

令和8年度 10月改正

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



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。

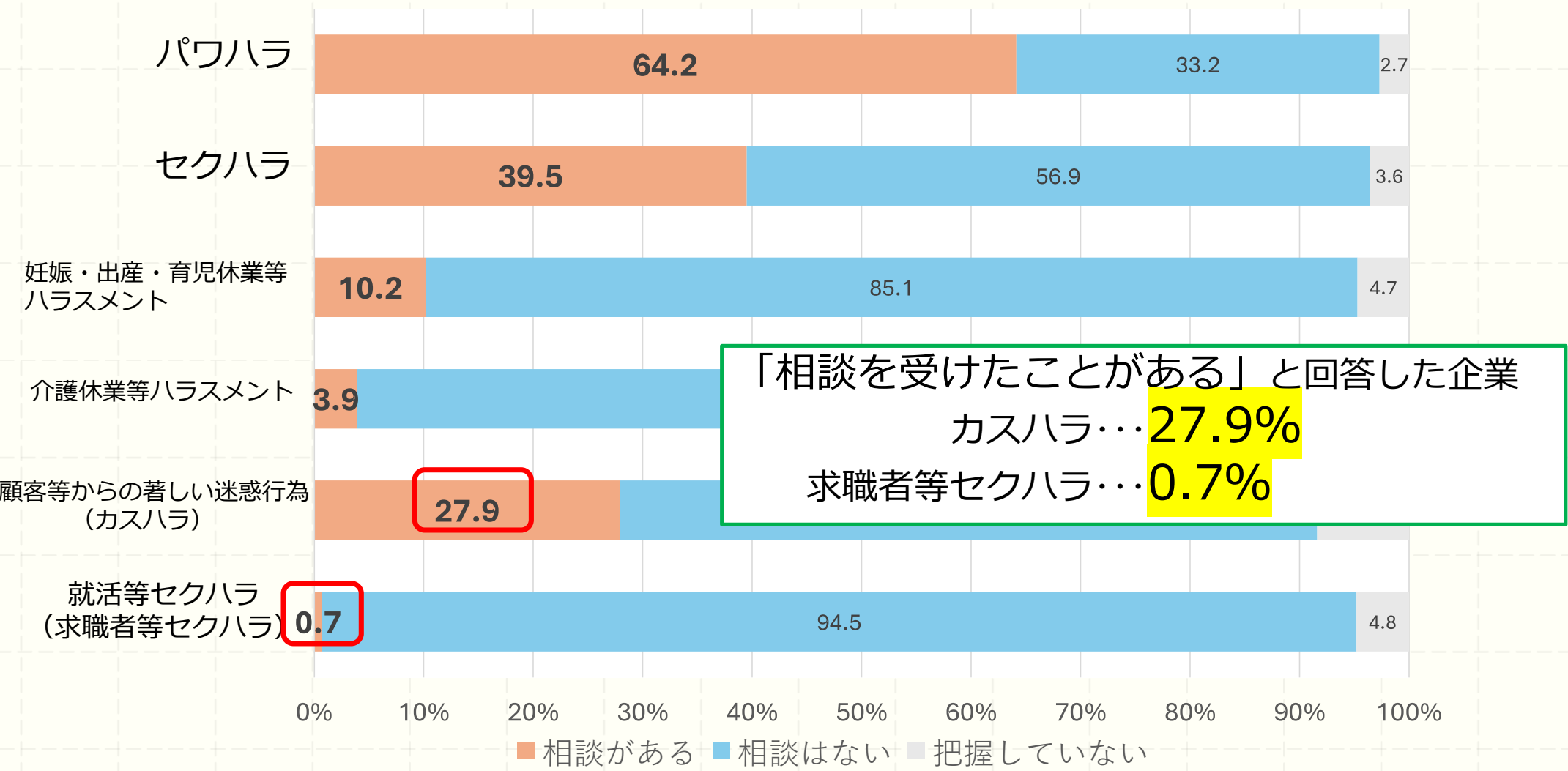
改正の概要

ハラスメント対策の強化

- 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。

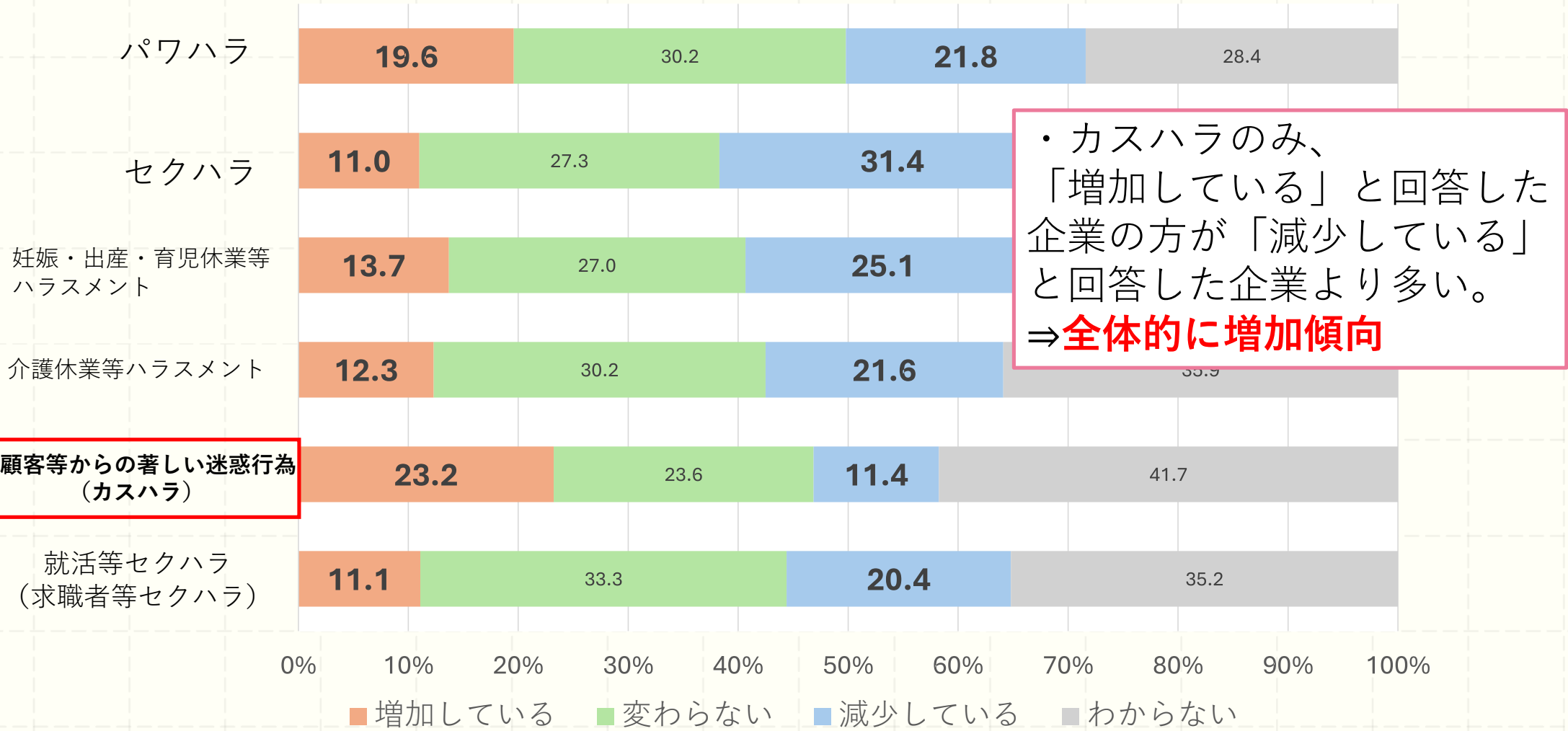
過去3年間のハラスメント相談の有無 (ハラスメントの種類別)

