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、他の事業主に再発防止に向けた措置への協力を求めることも含まれる。

また、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なかった場合においても、同様の措置を講ずること。

（再発防止に向けた措置を講じていると認められる例）

① 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及び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、社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に改めて掲載し、配布等すること。

また、職場におけるカスタマーハラスメントの発生を契機として、職場におけるカスタマーハラスメントの原因や背景となった商品・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が把握された場合には、その問題等そのものの改善を図ること。

② 労働者に対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及び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周知・啓発するための研修、講習等を改めて実施すること。

また、職場におけるカスタマーハラスメントの発生を契機として、職場におけるカスタマーハラスメントの原因や背景となった商品・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が把握された場合には、その問題等そのものの改善を図ること。

(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

事業主は、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。

なお、特に悪質と考えられるものへの対処の例としては次のようなものがあるが、当該方針に記載する対処の内容を検討するに当たっては、各業法等による定めがある場合等、業種・業態等により必要な対応が異なる場合があることに留意しつつ、それぞれの状況に応じた方針を定めることが効果的である。

- ・ 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。
- ・ 行為者に対して警告文を发出すること。
- ・ 法令の制限内において行為者に対して商品の販売、サービスの提供等をしないこと。
- ・ 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。
- ・ 民事保全法（平成元年法律第91号）に基づく仮処分命令を申し立てること。

（措置を講じていると認められる例）

① (1)口の措置を実施する際に、併せて、職場におけるカスタマーハラスメントのうち、特に悪質と考えられるものへの対処の方針を定め、労働者に対して周知すること。加えて、当該対処を講ずることができるよう、関係部門間の連携等の体制を整備すること。

(5) (1)から(4)までの措置と併せて講ずべき措置

(1)から(4)までの措置を講ずるに際しては、併せて次の措置を講じなければならない。

イ 職場におけるカスタマーハラスメントに係る相談者等の情報は当該相談者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又は当該カスタマーハラスメントに係る事後の対応に当たっては、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ずるとともに、その旨を労働者に対して周知すること。なお、相談者等のプライバシーには、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も含まれるものであること。

（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ていると認められる例）

- ① 相談者等のプライバシーの保護のために必要な事項をあらかじめマニュアルに定め、相談窓口の担当者が相談を受けた際には、当該マニュアルに基づき対応するものとする。
- ② 相談者等のプライバシーの保護のために、相談窓口の担当者に必要な研修を行うこと。
- ③ 相談窓口においては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ていることを、社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に掲載し、配布等すること。

ロ 法第33条第2項、第36条第2項及び第37条第2項の規定を踏まえ、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若しくは事実関係の確認等の事業主の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと、都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求め若しくは調停の申請を行ったこと又は調停の出頭の求めに応じたこと（以下「カスタマーハラスメントの相談等」という。）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。

（不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者にその周知・啓発することについて措置を講じていると認められる例）

- ① 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いて、カスタマーハラスメントの相談等を理由として、労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を規定し、労働者に周知・啓発すること。
- ② 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に、カスタマーハラスメントの相談等を理由として、労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載し、労働者に配布等すること。

5 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

法第33条第3項の規定により、事業主は、当該事業主が雇用する労働者又は当該事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）による他の事業主の雇用する労働者に対する職場におけるカスタマーハラスメントに関し、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、次の措置を講ずるよう努めなければならない。

(1) 事業主は、他の事業主からの協力の求めに応ずるよう努めなければならない。

また、同項の規定の趣旨に鑑みれば、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ものである。

(2) 事業主は、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。

加えて、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。

6 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行うことが望ましい取組の内容

事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントを防止するため、4の措置に加え、次の取組を行うことが望ましい。

(1) 事業主は、職場におけるカスタマ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。

なお、取組を行うに当たっては、労働者が自社の商品やサービスをよく理解し、顧客等への対応力の向上を図ることは、職場におけるカスタマーハラスメントの被害者になることを防止する上で重要であることや、顧客等からの社会通念上許容される範囲で行われる正当な申入れについては、職場におけるカスタマーハラスメントには該当せず、労働者が、こうした正当な申入れ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。

イ 労働者が自社の商品やサービスをよく理解し、顧客等への対応力の向上を図るために研修等の必要な取組を行うこと。

（顧客等への対応力の向上を図るために必要な取組例）

① 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等により、労働者の顧客等への対応力等の向上を図ること。

ロ 労働者が顧客等への理解を深めるために必要な取組を行うこと。

（労働者が顧客等への理解を深めるための取組例）

① 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により、労働者の顧客等への理解を深めること。なお、障害特性に応じた対応については、4に記載した対応指針等を参考にすることが考えられる。

(2) 事業主は、4の措置を講じる際に、必要に応じて、労働者や労働組合等の参画を得つつ、アンケート調査や意見交換等を実施するなどにより、その運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努めることが重要である。なお、労働者や労働組合等の参画を得る方法として、例えば、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）第18条第1項に規定する衛生委員会の活用なども考えられる。

(3) 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、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重要である。また、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。

(4) 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、3のとおり、事業主及び労働者の責務として、事業主は、当該事業主が雇用する労働者が、他の事業主が雇用する労働者に対する言動についても必要な注意を払うよう配慮するとともに、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）自らと労働者も、他の事業主が雇用する労働者に対する言動について必要な注意を払うよう努めなければならない。こうした責務の趣旨も踏まえ、事業主は、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。

7 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

事業主は、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、職場における当該事業主が雇用する労働者以外の者（他の事業主が雇用する労働者及び個人事業主等の労働者以外の者）に対する顧客等の言動についても、同様の方針を併せて示すことが望ましい。

また、これらの者から職場におけるカスタマー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、その内容を踏まえて、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。

○厚生労働省告示第五十二号

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（昭和四十七年法律第百十三号）第十三条第三項の規定に基づき、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を次のように定め、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（令和七年法律第六十三号）の施行の日（令和八年十月一日）から適用することとしたので、同条第四項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第四条第五項の規定に基づき、告示する。

令和八年二月二十六日

厚生労働大臣 上野賢一郎

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

1 はじめに

この指針は、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「法」という。）第13条第1項及び第2項に規定する事業主が求職者その他これに類する者として厚生労働省令で定めるもの（以下「求職者等」という。）によるその求職活動その他求職者等の職業の選択に資する活動（以下「求職活動等」という。）において行われる当該事業主が雇用する労働者による性的な言動（以下「求職活動等におけるセクシュアルハラスメント」という。）により当該求職者等の求職活動等が阻害されることのないよう雇用管理上講ずべき措置等について、同条第3項の規定に基づき事業主が適切かつ有効な実施を図るために必要な事項について定めたものである。

2 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容

(1) 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をいう。

なお、求職活動等における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ものである。また、被害を受けた者の性的指向又はジェンダーアイデンティティにかかわらず、当該者に対する求職活動等におけるセクシュアルハラスメントも、本指針の対象となるものである。

(2) 「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。なお、SNS等のオンラインを介したものやオンライン上で行われるものも含まれる。また、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ない。

(求職活動等の例)

- ・ 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

(3) 「労働者」とは、いわゆる正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員等いわゆる非正規雇用労働者を含む事業主が雇用する労働者の全てをいう。

また、派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者についても、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（昭和60年法律第88号）第47条の2の規定により、その指揮命令の下に労働させる派遣労働者を雇用する事業主とみなされ、法第13条第1項及び第14条第2項の規定が適用されることから、労働者派遣の役務の提供を受ける者は、派遣労働者についてもその雇用する労働者と同様に、3(1)の配慮及び4の措置を講ずることが必要である。なお、法第13条第2項、第23条第2項及び第24条第2項の労働者に対する不利益な取扱いの禁止については、派遣労働者も対象に含まれるものであり、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者もまた、当該者による求職者等からの相談への対応に派遣労働者が協力した際に事実を述べたこと等を理由として、当該派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供を拒む等、当該派遣労働者に対する不利益な取扱いを行ってはならない。

(4) 「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、この「性的な内容の発言」には、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等が、「性的な行動」には、性的な関係を強要すること、必要なく身体に触ること、わいせつな図画を配布すること等が、それぞれ含まれる。

また、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。

(5) 「求職活動等におけるセクシュアルハラスメント」とは、求職活動等において行われる求職者等の意に反する性的な言動により求職者等の求職活動等が阻害され、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該求職者等が求職活動等を行う上で看過できない程度の支障が生じることであって、その状況は多様であるが、典型的な例として、次のようなものがある。

イ 少人数の説明会において、労働者が求職者等の腰、胸等に触ったため、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。

ロ 企業が実施する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。

ハ 企業が実施するインターンシップにおいて、性的な内容を含むポスターの掲示や画面の表示等を行っているため、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。

ニ 面接中、面接官を務める労働者から性的な事実に関する質問を受け、求職者等が苦痛に感じてその求職活動の意欲が低下していること。

ホ 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。

ヘ 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。

3 事業主等の責務

(1) 事業主の責務

法第14条第2項の規定により、事業主は、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ことその他求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに起因する問題(以下「求職活動等におけるセクシュアルハラスメント問題」という。)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、当該労働者が求職者等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、国の講ずる同条第1項の広報活動、啓発活動その他の措置に協力するように努めなければならない。なお、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに起因する問題としては、例えば、求職者等の健康状態の悪化や、求職活動等の停止などにつながり得ることが考えられ、また、事業主が社会的信用を失うことなどの経営的な損失等が考えられる。

また、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）は、自らも、求職活動等におけるセクシュアルハラスメント問題に対する関心と理解を深め、求職者等に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。

(2) 労働者の責務

法第14条第4項の規定により、労働者は、求職活動等におけるセクシュアルハラスメント問題に対する関心と理解を深め、求職者等に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる4の措置に協力するように努めなければならない。

4 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雇用管理上講ずべき措置の内容
事業主は、求職活動等におけるセクシュアル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らない。

(1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

事業主は、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方針の明確化、労働者及び求職者等に対するその方針の周知・啓発として、次の措置を講じなければならない。

なお、周知・啓発をするに当たっては、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの防止の効果を高めるため、その発生の原因や背景について労働者の理解を深めることが重要である。その際、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの発生の原因や背景には、性別役割分担意識に基づく言動もあると考えられ、こうした言動をなくしていくことがセクシュアルハラスメントの防止の効果を高める上で重要であることに留意することが必要である。

イ 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容及び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。

(事業主の方針等を明確化し、労働者に周知・啓発していると認められる例)

- ① 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いて、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を規定し、当該規定と併せて、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容及び性別役割分担意識に基づく言動がセクシュアルハラスメントの発生の原因や背景となり得ることを、労働者に周知・啓発すること。
- ② 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容及び性別役割分担意識に基づく言動がセクシュアルハラスメントの発生の原因や背景となり得ること並びに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を記載し、配布等すること。
- ③ 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容及び性別役割分担意識に基づく言動がセクシュアルハラスメントの発生の原因や背景となり得ること並びに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を労働者に対して周知・啓発するための研修、講習等を実施すること。

