



令和 8 年 10 月 1 日 施行

改正労働施策総合推進法（カスタマーハラスメント対策）

改正男女雇用機会均等法（求職者等に対するセクハラ対策）

について

令和 8 年 9 月

千葉労働局 雇用環境・均等室

改正労働施策総合推進法 (カスタマーハラスメント対策)

ひと、くらし、みらいのために



厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

Ministry of Health, Labour and Welfare

職場におけるカスタマーハラスメントとは

【定 義】 職場において行われる

- ① 顧客等の言動
- 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言動
- ③ 労働者の就業環境が害される言動 ①～③までの要素を全て満たすもの



- 顧客等からの苦情の全てが職場におけるカスハラに該当するわけではない
・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 = 正当な申入れ = カスハラではない
- 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カスハラに含まれる

定義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」言動

- 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
- 判断に当たっては、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
 - ・当該言動を受けた労働者の問題行動の有無・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、行為者との関係性等
- 「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
- 「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
- 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留意

職場におけるカスタマーハラスメントとは

【カスタマーハラスメントの典型的な例】

【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超える例】

- 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、労働者のプライバシーに関わる要求
- 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
- 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
- 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



職場におけるカスタマーハラスメントとは

【手段や態様が社会通念上許容される範囲を超える例】

① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）

- ・ 殴る、蹴る、叩(たた)く等の暴行
- ・ 物を投げつける
- ・ わざとぶつかる
- ・ つばを吐きかける



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めかす発言によって労働者を脅す
- ・ 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を投稿
- ・ 労働者の人格を否定するような言動（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
- ・ 盗撮や無断での撮影
- ・ 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 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



③ 威圧的な言動

- ・ 大きな声をあげて労働者や周囲を威圧
- ・ 反社会的な言動

④ 継続的、執拗な言動

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



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

カスタマーハラスメントの実例

令和6年6月21日開催 厚生労働省 雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会（第9回）資料より抜粋

- ①顧客が（サポートデスクに）「徹夜で明日までにバグを開発チームと直せ」「2000万払え」といった過剰な要求を行った。（情報通信業）
- ②コールセンターに同一人物から短時間に繰り返し入電があった。内容は「殺すぞ」「センターに行く」などの不穏な暴言のほか、無言・無応答の入電も100回以上あった（その後、殺人予告等により同人物は逮捕された）。（運輸、郵便業）
- ③駅員がホームを巡回していたところ、点字ブロックの内側で撮影している旅客を発見した。危険であったため、下がるように注意喚起したが、そのまま続けたため再度注意喚起を行ったところ、「うるさい」「邪魔、どけ」と言いながら肘のあたりで突き飛ばされた。駅員は警察へ通報し、当該旅客と事情聴取を受けた後、被害届を提出した。（運輸、郵便業）
- ④顧客がプリペイドカードを購入後、返金を申し出たが、従業員が店舗で返金できない商品である旨を説明したところ、「店長を出せ」「店長権限で返金しろ」など同じ内容で長時間（2時間30分）詰問した。翌日も店舗で同様のやりとりがあった後、当該企業の本社代表電話への架電、及び同社本社へも来訪し、クレームを述べた。（卸売業、小売業）
- ⑤顧客の安全を配慮し、サービス（靴の加工）を丁重に断ったところ、フロア全体に響き渡る程の大声で怒鳴り散らす、暴言を吐く、靴を投げる、椅子を叩くなど2時間にわたり威圧的行動を取った。また、それ以降も不定期にその顧客が売場を訪れ怒鳴り散らすことが続いており、従業員が怯えている。（生活関連サービス業、娯楽業）
- ⑥利用者が看護師をたたく、つねる、唾をはく、看護師にものを投げる、看護に必要な物品を破損する等した。（医療、福祉）

カスハラ指針に基づき事業主が講ずべき措置の概要

事業主は、**以下の措置を必ず講じなければなりません。**

(黄色の部分、他のハラスメントで講ずべき措置とは異なる内容のものです。)

(1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ①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、労働者に周知・啓発する
- ②カスタマーハラスメントの内容及び**あらかじめ定めた対処の内容**(※)を、労働者に周知する
(※) 管理監督者にその場の対応の方針について指示を仰ぐ、可能な限り労働者を一人に対応させない、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

