

カスハラ・求職者等セクハラ対策説明会

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

令和8年9月9日（水）

厚生労働省 奈良労働局雇用環境・均等室

本日の説明内容

1. はじめに
2. カスタマーハラスメント対策の強化について
3. 求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策の強化について
4. その他

1 はじめに

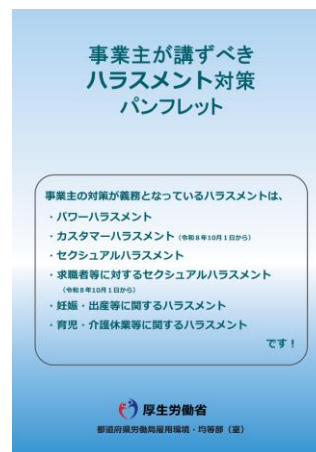
1 - 1 今回の法改正の概要

1 - 2 現行のハラスメント法制概要

1 - 3 今回の改正で追加されるハラスメント法制

★本日の説明内容の詳細は、厚生労働省発行

「事業主が講ずべきハラスメント対策パンフレット」（令和8年7月作成パンフレットNo.22）
を参照ください。



ひと、くらし、みらいのために

1 - 1 今回の法改正の概要

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、女性活躍推進法の有効期限の延長を含む女性活躍の推進、治療と仕事の両立支援の推進等の措置を講ずる。

改正の概要

1. 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務を明確化する。

※ 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の言動であって、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により当該労働者の就業環境を害すること

② **求職者等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、国が指針を示すとともに、求職者等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。

2. 女性活躍の推進【女性活躍推進法】

① 男女間賃金差異及び女性管理職比率の情報公表を、常時雇用する労働者の数が101人以上の一般事業主及び特定事業主に義務付ける。

② 女性活躍推進法の有効期限（令和8年3月31日まで）を令和18年3月31日まで、10年間延長する。

③ 女性の職業生活における活躍の推進に当たっては、女性の健康上の特性に配慮して行われるべき旨を、基本原則において明確化する。

④ 政府が策定する女性活躍の推進に関する基本方針の記載事項の一つに、ハラスメント対策を位置付ける。

⑤ 女性活躍の推進に関する取組が特に優良な事業主に対する特例認定制度（**プラチナえるぼし**）の認定要件に、**求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止に係る措置の内容を公表していることを追加**する。

⑥ 特定事業主行動計画に係る手続の効率化を図る。

3. 治療と仕事の両立支援の推進【労働施策総合推進法】

○ 事業主に対し、職場における治療と就業の両立を促進するため必要な措置を講じる努力義務を課すとともに、当該措置の適切・有効な実施を図るための指針の根拠規定を整備する。

等

施行期日

令和8年10月1日（ただし、1③及び2②から④までは公布日、2①及び⑥並びに3は令和8年4月1日）

1 - 2 現行のハラスメント法制概要

現在、事業主の防止措置義務が定められているハラスメントは4つ

	雇用管理上の措置義務	法制化された年
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。 ★事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（平成18年厚生労働省告示第615号）	平成9年改正 （配慮義務） ↓ 平成18年改正 （措置義務）
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11条の3（改正後 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、労働基準法第65条第1項の規定による休業を請求し、又は同項若しくは同条第2項の規定による休業をしたことその他の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。 ★事業主が職場における妊娠、出産等に関する言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（平成28年厚生労働省告示第312号）	平成28年改正 （措置義務）
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。 ★子の養育又は家族の介護を行い、又は行うこととなる労働者の職業生活と家庭生活との両立が図られるようにするために事業主が講ずべき措置等に関する指針（平成21年厚生労働省告示第509号）	平成28年改正 （措置義務）

1 - 2 現行のハラスメント法制概要

	雇用管理上の措置義務	法制化された年
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。 ★事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和2年厚生労働省告示第5号）	令和元年改正 （措置義務）

事業主が雇用管理上講ずべき措置の主な内容（現行）

①事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

- ・ハラスメントの内容、ハラスメントを行ってはならない旨の方針の明確化、管理監督者を含む労働者への周知啓発。
- ・行為者については、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・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

- ・相談窓口の設置及び周知。
- ・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が微妙な場合であっても、広く相談に対応。

③職場におけるハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応

- ・事実関係を迅速かつ正確に確認。
- ・事実関係の確認後は、速やかに被害者に対する配慮のための措置とともに、行為者に対する措置を適切に対応する。
- ・再発防止に向けた措置を講ずる。

④併せて講ずべき措置

- ・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。
- ・事業主に相談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・啓発をする。

1 - 3 今回の改正で追加されるハラスメント法制

今回の改正で事業主の防止措置義務が新たに定められるハラスメントは2つ

	雇用管理上の措置義務	法制化された年
カスタマーハラスメント	★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の言動であって、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により当該労働者の就業環境を害することのないよう、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。 ★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て雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和8年厚生労働省告示第51号）	令和7年改正： 事業主の措置義務 (R8.10.1施行)
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 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による求職活動その他求職者等の職業の選択に資する活動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。 ★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て雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和8年厚生労働省告示第52号）	令和7年改正： 事業主の措置義務 (R8.10.1施行)

2 カスタマーハラスメント対策の強化について

2－1 現行の法制度における記載

2－2 改正後のカスタマーハラスメント防止措置

2 - 1 現行の法制度における記載

～パワーハラ防止指針における「顧客等からの著しい迷惑行為」

○「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）において、顧客等からの著しい迷惑行為に関し、事業主が行うことが望ましい取組の内容を規定。

「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（抄）

7 事業主が他の事業主の雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関し行うことが望ましい取組の内容

事業主は、取引先等の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）からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）により、その雇用する労働者が就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮として、例えば、(1)及び(2)の取組を行うことが望ましい。また、(3)のような取組を行うことも、その雇用する労働者が被害を受けることを防止する上で有効と考えられる。

(1) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

事業主は、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関する労働者からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備として、4(2)イ及びロの例も参考にしつつ、次の取組を行うことが望ましい。また、併せて、労働者が当該相談をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発することが望ましい。

