

## 職場におけるハラスメント防止指針の改定について

### 1 改定の背景

令和7年6月11日に公布された改正労働施策総合推進法により、事業主によるカスタマーハラスメント防止対策が事業主に義務付けられました。(令和8年10月1日施行予定)

本市では、平成25年に制定した「職場におけるハラスメント防止指針」について、社会的情勢の変化やハラスメント防止のための関係法令の改正等をふまえ、見直しを行っており、令和3年には、セクシュアルハラスメントやパワーハラスメント、妊娠、出産、育児休業等に関するハラスメント、学校におけるハラスメントを加えています。

今回、他の事業者や行政サービス利用者等からのカスタマーハラスメントも対象として明記し、取組を強化するとともに、ハラスメントを許さない職場環境を実現するため、所要の改定を行いました。

### 2 改定のポイント

厚労省の防止指針や他市町の指針を参考に下記の事項を追記しました。

- ・カスタマーハラスメントの定義・影響および留意事項
- ・カスタマーハラスメントの分類・判断基準とその対応例
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口
- ・カスタマーハラスメント対応マニュアル

| 現行                        | 改定後                       |
|---------------------------|---------------------------|
| 1 ハラスメントに対する基本姿勢と方針       | 1 ハラスメントに対する基本姿勢と方針       |
| 2 ハラスメントの体系               | 2 ハラスメントの体系               |
| (1) パワーハラスメント             | (1) パワーハラスメント             |
| (2) セクシュアルハラスメント          | (2) セクシュアルハラスメント          |
| (3) 妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント | (3) 妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント |
| (4) 園(所)・学校におけるハラスメント     | (4) 職場におけるカスタマーハラスメント     |
| 3 事業主や職員の責務               | 3 事業主や職員の責務               |
| (1) 事業主(市および教育委員会)の責務     | (1) 事業主(市および教育委員会)の責務     |
| (2) 職員の責務                 | (2) 職員の責務                 |
| 4 ハラスメントへの対応              | 4 ハラスメントへの対応              |
| 5 ハラスメントを起こさないために         | 5 ハラスメントを起こさないために         |
|                           | 別紙 カスタマーハラスメント対応マニュアル     |