(2) 相談体制の整備

- ③相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する
- ④相談窓口担当者が、適切に対応できるようにする

(3) 事後の迅速かつ適切な対応

- ⑤事実関係を迅速かつ正確に確認する
- ⑥被害者に対する配慮のための措置を適正に行う
- ⑦再発防止に向けた措置を講ずる

(4) 対応の実効性を確保するために必要なカスタマーハラスメントの抑止のための措置

- ⑧特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの**対処の方針をあらかじめ定め、労働者に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備する**

(5) そのほか併せて講ずべき措置

- ⑨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、労働者に周知する
- ⑩相談したこと等を理由として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

※対策を講ずる際には、消費者の権利や、障害者差別解消法における、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に留意する必要があります。

カスハラ指針に基づき事業主が講ずべき措置

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

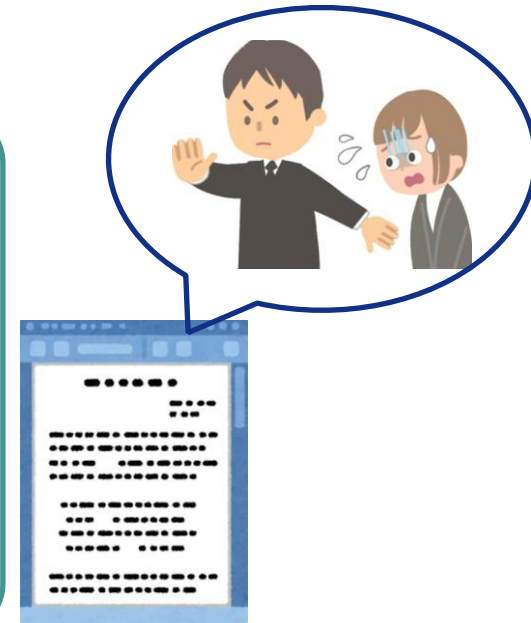
(1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

イ カスタマーハラスメントの方針の明確化と周知・啓発

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

対応例

- ・ 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に発信することもある。
- ・ 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。



○ 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もあると考えられる。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。

カスハラ指針に基づき事業主が講ずべき措置

基本方針の例

弊社はお客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けます。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

わたしたちは、従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、お客様からこれらの行為を受けた際は、従業員が上長等に報告・相談することを推奨しており、相談があった際は組織的に対応します。

【カスタマーハラスメント周知用ポスター】

社内従業員への周知だけでなく、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。

社外向け／社内向けで用途を分け、周知する内容や掲載場所を変えるなどの工夫も◎

各種ポスターは「あかるい職場応援団」サイトのハラスメント関係資料ダウンロードコーナーから入手できます。



カスハラ指針に基づき事業主が講ずべき措置

ロ カスタマーハラスメントへの対処の内容の周知・啓発

カスハラの内容及びあらかじめ定めたカスハラへの対処の内容を、管理監督者を含む労働者に周知すること。

対応例

- ・ 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、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
- ・ 顧客等への対応に関するマニュアル等に、カスタマーハラスメントの内容及び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
- ・ カスタマーハラスメントの内容及び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



「対処の内容」の例

- ・ 労働者から管理監督者等に直ちに報告し、その場の対応方針について指示を仰ぐ
- ・ 可能な限り労働者を一人で対応させない。必要に応じて労働者に代わって管理監督者が対応する
- ・ 顧客等とのやり取りを録音・録画する。なお、録音・録画に当たっては個人情報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
- ・ 労働者から十分な説明を行ったうえで、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
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 法的な手続きが必要な場合には、法務部門等と連携し、弁護士へ相談する



カスハラ指針に基づき事業主が講ずべき措置

カスタマーハラスメントの内容とその対処方法の具体例 1

業種別カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（スーパーマーケット業編）より抜粋
https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/assets/pdf/cusuhara_manual_super.pdf



