

～12月はハラスメント撲滅月間です～

ハラスメントでお困りの

労働者

企業担当者

就職活動中の学生

インターンシップ中の方

求職者

の皆さん

ハラスメント対応特別相談窓口にご相談ください！

開設期間：令和5年12月1日（金）～令和6年3月29日（金）

（令和5年12月29日～令和6年1月3日を除く）

インターンに来ているけど、担当者から暴言を繰り返される…



毎日、みんなの前で叱られて辛い…



セクハラについて会社の担当者に相談したら「当事者同士で解決しろ」と言われた



パワハラ被害を受けていると相談があったが、会社としてどのように対応すべきか？



妊娠を報告したら、妊婦がいると周りが気を遣うから迷惑だと言われた



採用担当者からスマホに毎日のように個人的な誘いの連絡が入る…



こんなお悩みはありませんか？



OB訪問をしたらしつこく食事や飲み邀约、交際を迫られた！

職場のパワハラ、セクハラ、いわゆるマタハラの相談のほか、就職活動中の学生等からのハラスメント相談、取引先や顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に関する相談にも対応します。

兵庫労働局ハラスメント対応特別相談窓口

受付時間 9時00分～17時00分 ※平日

※時間をかけて、丁寧にご相談に対応しています。

できるだけお早めにお電話またはご来庁ください。

電話番号 **078-367-0820**

場所 神戸市中央区東川崎町1-1-3(クリスタルタワー15階)

兵庫労働局 雇用環境・均等部 指導課



NO!! ハラスメント

令和4年4月1日から中小企業においても防止措置が義務付けられたパワーハラスメント対策、そして従前から義務付けられているセクシュアルハラスメント対策、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント対策に取り組みましょう。

動画を活用した研修等が効果的です！！

(参考) あかるい職場応援団 (ハラスメント対策の総合情報サイト) のおすすめ動画 (各 10 分程度)

- ・「就活ハラスメント - こんな場面で起きています - 」
- ・「相談窓口の役割 - 相談担当者の心構え - 」
- ・「経営者の役目 - 最初の一步はトップの意識改革から - 」



また、近年問題となっている就活ハラスメント、カスタマーハラスメントへの対策にも積極的に取り組みましょう (指針で取り組むことが望ましいとされています)。

<就活ハラスメントとは>

- ・就職活動中の学生を含む求職者やインターンシップを行っている者等に対するハラスメントのことで、近年悪質な事案が生じており、社会的な注目を集めています。
- ・正式な採用活動のみならず、リクレーターと会う、インターンシップに参加・教育実習・OB・OG 訪問等の場においても問題化しています。
- ・インターンシップ受入部署を含め全社員に周知を図り、未然の防止に努めましょう。

<カスタマーハラスメントとは>

・顧客等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、労働者の就業環境が害されるものをいいます。

注意！ 顧客等からのクレームには、正当なものもあることから、クレーム全てをカスタマーハラスメントというものではありません。

<カスタマーハラスメント対策例>

1 カスタマーハラスメントへの対応方法、手順を策定する

- ・各社の業務内容、業務形態、対応体制・方針等の状況にあわせて、あらかじめ対応方法を決めておく。
- ! 顧客等の行為には様々なパターンがあり、それぞれの状況に応じた柔軟な対応を想定しておく、スムーズにカスタマーハラスメントに対応することが可能となります。

2 対応ルールを従業員等へ教育・研修する

- ・顧客等からの迷惑行為、悪質なクレームに対応できるように、日頃から研修等を通して社員への教育を行う。
- ! 可能な限り全員が受講し、かつ定期的を実施することが重要です。中途入社社員や顧客対応等を行うアルバイト等にも入社時に研修を行うなど、漏れなく全員が受講できるようにしましょう。



カスタマーハラスメント対策企業マニュアル (厚生労働省 HP)

〇カスタマーハラスメントをなくすために

企業がカスタマーハラスメントの取組を積極的に進めたとしても、顧客側のハラスメントに対する理解や認識が深まらなければ、その予防の効果にも限界があります。

顧客側も、商品やサービスの提供者側への理解を深め、「お客様は神様」という意識を変えることにより、社会全体でカスタマーハラスメントをなくしていきましょう。