〈対象〉 無回答、無効回答を除く企業

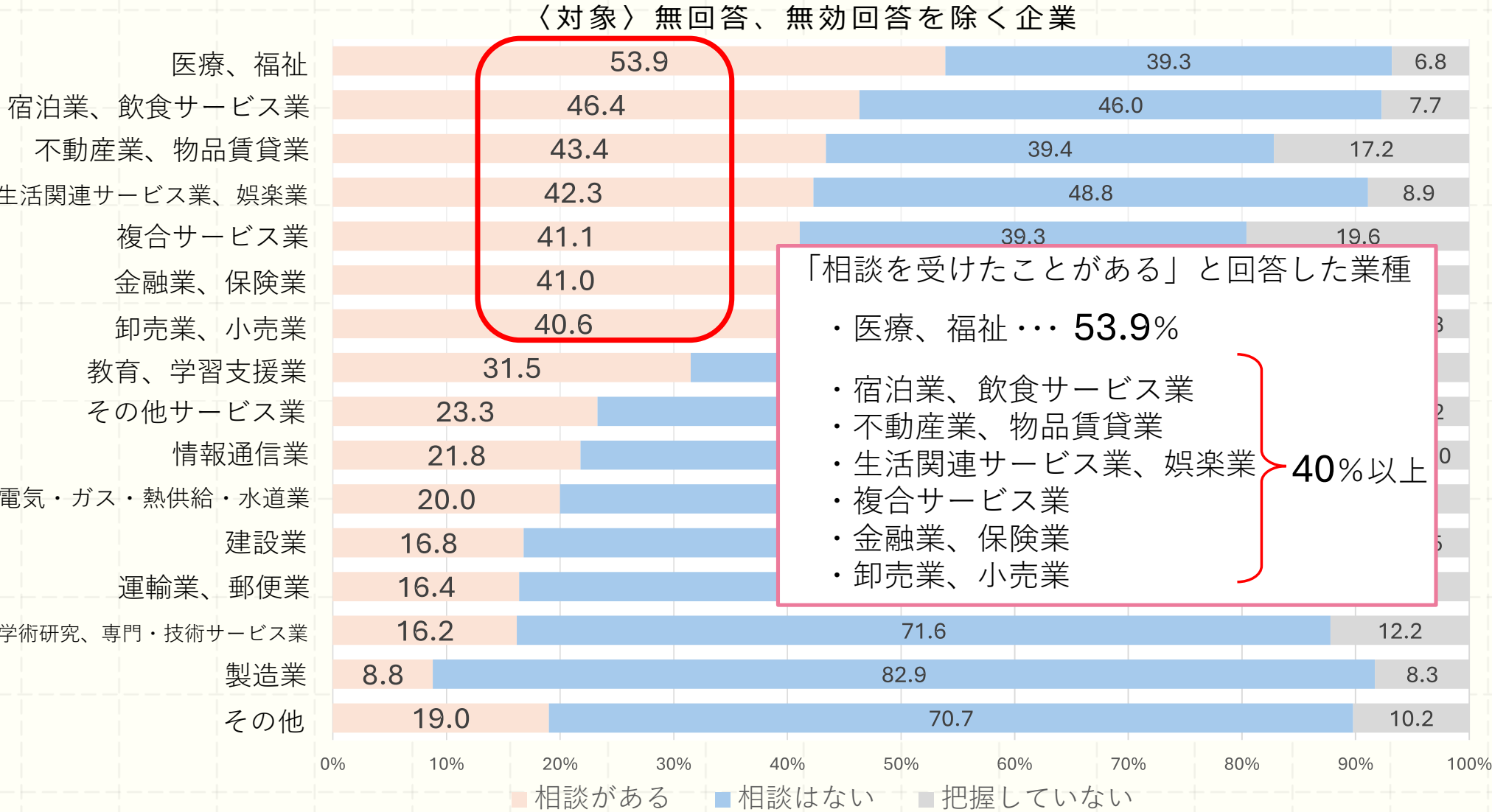


過去3年間に相談があった企業における相談件数の推移（ハラスメントの種類別）

〈対象〉過去3年間にハラスメントに関する相談があった企業

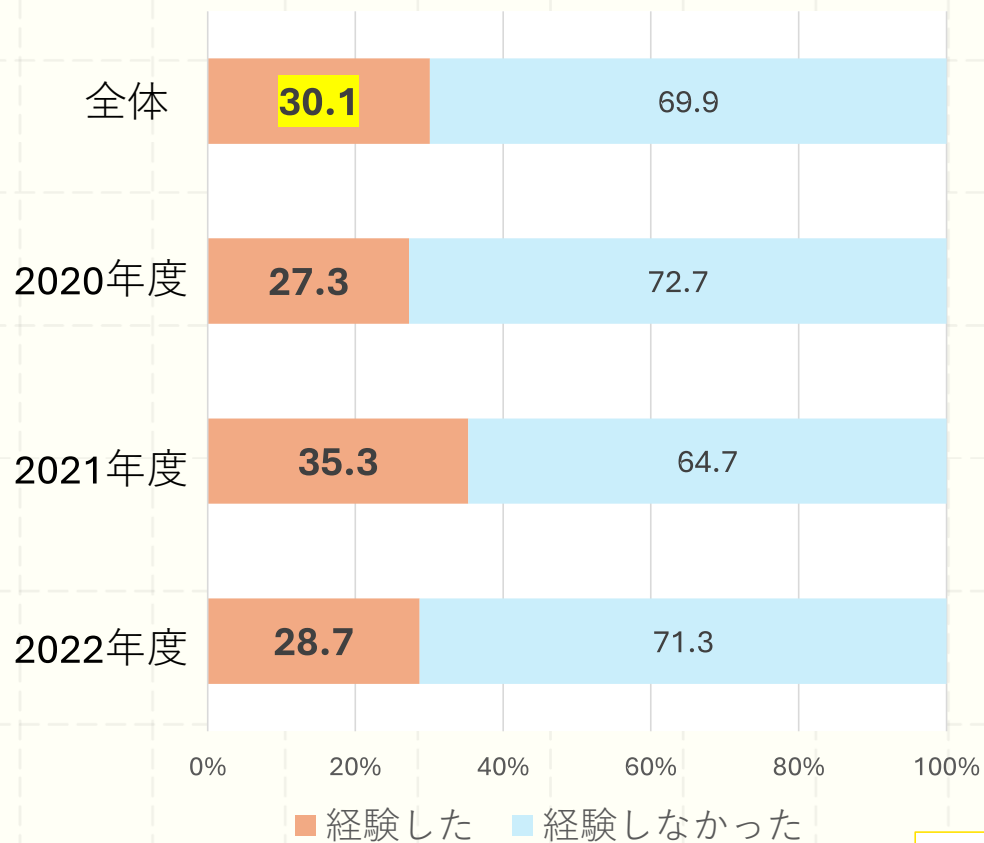