継続的な（繰り返される）、 執拗な（しつこい）言動

・店舗や電話において繰り返される問い合わせ、不合理な要求に対しては…



連絡先を確実に確認し、不合理な問い合わせが2回きたら注意し、3回目には対応できない旨を伝える。それでも繰り返される場合、社内で共有して会話の内容等を記録し、対応窓口を一本化して管理職が対応を引き継ぎ、顧客等に迷惑であること、今後の連絡をやめてもらうことを伝える。その後、繰り返された場合には、威力業務妨害罪を視野に入れ、警察へ通報することも検討する。

威圧的な言動

・怒鳴る、大声で責めるなどの行為に対しては…



威圧的な言動をする顧客等は、気持ちが高ぶっている可能性がある。「それは、私に対して言っていますか。」といった問いかけや、「そのように怒鳴られると怖いです。」など、自身の気持ちを率直に伝えることで、従業員も一人の人間であることを認識してもらう、そして冷静になってもらうことが考えられる。

精神的な攻撃

・顧客からの中傷や侮辱、暴言等に対しては…



「威圧的な言動」で紹介した問いかけや自身の気持ちを伝えることが応用できる。

・土下座の要求に対しては…



どのような状況であっても過度な要求だと考えられる。仮に店舗やサービス提供者の不備が原因であった場合でも、土下座の要求に対しては拒絶の姿勢を示す。

カスハラ指針に基づき事業主が講ずべき措置

カスタマーハラスメントの内容とその対処方法の具体例 2

業種別カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（スーパーマーケット業編）より抜粋
https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/assets/pdf/cusuhara_manual_super.pdf



正当な理由のない過度な要求

・顧客等からの製品の交換や金銭の要求に対しては・・・



その理由を十分確認した上で対応を判断する。もし理由が正当でなければ、毅然と対応する。仮に製品やサービス提供者の不備が原因であった場合でも、非が認められる範囲に限定して謝罪するにとどめ、それ以上の対応はしないようにする。一度でも過度な要求に対応してしまうと、「あの時は〇〇をしてくれた。」と言われる、その後も当該顧客等の要求を断りにくくなってしまいう可能性がある。

明らかに業務内容と関係のない顧客等からの言動

・個人情報を知られたり、食事等に誘われたりした場合は・・・



「会社の規則で業務と関係ないことは話してはいけないことになっておりますので申し上げられません。」といったように伝え、毅然と対応する。また、すぐさま毅然とした対応をすべきが悩む場合（例えば、世間話など）は、「拘束的な言動」の内容を参考にする。

拘束的な言動

・不退去や居座り、長電話等の長時間従業員を拘束するような顧客等の言動に対しては・・・



まずは顧客等の主張・意見等を確認し、それに対して十分な説明（自社に非がある際は謝罪）をする。その上で、なお繰り返しの要求や質問が続く場合、その時点から30分程度の経過を目安とし、顧客等にお引き取りいただくようにする。なお、本対応は、顧客等の主張や意見等を傾聴し、店舗側から十分な説明を行っていることが前提であり、単に時間が30分以上経過したということのみで判断しない。

カスタハラ指針に基づき事業主が講ずべき措置

(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

イ 相談窓口の設置と周知

相談に対応する担当者として、労働者の上司にあたる管理監督者等を定めることも考えられる。その場合、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。

対応例

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



ロ 相談に対する適切な対応

相談窓口においては、被害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、職場におけるカスタマーハラスメントが現実に行われ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。

対応例

- ・ 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関係部門とが連携を図ることができる仕組みとする
- ・ 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
- ・ 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



カスハラ指針に基づき事業主が講ずべき措置

(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

イ 事実関係の迅速かつ正確な確認

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。

対応例

- ・ (1)口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
- ・ 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
- ・ **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**する
- ・ **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



管理監督者



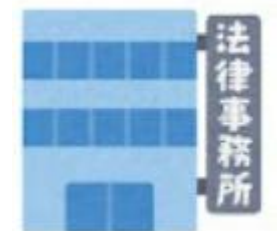
カスハラ指針に基づき事業主が講ずべき措置

(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(続き)

□ 被害者に対する適正な配慮の措置の実施

対応例

- ・ (1)□ (10ページ) 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
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 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**
- ・ 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