イ 相談先（上司、職場内の担当者等）をあらかじめ定め、これを労働者に周知すること。

ロ イの相談を受けた者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。

(2) 被害者への配慮のための取組

事業主は、相談者から事実関係を確認し、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為が認められた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための取組を行うことが望ましい。

（被害者への配慮のための取組例）

事案の内容や状況に応じ、被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、著しい迷惑行為を行った者に対する対応が必要な場合に一人で対応させない等の取組を行うこと。

(3) 他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為による被害を防止するための取組

(1)及び(2)の取組のほか、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為からその雇用する労働者が被害を受けることを防止する上では、事業主が、こうした行為への対応に関するマニュアルの作成や研修の実施等の取組を行うことも有効と考えられる。また、業種・業態等によりその被害の実態や必要な対応も異なると考えられることから、業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進めることも、被害の防止に当たっては効果的と考えられる。

2-2 改正後のカスタマーハラスメント防止措置

★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の言動であって、
- ・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により当該労働者の就業環境を害することのないよう、
- ・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。

2-2 改正後のカスタマーハラスメント防止措置

●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から③まで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。

・ 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。**

・ また、**障害者から障害者差別解消法で禁止する不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たらず、**障害者差別解消法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならないことに留意が必要です。

2-2 改正後のカスタマーハラスメント防止措置

●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**潜在的な顧客**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、公共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

【具体例】

- ・事業主が販売する商品の購入やサービスの利用をする者
- ・事業主の行う事業に関する内容等に関し問い合わせをする者
- ・取引先の担当者
- ・企業間での契約締結に向けた交渉を行う際の担当者
- ・施設・サービスの利用者及びその家族
- ・施設の近隣住民

2-2 改正後のカスタマーハラスメント防止措置

● 「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 とは

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

- ・ この判断に当たっては、様々な要素（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や内容・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、当該言動の行為者とされる者との関係性等）を総合的に考慮することが適当です。
- ・ また、「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であり、**「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**ことに留意が必要です。
- ・ 加えて、社会通念上許容される範囲を超えるかどうかの判断に当たっては、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も留意する必要があります。

2-2 改正後のカスタマーハラスメント防止措置

●具体例

【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等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
 - ・ 不当な損害賠償請求 等
- ・ 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
 - ・ 契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること
 - ・ 契約金額の著しい減額の要求をすること
 - ・ 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 等

【手段・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）
 - ・ 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 等
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
 - ・ 店舗の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって労働者を脅すこと
 - ・ 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（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。）
 - ・ 土下座を強要すること
 - ・ 盗撮や無断での撮影をすること 等
- ・ 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 等
- ・ 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
 - ・ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること 等
- ・ 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こと 等

2-2 改正後のカスタマーハラスメント防止措置

事業主が雇用管理上講ずべき措置の主な内容

①事業主の方針等の明確化及びその周知・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・啓発すること。
- ・ カスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定めたカスタマーハラスメントへの対処の内容を、管理監督者を含む労働者に周知すること。

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

- ・ 相談への対応のための窓口（相談窓口）をあらかじめ定め、労働者に周知すること
- ・ 相談窓口担当者が、相談の内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。
- ・ ハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、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が微妙な場合であっても、広く相談に対応すること

③職場におけるカスタマーハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応

- ・ 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。
- ・ ハラスメントが生じた事実が確認できた場合においては、速やかに**被害者に対する配慮の措置**を適正に行うこと。
- ・ 再発防止に向けた措置を講ずること（ハラスメントが生じた事実が確認できなかった場合も含む）

④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

- ・ **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こと。**

⑤併せて講ずべき措置

- ・ 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ずるとともに、その旨を労働者に対して周知すること。
- ・ 事業主に相談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・啓発をする。

2-2 改正後のカスタマーハラスメント防止措置

①事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

イ 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明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

【取組例】

- ・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、配付等すること。
- ・トップメッセージとして、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広く社内に発信すること。
- ・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、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。

【ポイント】

- ・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ます。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、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す。
- ・「研修、講習等」を実施する場合には、定期的を実施する、調査を行う等、職場の実態を踏まえて実施する、職階別に分けて実施する等の方法が効果的と考えられます。
- ・パンフレット等により周知する場合は、全労働者に確実に周知されるよう、配付方法等を工夫しましょう。
- ・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ます。

2-2 改正後のカスタマーハラスメント防止措置

- 職場におけるカスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定めた職場におけるカスタマーハラスメントへの対処の内容を、管理監督者を含む労働者に周知すること。

【取組例】

- ・ 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こと。
- ・ 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こと。
- ・ 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、講習等を実施すること。

【ポイント】

- ・ 「**対処の内容**」については、**カスタマーハラスメントが発生し、その場で労働者から管理監督者等に報告があった際や管理監督者等が現認した場合は、当該管理監督者等が直ちに適切な対応を行うことが必要な場合もあることを踏まえ、その内容を定める必要があります。**
- ・ 当該事業所において発生しやすいカスタマーハラスメントの例や、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カスタマーハラスメントの発生の原因や背景となり得ることを併せて周知することもあります。
- ・ 「**対処の内容**」は、各事業主が、労働者の状況等の実態に応じて定める必要がありますが、例えば、以下のようなものが考えられます。
 - 労働者から管理監督者等に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。
 - 可能な限り労働者を一人に対応させないこと。また、必要に応じて当該労働者に代わって管理監督者等が対応すること。
 - 顧客等とのやり取りを録音・録画すること。なお、録音・録画に当たっては個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱うこと。
 - 労働者から十分な説明を行った上で、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こと。
 - 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。
 - 現場対応が困難な場合には、本社・本部等へ情報共有を行い、指示を仰ぐこと。
 - 法的な手続が必要な場合には、法務部門等と連携し、弁護士へ相談すること。

2-2 改正後のカスタマーハラスメント防止措置

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 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。

