

## 令和8年2月 改正女性活躍推進法等説明会

- ・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（求職活動等におけるセクシュアルハラスメント対策）  
について

埼玉労働局 雇用環境・均等部指導課

048-600-6269

# 労働施策総合推進法 及び 男女雇用機会均等法の改正概要

ひと、くらし、みらいのために



厚生労働省  
Ministry of Health, Labour and Welfare

# 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・有效的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）

カスタマーハラスメント  
防止対策

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すべき措置等についての指針

- 告示日：令和8年2月（予定）
- 適用期日：改正法の施行の日（令和8年10月1日（予定））

ひと、くらし、みらいのために



厚生労働省  
Ministry of Health, Labour and Welfare

## 1. 職場におけるカスタマーハラスメントの内容

<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、いわば正当な申入れであり、職場におけるカスタマーハラスメントには当たらない。

- 障害者から労働者に対して、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律で禁止されてい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、職場におけるカスタマーハラスメントには当たらず、同法に基づき、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。
- 加えて、職場におけるカスタマーハラスメントには、店舗及び施設等において対面で行われるものだけではなく、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。

### 「職場」とは

事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所を指し、労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、労働者が業務を遂行する場所であれば「職場」に含まれます。

取引先の事務所、取引先と打合せをするための飲食店、顧客の自宅等であっても、当該労働者が業務を遂行する場所であれば「職場」に該当します。

### 「労働者」とは

正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員等いわゆる非正規雇用労働者を含む、事業主が雇用する全ての労働者をいいます。

また、派遣労働者については、派遣元労働者のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者（派遣先事業主）も、自ら雇用する労働者と同様に、措置を講ずる必要があります。

## 1. 職場におけるカスタマーハラスメントの内容(続き)

### 「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みます。）、取引の相手方（今後取引する可能性のある者も含みます。）、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みます。）その他の当該事業主の行う事業に関する者を指します。

#### ●「顧客」の例

- ・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 等

### 「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を指します。
- 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、行為者との関係性等）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。

### 「労働者の就業環境が害される」とは

当該言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、「同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうか」を基準とすることが適当です。

なお、当該言動の頻度や継続性は考慮されますが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、1回でも就業環境を害する場合があり得ます。

## 社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例

社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例としては、以下のイ及びロのようなものがあります。

※ **これらの例は限定列举ではありません。また、個別の事案の状況等によって判断が異なることもあります**ので、事業主の方は十分留意して、**職場におけるカスタマーハラスメントに該当するか微妙なものも含め広く相談に対応する等、適切な対応**をお願いします。

### イ 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

#### 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

- ・性的な要求や、労働者のプライバシーに関わる要求をすること。

#### 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すること。

#### 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をすること。

#### 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をすること。

### ロ 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

#### ① 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。

#### 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すること。
- ・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。
- ・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。

#### ③ 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。

#### ④ 繰り返しの執拗な言動

- ・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。

#### 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こと。

## 2. 指針に定められている事業主が講ずべき措置のポイント

★…パワーハラスメント対策と異なるカスハラ独自部分

### 職場におけるカスタマーハラスメントを防止するために講ずべき措置

#### 事業主の方針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、労働者を保護することを明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。
- 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。★

#### 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 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。
- ④ 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。  
カスタマーハラスメントが現実に生じている場合だけでなく、発生のおそれがある場合や、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、広く相談に対応すること。

#### 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

- ⑤ 事実関係を迅速かつ正確に確認すること。
- ⑥ 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。
- ⑦ 再発防止に向けた措置を講ずること。

#### 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 ★

- ⑧ 特に悪質と考えられるもの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、方針に沿った対処を行うことができる体制を整備すること。

#### 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、労働者に周知すること。
- ⑩ 相談したこと、事実関係の確認等に協力したこと、都道府県労働局の援助制度を利用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・啓発すること。

指針に定められている項目について具体的な取組例を紹介します。

## 事業主の方針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対する方針の明確化と周知・啓発

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考えられる。
  - 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、あらかじめ定め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。
- 
- 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。

## 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発（続き）

カスハラ対策独自  
の部分

### 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職場における対処の内容の周知

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。

#### 対処の内容の例

- これらの例は限定列挙ではないため、各事業主が、労働者の状況等の実態に応じた対処の内容を定めてください。
  - ・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で対応させないこと。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保護法等を遵守し、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おいては、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。

## 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 相談窓口の設置と周知

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。

#### 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。

### 4 相談に対する適切な対応

相談窓口の担当者が、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、カスタマーハラスメント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、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、適切な対応を行ふようにすること。

#### 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関係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など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。

## 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

### 5

#### 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こと。

(行為者が、他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主である場合には、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が含まれます。)

##### 取組例

- あらかじめ定めていた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などその認識にも適切に配慮すること。  
また、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ずること。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。  
加えて、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、労働政策総合推進法第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。

### 6

#### 被害者に対する適正な配慮の措置の実施

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

- あらかじめ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も考えられる。
- 労働政策総合推進法第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。