(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（続き）

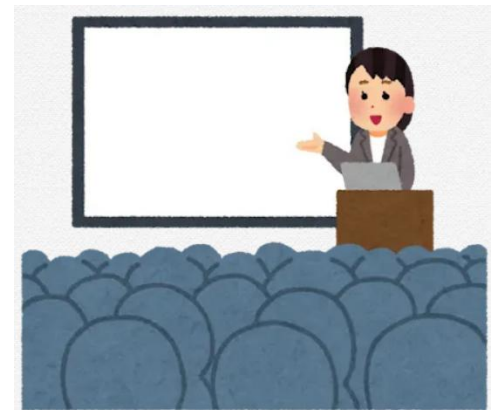
八 再発防止措置の実施

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・啓発する等の再発防止に向けた措置を講ずる。

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。

対応例

- ・ 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**
また、労働者に対して**研修、講習等を改めて実施する**
- ・ **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**
その際、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
- ・ 事案の内容や対応経緯を記録し、個人情報取り扱いに留意して関係部門に共有し、再発防止に活用する



カスハラ指針に基づき事業主が講ずべき措置

(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抑止のための措置

※この項目は、これまでのハラスメント対策になかったカスハラ独自のものです

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
- ・ 行為者に対して警告文を発出する
- ・ 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
- ・ 行為者に対して店舗及び施設等への出入りを禁止する
- ・ 民事保全法に基づく仮処分命令を申し立てる

対応例

- ・ (1)口（10ページ）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し、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**

「業種別カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」は、「あかるい職場応援団」サイトのハラスメント関係資料ダウンロードコーナーから入手できます。

【業種別カスタマーハラスメント対策企業マニュアル】



【スーパーマーケット業編】



【宅配業編】

カスタハラ指針に基づき事業主が講ずべき措置

(5) (1)から(4)までの措置と併せて講ずべき措置

イ 相談者等のプライバシー保護のための措置の実施と周知

対応例

- ・ 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
- ・ 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
- ・ 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



□ 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

対応例

- ・ 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・啓発をする
- ・ 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

カスタマーハラスメントの対応例（あかるい職場応援団HPより）

① 実務を想定した「カスハラ発言リスト」や「文言集」を盛り込んだ対応マニュアルを作成・周知

「カスハラ発言リスト」には、「カスハラ発言」と「カスハラの可能性のある発言」に分けて、それぞれ発言の具体例と対応フロー（一次対応者の対応手順や管理者と電話交代するタイミング等）を示している。

また、電話対応中に顧客への伝え方に悩んだとき、参考にできる情報として、「文言集」を掲載。例えば、管理者に電話を替わる際のフレーズとして、「恐れ入りますが、上席にお電話を代わらせていただきます。」といった対応例などを掲載している。

マニュアルには専用の相談窓口の連絡先を掲載し、同連絡先を社内イントラ等で周知することにより、いつでも社員の目に入るような形にしている。

カスハラ行為を伴うお客様の対応を実施した際は、必ずレポートを作成し、社内データベースに登録するようにし、レポートには問題があったお客様の情報（連絡先や発言内容詳細）を記録している。（運送業）

② カスハラ対策のプロジェクトチームを立ち上げ対応を検討

従業員がどのような暴言・不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する行為に遭遇しているかの実態を把握する目的で、社内でカスタマーハラスメント被害の実態に関するアンケート調査およびデータ収集から始めた。

また、カスタマーハラスメントや法律に関する専門知識を身につけることを目的とし、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を読み込み、関係する情報をピックアップした。

並行して、「なんのために対策が必要なのか」、「何を定めておく必要があるのか」、「対策をしないとどういうリスクがあるのか」等を論点とし、適宜法務部への法律的な知識の照会を行いつつ、検討を進めた。

上記の結果を踏まえ、経営層に対して、「現場で起きている具体例」や「カスタマーハラスメント対策がないことのメリット・デメリット」、「当社としてカスタマーハラスメントとクレームの線引き」等について提言を行った。

提言の後には、ポジティブなリアクションをいただくことができ、全社的な取組みとして進められることとなった。自社のサービス利用者に提供する価値を高め、従業員、パートナー企業（業務委託先企業を含む）が安心して顧客と接点をもつことを目的に、自社HPで「カスタマーハラスメントに対する考え方」を公開し、カスタマーハラスメントの「対象となる行為」、「社内対応」、「社外対応」について掲載している。（ITサービス業）