【取組例】

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

【ポイント】

- ・窓口をあらかじめ定める」とは、窓口を形式的に設けるだけでは足りず、実質的な対応が可能な窓口が設けられていることをいいます。
- ・このためには、労働者に対して窓口を周知し、労働者が利用しやすい体制を整備しておくことが必要です。
- ・**相談に対応する担当者として、労働者の上司に当たる管理監督者等を定めることも考えられます。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ます。**
- ・相談は面談だけでなく、電話、メール等の複数の方法で受けられるよう工夫しましょう。
- ・相談の結果、必要に応じて人事担当者および相談者の上司と連絡を取る等、相談内容・状況に即した適切な対応がとれるようフォローの体制を考えておきましょう。

2-2 改正後のカスタマーハラスメント防止措置

□ 相談窓口担当者が、相談（※）の内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。

相談窓口においては、被害を受けた労働者が萎縮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等その認識にも配慮しながら、ハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、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が微妙な場合であっても、広く相談に対応すること。

※ 言動を直接受けた労働者だけでなく、それを把握した周囲の労働者からの相談も含まれます。

【取組例】

- ・ 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が連携を図ることができる仕組みとすること。
- ・ 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等を記載したマニュアルに基づき対応すること。
- ・ 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こと。

【ポイント】

- ・ 相談に当たっては、相談者の話に真摯に耳を傾け、相談者の意向等を的確に把握することが必要です。特に、ハラスメントを受けた心理的影響から理路整然と話すことができない場合がありますので、忍耐強く聞くように努めましょう。また、相談を受ける場所や時間帯等も、相談者が安心して相談できる状況となるよう工夫しましょう。
- ・ 「内容や状況に応じ適切に対応する」とは、具体的には、相談者や行為者等に対して、一律に何らかの対応をするのではなく、労働者が受けているハラスメントの性格・態様によって、状況を注意深く見守る程度のものから、上司、同僚等を通じ、行為者に対し間接的に注意を促すもの、直接注意を促すもの等事案に即した対応を行うことを意味します。また、対応に当たっては、公正な立場に立って、真摯に対応しなければなりません。相談担当者が相談を受けて終わりなのではなく、事業主としてどのように判断したのか、今後組織としてどのように対応していくのか等を相談者本人にフィードバックすることも大切です。
- ・ 「広く相談に対応」とは、ハラスメントが現実には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、ハラスメントに該当するか否かが微妙な場合も幅広く含めることを意味します。例えば、放置すれば、就業環境を害するおそれがある場合等も含まれます。
- ・ 相談に対する「適切な対応」には、いわゆる「二次被害（相談者が相談窓口の担当者の言動等によってさらに被害を受けること）」を防止するために必要な事項も含まれます。
- ・ 相談担当者に対する研修をするようにしましょう（対応の仕方、カウンセリング手法等）。相談担当者が対応を誤ったために、問題がこじれてしまうことがあります。
- ・ 相談・苦情を受けた後、問題を放置しておく、問題を悪化させ、被害を拡大させてしまったり、適切に対応してくれない（事業主の義務を果たしていない）と相談者に思わせてしまうこととなりますので、初期の段階での迅速な対応が必要です。
- ・ また、対応に時間を要する場合は、その状況や対応に必要な期間等を相談者に伝えるようにしましょう。

2-2 改正後のカスタマーハラスメント防止措置

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 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。

(必要に応じて、他の事業主に事実関係の確認の協力を求めることも含まれます(※)。)

※協力を求められた事業主には、これに応じる努力義務があります。また、協力を求められたことを理由として、他の事業主との契約を解除する等の不利益な取扱いを行うことは望ましくありません

【取組例】

- ・カスタマーハラスメントへの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こと。
- ・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等その認識にも適切に配慮すること。
- ・事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合等において、労働施策総合推進法第37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こと。

【ポイント】

- ・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したりする等の措置を講じましょう。**なお、録音・録画等の客観的な証拠を確認するに当たっては個人情報の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ことが必要です(※)。**
- ・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ことも考えられます。

※ 取得した個人情報をカスタマーハラスメントの事案に係る事実関係の確認に使用する場合は、利用目的として、そのような事実関係の確認に使用する場合があることをできる限り特定し、本人に通知又は公表する義務があることに留意が必要です。

公表の方法としては、例えば、あらかじめプライバシーポリシー等に利用目的に関する記載を設け、これを自社のホームページのトップページから1回程度の操作で到達できる場所へ掲載することが考えられます。

2-2 改正後のカスタマーハラスメント防止措置

- イにより、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た場合においては、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと。

【取組例】

- ・ 事案の内容や状況に応じ、被害者に対し以下の対応を行うこと。
- ・ 対処の内容（スライド17参照）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こと。
また、あわせて、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。
- ・ 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こと、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こと。
また、あわせて、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や、法的な手続が必要な場合には法務部門等と連携し、弁護士へ相談すること。
- ・ 労働施策総合推進法第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こと。

【ポイント】

- ・ 被害者に対する適正な配慮の措置には、取組例のほか、ハラスメントにより休業を余儀なくされた場合等であってその労働者が希望するときには、本人の状態に応じ、原職又は原職相当職への復帰ができるよう積極的な支援を行うことも含まれます。

2-2 改正後のカスタマーハラスメント防止措置

ハ 改めて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こと。

(必要に応じて、他の事業主に再発防止に向けた措置に協力を求めることも含まれます(※)。)

※ 協力を求められた事業主には、これに応じる努力義務があります。

なお、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。

【取組例】

- ・ 労働者に対して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こと。
- ・ 以下の内容を、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、配付等すること。
 - 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
 - 上記に加え、必要な場合には、カスタマーハラスメントの発生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の改善を図る等の再発防止に向けた措置を講ずること。
 - 必要に応じて事案の内容や対応経緯を記録し、個人情報の取扱いに留意して関係部門に共有し、再発防止に活用すること

【ポイント】

- ・ ハラスメントに関する相談が寄せられた場合は、たとえハラスメントが生じた事実が確認できなくても、これまでの防止対策に問題がなかったかどうか再点検し、改めて周知を図りましょう。

2-2 改正後のカスタマーハラスメント防止措置

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その抑止のための措置

事業主は、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りません。

【取組例】

- ・スライド17の措置（対処の内容の周知）を実施する際に、併せて、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すること。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こと。

