

令和8年10月1日施行

カスタマーハラスメント及び 求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策について

～改正労働施策総合推進法・改正男女雇用機会均等法について～

事業主様（人事労務ご担当者様）向け説明会

青森労働局 雇用環境・均等室



現行のハラスメント対策義務

	雇用管理上の措置義務
パワーハラスメント	○労働施策総合推進法 第31条 事業主は、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って、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のないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。
セクシュアルハラスメント	○男女雇用機会均等法 第11条 事業主は、職場において行われる性的な言動に対するその雇用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、又は当該性的な言動により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。
妊娠・出産等に関するハラスメント	○男女雇用機会均等法 第15条 事業主は、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、妊娠又は出産に関する事由であって厚生労働省令で定めるもの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のないよう、当該女性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じなければならない。
育児・介護休業等に関するハラスメント	○育児・介護休業法 第25条 事業主は、職場において行われるその雇用する労働者に対する育児休業、介護休業その他の子の養育又は家族の介護に関する厚生労働省令で定める制度又は措置の利用に関する言動により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

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概要（令和7年法律第63号、令和7年6月11日公布）

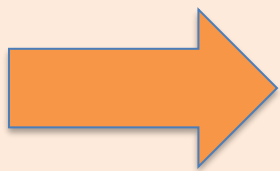
改正の趣旨

多様な労働者が活躍できる就業環境の整備を図るため、ハラスメント対策の強化等の措置を講ずる。

改正の概要

ハラスメント対策の強化【労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法】

- ①カスタマーハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、国が指針を示すとともに、カスタマーハラスメント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任を明確化する。
- ②求職者に対するセクシュアルハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、国が指針を占めすとともに、求職者に対するセクシュアルハラスメントに起因する問題に関する国、事業主及び労働者の責務を明確化する。
- ③職場におけるハラスメントを行ってはならないことについて国民の規範意識を醸成するために、啓発活動を行う国の責務を定める。



令和8年10月1日よりハラスメント対策義務拡大



令和8年10月1日から、
新たに2つのハラスメント対策が義務化されます

カスタマーハラスメント

改正労働施策総合推進法

求職者等に対するセクシュアルハラスメント

改正男女雇用機会均等法

名称（パンフレット・ページ数）	雇用管理上の措置義務
パワーハラスメント （P2）	○労働施策総合推進法 第31条 事業主は、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のないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。
カスタマーハラスメント 追加 （P7）	○労働施策総合推進法 第33条 事業主は、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（次条第五項において「顧客等」という。）の言動であつて、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（以下この項及び次条第一項において「顧客等言動」という。）により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、労働者の就業環境を害する当該顧客等言動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じなければならない。
セクシュアルハラスメント （P10）	○男女雇用機会均等法 第11条 事業主は、職場において行われる性的な言動に対するその雇用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、又は当該性的な言動により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。
求職者等に対する セクシュアルハラスメント 追加 （P12）	○男女雇用機会均等法 第13条 事業主は、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（以下この項及び次項並びに次条において「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（以下この項及び同条第一項において「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、当該求職者等からの相談に応じ、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じなければならない。
妊娠・出産等に関する ハラスメント （P14）	○男女雇用機会均等法 第15条 事業主は、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、妊娠又は出産に関する事由であつて厚生労働省令で定めるもの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のないよう、当該女性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じなければならない。
育児・介護休業等に関する ハラスメント （P14）	○育児・介護休業法 第25条 事業主は、職場において行われるその雇用する労働者に対する育児休業、介護休業その他の子の養育又は家族の介護に関する厚生労働省令で定める制度又は措置の利用に関する言動により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

カスタマーハラスメントとは (P 7~9)

①~③の要素全て満たすもの

※電話での対応やSNS等のインターネット上において行われるものも含む

①顧客等の言動

+

② 社会通念上
許容される範囲を超える

+

③ 労働者の
就業環境が害される

顧客等からの苦情の全てが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、いわば正式な申入れであり、カスタマーハラスメントには当たりません。



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者も含む）
- 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