過去3年間の顧客等からの著しい迷惑行為に関する相談の有無（業種別）



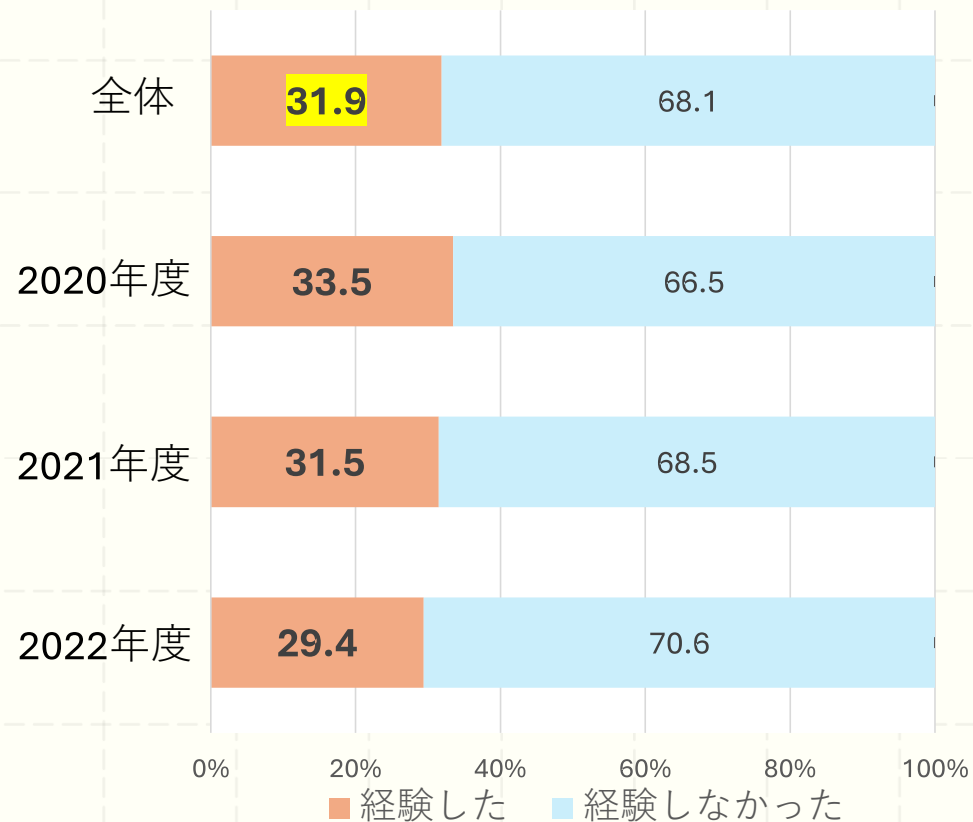
インターンシップ中に就活等セクハラを受けた経験 (卒業年度別)

<対象> インターンシップに参加した者



インターンシップ以外の就職活動中に 就活等セクハラを受けた経験 (卒業年度別)