【ポイント】

- ・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りますが、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す。なお、これらは限定列举ではなく、各事業主が、実態に応じた対処の内容を検討し、対処の方針を定める必要があります。

- 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。
- 民事保全法（平成元年法律第91号）に基づく仮処分命令を申し立てること。

(*)例えば、旅館業法（昭和23年法律第138号）に基づく宿泊拒否事由や航空法（昭和27年法律第231号）に基づく安全阻害行為等の禁止が該当します。

- ・「体制を整備」とは、例えば、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できる体制を設け、特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントが生じた際には、当該関係部門が連携して、取るべき対処を判断するように定めること等をいいます。
- ・関係部門間の連携等の体制を整備することとは、例えば、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できる体制を設け、特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントが生じた際には、当該関係部門が連携して、取るべき対処を判断するように定めること等が考えられます。

2-2 改正後のカスタマーハラスメント防止措置

⑤ ①から④までの措置と併せて講ずべき措置

イ ハラスメントに関する相談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とともに、その旨を労働者に対して周知すること。なお、このプライバシーには、性的指向・ジェンダーアイデンティティや病歴、不妊治療等の機微な個人情報も含まれること。

【取組例】

- ・相談者・行為者等のプライバシー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、そのマニュアルに基づき対応すること。
- ・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こと。
- ・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、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、配付等すること。

【ポイント】

- ・ハラスメントの事案についての個人情報は、特に個人のプライバシー保護に関連する事項ですから、事業主は、その保護のために必要な措置を講ずるとともに、その旨を労働者に周知し、労働者が安心して相談できるようにする必要があります。

2-2 改正後のカスタマーハラスメント防止措置

- 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、都道府県労働局に対して相談、紛争解決援助の求め、調停の申請を行ったこと又は都道府県労働局からの調停会議への出頭の求めに応じたこと（以下「ハラスメントの相談等」という。）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・啓発すること。

【取組例】

- ・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、労働者がハラスメントの相談等を理由として、その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・啓発すること。
- ・社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報啓発のための資料等に、労働者がハラスメントの相談等を理由として、その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、労働者に配付すること。

【ポイント】

- ・労働者が実質的にハラスメントの相談等をしやすくするために、ハラスメントの相談等を理由とする不利益な取扱いがされない旨を定め、労働者に周知・啓発することが必要です。
- ・事業主の方針等の周知・啓発の際や相談窓口の設置の周知に併せて、これらについても周知することが望ましいでしょう。

2-2 改正後のカスタマーハラスメント防止措置

カスタマーハラスメント防止のための望ましい取組

●ハラスメントの原因や背景となる要因を解消するための取組

カスタマーハラスメントの原因や背景となる要因を解消するため、労働者が自社の商品やサービスをよく理解し、顧客等への対応力の向上を図るために研修等の必要な取組を行うことや労働者が顧客等への理解を深めるために必要な取組を行うこと。

【取組例】

取組を行うに当たっては、労働者が自社の商品やサービスをよく理解し、顧客等への対応力の向上を図ることは、カスタマーハラスメントの被害者になることを防止する上で重要であることや、顧客等からの社会通念上許容される範囲で行われる正当な申入れについては、カスタマーハラスメントには該当せず、労働者が、こうした正当な申入れを踏まえて真摯に業務を遂行する意識を持つことも重要であることに留意すること。

(顧客等への対応力の向上を図るために必要な取組)

- ・接客についての研修、商品やサービスについての研修、顧客等からの苦情への対応についての研修等の実施や資料の配布等により、労働者の顧客等への対応力等の向上を図ること。

(労働者が顧客等への理解を深めるための取組)

- ・消費者の心理(*1)や障害特性等(*2)についての資料の配布や研修等(*3)の実施により、労働者の顧客等への理解を深めること。

(*1)例えば、長時間の待ち時間が発生したり、商品の不具合が生じたりしたような特定の場面において、消費者がどのような感情を抱き、どのような言動をする傾向にあるか等についての理解を深める取組が考えられます。

(*2)「等」には、例えば、認知症の症状も含まれます。

(*3)例えば、パンフレット等を配布すること、外部の講師（消費者や障害者等の当事者を含む）に依頼して研修を実施すること等の手法も考えられます。

2 - 2 改正後のカスタマーハラスメント防止措置

●労働者や労働組合等の参画

雇用管理上の措置を講じる際に、必要に応じて、労働者や労働組合等の参画を得つつ、アンケート調査や意見交換等を実施する等により、その運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努めること（労働者や労働組合等の参画を得る方法として、例えば、労働安全衛生法に基づく衛生委員会の活用等も考えられます）。

●自社の労働者以外の者に対する言動への措置

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の明確化等を行う際に、他の事業主が雇用する労働者に対する言動について、カスタマーハラスメントを行ってはならない旨の方針を併せて示すこと。

●業種・業態ごとの取組

カスタマーハラスメントは、業種・業態等によりその被害の実態や必要な対応もあ異なると考えられることから、業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進めること。また、同じ業種・業態等の複数の事業主が一体となって取組を行うこと。

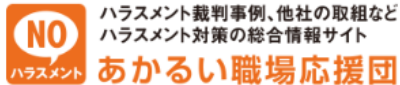
●他の事業主が雇用する労働者や個人事業主等に対するカスタマーハラスメントを行ってはならない旨の方針の明確化

事業主は、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の明確化等を行う際に、自社の労働者以外の者（他の事業主が雇用する労働者及び個人事業主等の労働者以外の者）に対する自社の職場における顧客等の言動についても、同様の方針を併せて示すこと

これらの者からカスタマーハラスメントに類する相談があった場合には、スライド15の「雇用管理上講ずべき措置」を参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めること。

【参考】ハラスメント対策総合情報サイト「あかるい職場応援団」

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



ハラスメントの定義

ハラスメントの類型と種類

動画で学ぶハラスメント

裁判例を見てみよう

他の企業はどうしてる？

カスタマーハラスメント対策企業事例

Q&A

相談窓口のご案内

ハラスメント
オンライン研修講座



職場のハラスメントを知る（パワハラ、セクハラ、いわゆるマタハラ）



その他のハラスメントを知る



【参考】ハラスメント事案の対応に直面した事業主への支援制度

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

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



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



専門家無料派遣申込はこちらから ▶

パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産に関するハラスメント、育児・介護休業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