ロ 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る性的な言動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規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

(対処方針を定め、労働者に周知・啓発していると認められる例)

- ① 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いて、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る性的な言動を行った者に対する懲戒規定を定め、その内容を労働者に周知・啓発すること。
- ② 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る性的な言動を行った者は、現行の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いて定められている懲戒規定の適用の対象となる旨を明確化し、これを労働者に周知・啓発すること。

ハ 求職活動等に関するルールをあらかじめ明確化し、これを労働者及び求職者等に周知・啓発すること。

(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・啓発している例)

- ① 労働者に対しては、面談時間及び場所の指定、実施体制並びにやり取りに用いるSNSの種類、指定その他の求職者等と面談等を行う際の規則を定め、周知・啓発するための研修、講習等を実施すること。

また、求職者等に対しては、上記規則を踏まえ、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。

なお、労働者に対する周知・啓発に当たっては、2(2)の求職活動等以外の場面においても求職者等に対する言動に必要な注意を払うよう、併せて周知することも考えられる。

(2) 相談(苦情を含む。以下同じ。)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、求職者等からの相談に対し、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、次の措置を講じなければならない。

イ 相談への対応のための窓口(以下「相談窓口」という。)をあらかじめ定め、求職者等に周知すること。

なお、求職者等は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、相談窓口の担当者として人事担当者以外の者を指定することも考えられる。

(相談窓口をあらかじめ定めていると認められる例)

- ① 相談に対応する担当者をあらかじめ定めること。
- ② 相談に対応するための制度を設けること。
- ③ 外部の機関に相談への対応を委託すること。

(求職者等に周知していると認められる例)

- ① 求職者等に対し、パンフレット、ホームページ等によって、相談窓口を周知すること。

ロ イの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。また、相談窓口においては、被害を受けた求職者等(以下「被害者」という。)が萎縮するなどして相談を躊躇する例もあること等も踏まえ、相談を行った求職者等(以下「相談者」という。)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しながら、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントが現実が生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、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。例えば、放置すれば求職活動等を阻害するおそれがある場合や、性別役割分担意識に基づく言動が原因や背景となつてセクシュアルハラスメントが生じるおそれがある場合等が考えられる。

(相談窓口の担当者が適切に対応することができるようにしていると認められる例)

- ① 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。
 - ② 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。
 - ③ 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。
- (3) 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

事業主は、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る相談の申出があった場合において、その事案に係る事実関係の迅速かつ正確な確認及び適正な対処として、次の措置を講じなければならない。

イ 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。

(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)

- ① 相談窓口の担当者、人事部門又は専門の委員会等が、相談者及びセクシュアルハラスメントに係る性的な言動の行為者とされる者(以下「行為者」という。)の双方から事実関係を確認すること。その際、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こと。また、相談者と行為者との間で事実関係に関する主張に不一致があり、事実の確認が十分にできないと認められる場合には、第三者からも事実関係を聴取する等の措置を講ずること。
- ② 事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合などにおいて、法第24条に基づく調停の申請を行うことその他中立な第三者機関に紛争処理を委ねること。

ロ イにより、求職活動等におけるセクシュアル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、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと。

(措置を適正に行っていると認められる例)

- ① 事案の内容や状況に応じ、被害者と行為者を引き離すための対応、行為者の謝罪、又は人事担当者による被害者への相談対応等の措置を講ずること。

ハ イにより、求職活動等におけるセクシュアル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、行為者に対する措置を適正に行うこと。

(措置を適正に行っていると認められる例)

- ① 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。あわせて、事案の内容や状況に応じ、被害者と行為者を引き離すための対応、行為者の謝罪等の措置を講ずること。
- ② 法第24条に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を行為者に対して講ずること。

ニ 改め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方針を周知・啓発する等の再発防止に向けた措置を講ずること。

なお、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントが生じた事実が確認できなかった場合においても、同様の措置を講ずること。

(再発防止に向けた措置を講じていると認められる例)

- ① 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及び求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る性的な言動を行った者について厳正に対処する旨の方針を、社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に改めて掲載し、配布等すること。
 - ② 労働者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意識を啓発するための研修、講習等を改めて実施すること。
- (4) (1)から(3)までの措置と併せて講ずべき措置
- (1)から(3)までの措置を講ずるに際しては、併せて次の措置を講じなければならない。

イ 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る相談者・行為者等の情報は当該相談者・行為者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又は当該セクシュアルハラスメントに係る事後の対応に当たっては、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ずるとともに、その旨を労働者及び求職者等に対して周知すること。

(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ていると認められる例)

- ① 相談者・行為者等のプライバシーの保護のために必要な事項をあらかじめマニュアルに定め、相談窓口の担当者が相談を受けた際には、当該マニュアルに基づき対応するものとする。
- ② 相談者・行為者等のプライバシーの保護のために、相談窓口の担当者に必要な研修を行うこと。
- ③ 相談窓口においては相談者・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ていることを、社内報、パンフレット、ホームページ等広報又は啓発のための資料等に掲載し、社内に配布及び社外に発信等すること。

ロ 法第13条第2項、第23条第2項及び第24条第2項の規定を踏まえ、労働者が事実関係の確認等の事業主の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと、都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求め若しくは調停の申請を行ったこと又は調停の出頭の求めに応じたこと(以下「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事実関係の確認等」という。)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。
(不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者にその周知・啓発することについて措置を講じていると認められる例)

- ① 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いて、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事実関係の確認等を理由として、当該労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を規定し、労働者に周知・啓発すること。
 - ② 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に、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事実関係の確認等を理由として、当該労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載し、労働者に配布等すること。
- 5 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
- 事業主は、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントを防止するため、4の措置に加え、次の取組を行うことが望ましい。
- (1) 求職活動等を行う大学生や専門学校生が所属する教育機関が設置する相談窓口の担当者等の求職者等の関係者から求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る相談に関する情報提供があった場合には、連携し、適切な対応を行うことが望ましい。
 - (2) 事業主は、求職者等から、顧客、取引の相手方、施設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、その内容を踏まえて、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。
- 6 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

- (1) 3の事業主及び労働者の責務の趣旨に関連し、求職活動等におけるパワーハラスメントに類する行為、求職活動等における妊娠、出産等に関するハラスメントに類する行為及び求職活動等における育児休業等に関するハラスメントに類する行為(以下「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」という。)について、事業主は、当該事業主が雇用する労働者の求職者等に対する言動についても必要な注意を払うよう配慮するとともに、事業主(その者が法人である場合にあっては、その役員)自らと労働者も、求職者等に対する言動について必要な注意を払うよう努めることが望ましい。

こうした責務の趣旨も踏まえ、事業主は、4(1)イの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が望ましい。

また、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、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。

その際、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)2(7)に規定される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を踏まえ、求職者等の性的指向・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、求職者等の性的指向・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、当該求職者等の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該求職者等が開示することを強要する若しくは禁止すること等についても、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。

- (2) 事業主は、求職者等から、顧客、取引の相手方、施設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による求職活動等におけるカスタマー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、その内容を踏まえて、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。

○厚生労働省告示第五十三号

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等の一部を改正する法律（令和七年法律第六十三号）の施行に伴い、及び関係法律の規定に基づき、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を次のように定める。

令和八年二月二十六日

厚生労働大臣 上野賢一郎

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

（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の一部改正）

第一条 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（平成十八年厚生労働省告示第六百十五号）の一部を次の表のように改正する。

（傍線部分は改正部分）

改 正 後	改 正 前
<p>2 職場におけるセクシュアルハラスメントの内容</p> <p>(1) 職場におけるセクシュアルハラスメントには、職場において行われる性的な言動に対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るもの（以下「対価型セクシュアルハラスメント」という。）と、当該性的な言動により労働者の就業環境が害されるもの（以下「環境型セクシュアルハラスメント」という。）がある。</p> <p>なお、職場における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ものである。また、被害を受けた者の性的指向又はジェンダーアイデンティティにかかわらず、当該者に対する職場におけるセクシュアルハラスメントも、本指針の対象となるものである。</p> <p>(2) (略)</p> <p>(3) 「労働者」とは、いわゆる正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員等いわゆる非正規雇用労働者を含む事業主が雇用する労働者の全てをいう。</p> <p>また、派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者についても、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（昭和60年法律第88号）第47条の2の規定により、その指揮命令の下に労働させる派遣労働者を雇用する事業主とみなされ、法第11条第1項及び第12条第2項の規定が適用されることから、労働者派遣の役務の提供を受ける者は、派遣労働者についてもその雇用する労働者と同様に、3(1)の配慮及び4の措置を講ずることが必要である。なお、法第11条第2項、第23条第2項及び第24条第2項の労働者に対する不利益な取扱いの禁止については、派遣労働者も対象に含まれるものであり、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者もまた、当該者に派遣労働者が職場におけるセクシュアルハラスメントの相談を行ったこと等を理由として、当該派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供を拒む等、当該派遣労働者に対する不利益な取扱いを行ってはならない。</p> <p>(4)～(6) (略)</p> <p>3 事業主等の責務</p> <p>(1) 事業主の責務</p> <p>法第12条第2項の規定により、事業主は、職場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ことその他職場におけるセクシュアルハラスメントに起因する問題（以下「セクシュアルハラスメント問題」という。）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（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。以下同じ。）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、国の講ずる同条第1項の広報活動、啓発活動その他の措置に協力するように努めなければな</p>	<p>2 職場におけるセクシュアルハラスメントの内容</p> <p>(1) 職場におけるセクシュアルハラスメントには、職場において行われる性的な言動に対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るもの（以下「対価型セクシュアルハラスメント」という。）と、当該性的な言動により労働者の就業環境が害されるもの（以下「環境型セクシュアルハラスメント」という。）がある。</p> <p>なお、職場における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ものである。また、被害を受けた者（以下「被害者」という。）の性的指向又は性自認にかかわらず、当該者に対する職場におけるセクシュアルハラスメントも、本指針の対象となるものである。</p> <p>(2) (略)</p> <p>(3) 「労働者」とは、いわゆる正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員等いわゆる非正規雇用労働者を含む事業主が雇用する労働者の全てをいう。</p> <p>また、派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者についても、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（昭和60年法律第88号）第47条の2の規定により、その指揮命令の下に労働させる派遣労働者を雇用する事業主とみなされ、法第11条第1項及び第11条の2第2項の規定が適用されることから、労働者派遣の役務の提供を受ける者は、派遣労働者についてもその雇用する労働者と同様に、3(1)の配慮及び4の措置を講ずることが必要である。なお、法第11条第2項、第17条第2項及び第18条第2項の労働者に対する不利益な取扱いの禁止については、派遣労働者も対象に含まれるものであり、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者もまた、当該者に派遣労働者が職場におけるセクシュアルハラスメントの相談を行ったこと等を理由として、当該派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供を拒む等、当該派遣労働者に対する不利益な取扱いを行ってはならない。</p> <p>(4)～(6) (略)</p> <p>3 事業主等の責務</p> <p>(1) 事業主の責務</p> <p>法第11条の2第2項の規定により、事業主は、職場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ことその他職場におけるセクシュアルハラスメントに起因する問題（以下「セクシュアルハラスメント問題」という。）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（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。<u>②において同じ。</u>）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、国の講ずる同条第1項の広報活動、啓発活動その他の措置に協力するように努め</p>