カスタマーハラスメントの対応例（あかるい職場応援団HPより）

③ マニュアルの整備と、マニュアルだけに頼らない現場の対応力の育成

基本的な顧客対応の方針は、UAゼンセンの「悪質クレームの定義とその対応に関するガイドライン」を参考に本社のお客様相談部が中心となって取組を進めている。また、全国の店舗には、厚生労働省が公表しているカスハラ対策企業マニュアルおよびACAP監修の『「悪質クレーム」対応実務ハンドブック』を配布し、トラブル発生時には手元に置いて参照するよう伝えている。

さらに、従業員のマニュアルも変更し、お客様の「要求内容又は要求態度が、社会通念に照らして著しく不相応」に該当する行為が2回以上みられた場合には、行為の内容や頻度、対応に要する時間といった情報を踏まえて判断できるよう、具体的な判断基準や対応方法を記載しています。

こうした本社で定めた対応の方針は、実際に社内で運用しながら現場の声をもとに適宜修正し、より良い形にしている。

また、お客様の声やトラブルの内容は個々に異なることから、マニュアル頼りではない現場での対応力も必要と考えており、従業員に対しては、マニュアルばかりに頼らず状況に応じた顧客対応を意識するよう伝えているとともに、店舗での立場によって顧客対応で求められる内容は異なるため、階層別に研修を実施することで、現場の対応力を育てている。

こうした取組を進める一方で、過度な「悪質クレーム」の対応は自社だけでは限界があると考えているので、警察組織とも連携するようにはしており、刑法に抵触するような行為については警察へ相談し、対象の人物が再度来店しないよう、出入禁止の通告を行うこともあります。さらに、複雑な事案では対応経験が豊富な総務部渉外が加わり、店舗での事実確認、警察への相談や届出といった動きをスムーズに行えるようにしています。



会社としての対応をガイドラインに定めたことで、お客様の声を「悪質クレーム」として対応すべきか否か、こういった対応をとるべきかについて、スムーズな判断ができるようになりました。また、店舗、本社が連携して速やかに対応方針を決めることができ、従業員はお客様に対して「会社の方針です」と言い切り速やかに対応することができています。（小売業）

改正男女雇用機会均等法 (求職者等に対するセクハラ対策)

ひと、くらし、みらいのために



厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

Ministry of Health, Labour and Welfare

求職者等に対するセクハラとは

求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容

【定義】

求職者等に対す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」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

○ 「求職活動等」とは・・・

- ・ 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

S N S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
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



○ 同性に対するものも含まれる

- 被害を受けた者の性的指向又はジェンダーアンデンティティにかかわらず、「性的な言動」であれば該当する



求職者等セクハラとは

求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの典型的な例

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。



<補足>男女雇用機会均等法に違反します

- ・ 女性にだけ子供が生まれた場合の継続就業意思を質問すること
- ・ 面接時に、男女に同じ内容の質問をしても、男女いずれかを採用する目的で、一方の性についてのみ、その回答を採用・不採用の判断要素とすること

求職者等セクハラ指針に基づき事業主が講ずべき措置の概要

事業主は、**以下の措置を必ず**講じなければなりません。

(黄色の部分、他のハラスメントで講ずべき措置とは異なる内容のものです。)

(1)事業主の方針等の明確化及びその周知啓発

- ①求職者等に対す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、労働者に周知・啓発する
- ②求職者等に対するセクシュアルハラスメント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、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**

※例えば、面談時間及び場所の指定、実施体制、やり取りに用いるSNSの種類等の指定等、面談等を行う際の規則など



(2)相談体制の整備

- ④相談窓口をあらかじめ定め、**求職者等**に周知する
 - ⑤相談窓口担当者（※）が、適切に対応できるようにする
- ※人事担当者以外を相談窓口担当者とすることも考えられる。

(3)事後の迅速かつ適切な対応

- ⑥事実関係を迅速かつ正確に確認する
- ⑦被害者に対する配慮のための措置を行う
- ⑧行為者に対する措置を適正に行う
- ⑨再発防止に向けた措置を講ずる

(4)そのほか併せて講ずべき措置

- ⑩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、労働者及び**求職者等**に周知する
- ⑪労働者が事実関係の確認等に協力したこと等を理由として、解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発する