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、ほかにも様々な影響があります。

周囲の人たち

- ・仕事への意欲低下
- ・職場全体の生産性に悪影響

各種ハラスメントを行った人

- ・社内での自分の信用低下
- ・懲戒処分や訴訟の可能性
- ・自分の居場所が失われる

企業

- ・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・出産に関するハラスメント、育児・介護休業に関するハラスメント、カスタハラ、求職者等セクハラ

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伴走支援を行います。

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



伴走支援は「全4回」で実施し、このように進めます

現状ヒアリング、 情報・課題の整理



事業主様、人事労務担当者様
に対し、現状をヒアリング
し、情報や課題の整理をお手
伝いします。

1～2回

事実確認手法ご案内 配慮、措置等の支援



・事実関係の確認の手法を
ご案内します。
・被害者への適正な配慮、
行為者に対する適正な措置等
についての助言を差し上げま
す。

1～2回

フォローアップ助言



支援を踏まえて、進捗状況等
のフォローアップを行うこと
にも、再発防止措置の実施に
ついての助言を行います。

1回

3 求職者等に対するセクシュアルハラスメント 対策の強化について

3－1 現行の法制度における記載

**3－2 改正後の求職者等に対するセクシュアルハラスメント
防止措置**

ひと、くらし、みらいのために



厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

3 - 1 現行の法制度における記載内容 ～セクハラ防止指針における「求職者等セクハラ」

○「事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（平成 18 年厚生労働省告示第 615 号）において、求職者を含む自らの雇用する労働者以外の者に対する言動に関し、事業主が行うことが望ましい取組の内容を規定してきた。

「事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（平成 18 年厚生労働省告示第 615 号）」（抄）

7 事業主が自らの雇用する労働者以外の者に対する言動に関し行うことが望ましい取組の内容

3の事業主及び労働者の責務の趣旨に鑑みれば、事業主は、当該事業主が雇用する労働者が、他の労働者（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。）のみならず、個人事業主、インターンシップを行っている者等の労働者以外の者に対する言動についても必要な注意を払うよう配慮するとともに、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）自らと労働者も、労働者以外の者に対する言動について必要な注意を払うよう努めることが望ましい。

こうした責務の趣旨も踏まえ、事業主は、4(1)イの職場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の明確化等を行う際に、当該事業主が雇用する労働者以外の者（他の事業主が雇用する労働者、就職活動中の学生等の求職者及び労働者以外の者）に対する言動についても、同様の方針を併せて示すことが望ましい。

また、これらの者から職場におけるセクシュアルハラスメントに類すると考えられる相談があった場合には、その内容を踏まえて、4の措置も参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めることが望ましい。

3 - 2 改正後の求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止措置

★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。

3 - 2 改正後の求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止措置

● 求職活動等におけ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
- ・ 求職者等の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）に加え、

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**

を指します。

なお、授業の一環としての社会科見学や企業を招いた講演会等の専ら教育を目的として行われるものに参加する者は含まれません。

3 - 2 改正後の求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止措置

●「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ます。

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。

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れません。

【具体例】

- ・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

3-2 改正後の求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止措置

●採用内定との関連

- ・採用内定者に関し、裁判例では、採用内定の法的性質は事案により異なるとしつつ、採用内定通知のほかには労働契約締結のための特段の意思表示をすることが予定されていない事案において、採用内定通知により、始期付きの解約権を留保した労働契約が成立するとしています。
- ・このため、**採用内定により労働契約が成立したと認められる場合には、採用内定者については、セクシュアルハラスメントに関して事業主が講ずべき雇用管理上の措置や、事業主が行う、労働者からの相談への対応に協力したことを理由とする解雇その他不利益取扱いの禁止の対象となる**ので、事業主が雇用管理上の措置を講ずるに当たっては、事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（セクハラ防止指針）に則った対応を行う必要があります。
- ・その際、特に採用内定者が学生である場合には、求職者等と同様に、入社に至るまでの期間に、内定者向けの説明会、懇親会等への参加が必要になる場合があることや、大学のキャリアセンター等の相談窓口に対して相談を行う可能性があることなどが想定されるため、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て雇用管理上講ずべき措置等についての指針（求職者等セクハラ防止指針）の内容も参考にすることが望ましいです。
- ・また、採用内定により労働契約が成立したと認められる場合に当たらなければ、当然に当該内定者は求職者等に該当することから、求職者等セクハラ防止指針に基づく措置を講ずる必要があります。

3 - 2 改正後の求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止措置

事業主が雇用管理上講ずべき措置の主な内容

①事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ・ハラスメントの内容及びハラスメントを行ってはならない旨の事業主の方針等を明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。
- ・ハラスメントに係る言動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、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規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。
- ・求職活動等に関するルールをあらかじめ明確化し、これを労働者及び求職者等に周知・啓発すること。

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

- ・相談への対応のための窓口（相談窓口）をあらかじめ定め、労働者（※）に周知すること。
※求職者等に対するセクシュアルハラスメントの相談窓口については、求職者等への周知が必要です。
- ・相談への対応のための窓口（相談窓口）をあらかじめ定め、労働者に周知すること
- ・相談窓口担当者が、相談の内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。
- ・ハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、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が微妙な場合であっても、広く相談に対応すること

③ハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応

- ・事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。
- ・ハラスメントが生じた事実が確認できた場合においては、速やかに被害者に対する配慮の措置及び行為者に対する措置を適正に行うこと。
- ・再発防止に向けた措置を講ずること（ハラスメントが生じた事実が確認できなかった場合も含む）。

④併せて講ずべき措置

- ・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ずるとともに、その旨を労働者に対して周知すること。
- ・事業主に相談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・啓発をする。

3-2 改正後の求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止措置

①事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

イ 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明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

【取組例】

- ・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、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・啓発すること。
- ・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並びに事業主の方針を記載し、配付等すること。
- ・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並びに事業主の方針を労働者に対して周知・啓発するための研修、講習等を実施すること。