らない。なお、職場におけるセクシュアルハラスメントに起因する問題としては、例えば、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こと、これらに伴う経営的な損失等が考えられる。

また、事業主（その者が法人である場合にあつては、その役員）は、自らも、セクシュアルハラスメント問題に対する関心と理解を深め、労働者（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。）に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。

(2) 労働者の責務

法第12条第4項の規定により、労働者は、セクシュアルハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる4の措置に協力するように努めなければならない。

4 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雇用管理上講ずべき措置の内容（略）

(1) (略)

(2) 相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備（略）

イ (略)

ロ イの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。また、相談窓口においては、被害を受けた労働者（以下「被害者」という。）が萎縮するなどして相談を躊躇する例もあること等も踏まえ、相談を行った労働者（以下「相談者」という。）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しながら、職場におけるセクシュアルハラスメントが現実生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、職場におけるセクシュアル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。例えば、放置すれば就業環境を害するおそれがある場合や、性別役割分担意識に基づく言動が原因や背景となってセクシュアルハラスメントが生じるおそれがある場合等が考えられる。

（相談窓口の担当者が適切に対応することができるようにしていると認められる例）

①～③ (略)

(3) 職場におけるセクシュアルハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応（略）

イ 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。なお、セクシュアルハラスメントに係る性的な言動の行為者とされる者（以下「行為者」という。）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つては、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も含まれる。

（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）

① 相談窓口の担当者、人事部門又は専門の委員会等が、相談者及び行為者の双方から事実関係を確認すること。その際、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こと。

また、相談者と行為者との間で事実関係に関する主張に不一致があり、事実の確認が十分にできないと認められる場合には、第三者からも事実関係を聴取する等の措置を講ずること。

なければならない。なお、職場におけるセクシュアルハラスメントに起因する問題としては、例えば、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こと、これらに伴う経営的な損失等が考えられる。

また、事業主（その者が法人である場合にあつては、その役員）は、自らも、セクシュアルハラスメント問題に対する関心と理解を深め、労働者（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。）に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。

(2) 労働者の責務

法第11条の2第4項の規定により、労働者は、セクシュアルハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる4の措置に協力するように努めなければならない。

4 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雇用管理上講ずべき措置の内容（略）

(1) (略)

(2) 相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備（略）

イ (略)

ロ イの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。また、相談窓口においては、被害を受けた労働者が萎縮するなどして相談を躊躇する例もあること等も踏まえ、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しながら、職場におけるセクシュアルハラスメントが現実生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、職場におけるセクシュアル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。例えば、放置すれば就業環境を害するおそれがある場合や、性別役割分担意識に基づく言動が原因や背景となってセクシュアルハラスメントが生じるおそれがある場合等が考えられる。

（相談窓口の担当者が適切に対応することができるようにしていると認められる例）

①～③ (略)

(3) 職場におけるセクシュアルハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応（略）

イ 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。なお、セクシュアルハラスメントに係る性的な言動の行為者とされる者（以下「行為者」という。）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つては、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も含まれる。

（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）

① 相談窓口の担当者、人事部門又は専門の委員会等が、相談を行った労働者（以下「相談者」という。）及び行為者の双方から事実関係を確認すること。その際、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こと。

また、相談者と行為者との間で事実関係に関する主張に不一致があり、事実の確認が十分にできないと認められる場合には、第三者からも事実関係を聴取する等の措置を講ずること。

② 事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合などにおいて、法第24条に基づく調停の申請を行うことその他中立な第三者機関に紛争処理を委ねること。

ロ イにより、職場におけるセクシュアル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、速やかに被害を受けた労働者に対する配慮のための措置を適正に行うこと。

(措置を適正に行っていると認められる例)

①・② (略)

ハ イにより、職場におけるセクシュアル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、行為者に対する措置を適正に行うこと。

(措置を適正に行っていると認められる例)

① (略)

② 法第24条に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を行為者に対して講ずること。

二 (略)

(4) (1)から(3)までの措置と併せて講ずべき措置
(略)

イ (略)

ロ 法第11条第2項、第23条第2項及び第24条第2項の規定を踏まえ、労働者が職場におけるセクシュアルハラスメントに関し相談をしたこと若しくは事実関係の確認等の事業主の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと、都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求め若しくは調停の申請を行ったこと又は調停の出頭の求めに応じたこと（以下「セクシュアルハラスメントの相談等」という。）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。

(不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者にその周知・啓発することについて措置を講じていると認められる例)

①・② (略)

5・6 (略)

7 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 3の事業主及び労働者の責務の趣旨に鑑みれば、事業主は、当該事業主が雇用する労働者が、他の労働者のみならず、個人事業主等の労働者以外の者に対する言動についても必要な注意を払うよう配慮するとともに、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）自らと労働者も、労働者以外の者に対する言動について必要な注意を払うよう努めることが望ましい。

こうした責務の趣旨も踏まえ、事業主は、4(1)イの職場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、当該事業主が雇用する労働者以外の者(他の事業主が雇用する労働者及び労働者以外の者)に対する言動についても、同様の方針を併せて示すことが望ましい。

また、これらの者から職場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、その内容を踏まえて、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。

② 事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合などにおいて、法第18条に基づく調停の申請を行うことその他中立な第三者機関に紛争処理を委ねること。

ロ イにより、職場におけるセクシュアル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、速やかに被害を受けた労働者（以下「被害者」という。）に対する配慮のための措置を適正に行うこと。

(措置を適正に行っていると認められる例)

①・② (略)

ハ イにより、職場におけるセクシュアル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、行為者に対する措置を適正に行うこと。

(措置を適正に行っていると認められる例)

① (略)

② 法第18条に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を行為者に対して講ずること。

二 (略)

(4) (1)から(3)までの措置と併せて講ずべき措置
(略)

イ (略)

ロ 法第11条第2項、第17条第2項及び第18条第2項の規定を踏まえ、労働者が職場におけるセクシュアルハラスメントに関し相談をしたこと若しくは事実関係の確認等の事業主の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと、都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求め若しくは調停の申請を行ったこと又は調停の出頭の求めに応じたこと（以下「セクシュアルハラスメントの相談等」という。）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。

(不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者にその周知・啓発することについて措置を講じていると認められる例)

①・② (略)

5・6 (略)

7 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 3の事業主及び労働者の責務の趣旨に鑑みれば、事業主は、当該事業主が雇用する労働者が、他の労働者（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。）のみならず、個人事業主、インターンシップを行っている者等の労働者以外の者に対する言動についても必要な注意を払うよう配慮するとともに、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）自らと労働者も、労働者以外の者に対する言動について必要な注意を払うよう努めることが望ましい。

こうした責務の趣旨も踏まえ、事業主は、4(1)イの職場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、当該事業主が雇用する労働者以外の者(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)に対する言動についても、同様の方針を併せて示すことが望ましい。

また、これらの者から職場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、その内容を踏まえて、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。

(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の一部改正)

第二条 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(令和二年厚生労働省告示第五号)の一部を次の表のように改正する。
(傍線部分は改正部分)

改 正 後	改 正 前
<p>1 はじめに</p> <p>この指針は、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31条第1項及び第2項に規定する事業主が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(以下「職場におけるパワーハラスメント」という。)のないよう雇用管理上講ずべき措置等について、同条第3項の規定に基づき事業主が適切かつ有効な実施を図るために必要な事項について定めたものである。</p> <p>2 職場におけるパワーハラスメントの内容</p> <p>(1)・(2) (略)</p> <p>(3) 「労働者」とは、いわゆる正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員等いわゆる非正規雇用労働者を含む事業主が雇用する労働者の全てをいう。</p> <p>また、派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供者を受ける者についても、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(昭和60年法律第88号)第47条の4の規定により、その指揮命令の下に労働させる派遣労働者を雇用する事業主とみなされ、法第31条第1項及び第32条第2項の規定が適用されることから、労働者派遣の役務の提供者を受ける者は、派遣労働者についてもその雇用する労働者と同様に、3(1)の配慮及び4の措置を講ずることが必要である。なお、法第31条第2項、第36条第2項及び第37条第2項の労働者に対する不利益な取扱いの禁止については、派遣労働者も対象に含まれるものであり、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供者を受ける者もまた、当該者に派遣労働者が職場におけるパワーハラスメントの相談を行ったこと等を理由として、当該派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供者を拒む等、当該派遣労働者に対する不利益な取扱いを行ってはならない。</p> <p>(4)~(6) (略)</p> <p>(7) 職場におけるパワーハラスメントは、(1)の①から③までの要素を全て満たすものをいい(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、職場におけるパワーハラスメントには該当しない。)、個別の事案についてその該当性を判断するに当たっては、(5)で総合的に考慮することとした事項のほか、当該言動により労働者が受ける身体的又は精神的な苦痛の程度等を総合的に考慮して判断することが必要である。</p> <p>このため、個別の事案の判断に際しては、相談窓口の担当者等がこうした事項に十分留意し、相談を行った労働者(以下「相談者」という。)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しながら、相談者及び行為者の双方から丁寧に事実確認等を行うことも重要である。</p> <p>これらのことを十分踏まえて、予防から再発防止に至る一連の措置を適切に講じることが必要である。</p>	<p>1 はじめに</p> <p>この指針は、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30条の2第1項及び第2項に規定する事業主が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(以下「職場におけるパワーハラスメント」という。)のないよう雇用管理上講ずべき措置等について、同条第3項の規定に基づき事業主が適切かつ有効な実施を図るために必要な事項について定めたものである。</p> <p>2 職場におけるパワーハラスメントの内容</p> <p>(1)・(2) (略)</p> <p>(3) 「労働者」とは、いわゆる正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員等いわゆる非正規雇用労働者を含む事業主が雇用する労働者の全てをいう。</p> <p>また、派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供者を受ける者についても、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(昭和60年法律第88号)第47条の4の規定により、その指揮命令の下に労働させる派遣労働者を雇用する事業主とみなされ、法第30条の2第1項及び第30条の3第2項の規定が適用されることから、労働者派遣の役務の提供者を受ける者は、派遣労働者についてもその雇用する労働者と同様に、3(1)の配慮及び4の措置を講ずることが必要である。なお、法第30条の2第2項、第30条の5第2項及び第30条の6第2項の労働者に対する不利益な取扱いの禁止については、派遣労働者も対象に含まれるものであり、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供者を受ける者もまた、当該者に派遣労働者が職場におけるパワーハラスメントの相談を行ったこと等を理由として、当該派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供者を拒む等、当該派遣労働者に対する不利益な取扱いを行ってはならない。</p> <p>(4)~(6) (略)</p> <p>(7) 職場におけるパワーハラスメントは、(1)の①から③までの要素を全て満たすものをいい(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、職場におけるパワーハラスメントには該当しない。)、個別の事案についてその該当性を判断するに当たっては、(5)で総合的に考慮することとした事項のほか、当該言動により労働者が受ける身体的又は精神的な苦痛の程度等を総合的に考慮して判断することが必要である。</p> <p>このため、個別の事案の判断に際しては、相談窓口の担当者等がこうした事項に十分留意し、相談を行った労働者(以下「相談者」という。)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しながら、相談者及び行為者の双方から丁寧に事実確認等を行うことも重要である。</p> <p>これらのことを十分踏まえて、予防から再発防止に至る一連の措置を適切に講じることが必要である。</p>