社会通念上許容される範囲を超えたものとは？

【言動の内容】 社会通念に照らし、顧客等の言動が契約内容からして相当性を欠くもの
又は、

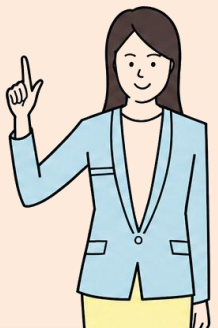
【手段や態様】 手段や態様が相当でないもの



2つのうちどちらか一方でも、社会通念上許容される範囲を超えたものと判断される場合は、
カスタマーハラスメントに該当する可能性が高い言動となる。

判断にあたっては、顧客等の言動のみに注目するのではなく、様々な要素を総合的に考慮することが適当。

- 当該言動の目的
- 経緯や状況
- 態様・頻度・継続性
- 行為を受けた労働者と顧客等との関係性 等
- 労働者の問題行動の有無
- 業種、業態、業務の内容、性質
- 労働者の属性や心身の状況



【言動の内容】について

典型的な例（限定列挙ではない）

- 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）
- 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）
- 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）
- 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）



【手段や態様】について

典型的な例（限定列挙ではない）

○身体的な攻撃

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。

○精神的な攻撃

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。

土下座を要求すること。

盗撮や無断で撮影すること。

○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。

○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。

○拘束的な言動

長時間に渡る居座りや電話で労働者を拘束すること。



求職者等に対する セクシュアルハラスメントとは (P12・13)

求職活動等

において行われる、

求職者等

に対する、

労働者

からの

性的な言動

により、求職活動等が阻害されることです。

※異性に対するものだけでなく、同性に対するものも該当する。

求職者等とは？

- 求職者（企業の求人に応募する者）
- 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
- 教育実習、看護実習その他の実習を受ける者

求職活動等とは？

求職者等が行う求職活動や職業の選択に資する活動（SNS等のオンライン上で行われるものも含む）

（例）

- 採用面接への参加
- 就職説明会
- インターンシップ
- OB、OG訪問（事業主の雇用する労働者への訪問）
- 教育実習、看護実習等の実習の受講



性的な言動とは？

【性的な内容の発言】

性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報（噂）を流布すること、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すこと等

【性的な行動】

性的な関係を強要すること、必要なく身体へ接触すること、わいせつ図画を配布・掲示すること、強制わいせつ行為等



事業主が雇用管理上講ずべき措置【義務】

(P23～)

事業主は、以下の措置を必ず講じなければなりません。

- ①事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- ②相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- ③ハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応
- ④併せて講ずべき措置（プライバシー保護、不利益取扱いの禁止等）

【カスタマーハラスメント】については、

そ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が必要。

→各ハラスメントの雇用管理上講ずべき措置の詳細については、パンフレットにて確認。



①事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

【カスタマーハラスメント】

1 毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発する

→社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報また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、配布する。

2 カスタマーハラスメントの内容及び、対処の内容を周知する

＜対処の例＞

- ・管理監督者に報告し、指示を仰ぐ
- ・可能な限り労働者を一人で対応させない
- ・犯罪に該当し得る言動は警察へ通報する
- ・本社、本部等へ情報共有を行い指示を仰ぐ 等

→カスタマーハラスメントへの対処の内容（就業規則やカスタマーハラスメント対応マニュアル等）を定め、当該規定と併せて、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。

【求職者等セクシュアルハラスメント】

1 求職者等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、労働者に周知・啓発する

→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、事業主の方針を規定し、当該規定と併せて、ハラスメントの内容及びハラスメントの発生の原因や背景等を労働者に周知・啓発する。

2 行為者に対して、厳正に対処する旨の方針及び対処の内容を労働者に周知・啓発する

→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、ハラスメントに係る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。

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

→ 次のページに「労働者」「求職者等」に対する取組例を記載（※）

※各ハラスメントに関する「周知・啓発」については、

「研修、講習等」を定期的実施する等、職場の実情に合わせて実施することが効果的。



※前ページ「労働者及び求職者等に周知・啓発」の取組例

＜労働者に対して＞

面談時間及び場所の指定、実施体制（ハラスメント防止のため複数人で対応する等）、やり取りに用いるSNSの種類の指定、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。