## 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）

### 7

### 再発防止の実施

改めてカスタマーハラスメントに関する方針を周知・啓発し、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。その際、必要に応じて、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ことも考えられる。

また、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。

#### 取組例

- 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、配布等すること。また、カスタマーハラスメントの発生を契機として、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こと。
- 労働者に対して、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及びカスタマーハラスメントへの対処の内容を周知・啓発するための研修、講習等を改めて実施すること。また、カスタマーハラスメントの発生を契機として、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こと。

## 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

**8**

## 特に悪質と考えられるものへの対処方針の周知及び対処のための体制の整備

カスハラ対策独自  
の部分

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すること。

## 取組例

- 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対処の内容の周知に併せて、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。

## 対処の内容の例

- ・ 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。
- ・ 民事保全法に基づく仮処分命令を申し立てること。

## 併せて講すべき措置

9

### 相談者等のプライバシーの保護のための措置の実施と周知

カスタマーハラスメントに関する相談者等の情報は当該相談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カスタマーハラスメントに係る事後の対応に当たっては、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ずるとともに、その旨を労働者に対して周知すること。

#### 取組例

- 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こと。
- 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こと。
- 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、配布等すること。

10

### 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

労働者がカスタマーハラスメントに関し、事業主に対して相談したことや、事実関係の確認等の事業主の雇用管理上講す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、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。

#### 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、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こと。

いわゆる就活セクハラ  
防止対策

**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  
について雇用管理上講すべき措置等に関する指針**

- 告示日：令和8年2月（予定）
- 適用期日：改正法の施行の日（令和8年10月1日（予定））

ひと、くらし、みらいのために



厚生労働省  
Ministry of Health, Labour and Welfare

## 1. 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容

<求職活動等におけ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の求職活動等が阻害されるもの。**

- 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントには、同性に対するものも含まれます。また、被害を受けた者の性的指向又はジェンダーアイデンティティにかかわらず、当該者に対する求職活動等におけるセクシュアルハラスメントも、措置義務の対象となります。

※「労働者」については P 5 参照

### 「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。SNS等のオンラインを介したものも含まれます。また、労働者が通常就業している場所で行われるものに限りません。

#### ● 求職活動等の例

- |               |                     |                 |
|---------------|---------------------|-----------------|
| ・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 等 |                 |

### 「性的な言動」とは

性的な内容の発言及び性的な行動を指します。

#### ● 性的な言動の例

- |  |   |
|--|---|
| ①性的な内容の発言<br>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 | ②性的な行動<br>性的な関係を強要すること、必要なく身体に触ること、わいせつな図画を配布すること 等 |
|--|---|

### 「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

求職者等の意に反する性的な言動により求職活動等が阻害され、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該求職者等が求職活動等を行う上で看過できない程度の支障が生じることであって、その状況は多様ですが、典型的な例として、次のようなものがあります。

- |  |   |
|--|---|
| ・少人数の説明会において、労働者が求職者等の腰、胸等に触る                  | ・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う |
| ・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う | ・面接中、面接官を務める労働者が求職者に性的な事実に関する質問をする                      |
| ・求職者等が労働者への訪問を行った際、当該労働者が求職者等に性的な関係を求める        | ・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う 等                       |

## 2. 指針に定められている事業主が講ずべき措置のポイント

★…社内のセクハラ対策と異なる就活セクハラ独自部分

### 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントを防止するために講ずべき措置

#### 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

- ① 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。
- ② 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの行為者については、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等の文書に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。
- ③ 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。★

#### 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

- ④ 相談窓口をあらかじめ定め、求職者等に周知すること。
- ⑤ 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。  
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生じている場合だけでなく、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微妙な場合であっても、広く相談に対応すること。

#### 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

- ⑥ 事実関係を迅速かつ正確に確認すること。
- ⑦ 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。
- ⑧ 事実関係の確認ができた場合には、行為者に対する措置を適正に行うこと。
- ⑨ 再発防止に向けた措置を講ずること。

#### 併せて講ずべき措置

- ⑩ 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、労働者・求職者等に周知すること。
- ⑪ 事実関係の確認等に協力したこと、都道府県労働局の援助制度を利用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・啓発すること。

指針に定められている項目について具体的な取組例を紹介します。

## 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

### 1 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容、方針の明確化と周知・啓発

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並びに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記載し、配布等すること。
- 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並びに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。

### 2 行為者への厳正な対処方針、内容の規定化と周知・啓発

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・啓発すること。
- 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・啓発すること。

## 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発（続き）

就活セクハラ対策  
独自の部分

### 3 求職活動等に関するルールの明確化及びその周知・啓発

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。

#### 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。

## 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

### 4 相談窓口の設置と周知

相談への対応のための窓口（以下「相談窓口」という。）をあらかじめ定め、求職者等に周知すること。

#### 設置の取組例

- 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。

#### 周知の取組例

- 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こと。

### 5 相談に対する適切な対応

相談窓口の担当者が、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、被害を受けた求職者等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など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。