職場におけるパワーハラスメントの状況は多様であるが、代表的な言動の類型としては、以下のイからへまでのものがあり、当該言動の類型ごとに、典型的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例としては、次のようなものがある。

ただし、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、次の例は限定列挙ではないことに十分留意し、4(2)ロにあるとおり広く相談に対応するなど、適切な対応を行うようにすることが必要である。

なお、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以下の例については、行為者と当該言動を受ける労働者の関係性を個別に記載していないが、(4)にあるとおり、優越的な関係を背景として行われたものであることが前提である。

また、商品の買い取り強要等（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）に関連する言動も、(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。

イ (略)

ロ 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）

(イ) 該当すると考えられる例

① 人格を否定するような言動を行うこと。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を含む。

②～④ (略)

(ロ) (略)

ハ～ホ (略)

へ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

(イ) 該当すると考えられる例

① (略)

② 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。

(ロ) 該当しないと考えられる例

① (略)

② 労働者の了解を得て、当該労働者の性的指向・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、必要な範囲で人事労務部門の担当者に伝達し、配慮を促すこと。

この点、プライバシー保護の観点から、へ(イ)②のように機微な個人情報を暴露することのないよう、労働者に周知・啓発する等の措置を講じることが必要である。

3 事業主等の責務

(1) 事業主の責務

法第32条第2項の規定により、事業主は、職場におけるパワーハラスメントを行ってはないことその他職場におけるパワーハラスメントに起因する問題（以下「パワーハラスメント問題」という。）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（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。以下同じ。）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、国の講ずる同条第1項の広報活動、啓発活動その他の措置に協力するように努めなければならない。なお、職場

職場におけるパワーハラスメントの状況は多様であるが、代表的な言動の類型としては、以下のイからへまでのものがあり、当該言動の類型ごとに、典型的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例としては、次のようなものがある。

ただし、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、次の例は限定列挙ではないことに十分留意し、4(2)ロにあるとおり広く相談に対応するなど、適切な対応を行うようにすることが必要である。

なお、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以下の例については、行為者と当該言動を受ける労働者の関係性を個別に記載していないが、(4)にあるとおり、優越的な関係を背景として行われたものであることが前提である。

イ (略)

ロ 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）

(イ) 該当すると考えられる例

① 人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な言動を行うことを含む。

②～④ (略)

(ロ) (略)

ハ～ホ (略)

へ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

(イ) 該当すると考えられる例

① (略)

② 労働者の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の労働者に暴露すること。

(ロ) 該当しないと考えられる例

① (略)

② 労働者の了解を得て、当該労働者の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、必要な範囲で人事労務部門の担当者に伝達し、配慮を促すこと。

この点、プライバシー保護の観点から、へ(イ)②のように機微な個人情報を暴露することのないよう、労働者に周知・啓発する等の措置を講じることが必要である。

3 事業主等の責務

(1) 事業主の責務

法第30条の3第2項の規定により、事業主は、職場におけるパワーハラスメントを行ってはないことその他職場におけるパワーハラスメントに起因する問題（以下「パワーハラスメント問題」という。）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（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。②において同じ。）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、国の講ずる同条第1項の広報活動、啓発活動その他の措置に協力するように努めなければならない。

におけるパワーハラスメントに起因する問題としては、例えば、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こと、これらに伴う経営的な損失等が考えられる。

また、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）は、自らも、パワーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、労働者（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。）に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。

(2) 労働者の責務

法第32条第4項の規定により、労働者は、パワーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる4の措置に協力するように努めなければならない。

4 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雇用管理上講ずべき措置の内容

(略)

(1) (略)

(2) 相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

(略)

イ (略)

ロ イの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。また、相談窓口においては、被害を受けた労働者（以下「被害者」という。）が萎縮するなどして相談を躊躇する例もあること等も踏まえ、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しながら、職場におけるパワーハラスメントが現実生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、職場におけるパワーハラスメントに該当するかどう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。例えば、放置すれば就業環境を害するおそれがある場合や、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等が考えられる。

（相談窓口の担当者が適切に対応することができるようにしていると認められる例）

①～③ (略)

(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

(略)

イ 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。

（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）

① (略)

② 事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合などにおいて、法第37条に基づく調停の申請を行うことその他中立な第三者機関に紛争処理を委ねること。

ロ イにより、職場におけるパワ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、速やかに被害を受けた労働者に対する配慮のための措置を適正に行うこと。

（措置を適正に行っていると認められる例）

① (略)

② 法第37条に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を被害者に対して講ずること。

なお、職場におけるパワーハラスメントに起因する問題としては、例えば、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こと、これらに伴う経営的な損失等が考えられる。

また、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）は、自らも、パワーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、労働者（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。）に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。

(2) 労働者の責務

法第30条の3第4項の規定により、労働者は、パワーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる4の措置に協力するように努めなければならない。

4 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雇用管理上講ずべき措置の内容

(略)

(1) (略)

(2) 相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

(略)

イ (略)

ロ イの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。また、相談窓口においては、被害を受けた労働者が萎縮するなどして相談を躊躇する例もあること等も踏まえ、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しながら、職場におけるパワーハラスメントが現実生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、職場におけるパワーハラスメントに該当するかどう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。例えば、放置すれば就業環境を害するおそれがある場合や、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等が考えられる。

（相談窓口の担当者が適切に対応することができるようにしていると認められる例）

①～③ (略)

(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

(略)

イ 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。

（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）

① (略)

② 事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合などにおいて、法第30条の6に基づく調停の申請を行うことその他中立な第三者機関に紛争処理を委ねること。

ロ イにより、職場におけるパワ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、速やかに被害を受けた労働者（以下「被害者」という。）に対する配慮のための措置を適正に行うこと。

（措置を適正に行っていると認められる例）

① (略)

② 法第30条の6に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を被害者に対して講ずること。

ハ イにより、職場におけるパワ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、行為者に対する措置を適正に行うこと。

(措置を適正に行っていると認められる例)

① (略)

② 法第37条に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を行為者に対して講ずること。

二 (略)

(4) (1)から(3)までの措置と併せて講ずべき措置

(略)

イ 職場におけるパワーハラスメントに係る相談者・行為者等の情報は当該相談者・行為者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又は当該パワーハラスメントに係る事後の対応に当たっては、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ずるとともに、その旨を労働者に対して周知すること。なお、相談者・行為者等のプライバシーには、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も含まれるものであること。

(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ていると認められる例)

①～③ (略)

ロ 法第31条第2項、第36条第2項及び第37条第2項の規定を踏まえ、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若しくは事実関係の確認等の事業主の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと、都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求め若しくは調停の申請を行ったこと又は調停の出頭の求めに応じたこと(以下「パワーハラスメントの相談等」という。)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。

(不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者にその周知・啓発することについて措置を講じていると認められる例)

①・② (略)

5 (略)

6 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 3の事業主及び労働者の責務の趣旨に鑑みれば、事業主は、当該事業主が雇用する労働者が、他の労働者のみならず、個人事業主、インターンシップを行っている者等の労働者以外の者に対する言動についても必要な注意を払うよう配慮するとともに、事業主(その者が法人である場合にあっては、その役員)自らと労働者も、労働者以外の者に対する言動について必要な注意を払うよう努めることが望ましい。

こうした責務の趣旨も踏まえ、事業主は、4(1)イの職場におけるパワー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、当該事業主が雇用する労働者以外の者(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)に対する言動についても、同様の方針を併せて示すことが望ましい。

また、これらの者から職場におけるパワー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、その内容を踏まえて、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。

ハ イにより、職場におけるパワ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、行為者に対する措置を適正に行うこと。

(措置を適正に行っていると認められる例)

① (略)

② 法第30条の6に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を行為者に対して講ずること。

二 (略)

(4) (1)から(3)までの措置と併せて講ずべき措置

(略)

イ 職場におけるパワーハラスメントに係る相談者・行為者等の情報は当該相談者・行為者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又は当該パワーハラスメントに係る事後の対応に当たっては、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ずるとともに、その旨を労働者に対して周知すること。なお、相談者・行為者等のプライバシーには、性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報も含まれるものであること。

(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ていると認められる例)

①～③ (略)

ロ 法第30条の2第2項、第30条の5第2項及び第30条の6第2項の規定を踏まえ、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若しくは事実関係の確認等の事業主の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと、都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求め若しくは調停の申請を行ったこと又は調停の出頭の求めに応じたこと(以下「パワーハラスメントの相談等」という。)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。

(不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者にその周知・啓発することについて措置を講じていると認められる例)

①・② (略)

5 (略)

6 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 3の事業主及び労働者の責務の趣旨に鑑みれば、事業主は、当該事業主が雇用する労働者が、他の労働者(他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。)のみならず、個人事業主、インターンシップを行っている者等の労働者以外の者に対する言動についても必要な注意を払うよう配慮するとともに、事業主(その者が法人である場合にあっては、その役員)自らと労働者も、労働者以外の者に対する言動について必要な注意を払うよう努めることが望ましい。

こうした責務の趣旨も踏まえ、事業主は、4(1)イの職場におけるパワー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、当該事業主が雇用する労働者以外の者(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)に対する言動についても、同様の方針を併せて示すことが望ましい。

また、これらの者から職場におけるパワー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、その内容を踏まえて、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。

(削る)

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に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。

(妊娠中及び出産後の女性労働者が保健指導又は健康診査に基づく指導事項を守ることができるようにするために事業主が講ずべき措置に関する指針の一部改正)

第三条 妊娠中及び出産後の女性労働者が保健指導又は健康診査に基づく指導事項を守ることができるようにするために事業主が講ずべき措置に関する指針(平成九年労働省告示(第五号))の一部を次の表のように改正する。

(傍線部分は改正部分)