【ポイント】

- ・「事業主の方針」とは、**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**です。
- ・「その他の職場における服務規律等を定めた文書」としては、従業員心得や必携、行動マニュアル等、就業規則ではないものの社内ルールを定めたものが考えられます。
- ・「研修、講習等」を実施する場合には、定期的に実施する、調査を行う等職場の実態を踏まえて実施する、管理職層を中心に職階別に分けて実施する等の方法が効果的と考えられます。
- ・パンフレット等により周知する場合は、全労働者に確実に周知されるよう、配付方法等を工夫しましょう。
- ・セクシュアルハラスメントの内容には、異性に対するものだけでなく、同性に対するものも含まれます。
- ・また、被害を受ける者の性的指向やジェンダーアイデンティティにかかわらず、性的な言動であればセクシュアルハラスメントに該当します。
- ・性別役割分担意識に基づく言動は、「ハラスメントの発生の原因や背景」となり得ますので、このような言動をなくしていくことがセクシュアルハラスメントの防止の効果を高める上で重要です。
- ・性別役割分担意識に基づく言動の例としては、以下が考えられます。

「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 等

3-2 改正後の求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止措置

- 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は、厳正に対処する旨の方針及び対処の内容を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規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

【取組例】

- ・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、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・啓発すること。
- ・ハラスメントに係る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、それを労働者に周知・啓発すること。

【ポイント】

- ・「対処の内容」を文書に規定することは、ハラスメントに該当する言動をした場合に具体的にどのような対処がなされるのかをルールとして明確化し、労働者に認識してもらうことによって、ハラスメントの防止を図ることを目的としています。
- ・具体的なハラスメントに該当する言動と処分の内容を直接対応させた懲戒規定を定めることのほか、どのようなハラスメントの言動がどのような処分に相当するのかについて判断要素を明らかにする方法も考えられます。

3-2 改正後の求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止措置

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

【取組例】

- ・ **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こと。

【ポイント】

- ・ 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、併せて周知することと考えられます。
- ・ 「実施体制」とは、例えば、求職者等との面談を行う際に労働者が複数人に対応することなど、**求職者等に対するセクシュアルハラスメントを未然に防ぐための体制**を想定したものです。
- ・ 求職者等への周知・啓発に当たっては、求職者等に適切に情報を伝達するため、ホームページやパンフレットによる周知のほか、ＳＮＳ等のオンライン上で行うものや、就職説明会等の対面の採用活動における広報等、様々な方法によって周知を行うことが重要です。

3－2 改正後の求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止措置

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 相談窓口をあらかじめ定め、求職者等に周知すること。

【取組例】

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

【ポイント】

- ・ 「窓口をあらかじめ定める」とは、窓口を形式的に設けるだけでは足りず、実質的な対応が可能な窓口が設けられていることをいいます。
- ・ このためには、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しておくことが必要です。
- ・ **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。**
- ・ 相談は面談だけでなく、電話、メール等の複数の方法で受けられるよう工夫しましょう。
- ・ 相談の結果、必要に応じて人事担当者および相談者の上司と連絡を取る等、相談内容・状況に即した適切な対応がとれるようフォローの体制を考えておきましょう。

3-2 改正後の求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止措置

□ 相談窓口の担当者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。

また、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、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントが現実には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、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに該当するか否かが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。

【取組例】

- ・ 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が連携を図ることができる仕組みとすること。
- ・ 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等を記載したマニュアルに基づき対応すること。
- ・ 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こと。

【ポイント】

- ・ 相談に当たっては、相談者の話に真摯に耳を傾け、相談者の意向等を的確に把握することが必要です。特に、ハラスメントを受けた心理的影響から理路整然と話すことができない場合がありますので、忍耐強く聞くように努めましょう。また、相談を受ける場所や時間帯等も、相談者が安心して相談できる状況となるよう工夫しましょう。
- ・ 「内容や状況に応じ適切に対応する」とは、具体的には、相談者や行為者等に対して、一律に何らかの対応をするのではなく、労働者（求職者等）が受けているハラスメントの性格・態様によって、状況を注意深く見守る程度のものから、上司、同僚等を通じ、行為者に対し間接的に注意を促すもの、直接注意を促すもの等事案に即した対応を行うことを意味します。また、対応に当たっては、公正な立場に立って、真摯に対応しなければなりません。相談担当者が相談を受けて終わりなのではなく、事業主としてどのように判断したのか、今後組織としてどのように対応していくのか等を相談者本人にフィードバックすることも大切です。
- ・ 「広く相談に対応」とは、ハラスメントが現実には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、ハラスメントに該当するか否かが微妙な場合も幅広く含めることを意味します。例えば、放置すれば、就業環境を害するおそれがある場合や求職活動等を阻害するおそれがある場合等も含まれます。
- ・ 相談に対する「適切な対応」には、いわゆる「二次被害（相談者が相談窓口の担当者の言動等によってさらに被害を受けること）」を防止するために必要な事項も含まれます。
- ・ 相談担当者に対する研修をするようにしましょう（対応の仕方、カウンセリング手法等）。相談担当者が対応を誤ったために、問題がこじれてしまうことがあります。
- ・ 相談・苦情を受けた後、問題を放置しておく、問題を悪化させ、被害を拡大させてしまったり、適切に対応してくれない（事業主の義務を果たしていない）と相談者に思わせてしまうこととなりますので、初期の段階での迅速な対応が必要です。
- ・ また、対応に時間を要する場合は、その状況や対応に必要な期間等を相談者に伝えるようにしましょう。
- ・ セクシュアルハラスメントの発生の原因や背景となるおそれがある性別役割分担意識に基づく言動に関する相談も幅広く対象とすることが必要です。

3-2 改正後の求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止措置

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 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。

【取組例】

- ・ 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等その認識にも適切に配慮すること。
 - ・ また、相談者と行為者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こと。
 - ・ 事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合等において、男女雇用機会均等法第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ことも考えられること。
- ※ 募集及び採用に係る紛争は対象外。