## 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

### 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などその認識にも適切に配慮すること。  
また、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、確認が困難な場合などにおいて、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。

### 7 被害者に対する適正な配慮の措置の実施

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。

### 8 行為者に対する適正な措置の実施

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こと。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。

## 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（続き）

9

### 再発防止の実施

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

- 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、配布等すること。
- 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こと。

## 併せて講すべき措置

10

### 相談者等のプライバシーの保護のための措置の実施と周知

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、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こと。

11

### 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

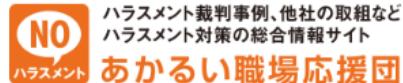
労働者が事実関係の確認等の事業主の雇用管理上講すべき措置に協力したこと、都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求め、調停の申請を行ったこと又は調停の出頭の求めに応じたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること。

#### 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、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記載し、労働者に配布等すること。



<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

## ハラスメント対策研修動画を オンデマンドで配信！

職場におけるハラスメント対策に、ぜひご活用ください！

### 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）

「ハラスメントで困った」  
悩んでいる方

「ハラスメントって言われた！」  
管理職の方

「社内でハラスメント発生！」  
人事担当の方

### その他のハラスメントを知る

カスタマーハラスメント

就活ハラスメント

# 業種別カスタマーハラスメント対策マニュアルの策定手順例

## 業種別カスタマーハラスメント対策マニュアルの策定手順例

令和7年3月

令和6年度「総合的ハラスメント防止対策事業」では、カスタマーハラスメント対策に关心を持つ業界団体等が、業界共通の対応方針等を策定・発信するまでの取組支援について、スーパーマーケット業界を対象にモデル事業として実施しました。今後、他の業界が同様に業種別の対策マニュアルを策定する際の参考とすべく、今年度の事業の経験や成果を基に、下記のとおり策定手順の一例を示すこととします。

各業界・業種において、これも参考にしつつ、また各業界・業種の特徴や実態を踏まえ、効果的な対策マニュアルの策定等が進むことが期待されます。

### <策定手順例>

#### ● 検討委員会の立ち上げ、検討の着手

- 業界団体を中心に、労働組合や有識者等の参画を得て、検討委員会を立ち上げる。  
※ 業界団体が複数ある場合には、できるだけ多くの団体の参画を得ることが望ましい。
- 検討委員会にて、業界内の既存の取組を把握するとともに、今後の検討方針や策定スケジュールを検討する。

#### ● 実態把握のための企業アンケート調査の実施

- カスタマーハラスメントの被害実態、各社における対策の実施状況等について業界団体等の傘下の企業へのアンケート調査を実施する。  
※ アンケート調査の項目は、厚生労働省のカスタマーハラスメントに係る調査結果や、今年度事業での調査結果も参考にしつつ、検討委員会で検討する。

#### ● 実態把握のための企業ヒアリングの実施

- アンケート調査の結果も踏まえ、企業における対策の実施状況の詳細について、取組を実施している企業からのヒアリングを実施する。ヒアリングを通じて、企業の有効な対策事例を把握する。

#### ● 対策マニュアルの検討・執筆

- アンケート調査の結果や、ヒアリングの結果を取りまとめつつ、下記の対策マニュアルの構成例も参考に、対策マニュアルの検討・執筆を行う。  
※ 業界固有ではない一般的な項目の執筆にあたっては、厚生労働省が策定した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が参考となる。
- 業界で足並みを揃えた対策を進めるため、業界共通の対応方針を検討・策定する。

#### 【対策マニュアルの構成例】

- ・カスタマーハラスメントに取り組む意義
- ・カスタマーハラスメントとは、判断基準
- ・業界内のカスタマーハラスメントの実態（アンケート調査結果から）
- ・業界共通の対応方針
- ・業界で発生している代表的なカスタマーハラスメントの行為・類型
- ・具体的な対策・企業事例（ヒアリング結果から）
- ・参考情報

#### ● マニュアルの公表・周知

- 対策マニュアルや、業界共通の対応方針について、業界の取組として対外的に公表する。
- 対策マニュアルや、業界共通の対応方針について、業界団体等の傘下企業に周知し、これらの活用を図る。その際、業界共通のポスターを作成することも考えられる。  
※ 一方で、厚生労働省が作成したカスタマーハラスメント対策に係るポスターの活用也可能。
- 対策マニュアルの内容やカスタマーハラスメントに対応するための取組方法等について、研修を実施する。

### <参考資料・情報>

- ・業種別カスタマーハラスメント対策企業マニュアル・ポスター・研修動画  
URL [https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/customer\\_hara\\_index/customer\\_hara\\_industry](https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/customer_hara_index/customer_hara_industry)
- ・カスタマーハラスメント対策企業マニュアル  
URL [https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/pdf/cusuhara\\_manual.pdf](https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/pdf/cusuhara_manual.pdf)
- ・あかるい職場応援団  
URL <https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>