改 正 後	改 正 前
<p>1 はじめに</p> <p>この指針は、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第18条第2項の事業主が講ずべき措置に関し、その適切かつ有効な実施を図るために必要な事項を定めたものである。</p> <p>2 事業主が講ずべき妊娠中及び出産後の女性労働者の母性健康管理上の措置</p> <p>(1)～(3) (略)</p> <p>(削る)</p> <p>3 (略)</p>	<p>1 はじめに</p> <p>この指針は、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第13条第2項の事業主が講ずべき措置に関し、その適切かつ有効な実施を図るために必要な事項を定めたものである。</p> <p>2 事業主が講ずべき妊娠中及び出産後の女性労働者の母性健康管理上の措置</p> <p>(1)～(3) (略)</p> <p>(4) <u>新型コロナウイルス感染症に関する措置について</u></p> <p>事業主は、令和五年九月三十日までの間、その雇用する妊娠中の女性労働者から、保健指導又は健康診査に基づき、当該女性労働者の作業等における新型コロナウイルス感染症(病原体がベータコロナウイルス属のコロナウイルス(令和二年一月に、中華人民共和国から世界保健機関に対して、人に伝染する能力を有することが新たに報告されたものに限る。)であるものに限る。)に感染するおそれに関する心理的なストレスが母体又は胎児の健康保持に影響があるとして、医師等によりこれに関して指導を受けた旨の申出があった場合には、当該指導に基づき、作業の制限、出勤の制限(在宅勤務又は休業をいう。以下この2において同じ。)等の必要な措置を講ずるものとする。</p> <p>また、事業主は、医師等による指導に基づく必要な措置が不明確である場合には、担当の医師等と連絡をとりその判断を求める等により、作業の制限、出勤の制限等の必要な措置を講ずるものとする。</p> <p>3 (略)</p>

(派遣先が講ずべき措置に関する指針の一部改正)

第四条 派遣先が講ずべき措置に関する指針(平成十一年労働省告示(第三十八号))の一部を次の表のように改正する。

(傍線部分は改正部分)

改 正 後	改 正 前
<p>第一 (略)</p> <p>第二 派遣先が講ずべき措置</p> <p>一～六 (略)</p> <p>七 適切な苦情の処理</p> <p>(一) 適切かつ迅速な処理を図るべき苦情</p> <p>派遣先が適切かつ迅速な処理を図るべき苦情には、セクシユアルハラスメント、妊娠、<u>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、</u>カスタマーハラスメント、障害者である派遣労働者の有する能力の有効な発揮の支障となっている事情に関するもの等が含まれることに留意すること。</p> <p>(二) (略)</p> <p>八～十八 (略)</p>	<p>第一 (略)</p> <p>第二 派遣先が講ずべき措置</p> <p>一～六 (略)</p> <p>七 適切な苦情の処理</p> <p>(一) 適切かつ迅速な処理を図るべき苦情</p> <p>派遣先が適切かつ迅速な処理を図るべき苦情には、セクシユアルハラスメント、妊娠、<u>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、</u>障害者である派遣労働者の有する能力の有効な発揮の支障となっている事情に関するもの等が含まれることに留意すること。</p> <p>(二) (略)</p> <p>八～十八 (略)</p>

(子の養育又は家族の介護を行い、又は行うこととなる労働者の職業生活と家庭生活との両立が図られるようにするために事業主が講ずべき措置等に関する指針の一部改正)
 第五條 子の養育又は家族の介護を行い、又は行うこととなる労働者の職業生活と家庭生活との両立が図られるようにするために事業主が講ずべき措置等に関する指針(平成二十一年厚生労働省告示第五百九号)の一部を次の表のように改正する。

改正後

<p>第一 (略)</p> <p>第二 事業主が講ずべき措置等の適切かつ有効な実施を図るための指針となるべき事項</p> <p>一〇三の四 (略)</p> <p>十四 法第二十五条の規定により、事業主が職場における育児休業等に関する言動に起因する問題に関して雇用管理上必要な措置等を講ずるに当たつての事項</p> <p>(略)</p> <p>(一) (二) (略)</p> <p>(三) 事業主が職場における育児休業等に関する言動に起因する問題に関し雇用管理上講ずべき措置の内容</p> <p>イ (略)</p> <p>ロ 相談(苦情を含む。以下同じ。)に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備</p> <p>(略)</p> <p>(イ) (略)</p> <p>(ロ) (イ)の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。また、相談窓口においては、被害を受けた労働者(以下「被害者」という)が萎縮するなどして相談を躊躇する例もあること等も踏まえ、相談を行った労働者(以下「相談者」という)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しながら、職場における育児休業等に関するハラスメントが現実^ニに生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、職場における育児休業等に関するハラスメントに該当するか否か微妙な場合等であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行うようにすること。例えば、放置すれば就業環境を害するおそれがある場合や、職場における育児休業等に関する否定的な言動が原因や背景となつて職場における育児休業等に関するハラスメントが生じるおそれがある場合等が考えられること。</p> <p>(相談窓口の担当者が適切に対応することができるようにしていると認められる例)</p> <p>①〜③ (略)</p> <p>ハ 職場における育児休業等に関するハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応</p> <p>(略)</p> <p>(イ) 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。</p> <p>(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)</p> <p>① 相談窓口の担当者、人事部門又は専門の委員会等が、相談者及び職場における育児休業等に関するハラスメントに係る言動の行為者とされる者(以下「行為者」という)の双方から事実関係を確認すること。その際、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こと。</p>

改正前

<p>第一 (略)</p> <p>第二 事業主が講ずべき措置等の適切かつ有効な実施を図るための指針となるべき事項</p> <p>一〇三の四 (略)</p> <p>十四 法第二十五条の規定により、事業主が職場における育児休業等に関する言動に起因する問題に関して雇用管理上必要な措置等を講ずるに当たつての事項</p> <p>(略)</p> <p>(一) (二) (略)</p> <p>(三) 事業主が職場における育児休業等に関する言動に起因する問題に関し雇用管理上講ずべき措置の内容</p> <p>イ (略)</p> <p>ロ 相談(苦情を含む。以下同じ。)に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備</p> <p>(略)</p> <p>(イ) (略)</p> <p>(ロ) (イ)の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。また、相談窓口においては、被害を受けた労働者が萎縮するなどして相談を躊躇する例もあること等も踏まえ、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しながら、職場における育児休業等に関するハラスメントが現実^ニに生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、職場における育児休業等に関するハラスメントに該当するか否か微妙な場合等であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行うようにすること。例えば、放置すれば就業環境を害するおそれがある場合や、職場における育児休業等に関する否定的な言動が原因や背景となつて職場における育児休業等に関するハラスメントが生じるおそれがある場合等が考えられること。</p> <p>(相談窓口の担当者が適切に対応することができるようにしていると認められる例)</p> <p>①〜③ (略)</p> <p>ハ 職場における育児休業等に関するハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応</p> <p>(略)</p> <p>(イ) 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。</p> <p>(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)</p> <p>① 相談窓口の担当者、人事部門又は専門の委員会等が、相談者及び職場における「相談者」という)及び職場における育児休業等に関するハラスメントに係る言動の行為者とされる者(以下「行為者」という)の双方から事実関係を確認すること。その際、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こと。</p>
--

(傍線部分は改正部分)

<p>また、相談者と行為者との間で事実関係に関する主張に不一致があり、事実の確認が十分にできないと認められる場合には、第三者からも事実関係を聴取する等の措置を講ずること。</p> <p>② (略)</p> <p>(イ)により、職場における育児休業等に関する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、速やかに被害を受けた労働者に対する配慮のための措置を適正に行うこと。</p> <p>(措置を適正に行っていると認められる例)</p> <p>①・② (略)</p> <p>(ハ)・(ニ) (略)</p> <p>二・ホ (略)</p> <p>(四) (略)</p> <p>十五・十六 (略)</p>	<p>また、相談者と行為者との間で事実関係に関する主張に不一致があり、事実の確認が十分にできないと認められる場合には、第三者からも事実関係を聴取する等の措置を講ずること。</p> <p>② (略)</p> <p>(イ)により、職場における育児休業等に関する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、速やかに被害を受けた労働者(以下「被害者」という。)に対する配慮のための措置を適正に行うこと。</p> <p>(措置を適正に行っていると認められる例)</p> <p>①・② (略)</p> <p>(ハ)・(ニ) (略)</p> <p>二・ホ (略)</p> <p>(四) (略)</p> <p>十五・十六 (略)</p>
---	--

<p>第六条 青少年の雇用機会の確保及び職場への定着に関して事業主、特定地方公共団体、職業紹介事業者等その他の関係者が適切に対処するための指針(平成二十七年厚生労働省告示第四百六号)の一部を次の表のように改正する。</p>	<p>(傍線部分は改正部分)</p>
---	--------------------

	改 正 後	改 正 前
<p>第一 (略)</p> <p>第二 事業主等が青少年の募集及び採用に当たって講ずべき措置</p> <p>一 労働関係法令等の遵守 (略)</p> <p>(一) 募集に当たって遵守すべき事項</p> <p>イ〜ラ (略)</p> <p>ム 事業主は、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(昭和四十七年法律第百十三号)第十三条第一項及び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上講ずべき措置等についての指針(令和八年厚生労働省告示第五十二号。以下「求職活動等セクハラ防止指針」という。)に基づき、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの防止のため、雇用上の措置を講ずること。</p> <p>また、事業主は、求職活動等セクハラ防止指針5及び6を踏まえ、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こと。</p> <p>ウ 第三の一の雇用上の措置を講ずることに関連して、事業主は、就職活動中の学生やインターンシップを行っている者等(以下このウにおいて「就活生等」という。)に対する言動に関し、次に掲げる取組を行うことが望ましいこと。</p> <p>(イ)・(ロ) (略)</p> <p>(ハ) 第三の一の雇用上の措置として、職場におけるパワーハラスメント及び妊娠、出産等に関するハラスメント(ニ)において「職場におけるパワーハラスメント等」という。)を行ってはならない旨の方針の明確化等を行う際に、就活生等に対する言動についても、同様の方針を併せて示すこと。</p> <p>(二) (略)</p> <p>(一)・(ロ) (略)</p> <p>(二) (略)</p> <p>二〜四 (略)</p>	<p>第一 (略)</p> <p>第二 事業主等が青少年の募集及び採用に当たって講ずべき措置</p> <p>一 労働関係法令等の遵守 (略)</p> <p>(一) 募集に当たって遵守すべき事項</p> <p>イ〜ラ (略)</p> <p>(新設)</p> <p>ム 第三の一の雇用上の措置を講ずることに関連して、事業主は、就職活動中の学生やインターンシップを行っている者等(以下このムにおいて「就活生等」という。)に対する言動に関し、次に掲げる取組を行うことが望ましいこと。</p> <p>(イ)・(ロ) (略)</p> <p>(ハ) 第三の一の雇用上の措置として、職場におけるパワーハラスメント、セクシュアルハラスメント及び妊娠、出産等に関するハラスメント(ニ)において「職場におけるパワーハラスメント等」という。)を行ってはならない旨の方針の明確化等を行う際に、就活生等に対する言動についても、同様の方針を併せて示すこと。</p> <p>(二) (略)</p> <p>(一)・(ロ) (略)</p> <p>(二) (略)</p> <p>二〜四 (略)</p>	<p>第一 (略)</p> <p>第二 事業主等が青少年の募集及び採用に当たって講ずべき措置</p> <p>一 労働関係法令等の遵守 (略)</p> <p>(一) 募集に当たって遵守すべき事項</p> <p>イ〜ラ (略)</p> <p>(新設)</p> <p>ム 第三の一の雇用上の措置を講ずることに関連して、事業主は、就職活動中の学生やインターンシップを行っている者等(以下このムにおいて「就活生等」という。)に対する言動に関し、次に掲げる取組を行うことが望ましいこと。</p> <p>(イ)・(ロ) (略)</p> <p>(ハ) 第三の一の雇用上の措置として、職場におけるパワーハラスメント、セクシュアルハラスメント及び妊娠、出産等に関するハラスメント(ニ)において「職場におけるパワーハラスメント等」という。)を行ってはならない旨の方針の明確化等を行う際に、就活生等に対する言動についても、同様の方針を併せて示すこと。</p> <p>(二) (略)</p> <p>(一)・(ロ) (略)</p> <p>(二) (略)</p> <p>二〜四 (略)</p>