求職者等セクハラ指針に基づき事業主が講ずべき措置

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

(1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

イ 求職者等セクハラの内容、方針等の明確化と周知・啓発

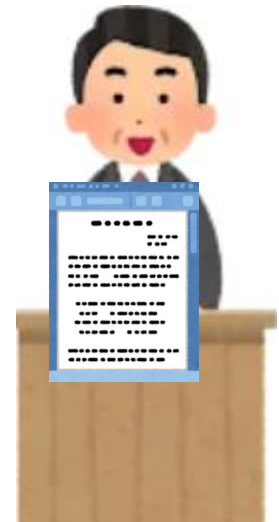
対応例

- ・ 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

- 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必要がある。

(性別役割分担意識に基づく言動の例)

- ・ 「男のくせに根性がない」、「女には仕事を任せられない」等と発言する。
- ・ 酒席で、上司の側に座席を指定したり、お酌等を強要する。



求職者等セクハラ指針に基づき事業主が講ずべき措置

□ 行為者への厳正な対処方針、対処の内容の規定化と周知・啓発

対応例

- ・ 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ハラ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
- ・ 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

八 求職活動等に関するルールの明確化と周知・啓発

対応例

- ・ 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
- ・ 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
- ・ 労働者に対する周知・啓発に当たっては、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

求職者等セクハラ指針に基づき事業主が講ずべき措置

八 求職活動等に関するルールの明確化と周知・啓発

求職者等への周知を
会社ホームページやリーフレット等
で行う例



注1) オンラインやカフェ等のオープンスペースでの開催も考えられます。

注2) 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ます。

〇年〇月〇日

求職活動等を行う皆さまへ

株式会社〇〇〇 代表取締役社長〇〇〇

当社では、採用活動の過程において生じ得る、求職者等に対するセクシュアルハラスメント等(※)の防止に取り組んでいます。

求職者等の皆さまが安心して面談・選考に臨むことができるよう、以下のとおりルールを定めています。

(※)パワーハラスメントに類する行為、カスタマーハラスメントに類する行為、妊娠、出産等に関するハラスメントに類する行為及び育児休業等に関するハラスメントに類する行為を含む

【求職活動等における当社のルール】

1. 当社では、ハラスメント行為の防止について、従業員に対する周知・啓発を継続的にを行っています。

2. 面談・面接、OB・OG訪問に関するルール

面談・面接の時間：〇〇：〇〇～ 〇〇：〇〇

場所：本社会議室、社内打ち合わせスペース、執務スペース等、会社が指定した場所(注1)

実施体制：複数人で実施する、第三者の目が届く環境(オープンスペース等)で実施するなど、会社が認めた体制で行います。なお、会議室など閉じられた空間で行う際は必ず複数人で実施します。

連絡手段：やり取りにはEmailのみを使用します

(従業員は会社のメールアドレスを使用します)

【相談窓口について】

当社の採用活動において、万が一、従業員から性的な言動等を受けた場合には、以下の相談窓口までご連絡ください。ハラスメントに該当するか判断が難しい場合も含め、幅広くご相談を受け付け、適切に対応します。ご相談にあたっては、相談者のみならず、関係者のプライバシーにも十分配慮し、公平に対応します。

また、相談を行ったことや、事実確認に協力したことが、採用選考の判断に影響を与えることはありませんので、安心してご相談ください。

相談窓口(注2)

・人事部 〇〇〇

(電話番号〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇、メールアドレス〇〇〇)【女性】

・人事部 〇〇〇

(電話番号〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇、メールアドレス〇〇〇)【男性】

・コンプライアンス室 〇〇〇

(電話番号〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇、メールアドレス〇〇〇)【女性】

・コンプライアンス室 〇〇〇

(電話番号〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇、メールアドレス〇〇〇)【男性】

求職者等セクハラ指針に基づき事業主が講ずべき措置

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

(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

イ 相談窓口の設置と周知

- 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。

対応例

【相談窓口をあらかじめ定めていると認められる例】

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

【求職者等に周知していると認められる例】

- ・ 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



求職者等セクハラ指針に基づき事業主が講ずべき措置

□ 相談に対する適切な対応

相談窓口においては、被害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、セクハラ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、セクハラ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。