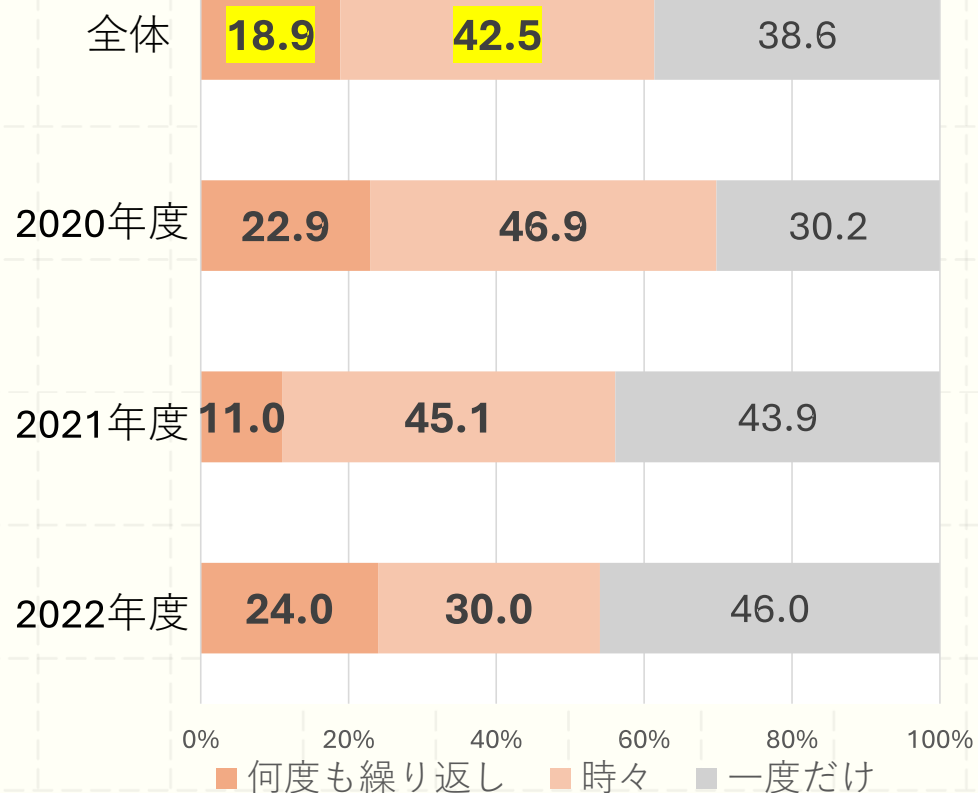
<対象> インターンシップ以外の就職活動を行った者



インターンシップ等の就職活動中に
「セクハラを受けた経験がある」と回答した卒業生
⇒ **全体の約3割**

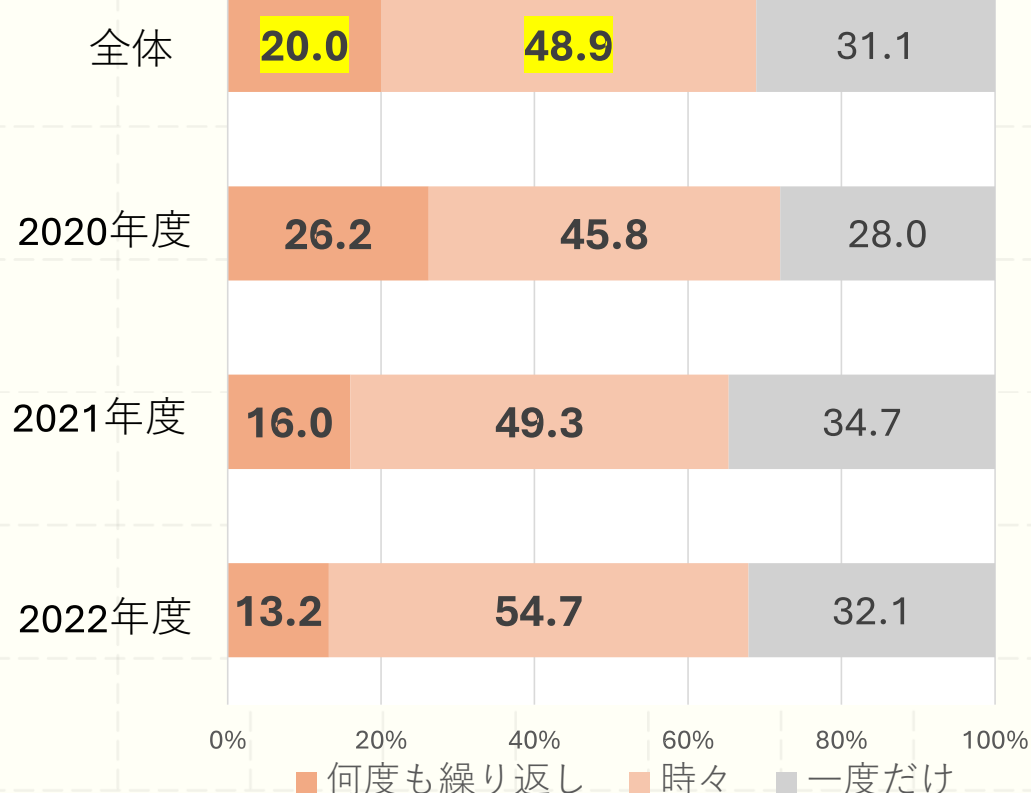
インターンシップ中に就活等セクハラを受けた頻度 (卒業年度別)

〈対象〉インターンシップ中に
就活等セクハラを受けたと回答した者



インターンシップ以外の就職活動中に 就活等セクハラを受けた頻度 (卒業年度別)

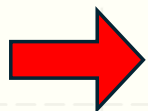
〈対象〉インターンシップ以外の就職活動中に
就活等セクハラを受けたと回答した者



就活等セクハラを受けたと回答した者の約60%が
就職活動中に複数回、就活等セクハラを受けたと回答

カスハラ

- 「相談を受けたことがある」と回答した企業 **27.9%**
「医療、福祉」が最多
「宿泊業、飲食サービス業」、「金融業、保険業」等で**40%以上**
- 「3年間のうち増加している」と回答した企業 **23.2%**

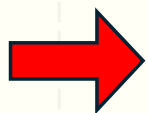


ほとんどの業種でカスハラ事案が発生しており、その相談数は**増加している**。



求職者等セクハラ

- 「相談を受けたことがある」と回答した企業 **0.7%**
- 「就職活動中にセクハラを受けたことがある」と回答した人
インターンシップ中… **30.1%** インターンシップ以外の就職活動… **31.9%**
- 就活等セクハラを受けたと回答した者の**約60%**が、複数回（何度も繰り返し、時々）受けたと回答



求職者等セクハラを受けたことが会社に反映されず、**繰り返し事案が発生**する可能性がある。

職場におけるカスタマーハラスメントとは？

NO!
カスハラ

①～③をすべて満たすもの

①顧客等からの言動

商品の購入・サービス利用する者に限らず、今後商品の購入・サービス利用する可能性のある者や、取引先や企業間での契約締結に向けた交渉を行う担当者、空港・病院などの施設を利用する者・またはその家族・近隣住民 など...