第三 事業主が青少年の職場への定着促進のために講ずべき措置

一 雇用管理の改善に係る措置

事業主は、賃金不払い等の労働関係法令違反が行われないよう適切な雇用管理を行うこと。また、事業主は、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（昭和四十一年法律第百三十二号）第三十一条第一項及び第三十三条第一項、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第十一項及び第十五条第一項並びに育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律（平成三年法律第七十六号）第二十五条第一項の規定並びに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（令和二年厚生労働省告示第五号）、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（令和八年厚生労働省告示第五十一号）、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（平成十八年厚生労働省告示第六百十五号）、事業主が職場における妊娠、出産等に関する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（平成二十八年厚生労働省告示第三百十二号）及び子の養育又は家族の介護を行う、又は行うこととなる労働者の職業生活と家庭生活との両立が図られるようにするために事業主が講ずべき措置等に関する指針（平成二十一年厚生労働省告示第五百九号）に基づき、職場におけるパワーハラスメント、カスターマーハラスメント、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及び育児休業等に関するハラスメントの防止のため、雇用管理上の措置を講ずること。

さらに、事業主は、青少年について、早期に離職する者の割合が高いことを踏まえ、職場に定着し、就職した企業で安定的にキャリアを形成していくため、青少年の能力や経験に応じた適切な待遇を確保するよう雇用管理の改善に努めるとともに、次に掲げる措置を講ずるよう努めること。

一（略）

二（略）

三（略）

四（略）

（事業主が職場における妊娠、出産等に関する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の一部改正）
第七條 事業主が職場における妊娠、出産等に関する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（平成二十八年厚生労働省告示第三百十二号）の一部を次の表のように改正する。

	改	正	後	前		
1	はじめに		この指針は、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「法」という。）第15条第1項及び第2項に規定する事業主が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、出産したことその他の妊娠又は出産に関する事由であつて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「均等則」という。）第2条の4で定めるもの（以下「妊娠、出産等」という。）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（以下「職場における妊娠、出産等に関するハラスメント」という。）のないよう雇用管理上講ずべき措置等について、法第15条第3項の規定に基づき事業主が適切かつ有効な実施を図るために必要な事項について定めたものである。	1	はじめに	この指針は、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「法」という。）第11条の3第1項及び第2項に規定する事業主が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、出産したことその他の妊娠又は出産に関する事由であつて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「均等則」という。）第2条の3で定めるもの（以下「妊娠、出産等」という。）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（以下「職場における妊娠、出産等に関するハラスメント」という。）のないよう雇用管理上講ずべき措置等について、法第11条の3第3項の規定に基づき事業主が適切かつ有効な実施を図るために必要な事項について定めたものである。

（傍線部分は改正部分）

第三 事業主が青少年の職場への定着促進のために講ずべき措置

一 雇用管理の改善に係る措置

事業主は、賃金不払い等の労働関係法令違反が行われないよう適切な雇用管理を行うこと。また、事業主は、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（昭和四十一年法律第百三十二号）第三十条の二第一項、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（昭和四十七年法律第百十三号）第十一項及び第三十一条の三第一項並びに育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律（平成三年法律第七十六号）第二十五条第一項の規定並びに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（令和二年厚生労働省告示第五号）、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（平成十八年厚生労働省告示第六百十五号）、事業主が職場における妊娠、出産等に関する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（平成二十八年厚生労働省告示第三百十二号）及び子の養育又は家族の介護を行う、又は行うこととなる労働者の職業生活と家庭生活との両立が図られるようにするために事業主が講ずべき措置等に関する指針（平成二十一年厚生労働省告示第五百九号）に基づき、職場におけるパワーハラスメント、セクシュアルハラスメント及び妊娠、出産、育児休業等に関するハラスメントの防止のため、雇用管理上の措置を講ずること。

さらに、事業主は、青少年について、早期に離職する者の割合が高いことを踏まえ、職場に定着し、就職した企業で安定的にキャリアを形成していくため、青少年の能力や経験に応じた適切な待遇を確保するよう雇用管理の改善に努めるとともに、次に掲げる措置を講ずるよう努めること。

一（略）

二（略）

三（略）

四（略）

2 職場における妊娠、出産等に関するハラスメントの内容

(1)・(2) (略)

(3) 「労働者」とは、いわゆる正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員等いわゆる非正規雇用労働者を含む事業主が雇用する労働者の全てをいう。また、派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者についても、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（昭和60年法律第88号）第47条の2の規定により、その指揮命令の下に労働させる派遣労働者を雇用する事業主とみなされ、法第15条第1項及び第16条第2項の規定が適用されることから、労働者派遣の役務の提供を受ける者は、派遣労働者についてもその雇用する労働者と同様に、3(1)の配慮及び4の措置を講ずることが必要である。なお、法第15条第2項、第23条第2項及び第24条第2項の労働者に対する不利益な取扱いの禁止については、派遣労働者も対象に含まれるものであり、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者もまた、当該者に派遣労働者が職場における妊娠、出産等に関するハラスメントの相談を行ったこと等を理由として、当該派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供を拒む等、当該派遣労働者に対する不利益な取扱いを行ってはならない。

(4) 「制度等の利用への嫌がらせ型」とは、具体的には、イ①から⑥までに掲げる制度又は措置（以下「制度等」という。）の利用に関する言動により就業環境が害されるものである。典型的な例として、口に掲げるものがあるが、口に掲げるものは限定列举ではないことに留意が必要である。

イ 制度等

- ① 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4第3号関係)
- ② 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4第4号関係）
- ③ 産前休業（均等則第2条の4第5号関係）
- ④ 軽易な業務への転換（均等則第2条の4第6号関係）
- ⑤ 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（均等則第2条の4第7号関係）
- ⑥ 育児時間（均等則第2条の4第8号関係）

ロ (略)

(5) 「状態への嫌がらせ型」とは、具体的には、イ①から⑤までに掲げる妊娠又は出産に関する事由（以下「妊娠等したこと」という。）に関する言動により就業環境が害されるものである。典型的な例として、口に掲げるものがあるが、口に掲げるものは限定列举ではないことに留意が必要である。

イ 妊娠又は出産に関する事由

- ① 妊娠したこと（均等則第2条の4第1号関係）。
- ② 出産したこと（均等則第2条の4第2号関係）。
- ③ 坑内業務の就業制限若しくは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4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4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4第9号関係）。なお、「妊娠又は出産に起因する症状」とは、つわり、妊娠悪阻、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う。

ロ (略)

2 職場における妊娠、出産等に関するハラスメントの内容

(1)・(2) (略)

(3) 「労働者」とは、いわゆる正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員等いわゆる非正規雇用労働者を含む事業主が雇用する労働者の全てをいう。また、派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者についても、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（昭和60年法律第88号）第47条の2の規定により、その指揮命令の下に労働させる派遣労働者を雇用する事業主とみなされ、法第11条の3第1項及び第11条の4第2項の規定が適用されることから、労働者派遣の役務の提供を受ける者は、派遣労働者についてもその雇用する労働者と同様に、3(1)の配慮及び4の措置を講ずることが必要である。なお、法第11条の3第2項、第17条第2項及び第18条第2項の労働者に対する不利益な取扱いの禁止については、派遣労働者も対象に含まれるものであり、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者もまた、当該者に派遣労働者が職場における妊娠・出産等に関するハラスメントの相談を行ったこと等を理由として、当該派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供を拒む等、当該派遣労働者に対する不利益な取扱いを行ってはならない。

(4) 「制度等の利用への嫌がらせ型」とは、具体的には、イ①から⑥までに掲げる制度又は措置（以下「制度等」という。）の利用に関する言動により就業環境が害されるものである。典型的な例として、口に掲げるものがあるが、口に掲げるものは限定列举ではないことに留意が必要である。

イ 制度等

- ① 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)
- ② 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）
- ③ 産前休業（均等則第2条の3第5号関係）
- ④ 軽易な業務への転換（均等則第2条の3第6号関係）
- ⑤ 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（均等則第2条の3第7号関係）
- ⑥ 育児時間（均等則第2条の3第8号関係）

ロ (略)

(5) 「状態への嫌がらせ型」とは、具体的には、イ①から⑤までに掲げる妊娠又は出産に関する事由（以下「妊娠等したこと」という。）に関する言動により就業環境が害されるものである。典型的な例として、口に掲げるものがあるが、口に掲げるものは限定列举ではないことに留意が必要である。

イ 妊娠又は出産に関する事由

- 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若しくは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）。なお、「妊娠又は出産に起因する症状」とは、つわり、妊娠悪阻、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う。

ロ (略)

3 事業主等の責務

(1) 事業主の責務

法第16条第2項の規定により、事業主は、職場における妊娠、出産等に関す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妊娠、出産等に関するハラスメントに起因する問題（以下「妊娠、出産等に関するハラスメント問題」という。）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（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。以下同じ。）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、国の講ずる同条第1項の広報活動、啓発活動その他の措置に協力するように努めなければならない。なお、職場における妊娠、出産等に関するハラスメントに起因する問題としては、例えば、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こと、これらに伴う経営的な損失等が考えられる。

また、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）は、自らも、妊娠、出産等に関するハラスメント問題に対する関心と理解を深め、労働者（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。）に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。

(2) 労働者の責務

法第16条第4項の規定により、労働者は、妊娠、出産等に関するハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる4の措置に協力するように努めなければならない。

4 事業主が職場における妊娠、出産等に関する言動に起因する問題に関し雇用管理上講ずべき措置の内容

(略)

(1) (略)

(2) 相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

(略)

イ (略)

ロ イの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。また、相談窓口においては、被害を受けた労働者（以下「被害者」という。）が萎縮するなどして相談を躊躇する例もあること等も踏まえ、相談を行った労働者（以下「相談者」という。）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しながら、職場における妊娠、出産等に関するハラスメントが現実^に生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、職場における妊娠、出産等に関するハラスメントに該当するか否か微妙な場合等であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行うようにすること。例えば、放置すれば就業環境を害するおそれがある場合や、妊娠、出産等に関する否定的な言動が原因や背景となって職場における妊娠、出産等に関するハラスメントが生じるおそれがある場合等が考えられる。

