

厚生労働省 奈良労働局 発表
令和 8 年 9 月 2 日

【照会先】

奈良労働局雇用環境・均等室
室 長 水出 美加子
室長補佐 福井 雅代
(電話) 0742-32-0210

報道関係者各位

令和8年10月から事業主に新たな義務 ～見過ごせない法改正～ カスハラ・求職者等セクハラ対策説明会を開催します

奈良労働局(局長 石崎琢也)では、令和8年10月1日から義務化されるカスタマーハラスメント対策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、改正法の概要や事業主に求められる対応を周知するため、説明会を開催します。説明会では、企業の取組事例、警察によるカスタマーハラスメントへの対応、メンタルヘルス支援などについても紹介します。

- 日 時 令和8年9月9日(水) 14:00～16:15 (受付 13:30～)
- 会 場 奈良公園バスターミナル 東棟2階レクチャーホール (奈良市登大路町 76)
- 対 象 奈良県内の事業主、人事労務担当者、労務管理担当者等
- 主 要 内 容
 - ・法改正の概要及び企業に求められる対応 奈良労働局
 - ・企業におけるカスタマーハラスメント防止の取組事例 市民生活協同組合ならコープ
 - ・警察によるカスタマーハラスメントへの対応 奈良警察署
 - ・ハラスメント被害者へのメンタルヘルス支援 奈良産業保健総合支援センター
- 定 員 280 名 (参加無料)
- 申 込 方 法 専用申込フォームからお申し込みください。

※ 当日の取材をお願いいたします。

取材いただけます場合は、恐れ入りますが事前に当室 (Tel:0742-32-0210)までご連絡ください。

【添付資料】

別添 1 ～見過ごせない法改正～カスハラ・求職者等セクハラ対策説明会チラシ

別添 2 「令和8年10月1日からハラスメント対策が強化されます！」リーフレット

奈良労働局

～見過ごせない法改正～ カスハラ・求職者等セクハラ対策説明会

定員
280名事前
予約制参加費
無料2026年
10月1日より

カスタマーハラスメント、
求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策が義務化されます。
本説明会では、法改正のポイントと企業に求められる対応をわかりやすく解説します。

日時 2026年 9 / 9 (水) 14:00～ (受付開始 13:30)

会場

奈良公園バスターミナル

東棟 2 階 レクチャーホール
奈良県奈良市登大路町76

会場案内は裏面をごらんください。

対象

企業の人事・労務担当者・経営者様/管理職の方々

申込方法

※申込〆切：9月8日（定員に達し次第〆切）

「あかるい職場応援団」（厚生労働省が運営するポータルサイト）
からお申し込みください。

●お申し込みのURL→https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/countermeasure/briefing_session/#nara

説明会終了後に、説明内容の動画を配信します。視聴希望の方もお申し込みください。



「あかるい職場応援団」HP

プログラム

- 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に係る法改正の概要等 奈良労働局
- カスタマーハラスメントの防止に向けたこれまでの取組について 市民生活協同組合ならコープ
- 職場におけるカスタマーハラスメントに対する警察の取組等について 奈良県奈良警察署
- 職場におけるハラスメント被害者へのメンタルヘルス対策支援等について 独立行政法人労働者健康安全機構 奈良産業保健総合支援センター
- 15:45～個別相談



説明会に関する
お問い合わせはこちら

奈良労働局雇用環境・均等室

0742-32-0210 (受付時間 平日8:30～17:15)

Email: 29roudou_ks@mhlw.go.jp

法改正のポイント

カスタマーハラスメントって？

職場での「カスタマーハラスメント」とは、①～③を全て満たすものをいいます。

- ①顧客等の言動であって、
- ②そこで働く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により、
- ③労働者の就業環境が害されるもの

※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含まれます。

カスタマーハラスメント防止のために講ずべき措置

事業主は、以下の措置を必ず講じなければなりません。

- 事業主の方針の明確化とその周知啓発
- 相談体制の整備
- カスタマーハラスメント発生後の迅速・適切な対応 etc・・・

求職者等に対するセクシュアルハラスメントって？

事業主が雇用する労働者による「性的な言動」により、求職者等による求職活動等が阻害されるものを言います。

- 求職者等：求人への応募者のほか、企業の採用に資する活動への参加者や、教育実習や看護実習などの実習を受けるものを含みます。
- 求職活動等：企業の採用面接への参加、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・看護実習等の受講 etc・・・

求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止のために講ずべき措置

事業主は、以下の措置を必ず講じなければなりません。

- 事業主の方針の明確化とその周知啓発
- 相談体制の整備
- 求職者ハラスメント発生後の迅速・適切な対応 etc・・・

会場へのアクセス

●近鉄をご利用の場合

東改札口より、1番出口を出てそのまま東へ徒歩約10分
(奈良県庁舎、東隣です)

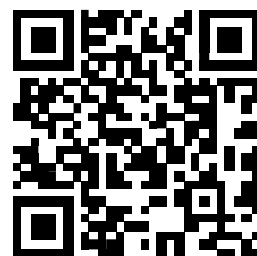
●JRをご利用の場合

東出口 バスターミナルから
奈良交通2系統市内循環バス（外まわり）に乗車 約10分
「県庁前」バス停下車 東へ徒歩約3分

●路線バスをご利用の場合

奈良交通 市内循環バスの「県庁前」が最寄りのバス停です。

地図はこちらをごらんください↓



※ 自動車及び原動機付自転車全般、自動二輪車の駐車場・駐輪場はございません。
また、自転車駐輪場もスペースに限りがございますので公共交通機関をご利用いただきますようお願いいたします。

令和8年10月1日からハラスメント対策が強化されます！

カスタマーハラスメント対策の義務化【改正労働施策総合推進法・指針の内容】

職場における「カスタマーハラスメント」とは、職場において行われる

- ①顧客等の言動であって、
- 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ものにより、
- ③労働者の就業環境が害されるもの

であり、①～③の要素を全て満たすものをいいます。

※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含まれます。

①顧客等とは、顧客、取引の相手方、施設（駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等）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を指します。

（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みます。）

②社会通念上許容される範囲を超えた言動の例

【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・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
- ・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
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求

【手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・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）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

カスタマーハラスメントの防止のために講ずべき措置

事業主は、以下の措置を必ず講じなければなりません。

（太字は、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。）

◆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

◆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

◆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行う
- ⑦再発防止に向けた措置を講ずる

◆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

◆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。

※その他、自社の労働者が取引先等の他社の労働者に対してカスタマーハラスメントを行った場合、その取引先等の事業主から事実確認等の措置の実施に関して必要な協力を求められた際は、これに応じるよう努めなければなりません。

求職者等に対するセクシュアルハラスメントとは、

事業主が雇用する労働者による「性的な言動」により**求職者等による求職活動等**が阻害されるものをいいます。

【求職者等とは】

- 求職者（企業の求人に応募する者）
- 求職者以外の者であって、
 - ・ 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や、
 - ・ 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】

求職者が行う求職活動や求職者に類する者が行う職業の選択に資する活動を指し、例えば以下のものが含まれます。なお、**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**も含まれます。

（例）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

求職者等に対するセクシュアルハラスメントの例

- ・ 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
- ・ 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

求職者等に対するセクシュアルハラスメントの防止のために講ずべき措置

事業主は、**以下の措置を必ず**講じなければなりません。

（太字は、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。）

◆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S N Sの種類の指定等、面談等を行う際の規則など

◆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

◆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

◆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の事業主の措置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