②労働者が従事する業務の性質、その他事情に照らして 社会通念上許容される範囲を超えたもの

③労働者の就業環境が害されるもの

当該行為により身体的・精神的苦痛が与えられ、能力の発揮に重大な悪影響が出るなど、就業する上で看過できない程度の支障が生じること。
「平均的な労働者の感じ方」で判断する。



電話での応対やSNSを用いた迷惑行為等も、
上記①～③の要件を満たす場合はカスハラに該当する。



「社会通念上許容される範囲を超えたもの」とは？

社会通念と照らして顧客の言動が契約内容からして相当性を欠くもの、又は、手段や様態が相当でないものを指す。

「言動の内容」と「手段や様態」に注目して、総合的に判断する



二つのうちどちらか一方でも、許容される範囲を超えたものと判断される場合は、カスハラに該当する可能性が高い言動となる。

ポイント



顧客の言動のみに注目するのではなく、

- ・ 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との関係性
 - ・ 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
 - 等、
- 様々な要素を考慮することが適当

【言動の内容】について

- ・提供する商品・サービス等に瑕疵・過失が認められず
顧客の要求の内容が**妥当性を欠く**言動であること

- そもそも要求に理由がない、
商品・サービスと全く関係のない要求
- 契約などにより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、対応が不可能な要求
- 不当な損害賠償請求

例えば…



・購入した商品に対して、根拠もなく
「腐敗している」「汚損している」と
繰り返し主張する行為



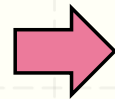
・不備に対して、過度な損害賠償を
要求する行為

等…

⇒ これらの要求があった場合、**妥当性を欠く言動**
社会通念上許容される範囲を超えた言動と判断できる

注意

- ・消費者法制における消費者の権利（安全が確保される権利、必要な情報が提供される権利など）に基づく要求
- ・障害を理由とした不当な差別的な取り扱いの禁止、合理的配慮の提供義務に基づく要求