（相談窓口の担当者が適切に対応することができるようにしていると認められる例）

①～③ (略)

3 事業主等の責務

(1) 事業主の責務

法第11条の4第2項の規定により、事業主は、職場における妊娠、出産等に関す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妊娠、出産等に関するハラスメントに起因する問題（以下「妊娠、出産等に関するハラスメント問題」という。）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（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。②において同じ。）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、国の講ずる同条第1項の広報活動、啓発活動その他の措置に協力するように努めなければならない。なお、職場における妊娠、出産等に関するハラスメントに起因する問題としては、例えば、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こと、これらに伴う経営的な損失等が考えられる。

また、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）は、自らも、妊娠、出産等に関するハラスメント問題に対する関心と理解を深め、労働者（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。）に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。

(2) 労働者の責務

法第11条の4第4項の規定により、労働者は、妊娠、出産等に関するハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる4の措置に協力するように努めなければならない。

4 事業主が職場における妊娠、出産等に関する言動に起因する問題に関し雇用管理上講ずべき措置の内容

(略)

(1) (略)

(2) 相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

(略)

イ (略)

ロ イの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。また、相談窓口においては、被害を受けた労働者が萎縮するなどして相談を躊躇する例もあること等も踏まえ、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しながら、職場における妊娠、出産等に関するハラスメントが現実^に生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、職場における妊娠、出産等に関するハラスメントに該当するか否か微妙な場合等であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行うようにすること。例えば、放置すれば就業環境を害するおそれがある場合や、妊娠、出産等に関する否定的な言動が原因や背景となって職場における妊娠、出産等に関するハラスメントが生じるおそれがある場合等が考えられる。

（相談窓口の担当者が適切に対応することができるようにしていると認められる例）

①～③ (略)

(3) 職場における妊娠、出産等に関するハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応
(略)

イ 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。

(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)

- ① 相談窓口の担当者、人事部門又は専門の委員会等が、相談者及び職場における妊娠、出産等に関するハラスメントに係る言動の行為者とされる者（以下「行為者」という。）の双方から事実関係を確認すること。その際、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こと。

また、相談者と行為者との間で事実関係に関する主張に不一致があり、事実の確認が十分にできないと認められる場合には、第三者からも事実関係を聴取する等の措置を講ずること。

- ② 事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合などにおいて、法第24条に基づく調停の申請を行うことその他中立な第三者機関に紛争処理を委ねること。

ロ イにより、職場における妊娠、出産等に関する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、速やかに被害を受けた労働者に対する配慮のための措置を適正に行うこと。

(措置を適正に行っていると認められる例)

- ① (略)
② 法第24条に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を被害者に対して講ずること。

ハ イにより、職場における妊娠、出産等に関する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、行為者に対する措置を適正に行うこと。

(措置を適正に行っていると認められる例)

- ① (略)
② 法第24条に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を行為者に対して講ずること。

二 (略)

(4) (略)

(5) (1)から(4)までの措置と併せて講ずべき措置
(略)

イ (略)

ロ 法第15条第2項、第23条第2項及び第24条第2項の規定を踏まえ、労働者が職場における妊娠、出産等に関するハラスメントに関し相談をしたこと若しくは事実関係の確認等の事業主の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと、都道府県労働局に対して相談、紛争解

(3) 職場における妊娠、出産等に関するハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応
(略)

イ 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。

(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)

- ① 相談窓口の担当者、人事部門又は専門の委員会等が、相談を行った労働者（以下「相談者」という。）及び職場における妊娠、出産等に関するハラスメントに係る言動の行為者とされる者（以下「行為者」という。）の双方から事実関係を確認すること。その際、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こと。

また、相談者と行為者との間で事実関係に関する主張に不一致があり、事実の確認が十分にできないと認められる場合には、第三者からも事実関係を聴取する等の措置を講ずること。

- ② 事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合などにおいて、法第18条に基づく調停の申請を行うことその他中立な第三者機関に紛争処理を委ねること。

ロ イにより、職場における妊娠、出産等に関する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、速やかに被害を受けた労働者（以下「被害者」という。）に対する配慮のための措置を適正に行うこと。

(措置を適正に行っていると認められる例)

- ① (略)
② 法第18条に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を被害者に対して講ずること。

ハ イにより、職場における妊娠、出産等に関する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、行為者に対する措置を適正に行うこと。

(措置を適正に行っていると認められる例)

- ① (略)
② 法第18条に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を行為者に対して講ずること。

二 (略)

(4) (略)

(5) (1)から(4)までの措置と併せて講ずべき措置
(略)

イ (略)

ロ 法第11条の3第2項、第17条第2項及び第18条第2項の規定を踏まえ、労働者が職場における妊娠、出産等に関するハラスメントに関し相談をしたこと若しくは事実関係の確認等の事業主の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと、都道府県労働局に対して相談、紛

決の援助の求め若しくは調停の申請を行ったこと又は調停の出頭の求めに応じたこと（以下「妊娠、出産等に関するハラスメントの相談等」という。）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。

（不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者にその周知・啓発することについて措置を講じていると認められる例）

- ① 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いて、妊娠、出産等に関するハラスメントの相談等を理由として、当該労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を規定し、労働者に周知・啓発をすること。
- ② 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に、妊娠、出産等に関するハラスメントの相談等を理由として、当該労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載し、労働者に配布等すること。

5 事業主が職場における妊娠、出産等に関する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

事業主は、職場における妊娠、出産等に関するハラスメントを防止するため、4の措置に加え、次の取組を行うことが望ましい。

(1)～(3) (略)

6 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

3の事業主及び労働者の責務の趣旨に鑑みれば、事業主は、当該事業主が雇用する労働者が、他の労働者のみならず、個人事業主、インターンシップを行っている者等の労働者以外の者に対する言動についても必要な注意を払うよう配慮するとともに、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）自らと労働者も、労働者以外の者に対する言動について必要な注意を払うよう努めることが望ましい。

こうした責務の趣旨も踏まえ、事業主は、4(1)イの職場における妊娠、出産等に関する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、当該事業主が雇用する労働者以外の者（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）に対する言動についても、同様の方針を併せて示すことが望ましい。

また、これらの者から職場における妊娠、出産等に関する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、その内容を踏まえて、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。

争解決の援助の求め若しくは調停の申請を行ったこと又は調停の出頭の求めに応じたこと（以下「妊娠・出産等に関するハラスメントの相談等」という。）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。

（不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者にその周知・啓発することについて措置を講じていると認められる例）

- ① 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いて、妊娠・出産等に関するハラスメントの相談等を理由として、当該労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を規定し、労働者に周知・啓発をすること。
- ② 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に、妊娠・出産等に関するハラスメントの相談等を理由として、当該労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載し、労働者に配布等すること。

5 事業主が職場における妊娠、出産等に関する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

事業主は、職場における妊娠・出産等に関するハラスメントを防止するため、4の措置に加え、次の取組を行うことが望ましい。

(1)～(3) (略)

6 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

3の事業主及び労働者の責務の趣旨に鑑みれば、事業主は、当該事業主が雇用する労働者が、他の労働者（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。）のみならず、個人事業主、インターンシップを行っている者等の労働者以外の者に対する言動についても必要な注意を払うよう配慮するとともに、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）自らと労働者も、労働者以外の者に対する言動について必要な注意を払うよう努めることが望ましい。

こうした責務の趣旨も踏まえ、事業主は、4(1)イの職場における妊娠、出産等に関する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、当該事業主が雇用する労働者以外の者（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）に対する言動についても、同様の方針を併せて示すことが望ましい。

また、これらの者から職場における妊娠、出産等に関する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、その内容を踏まえて、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。

（特定業務委託事業者が募集情報の的確な表示、育児介護等に対する配慮及び業務委託に関し行われる言動に起因する問題に関して講ずべき措置等に関して適切に対処するための指針の一部改正）
第八条 特定業務委託事業者が募集情報の的確な表示、育児介護等に対する配慮及び業務委託に関し行われる言動に起因する問題に関して講ずべき措置等に関して適切に対処するための指針（令和六年厚生労働省告示第百二十二号）の一部を次の表のように改正する。

（傍線部分は改正部分）

改 正 後	改 正 前
第1～第3 (略) 第4 業務委託に関して行われる言動に起因する問題に関して講ずべき措置等 1 (略) 2 業務委託におけるセクシュアルハラスメントの内容 (1) 業務委託におけるセクシュアルハラスメントには、業務委託に関して行われる性的な言動に対する特定受託業務従事者の対応により当該特定受託業務従事者がその業務委託の条件につき不利益を受けるもの（以下「対価型セクシュアルハラスメント」という。）と、当	第1～第3 (略) 第4 業務委託に関して行われる言動に起因する問題に関して講ずべき措置等 1 (略) 2 業務委託におけるセクシュアルハラスメントの内容 (1) 業務委託におけるセクシュアルハラスメントには、業務委託に関して行われる性的な言動に対する特定受託業務従事者の対応により当該特定受託業務従事者がその業務委託の条件につき不利益を受けるもの（以下「対価型セクシュアルハラスメント」という。）と、当

該性的な言動により特定受託業務従事者の就業環境が害されるもの(以下「環境型セクシュアルハラスメント」という。)がある。なお、業務委託における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ものである。また、被害を受けた者の性的指向又はジェンダーアイデンティティにかかわらず、当該者に対する業務委託におけるセクシュアルハラスメントも、本指針の対象となるものである。

(2)～(4) (略)

3 (略)

4 業務委託におけるパワーハラスメントの内容

(1)～(4) (略)

(5) 業務委託におけるパワーハラスメントは、(1)の①から③までの要素を全て満たすものを用いて(客観的にみて、業務委託に係る業務を遂行する上で必要かつ相当な範囲で行われる適正な指示及び通常取引行為としての交渉の範囲内の話し合いについては、業務委託におけるパワーハラスメントには該当しない。)、個別の事案についてその該当性を判断するに当たっては、(3)で総合的に考慮することとした事項のほか、当該言動により特定受託業務従事者が受ける身体的又は精神的な苦痛の程度等を総合的に考慮して判断することが必要である。

このため、個別の事案の判断に際しては、相談窓口の担当者等がこうした事項に十分留意し、相談を行った特定受託業務従事者及び行為者の双方から丁寧に事実確認等を行い、それらを十分踏まえて、予防から再発防止に至る一連の措置を適切に講ずることが必要である。

業務委託におけるパワーハラスメントの状況は多様であるが、代表的な言動の類型としては以下のイからへまでのものがあり、当該言動の類型ごとに、典型的に業務委託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例としては、次のようなものがある。

ただし、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、次の例は限定列挙ではないことに十分留意することが必要である。