対応例

【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】

- ・ 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連携を図ることができる仕組みとする
- ・ 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
- ・ 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



求職者等セクハラ指針に基づき事業主が講ずべき措置

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

(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

イ 事実関係の迅速かつ正確な確認

対応例

- ・ 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
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
- ・ 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
- ・ 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



求職者等セクハラ指針に基づき事業主が講ずべき措置

□ 被害者に対する適正な配慮の措置の実施

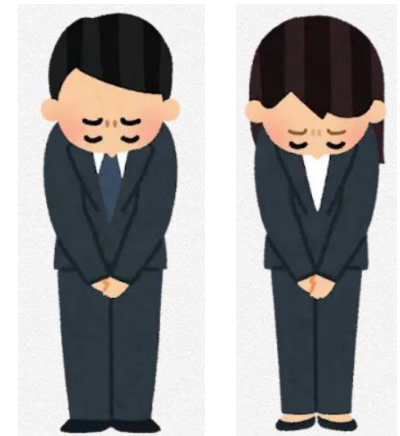
事案の内容や状況に応じ、被害者と行為者を引き離すための対応、行為者の謝罪、又は人事担当者による被害者への相談対応等の措置を講ずること。

八 行為者に対する適正な措置の実施

対応例

【措置を適正に行っていると認められる例】

- ・ 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
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
- ・ 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



求職者等セクハラ指針に基づき事業主が講ずべき措置

二 再発防止措置の実施

改めて求職者等セクハラ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。

対応例

【再発防止に向けた措置を講じていると認められる例】

- ・ 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
- ・ 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



求職者等セクハラ指針に基づき事業主が講ずべき措置

(4) (1)から(3)までの措置と併せて講ずべき措置

イ 当時者等のプライバシー保護のための措置の実施と周知

対応例

- ・ 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
- ・ 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
- ・ 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

ロ 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

対応例

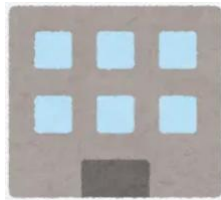
- ・ 就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書において、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに関する事実関係の確認等を理由として、当該労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を規定し、労働者に周知・啓発をする
- ・ 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に、①と同様の旨を記載し、労働者に配布等する

求職者等セクハラと思われる言動を把握した労働者が、事業主に対して求職者等に対するセクハラに関する情報提供や報告を行ったことを理由とする解雇、その他不利益な取扱いについても、当然に行わないことが望ましい。

求職者等セクハラ指針に基づき事業主が講ずべき措置

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

- (1) 教育機関の相談窓口等との連携
- (2) 顧客等からの求職者等セクハラに類する行為への対応
- (3) 求職活動等におけるパワハラに類する行為等への対応
- (4) 求職活動等におけるカスハラに類する行為への対応



求職者等ハラスメント対策の具体例

就活ハラスメント対応の具体例

○リクルーターの行動指針やマニュアル等を策定し、以下の点についてルール化する

- ・OB・OG面談時に個室利用を不可とする
- ・OB・OG訪問を受ける際は会社に事前に届け出る
- ・OB・OG面談時にLINE等のSNSを使用しない等のルールを明確にする
- ・OB・OG訪問用マッチングアプリへの登録を禁止する
- ・内定者懇親会等で酒席を共にする場合の留意点（質問するべきでない事項や配慮すべき事項）を明記する
- ・基本的人権の尊重やハラスメント行為の禁止について明記する
- ・学生と接する際のマナーについて記載する、座談会を行う際の目的を明確にする