正当な申し入れ

【言動の内容】について

顧客がどのような手段・態様で要求を実現しようとしているのかに注目する

●身体的な攻撃



- ・殴る、蹴る、叩く等の暴行
- ・物を投げる、わざとぶつかること

●精神的な攻撃



- ・土下座の強要、盗撮や無断撮影
- ・名誉毀損、労働者を脅す発言

●威圧的な言動



- ・大きな声で周囲を威圧する
- ・反社会的な言動を行うこと

●継続的、執拗な言動



- ・揚げ足取り、執拗な責め立てをすること
- ・同様のメールを繰り返し送り付けること

●拘束的な言動



- ・長時間にわたる居座り
- ・長電話により労働者を拘束すること

！ 要求する内容に妥当性があっても、不相応とされる可能性が高い方法で主張している場合は、社会通念上許容される範囲を超えた言動と言える。

求職者に対するセクシュアルハラスメントとは？

NO!
求職者等セクハラ

求職活動等において行われる、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こと

○「求職活動等」→ 職業の選択に資する活動のこと

たとえば...

- ・採用面接への参加
- ・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

➡ 求職活動中の学生、インターン生、教育・看護実習生等 が対象

!

対面に限らず、SNSを介したものやオンライン上で行われる面接・説明会なども含まれる。

○「性的な言動」とは・・・

- ・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

「性的な内容の発言」

- ・関係を強要すること、必要なく身体に触れること等

「性的な行動」



求職者に対して「性的な言動」により

求職活動に看過できない程の支障が生じること

具体例

- ・ 一対一の説明会で、説明を担当する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を感じて、求職活動の意欲が低下した。
- ・ オンライン面接で、「全身を見せて」と不必要な要求をされたことで、求職活動の意欲が低下した。
- ・ インターンシップ中に、執拗に私的な誘いを受けたため求職者が苦痛を感じて、求職活動の意欲が低下した。
- ・ 面接の際に、採用の見返りとして不適切な関係を迫られたため断ったところ、「うちの会社には絶対入社させないと」不採用にされた。

！ 「平均的な女性・男性労働者の感じ方」で判断することが適当



事業主が雇用管理上講ずべき措置

事業主は、以下の措置を必ず講じなければなりません（義務）

1

事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

- ・ ハラスメントを許さない旨の**方針を明確化**し、労働者・求職者等に周知する
- ・ **研修や講習等を実施**し、労働者に周知・啓発する

2

相談に応じ適切に対応するために必要な体制の整備

- ・ 相談担当者をあらかじめ定め、労働者・求職者等に周知する
- ・ マニュアル等を作成し、相談担当者が適切に対応できるようにする

3

ハラスメントに係る事後迅速かつ適切な対応

- ・ 事実関係を**迅速かつ正確に確認**する
- ・ 被害者に対する配慮のための措置や、行為者に対する措置を速やかに行う

併せて講ずべき措置

- ・ 相談者や行為者等の**プライバシーの保護**
- ・ 相談したことを理由とする**不利益取り扱いの禁止**



1、事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

○ハラスメントに対する方針・対応を明らかにし、それを周知する

カスハラ対策

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する

- ・ 社内掲示やパンフレット、規定等に方針を記載し **労働者に周知・啓発**する

2、カスハラの内容及び、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
- ・ 顧客とのやり取りを録音・録画する
- ・ 一定時間の経過をもって退店を求める
- ・ 一人で対応させない など…

※顧客に対しても、
チラシ等で周知することが効果的

求職者等セクハラ対策

1、求職者等セクハラを 行ってはならない旨の方針を明確化する

2、行った者に対する懲戒規定を定める

- ・ 社内掲示やパンフレット、規定等に方針を記載し **労働者に周知・啓発**する

3、求職活動に関するルールを明確化し、 労働者・求職者等に周知する

例

- ・ 面談時間と場所を指定する
- ・ やり取りに用いるSNSの種類を指定する
- ・ 面談を行う際の規定を定める など…

○HPの求人情報・パンフレット等の
広報手段を用いて **求職者等にも周知**する



2、相談に応じ適切に対応するために必要な体制の整備

3、職場におけるハラスメントに係る事後迅速かつ適切な対応

相談窓口の設置・周知

担当者をあらかじめ定め、社内掲示等により周知する
相談に対応するための制度を設ける

窓口対応（一次対応）

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、適切な対応を行えるようにすること

事実関係の確認

相談があったら、**迅速に事実関係を確認する。**
必要に応じて、本人第三者からヒアリングを実施する。

被害者への配慮 行為者に対する適切な措置

事実関係の確認の結果を踏まえて対応案を検討する。

再発防止策の検討

ハラスメントの事実が確認できなかった場合においても、これまでの対策を再点検し、防止対策を検討する

2、相談に応じ適切に対応するために必要な体制の整備

相談窓口の設置・周知

○相談窓口を定め、社内掲示等により周知する

- ・ハラスメントが発生した事実を**速やかに把握する**ための体制を整える。
- ・男女それぞれを相談担当者としてことや、電話メール等複数の方法で受け付ける、外部に委託する等、**相談しやすい窓口**にするために工夫することが望ましい。
- ・社内掲示や回覧等で相談先(担当者名や電話番号等)を周知する。
様々な方法で周知することが望ましい。