＜求職者等に対して＞

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。

求職者等への周知も忘れずに行いましょう



②相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

4 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知

→相談に対応する担当者をあらかじめ定め、社内掲示、パンフレット、ホームページ等によって、労働者（求職者等）に対して窓口を周知し、労働者（求職者等）が利用しやすい体制を整備する。

5 相談に対する適切な対応

→相談窓口の担当者が相談を受けた場合は、ハラスメントに該当するか否か微妙な相談についても幅広く対応し、適切な対応を行う。また、適切な対応を行うため、あらかじめ担当者に対し、相談を受けた場合の研修を行う。

③ハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応

6 事実関係の迅速かつ正確な確認

→事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認する。必要に応じて、第三者からも事実関係を聴取する。

※事実確認が完了していなくても、当事者の状況や事案の性質に応じて、被害の拡大を防ぐため、被害者の立場を考慮して臨機応変に対応する。

【カスタマーハラスメント】の場合は、録音・録画等の客観的な証拠の確認が有効的。ただし、顧客等の個人情報を適切に取り扱うこと。

7 被害者に対する適正な配慮の措置の実施

→ハラスメントが生じた事実を確認した場合、あらかじめ定めていた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。併せて、被害者と行為者を引き離すこと等の措置を講ずる。

8 行為者に対する適正な措置の実施 ※カスタマーハラスメント以外のハラスメント

→就業規則等の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。事案の内容や状況に応じ、被害者と行為者の関係改善に向けての援助、被害者と行為者を引き離すための配置転換、行為者の謝罪等の措置を講ずる。

9 再発防止措置の実施

→改めてハラスメントに関する方針を周知・啓発するための研修、講習を実施する等、再発防止に向けた措置を講ずる。

※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。

10 対応の実効性を確保するために必要な抑止のための措置 ※カスタマーハラスメントのみ

→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する。

＜対処の例＞

- ・ 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発出すること。
- ・ 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。

＜体制の整備の例＞

- ・ 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して、取るべき対処を判断するように定めること。

④併せて講ずべき措置

11 当事者等のプライバシー保護のための措置の実施と周知

→ハラスメントに関する相談者・行為者等の情報はその相談者・行為者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又はそのハラスメントに関す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（あらかじめ定めたマニュアルに基づき対応する等）とともに、その旨を労働者（求職者等）に対して周知する（社内掲示、ホームページに掲載する等）。

12 相談、協力等を理由に不利益な取扱いをされない旨の定めと周知・啓発

→労働者がハラスメントに関し、事業主に対して相談をしたことや、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、労働局に相談したこと等を理由として、解雇その他の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（社内掲示、ホームページに掲載する等）。

対応例【規定例・周知例】（P40～ 又は 青森労働局HP ）

パンフレットや青森労働局HPにて、労働者（求職者等）に対する周知・啓発に関する例をご紹介します。

※青森労働局HPには、各空欄に会社名等を追記することで完成できる規定例をお示ししております。

青森労働局HP「職場におけるハラスメント防止対策」ページ

https://jsite.mhlw.go.jp/aomoriroudoukyoku/newpage_00299.html



各規定例は、

「ハラスメント相談窓口となる担当者に対する【対応マニュアルの作成及び対応に必要な研修を行う】」

「具体的な対処内容については、【（例）株式会社〇〇 カスタマーハラスメント対応マニュアル】に定めることとする。」

というように、各対応マニュアルの作成を前提とした例示となっています。

他社の例を参考にする等し、自社の実情に合った内容とすることが望ましいです。

ニュース&トピックス

各種法令・制度・手続き

事例・統計情報

窓口案内

労働局について

[青森労働局](#) > [各種法令・制度・手続き](#) > [雇用均等関係](#) > [法令・制度](#) >

職場におけるハラスメント防止対策

——事業主が講ずべき各ハラスメント対策について——

- ①パワーハラスメント（労働施策総合推進法）
- ②セクシュアルハラスメント（男女雇用機会均等法）
- ③妊娠・出産等に関するハラスメント（労働施策総合推進法）
- ④育児・介護休業等に関するハラスメント（育児・介護休業法）
- ⑤カスタマーハラスメント（労働施策総合推進法）
- ⑥求職者等に対するセクシュアルハラスメント（男女雇用機会均等法）