【ポイント】

- ・ 事案が生じてから、誰がどのように対応するのか検討するのでは対応を遅らせることになります。迅速かつ適切に対応するために、相談窓口と個別事案に対応する担当部署との連携や対応の手順等をあらかじめ明確に定めておきましょう。
- ・ 事実確認は、被害の継続、拡大を防ぐため、相談があったら迅速に開始しましょう。
- ・ 事実確認に当たっては、当事者の言い分、希望等を十分に聴きましょう。
- ・ 相談者が行為者に対して迎合的な言動を行っていたとしても、その事実が必ずしもハラスメントを受けたことを単純に否定する理由にはならないことに留意しましょう。
- ・ 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しましょう。
- ・ ハラスメントがあったのか、又はハラスメントに該当するか否かの認定に時間を割くのではなく、問題となっている言動が直ちに中止され、良好な就業環境を回復することが優先される必要があることは言うまでもありません。

3 - 2 改正後の求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止措置

□ イにより、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た場合においては、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと。

【取組例】

- ・ 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。

【ポイント】

- ・ 被害者に対する適正な配慮の措置には、取組例のほか、ハラスメントにより休業を余儀なくされた場合等であってその労働者が希望するときには、本人の状態に応じ、原職又は原職相当職への復帰ができるよう積極的な支援を行うことも含まれます。

ハ イにより、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た場合においては、行為者に対する措置を適正に行うこと。

【取組例】

- ・ 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こと。併せて事案の内容や状況に応じ、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ずること。
- ・ 男女雇用機会均等法第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こと。

ポイント

- ・ ハラスメントの事実が確認されても、往々にして問題を軽く考え、あるいは話が広がるのを避けるため内密に処理しようとしたり、個人間の問題として当事者の解決に委ねようとする事例がみられます。しかし、こうした対応は、問題をこじらせ解決を困難にすることになりかねません。
- ・ 適正な解決のためには、相談の段階から、事業主が真摯に取り組むこと、行為者への制裁は、公正なルールに基づいて行うことが重要です。
- ・ 行為者に対して懲戒規定に沿った処分を行うだけでなく、行為者の言動がなぜハラスメントに該当し、どのような問題があるのかを真に理解させることが大切です。

3-2 改正後の求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止措置

- 二 改め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。

【取組例】

- ・労働者に対して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こと。
- ・以下の内容を、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、配付等すること。
 - ハラスメントを行ってはならない旨の事業主の方針及びハラスメントに係る言動を行った者について厳正に対処する旨の方針

【ポイント】

- ・ハラスメントに関する相談が寄せられた場合は、たとえハラスメントが生じた事実が確認できなくても、これまでの防止対策に問題がなかったかどうか再点検し、改めて周知を図りましょう。

3-2 改正後の求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止措置

④ ①から③までの措置と併せて講ずべき措置

イ 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る相談者・行為者等の情報は当該相談者・行為者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又は当該セクシュアルハラスメントに係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とともに、その旨を労働者及び求職者等に対して周知すること。

【取組例】

- ・相談者・行為者等のプライバシー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、そのマニュアルに基づき対応すること。
- ・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こと。
- ・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、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、配付等すること。

【ポイント】

- ・ハラスメントの事案についての個人情報、特に個人のプライバシー保護に関連する事項ですから、事業主は、その保護のために必要な措置を講ずるとともに、その旨を**労働者（求職者等）に周知し**、労働者（求職者等）が安心して相談できるようにする必要があります。

3 - 2 改正後の求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止措置

- 労働者が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、都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求め若しくは調停の申請を行ったこと又は調停の出頭の求めに応じたこと（以下「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」という。）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・啓発すること。

※求職者等に対するセクシュアルハラスメントでは、労働者が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、都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求め若しくは調停の申請を行ったこと又は調停の出頭の求めに応じたことが該当します。

【取組例】

- ・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、労働者がハラスメントの相談等を理由として、その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・啓発すること。
- ・社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報啓発のための資料等に、労働者がハラスメントの相談等を理由として、その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、労働者に配付すること。

【ポイント】

- ・労働者が実質的にハラスメントの相談等をしやすくするために、ハラスメントの相談等を理由とする不利益な取扱いがされない旨を定め、労働者に周知・啓発することが必要です。
- ・事業主の方針等の周知・啓発の際や相談窓口の設置の周知に併せて、これらについても周知することが望ましいでしょう。
- ・当該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シュアルハラスメント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でしょう。

3 - 2 改正後の求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止措置

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

●教育機関の相談窓口等との連携

求職活動等を行う大学生や専門学校生が所属する教育機関が設置する相談窓口の担当者等の求職者等の関係者から求職者等に対するセクシュアルハラスメントに係る相談に関する情報提供があった場合には、連携し、適切な対応を行うこと。

●顧客等からの求職者等に対するセクシュアルハラスメントに類する行為への対応

事業主は、求職者等から、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による求職者等に対するセクシュアルハラスメントに類すると考えられる相談があった場合には、その内容を踏まえて、事業主が雇用管理上講ずべき措置も参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めること。

●求職活動等におけるパワーハラスメントに類する行為等への対応教育機関の相談窓口等との連携

事業主及び労働者の責務の趣旨に関連し、求職活動等におけるパワーハラスメントに類する行為、求職活動等における妊娠、出産等に関するハラスメントに類する行為及び求職活動等における育児休業等に関するハラスメントに類する行為について、

- ・事業主は、当該事業主が雇用する労働者の求職者等に対する言動についても必要な注意を払うよう配慮するとともに、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）自らと労働者も、求職者等に対する言動について必要な注意を払うよう努めること
- ・ハラスメントを行ってはならない旨の方針の明確化等を行う際に同様の方針を併せて示すこと
- ・相談があった場合に、必要に応じて適切な対応を行うように努めること

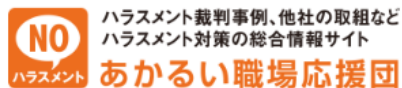
その際、求職者等の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うこと、求職者等の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該求職者等の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該求職者等が開示することを強要する若しくは禁止すること等についても、必要に応じて適切な対応を行うように努めること。