求職者等セクハラ対策

○**求職者等**に相談窓口を周知すること

- ・HPの採用ページや、パンフレット等を用いて求職者等に対し相談窓口を周知する
- ・相談担当者として、人事担当者以外の者を指定することも考えられる。

3、職場におけるハラスメントに係る事後迅速かつ適切な対応

窓口対応(一次対応)

○広く相談に対応し、適切な対応を行えるようにする

● 安心して相談できる窓口

相談者の**秘密やプライバシーを守る**こと、**不利益な取扱いを受けない**ことを説明。ただし「解決のためには、相談者と協議の上で情報を開示することもある」と説明する場合が考えられる。

● 中立かつ幅広く対応する

発生のおそれがある場合や、ハラスメントに該当するか否か微妙な場合も**幅広く対応**し、**中立的な立場**で、真摯に対応することを心がけること。

● 二次被害の防止

相談者が相談窓口担当者の言動等によってさらに被害を受ける、いわゆる**「二次被害」**にならないよう留意する。

相談者を追い込むような発言や、事案を軽視するような発言をしないよう注意すること



3、職場におけるハラスメントに係る事後迅速かつ適切な対応

事実関係の確認

○相談があったら、迅速に事実関係を確認する。

● 迅速な対応

相談をうけたら、相談者の了解を得た上で、**行為者や第三者に事実確認を行う**。迅速に開始することで、**被害の継続・拡大を防ぐ**。

● 合理的に判断

相談者、行為者、第三者の証言を参考に、事案がハラスメントに当たるか否か合理的に判断する。

カスハラ対策

○**行為者(顧客等)**への事実確認は必要かつ、可能な場合に聴取を検討する
行為者が他の事業主が雇用する労働者の場合は、その事業主に確認の協力を求めることも考えられる。

注意

○相談者、行為者、第三者に聴取を行う際、以下を説明する。

- ・聴取に応じた者の、**プライバシーが守られること**
- ・聴取に協力したことを理由に、**不利益な扱いは受けないこと**

○相談者へのフォローアップが重要。

- ・フォローアップが不十分だと、「相談したけど、会社は動いてもらえなかった」等と、不信感を与え事態が悪化する可能性もあるため、**相談者へのフィードバックや進捗の共有等**必要に応じて実施すること。



3、職場におけるハラスメントに係る事後迅速かつ適切な対応

被害者への配慮 行為者に対する適切な措置

○事実関係の確認の結果を踏まえて対応案を検討する。

<ハラスメントの事実があった場合>

① 被害者への配慮の措置

○配置転換、謝罪、不利益の回復、メンタルヘルス不調に対する対応等の検討

相談者の被害の状況や、相談者の問題点を踏まえて判断する被害者の職場環境の改善又は迅速な制度等の利用に向けて環境整備、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助等を行う。

② 行為者に対する厳正な措置(求職者等セクハラ)

○懲戒処分の検討

就業規則等の規定等に基づき、行為者への懲戒処分を検討する。特に重大・深刻な場合は、解決方法について弁護士や社労士に早めに相談すること。

○配置転換、謝罪等の検討

被害者と行為者の間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じる。

<ハラスメントがあったとは確認ができなかった場合>

① 相談者、行為者への説明

事実関係を確認した結果を相談者にフィードバックする。行為者の行動や発言、相談者の行動等にどのような問題があったのか、どうすべきであったのかを明確して、行為者や相談者に改善を促す

※ハラスメントには至らないが事態が悪化する可能性がある場合は、ハラスメント事実があった場合と同様の措置を講じる。



3、職場におけるハラスメントに係る事後迅速かつ適切な対応

再発防止策の検討

再発防止策の例



- ・ 背景になった商品・サービスについて、その改善を図る（カスハラの場合）
- ・ 求職者等セクハラに関する意識を啓発するための文書、規定等を回覧して周知する。
等...（求職者等セクハラの場合）

○ハラスメントが生じた事実が確認できなかった場合でも、**これまでの防止対策に問題はなかったか再点検**すること。

定期的な検証・見直し等**継続的に取り組むこと**が再発防止につながる

4、併せて講ずべき措置

①相談者・行為者の**プライバシーを保護**するために必要な措置を講じ、周知する

- ・ 相談者等のプライバシーを保護するために必要な事項をマニュアル等に定め、担当者はそれに基づき対応する。
- ・ 相談者等のプライバシーを保護する旨を記載したチラシを掲示し、労働者等に周知する。

②相談または、労働局に申請等をしたことを理由に、**不利益な扱いをされない**旨を定め、周知する

- ・ 就業規則や、職場における服務規程等を定めた文書において、相談したことを理由として、解雇等の不利益な取り扱いをされない旨を規定し、労働者に周知する。

事業主が雇用管理上講ずべき措置（カスハラ）

NO!
カスハラ

1

事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

2

相談に応じ適切に対応するために必要な体制の整備

3

ハラスメントに係る事後迅速かつ適切な対応

4

カスハラ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

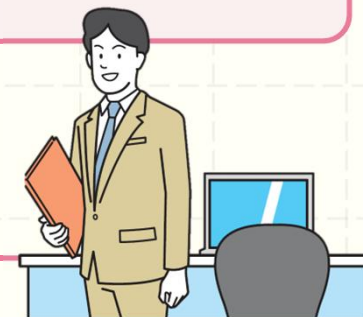
○ 特に悪質と考えられるカスハラについて、**対処の方針をあらかじめ定める**

対処方針の例

- ・ 警察に通報する ・ 警告文を発出する
- ・ 商品の販売、サービスの提供をしない（法令の制限内）
- ・ 店舗及び施設等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 等…



労働者を守るために、行為者（顧客等）
に対して行う**最終手段**をあらかじめ
定め、それを実行するための体制を整備
すること。



支援策

NO!
ハラスメント

○みやざき働き方改革推進支援センター

- ☐ ハラスメント対策
- ☐ 働き方改革
- ☐ 就業規則の見直し
- ☐ 助成金の利用

などで、お困りの企業へ...