なお、業務委託におけるパワーハラスメントに該当すると考えられる以下の例については、行為者と当該言動を受ける特定受託業務従事者の関係性を個別に記載していないが、取引上の優越的な関係を背景として行われたものであることが前提である。

イ (略)

ロ 精神的な攻撃(脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言・執拗な嫌がらせ)
(該当すると考えられる例)

① 人格を否定するような言動を行うこと(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を含む。)

②～⑤ (略)

(該当しないと考えられる例)

①～③ (略)

ハ～ホ (略)

該性的な言動により特定受託業務従事者の就業環境が害されるもの(以下「環境型セクシュアルハラスメント」という。)がある。なお、業務委託における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ものである。また、被害を受けた者の性的指向又は性自認にかかわらず、当該者に対する業務委託におけるセクシュアルハラスメントも、本指針の対象となるものである。

(2)～(4) (略)

3 (略)

4 業務委託におけるパワーハラスメントの内容

(1)～(4) (略)

(5) 業務委託におけるパワーハラスメントは、(1)の①から③までの要素を全て満たすものを用いて(客観的にみて、業務委託に係る業務を遂行する上で必要かつ相当な範囲で行われる適正な指示及び通常取引行為としての交渉の範囲内の話し合いについては、業務委託におけるパワーハラスメントには該当しない。)、個別の事案についてその該当性を判断するに当たっては、(3)で総合的に考慮することとした事項のほか、当該言動により特定受託業務従事者が受ける身体的又は精神的な苦痛の程度等を総合的に考慮して判断することが必要である。

このため、個別の事案の判断に際しては、相談窓口の担当者等がこうした事項に十分留意し、相談を行った特定受託業務従事者及び行為者の双方から丁寧に事実確認等を行い、それらを十分踏まえて、予防から再発防止に至る一連の措置を適切に講ずることが必要である。

業務委託におけるパワーハラスメントの状況は多様であるが、代表的な言動の類型としては以下のイからへまでのものがあり、当該言動の類型ごとに、典型的に業務委託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例としては、次のようなものがある。

ただし、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、次の例は限定列挙ではないことに十分留意することが必要である。

なお、業務委託におけるパワーハラスメントに該当すると考えられる以下の例については、行為者と当該言動を受ける特定受託業務従事者の関係性を個別に記載していないが、取引上の優越的な関係を背景として行われたものであることが前提である。

イ (略)

ロ 精神的な攻撃(脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言・執拗な嫌がらせ)
(該当すると考えられる例)

① 人格を否定するような言動を行うこと(相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な言動を行うことを含む。)

②～⑤ (略)

(該当しないと考えられる例)

①～③ (略)

ハ～ホ (略)

へ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

（該当すると考えられる例）

① （略）

② 特定受託業務従事者の性的指向・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、当該特定受託業務従事者の了解を得ずに他の労働者に暴露すること。

（該当しないと考えられる例）

① （略）

② 特定受託業務従事者の了解を得て、当該特定受託業務従事者の性的指向・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、必要な範囲で業務委託に係る契約を遂行する上で関係する者に伝達し、配慮を促すこと。

なお、プライバシー保護の観点から、機微な個人情報を暴露することのないよう、労働者に周知・啓発する等の措置を講ずることが必要である。

5 特定業務委託事業者が業務委託に関して行われる言動に起因する問題に関し講ずべき措置の内容

（略）

(1) （略）

(2) 相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備（略）

イ 相談への対応のための窓口（以下「相談窓口」という。）をあらかじめ定め、特定受託業務従事者に周知すること（新たに業務委託におけるハラスメントの専用の窓口を定める場合に加えて、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）第11条第1項から第3項までに規定する職場におけるセクシュアルハラスメント、同法第15条第1項及び第2項に規定する職場における妊娠、出産等に関するハラスメント又は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）第31条第1項及び第2項に規定する職場におけるパワーハラスメントに係る相談窓口を業務委託におけるハラスメントについても活用可能とする場合も含む。）。

（相談窓口をあらかじめ定めていると認められる例）

①～③ （略）

なお、専用アプリやメール等の対面以外の方法により相談を受け付ける場合には、相談を行った特定受託業務従事者にとって、当該相談が受け付けられたことを確実に認識できる仕組みとすることが必要である。

（相談窓口を特定受託業務従事者に周知していると認められる例）

①・② （略）

ロ （略）

へ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

（該当すると考えられる例）

① （略）

② 特定受託業務従事者の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、当該特定受託業務従事者の了解を得ずに他の労働者に暴露すること。

（該当しないと考えられる例）

① （略）

② 特定受託業務従事者の了解を得て、当該特定受託業務従事者の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、必要な範囲で業務委託に係る契約を遂行する上で関係する者に伝達し、配慮を促すこと。

なお、プライバシー保護の観点から、機微な個人情報を暴露することのないよう、労働者に周知・啓発する等の措置を講ずることが必要である。

5 特定業務委託事業者が業務委託に関して行われる言動に起因する問題に関し講ずべき措置の内容

（略）

(1) （略）

(2) 相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備（略）

イ 相談への対応のための窓口（以下「相談窓口」という。）をあらかじめ定め、特定受託業務従事者に周知すること（新たに業務委託におけるハラスメントの専用の窓口を定める場合に加えて、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）第11条第1項から第3項までに規定する職場におけるセクシュアルハラスメント、同法第11条の3第1項及び第2項に規定する職場における妊娠、出産等に関するハラスメント又は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）第30条の2第1項及び第2項に規定する職場におけるパワーハラスメントに係る相談窓口を業務委託におけるハラスメントについても活用可能とする場合も含む。）。

（相談窓口をあらかじめ定めていると認められる例）

①～③ （略）

なお、専用アプリやメール等の対面以外の方法により相談を受け付ける場合には、相談を行った特定受託業務従事者にとって、当該相談が受け付けられたことを確実に認識できる仕組みとすることが必要である。

（相談窓口を特定受託業務従事者に周知していると認められる例）

①・② （略）

ロ （略）

(3) (略)

(4) (1)から(3)までの措置と併せて講ずべき措置
(略)

イ 業務委託におけるハラスメントに係る相談者・行為者等の情報は当該相談者・行為者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又は当該ハラスメントに係る事後の対応に当たっては、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ずるとともに、その旨を労働者及び特定受託業務従事者に対して周知すること。なお、相談者・行為者等のプライバシーには、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も含まれるものであること。

(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ていると認められる例)

①～③ (略)

□ (略)

6・7 (略)

(3) (略)

(4) (1)から(3)までの措置と併せて講ずべき措置
(略)

イ 業務委託におけるハラスメントに係る相談者・行為者等の情報は当該相談者・行為者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又は当該ハラスメントに係る事後の対応に当たっては、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ずるとともに、その旨を労働者及び特定受託業務従事者に対して周知すること。なお、相談者・行為者等のプライバシーには、性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報も含まれるものであること。

(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ていると認められる例)

①～③ (略)

□ (略)

6・7 (略)

附 則

この告示は、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の日(令和八年十月一日)から適用する。

職需発 0226 第 1 号
雇均雇発 0226 第 1 号
開若発 0226 第 1 号
令和 8 年 2 月 26 日

都道府県労働局

雇用環境・均等部（室）長 殿
職業安定部長 殿

厚生労働省職業安定局
需給調整事業課長
厚生労働省雇用環境・均等局
雇用機会均等課長
厚生労働省参事官
（若年者・キャリア形成支援担当）
（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等の一部を改正する法律の施行期日を定める政令等について

本日、「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期日を定める政令」（令和 8 年政令第 17 号）が別添のとおり公布され、「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」（令和 7 年法律第 63 号。以下「改正法」という。）が令和 8 年 10 月 1 日から施行されることとなった。

また、改正法の施行に伴い、関係省令等の整備や指針の制定を行い、本日、

- ・ 「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「整備省令」という。）
- ・ 「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。)
- ・ 「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」(令和8年厚生労働省告示第52号。以下「求職者等セクハラ防止指針」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「整備告示」という。)

が別添のとおり公布・告示され、令和8年10月1日から施行・適用されることになっている。

その主な内容は下記のとおりであるので、十分理解の上、その実施に万全を期されたい。

なお、改正法、整備省令、カスハラ防止指針、求職者等セクハラ防止指針及び整備告示を踏まえた取扱いの詳細については、追って通達を発出する予定であること、また、改正法の施行に伴い、関係政令の整備を行うものである、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関係政令の整備に関する政令案については、本年5月中を目途に公布する予定であることを申し添える。

記

第1 整備省令の概要

1 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の一部改正

改正法による改正後の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「改正男女雇用機会均等法」という。)第13条第1項の「求職者その他これに類する者として厚生労働省令で定めるもの」のうち「その他これに類する者」は、求職者以外の者であって、次に掲げる者とする。

- (1) 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
- (2) 教育実習、看護実習その他の実習を受ける者

2 女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく一般事業主行動計画等に関する省令の一部改正

プラチナえるぼし認定の基準に、改正男女雇用機会均等法第13条第1項の規定に基づき講じている措置に関する情報を厚生労働省のウェブサイト人公

表していることを追加する。

第2 カスハラ防止指針の概要

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の内容等を定める。(具体的な内容は、別添のとおり)

第3 求職者等セクハラ防止指針の概要

求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容や、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の内容等を定める。(具体的な内容は、別添のとおり)

第4 整備告示の概要

1 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の一部改正

求職者等セクハラ防止指針が策定されることに伴い、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から、求職者等に対する言動を削除する。

2 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の一部改正

- (1) 商品の買い取り強要等(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)に関連する言動について、職場におけるパワーハラスメントの三要素(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)を全て満たす場合にはパワーハラスメントに該当する旨を示す。
- (2) 労働者が自身の性的指向・ジェンダーアイデンティティについて他者に開示するいわゆる「カミングアウト」を強要する又は禁止する行為が、パワーハラスメントに該当し得る旨を示す。
- (3) カスハラ防止指針が策定されることに伴い、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カスタマーハラスメントに関し行うことが望ましい取組の内容を削除する。

3 派遣先が講ずべき措置に関する指針の一部改正

派遣先が適切かつ迅速な処理を図るべき苦情として、カスタマーハラスメ

ントが含まれることを明確にする。

4 青少年の雇用機会の確保及び職場への定着に関して事業主、特定地方公共団体、職業紹介事業者等その他の関係者が適切に対処するための指針の一部改正

求職者等セクハラ防止指針及びカスハラ防止指針が策定されることに伴い、青少年の雇用の促進等に関する法律（昭和 45 年法律第 98 号）に基づく、青少年の雇用機会の確保及び職場への定着に関して事業主、特定地方公共団体、職業紹介事業者等その他の関係者が適切に対処するための指針（平成 27 年厚生労働省告示第 406 号）について改正法等によるハラスメント対策の強化と同旨の内容を規定する。具体的には、

- （1） 事業主等が青少年の募集及び採用に当たって講ずべき措置として、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
- （2） 事業主が青少年の職場への定着促進のために講ずべき措置として、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

を規定する。