●求職活動等におけるカスタマーハラスメントに類する行為への対応

求職者等から、求職活動等におけるカスタマーハラスメントに類すると考えられる相談があった場合には、必要に応じて適切な対応を行うように努めること。

【参考】ハラスメント対策総合情報サイト「あかるい職場応援団」

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



ハラスメントの定義

ハラスメントの類型と種類

動画で学ぶハラスメント

裁判例を見てみよう

他の企業はどうしてる？

カスタマーハラスメント対策企業事例

Q&A

相談窓口のご案内

ハラスメント
オンライン研修講座



職場のハラスメントを知る (パワハラ、セクハラ、いわゆるマタハラ)



その他のハラスメントを知る



【参考】ハラスメント事案の対応に直面した事業主への支援制度

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

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



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



専門家無料派遣申込はこちらから ▶

パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産に関するハラスメント、育児・介護休業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

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、ほかにも様々な影響があります。

周囲の人たち

- ・仕事への意欲低下
- ・職場全体の生産性に悪影響

各種ハラスメントを行った人

- ・社内での自分の信用低下
- ・懲戒処分や訴訟の可能性
- ・自分の居場所が失われる

企業

- ・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・出産に関するハラスメント、育児・介護休業に関するハラスメント、カスタハラ、求職者等セクハラ

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伴走支援を行います。

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



伴走支援は「全4回」で実施し、このように進めます

現状ヒアリング、 情報・課題の整理



事業主様、人事労務担当者様
に対し、現状をヒアリング
し、情報や課題の整理をお手
伝いします。

1～2回

事実確認手法ご案内 配慮、措置等の支援



・事実関係の確認の手法を
ご案内します。
・被害者への適正な配慮、
行為者に対する適正な措置等
についての助言を差し上げま
す。

1～2回

フォローアップ助言



支援を踏まえて、進捗状況等
のフォローアップを行うこと
ともに、再発防止措置の実施に
ついての助言を行います。

1回

4

4 その他

4 - 1 その他の改正事項

4 - 2 参考資料

4 - 1 その他の改正事項

●パワーハラスメント防止指針の改正

いわゆる「自爆営業」に関して、職場におけるパワーハラスメントの3要件を満たす場合にはパワーハラスメントに該当することについて、パワーハラスメント防止指針に明記されました。

【パワーハラスメント防止指針に以下追加】

- ・商品の買い取り強要等（事業主が労働者に対し、当該労働者の自由な意思に反して自社の商品・サービスを購入させる行為）に関連する言動も、(1)の①から③までの要素を全て満たす場合には、職場におけるパワーハラスメントに該当する。

性的指向や性自認（SOGI）の開示であるいわゆる「カミングアウト」を禁止する又は強要・強制する行為がパワーハラスメントに該当し得ることについて、パワーハラスメント防止指針に明記されました。

【パワーハラスメント防止指針に以下追加（赤字部分）】

2 職場におけるパワーハラスメントの内容

- (7) …（略）職場におけるパワーハラスメントの状況は多様であるが、代表的な言動の類型としては、以下のイからエまでのものが…（略）ある。
- ヘ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）
 - (イ) 該当すると考えられる例
 - ② 労働者の性的指向・ジェンダーアイデンティティや病歴、不妊治療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労働者に暴露すること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こと。

●プラチナえるぼし認定基準の改正（女性活躍推進法）

プラチナえるぼし認定要件について、事業主が講じている「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の措置」の内容を、毎年「女性活躍推進企業データベース」において公表していることが追加されました。 ※すでに認定を取得している事業主におかれても、令和8年10月1日の施行日以降概ね3ヶ月以内の公表が必要です。

●就業規則等への記載例

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

【就業規則の規定】

第〇条 ハラスメントの禁止

パワーハラスメント、カスタマーハラスメント、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、妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメントについては、第〇条（服務規律）及び第△条（懲戒）のほか、詳細は「ハラスメントの防止に関する規定」により別に定める。

【詳細について定めた別規定】

— ハラスメントの防止に関する規定 —

（目的）

第1条 本規定は、就業規則第〇条に基づき、パワーハラスメント、カスタマーハラスメント、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、妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメント（以下「ハラスメント」という。）を防止するために従業員が遵守すべき事項を定める。
なお、この規定にいう従業員とは、正社員だけでなく、契約社員及び派遣労働者も含まれるものとする。

（パワーハラスメント、カスタマーハラスメント、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、妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメントの定義）

第2条 パワーハラスメントとは、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、業務上の必要かつ相当な範囲を超えたものにより、就業環境を害することという。なお、客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、パワーハラスメントには該当しない。

2 カスタマーハラスメントとは、職場において行われる顧客等（取引先の従業員等を含む。）の言動であって、従業員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、従業員の就業環境が害されるものをいう。なお、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、また、障害者から不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たらない。

3 セクシュアルハラスメントとは、職場における性的な言動に対する他の従業員の対応等により当該従業員の労働条件に関して不利益を与えること又は性的な言動により他の従業員の就業環境を害することという。また、相手の性的指向又はジェンダーアイデンティティの状況にかかわらず、異性に対する言動だけでなく、同性に対する言動も該当する。

4 前項の他の従業員とは直接的に性的な言動の相手方となった被害者に限らず、性的な言動により就業環境を害されたすべての従業員を含むものとする。

（セクシュアルハラスメントによる「性的な言動」により求職者等による求職活動等が阻害さ

★厚生労働省発行

「事業主が講ずべきハラスメント対策パンフレット」（令和8年7月作成パンフレットNo.22）には、就業規則等への記載例が掲載されていますので、ご活用ください。



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7月作成）
・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
・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！

例3 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

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などが、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】

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。

●ハラスメント防止対策 企業マニュアル

「あかるい職場応援団」サイトからダウンロードできます。

※一部を除き、雇用管理上の措置を義務付ける法改正の成立前の内容となっておりますのでご注意ください。



カスタマーハラスメント対策企業マニュアル



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)



業種別カスタマーハラスメント対策企業マニュアル(宅配業編)



就活ハラスメント防止対策 企業事例集



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/>