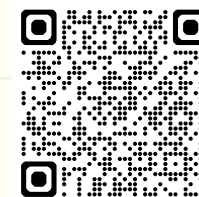
働き方改革推進支援センターにご相談ください！
コンサルティング・相談・講師派遣など
専門家が**無料**で支援を行います！

▼ Web

みやざき働き方改革推進支援センター

検索

▼ 二次元コード



○あかるい職場の応援団

- ・研修動画
- ・パンフレット
- ・裁判事例

など

**ハラスメント防止対策に役立つ情報を
公開しています！**

▼ 二次元コード



ハラスメント対策の総合サイト

あかるい職場応援団

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

NOハラスメント



Aさん



長崎県内の保育園に
保育士として勤務。

平成28年3月下旬ごろ、騒動が起きる

- ・園の保育士が帰宅途中に、保護者らに車に引き込まれる。
- ・車内で保護者らは「**保育士が園児を虐待している**」と保育士に訴えた。
- ・保護者らは園に対し、**事実確認をしたいと要求**。



翌日、会合が行われる

- ・午後8時に開催され、会合は3時間にわたった。
- ・虐待を訴える保護者は威圧的な態度であり、出席した保育士に一人ずつ詰問した。
- ・会合は平行線のまま終了

会合の出席者

保育園側

理事長・園長

Aを含む保育士、看護師 等
11名

保護者側

園児の保護者

新聞記者・テレビ記者

20名

自治体の監査やメディア報道等、騒動の対応に追われる

- ・強度の心理的負荷を受け、平成28年5月ごろにうつ病を発症。



虐待の内容・保育士及び園児の名前を記載した一覧表を配布。

記載された虐待を行ったか、一人ずつ質問した。

企業側の対応

- ①職員を対象にカウンセリングを実施
- ②業務量を削減して職員の負担軽減を図る
- ③クラス担当の希望を受け入れる

その後

- ・発症後、うつ病の症状は持続。
- ・平成29年4月に一時回復傾向にあったものの、同年5月後半頃から症状が悪化。
- ・同年6月に失踪。その後、Aは遺体で発見された。

裁判へ

- ・Aの相続人らが、騒動によってうつ病を発症し、自殺するにいたったと主張
- ・安全配慮義務違反の債務不履行又は不法行為に基づき損害賠償を請求



会社の措置は十分だったと言えるか？

①について

騒動の直後に実施。

臨床心理士による、職員全員を対象にしたカウンセリングが実施された。

また、職員のストレス状態や体調を把握するために、主任や理事長との個人面談が定期的に実施されていた。



企業側の対応の評価

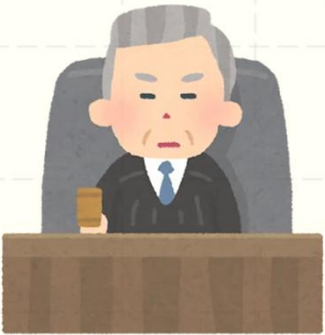
- ①カウンセリングにおいて、心身の不調が述べられ心理的負担が継続していたことを把握していたにも関わらず、その後の実施がなかった。
個人面談も、Aの心身の不調について記録が残されていなかった。
- ②一定の効果があつたと窺われるが、騒動前と比較し保護者の対応に注意を払う度合いが増したため、心理的負荷の程度を軽減させるほどの効果があつたとは認められない。
- ③措置自体適切ではあつたものの希望が適わなかった点があり、その後もAの心身の状態に注意を払う必要があつたことから、十分と言えない。

判決

- ・ 安全配慮義務に違反したと認められ、Aとの雇用契約上の債務不履行に該当する
- ・ 不法行為上の注意義務に違反すると認められる



措置として十分ではなかった



○ハラスメントによる心理的負荷があった労働者に対する事後対応としては、

- ・ **負荷を軽減する合目的的な措置であるか**（手段と目的との関連性の検討）
- ・ **その効果として目的を達成しているかどうか**（効果の検証）

といった視点が必要。

今回の企業側の対応については？

企業が行った①～③までの措置は、
騒動による心身の負担を軽減する・労働者の心の健康を保つ目的があったと考えられる。

しかし、
「手段と目的との関連性」を考えると・・・

その後のヒアリングが
実施されていなかった

個人面談の記録が
されていなかった

➡ **手段として
適切ではなかったと言える**

「効果の検証」を考えると・・・

保護者の対応に
注意を払う度合いが増した

一部、Aさんの希望が
適わなかった

➡ **適切な効果は
得られなかったと言える**

目的に沿った事後対応となっているか留意すること

ハラスメント対策は 一人ひとりの意識と行動から

ハラスメントを許さない姿勢や
日常での意思疎通を大切に