○応募者の個人情報の限定利用

- ・エントリーシートに記載された学生の個人情報の一部を非公開にすることで、採用担当者やリクルーターが個人情報を悪用することを防ぐ

「就活ハラスメント防止対策企業事例集」より抜粋



規定例の紹介

資料4

ハラスメント対策パンフレットから規定例を一部抜粋

例 1 : 就業規則に委任規定を設けた上で、詳細を別規定に定めている例

例 2 : 就業規則に明記されていない事項をリーフレット等で周知する例

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001338359.pdf>



＼令和8年7月にリニューアルしました！／

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）

各種規定例は p 40～

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

NO! ハラスメント 就活セクハラ

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

悩んでいる方
管理職の方
人事担当の方

ハラスメントを知る
動画で知る
対策で知る
ダウンロードコーナー
よくあるお悩み(Q&A)
外国人の方へ
For foreigners

検索ワード

文字サイズの変更
標準 大 特大

厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

改正労働施策
総合推進法等
説明会
全国の労働局で順次開催。詳しくはこちら！

事業主の取り組みで、
お客様も、働く人も笑顔

ハラスメントを受けて
悩んでいる方
ハラスメントと言われた
管理職の方
ハラスメント対策の実施
人事担当の方

ハラスメントの
基本を知る
ハラスメントの定義や基本情報をご紹介します

もっと知る

セクハラ
妊娠出産、
育児介護ハラ
パワハラ
カスハラ

相談窓口のご案内
ダウンロードコーナー

ハラスメント事案解決のための伴走型支援

令和8年度厚生労働省委託事業「ハラスメント事案解決のための伴走型支援及び事例集の普及事業」において、労務管理の専門家（社労士）がハラスメント事案が生じた企業等からの相談に応じ、解決のための対応を支援することとしています。

ハラスメント事案が発生し、対応にお困りの際はぜひご利用ください。

<https://harassment-jian-banso.mhlw.go.jp/>



厚生労働省 厚生労働省委託事業：令和8年度ハラスメント事案解決のための伴走型支援及び事例集の普及事業

専門家派遣相談無料

ハラスメント事案にどう対応したらいいの？

ハラスメント事案の対応に直面した事業主の皆様

パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産等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（2026年10月1日からはカスタマーハラスメント、求職者等に対するハラスメント）対策が事業主に義務付けられていますが、本事業では、企業の労務管理に精通する専門家が、ハラスメント事案が生じた企業等からの相談に応じ伴走支援を行い、速やかに解決するための対応策を助言します。オンラインでの対応も可能です。

オンライン対応可 秘密厳守

本事業のアドバイザーが
ハラスメント事案が生じた企業等の事業主や
人事労務管理者等に対してアドバイス・提案を行います。

ハラスメント対策を自立して進められるように、
無料で専門家を派遣してお手伝いします！

ハラスメントが発生した際は、早期対応が必要です。

職場での各種ハラスメント※は、被害者の救済が重要であることはもちろん、ほかに様々な影響があります。

周囲の人たち	各種ハラスメントを行った人	企業
・仕事への意欲低下 ・職場全体の生産性に悪影響	・社内での自分の信用低下 ・懲戒処分や訴訟の可能性 ・自分の職場が失われる	・業績悪化 ・貴重な人材の損失

職場における各種ハラスメントが発生した場合、迅速かつ適切に対応する必要があります。

※パワハラ、セクハラ、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、カスタマーハラスメント、求職者等セクハラ



本事業での支援対象となる事業所と支援の範囲

- ・本事業の支援対象事業所は労働者を雇用する 事業所の事業主ないし人事労務担当者の方です。
- ・本事業の支援の範囲は、雇用する労働者等からハラスメントを受けた旨の相談が実際にあった際の以下のような対応について、助言を行うものです。

- 事実関係の確認
- 被害者に対する配慮のための措置
- 行為者に対する措置等の対応に苦慮しており、助言を求めたい。

本事業における制限事項

- ・事案がハラスメントに該当するかどうかの最終的な判断・認定は依頼者の責任で行ってください。
- ・関係者への処分や配置転換などの措置の決定は依頼者の責任で行ってください。
- ・被害者、行為者への直接対応は行いません。
- ・当事者や関係者からの直接の事実聴取を行いません。聴取方法の助言、結果の分析や調査後の措置に対する助言は行いますが、調査主体はあくまで依頼者です。
- ・法律上の代理人としての活動を行いません。

本事業での支援事例を整理して、ハラスメント事案解決の専門的知識がない企業が、対応力強化のために活用できる事例集を作成します。（事業主様や個人が特定できるような情報は一切公開いたしません。）