※③は「令和8年10月1日」から義務となります。

詳細はパンフレットや厚生労働省ホームページをご確認ください。

事業主は上記①～⑥の各防止対策を行うことが義務となっています。

各種法令・制 続き

労働基準・労働契約関係

最低賃金・最低工賃関係

安全衛生関係

労働保険制度

労災保険関係

雇用保険関係

職業紹介関係

雇用対策関係（障害者・高

事業主が講ずべき ハラスメント対策 パンフレット

事業主の対策が義務となっているハラスメントは、

- ・パワーハラスメント
- ・カスタマーハラスメント（令和8年10月1日から）
- ・セクシュアルハラスメント
- ・求職者等に対するセクシュアルハラスメント（令和8年10月1日から）
- ・妊娠・出産等に関するハラスメント
- ・育児・介護休業等に関するハラスメント

です！



厚生労働省

都道府県労働局雇用環境・均等部（室）

◎本日は、パンフレット【抜粋版】
をお配りしております。

【全体版】は 青森労働局HP「職場
におけるハラスメント防止対策」
ページよりご確認ください。



前スライドの

青森労働局HP「職場におけるハラスメント防止対策」ページを下に読み進めていただくと、

◎【規定例・周知例】

◎当説明会概要の掲載 があります。



——規定例・周知例——

事業主は職場のハラスメントの防止について、その方針や対策の内容を就業規則に規定する等により書面で周知する必要があります。

以下をダウンロードして、自社の実態に合わせて加工する等によりご活用ください。

※各例は、令和8年10月1日から義務となる「カスタマーハラスメント対策」「求職者等セクシュアルハラスメント対策」を含めた内容となっています。

- ・ [ハラスメント防止措置規定例](#)（42KB;Wordファイル） **NEW**
- ・ [ハラスメント防止措置チラシ例](#)（30KB;Wordファイル） **NEW**
- ・ [相談窓口周知用チラシ例](#)（23KB;Wordファイル） **NEW**
- ・ [求職者等ハラスメント防止措置チラシ例](#)（25KB;Wordファイル） **NEW**

規定例・周知例

—法改正の概要に関する説明会を開催いたします（令和8年9月上旬）—

令和8年10月1日より、カスタマーハラスメント及び求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策が事業主の義務となります。

法改正の概要に関する説明会を開催いたします。詳細は[こちら](#)をご確認ください。
（既に定員に達している会場もあります）

※説明会開催後、当日の説明内容をアーカイブ配信する予定としています。

近日中に、
各会場の説明内容を掲載いたします。

他社の例（主にカスタマーハラスメントについて）



今回の説明会で発表いただいた企業様の事例の他、

◎あかるい職場応援団（厚生労働省が運営するインターネットサイト）では、
各企業の対策事例についてご紹介しています。



ハラスメント裁判事例・他社の取組など
ハラスメント対策の総合情報サイト

あかるい職場応援団

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp>



次のスライドに、掲載場所（画面）を記載しています。



◎あかるい職場応援団 ホーム画面にて
PC：左側のバナー【対策で知る】をクリック！
スマホ：右上の囲み＋【対策で知る】をタッチ！

- ### 対策で知る TOP
- 【大学等向け・無料講師派遣】求職者等セクシュアルハラスメント講座
 - 職場のハラスメント対策コラム
 - 改正労働施策総合推進法等説明会の一覧
 - ハラスメント対策研修
 - 今年の職場におけるハラスメント対策シンポジウムのアーカイブ
 - 他の企業はどうしてる？
 - 業種別カスタマーハラスメント対策の取組支援
 - カスタマーハラスメント防止対策企業事例
 - 言い方ひとつで変わる会話術
 - オンライン研修講座
 - 職場におけるハラスメント対策シンポジウム

ご説明は以上となります。

ご不明点・ご質問は、

「青森労働局 雇用環境・均等室 017-734-4211」へお問い合わせください。

また、本日ご講話いただいた企業様（各会場でご講話いただく企業様）へのお問い合わせについては、

青森労働局 雇用環境・均等室 が窓口となって対応いたします。

※各企業様へ直接のお問い合わせはお控えくださいますようお願いいたします。

ご清聴ありがとうございました

