厚生労働省
埼玉労働局

Press Release

埼玉労働局発表
令和８年10月30日

【照会先】
埼玉労働局雇用環境・均等部指導課
課長　武田昌代
雇用環境改善・均等推進指導官　阿部翔太朗
（代表電話）048(600)6269

報道関係者　各位

12月は「職場のハラスメント対策強化月間」です

－県内企業のハラスメント対策を支援します－

令和８年10月１日から、改正労働施策総合推進法及び改正男女雇用機会均等法の施行により、カスタマーハラスメント対策、求職者等へのセクシュアルハラスメント対策が事業主の義務となっています。（別紙１）

これに先立ち令和８年７月１日から埼玉県カスタマーハラスメント防止条例が施行されております。（別紙２）

埼玉労働局、埼玉県、県内労使団体で構成する埼玉県公労使会議（※）では、12月を「職場のハラスメント対策強化月間」と定め、これら法改正および条例の周知を行うとともに、ハラスメントのない職場づくりを推進するため、埼玉労働局内に特別相談窓口を開設するほか、勤労者向け労働セミナーの実施、事業者向け労働セミナーの実施およびセミナー後の個別相談会等を行います。（別紙３）

※埼玉県公労使会議
行政機関、労働団体、経済団体の代表者が雇用・労働の課題に対する認識を共有しながら、効果的な解決策を検討するために設置している会議です。

埼玉県公労使会議

〈構成機関・団体〉
埼玉労働局、埼玉県、連合埼玉、(一社)埼玉県経営者協会、(一社)埼玉県商工会議所連合会、埼玉県商工会連合会、埼玉県中小企業団体中央会、(一社)埼玉中小企業家同友会、埼玉経済同友会

■実施概要

１　職場のハラスメント対策強化月間　特別相談窓口

【期間】令和8年12月1日（火）～ 12月28日（月）9:00～17:00
（土・日曜日、祝日、年末年始除く）
【窓口】埼玉労働局雇用環境・均等部　総合労働相談コーナー
電話048－600-6262
※来局相談も可能（さいたま市中央区新都心11-2 ﾗﾝﾄﾞ・ｱｸｼｽ・ﾀﾜｰ16階）

２ セミナー

◆ 勤労者向け労働セミナー

「働きやすい職場の作り方
～ハラスメントを予防し、気持ちよく働くために～」

【日時】令和8年12月9日（水）18:30～20:00
【場所】北本市文化センター　第1・2会議室
【講師】特定社会保険労務士・シニア産業カウンセラー・公認心理士
吉田　仁 氏

◆ 事業者向け労働セミナー

①「職場におけるハラスメント対策セミナー
～尊厳ある職場づくりと組織のレジリエンス向上～」

【日時】令和8年12月16日（水）14:00～16:00
【場所】大宮ソニックシティビル棟　9階　906会議室
【内容】・法制度説明：埼玉労働局雇用環境・均等部
・講義講師：特定社会保険労務士　小田　啓子 氏
・個別相談会（事前予約制・先着順）

②「職場のハラスメント対策
～誰もが安心して気持ちよく働ける職場づくりのために～」

【日時】オンデマンド配信中
【講師】公認心理師・シニア産業カウンセラー　綾部　和幸 氏

③「事業者が知っておくべき 埼玉県カスタマーハラスメント防止条例」

【日時】オンデマンド配信中
【講師】特定社会保険労務士・行政書士　佐野　勉 氏

※本月間以外の期間もハラスメント等に関するご相談に対応しています。
【相談窓口】
埼玉労働局　雇用環境・均等部指導課
■パワハラ（いじめ嫌がらせ）でお悩みの方　⇒　電話 048-600-6262
■セクハラ・マタハラ・カスハラ等でお悩みの方　⇒　電話 048-600-6269
■企業のハラスメント対策についてのお問合せ　⇒　同上
埼玉県カスタマーハラスメント相談窓口　⇒　電話 048-831-8000
メール相談⇒　saitamakasuhara@sp-network.co.jp

添付資料
資料 NO1　「令和８年度埼玉県労働セミナー」
資料 NO2　「職場におけるハラスメント対策セミナー」
資料 NO3　「事業者が知っておくべき埼玉県カスタマーハラスメント防止条例」
資料 NO4　「令和８年 10 月１日から、カスタマーハラスメント対策、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した！」

別紙１

令和8年10月1日からハラスメント対策が強化されました！

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で対応させない、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対策の義務化【改正男女雇用機会均等法・指針の内容】

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、**ＳＮＳ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ＳＮＳ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

お問い合わせ先 **お近くの都道府県労働局 雇用環境・均等部（室）** 受付時間8時30分～17時15分（土・日・祝日・年末年始を除く）

彩の国 埼玉県

別紙２

令和8年
7月1日から

埼玉県で
カスタマーハラスメント防止条例施行



カスタマーハラスメントとは？

埼玉県カスタマーハラスメント防止条例では、
次の3つの要件を全て満たすものを
カスタマーハラスメントとして定義しています。

1. 顧客等からの言動であること
2. 就業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であること
3. 就業者の就業環境が害されること



無理な要求や商品・サービスと関係のない要求



精神的な攻撃



身体的な攻撃



継続的・執拗な言動

※記載した例は一例です。また、苦情のすべてがカスハラに該当するわけではありません。正当な申入れが妨げられることがないよう配慮しましょう。

ポータルサイトはこちら！

思いやりから、はじまる関係
カスハラのない埼玉県へ

カスタマーハラスメントを防止し、互いに尊重し合える社会へ



問い合わせ 埼玉県産業労働部 雇用・人材戦略課 TEL:048-830-4518 FAX:048-830-4821

埼玉県マスコット
「コバトン・さいたまっち」
SAITAMA

埼玉県は、顧客と就業者が対等な立場で互いを尊重し合い、
社会全体でカスタマーハラスメント（カスハラ）を防ぐことを理念とする
カスタマーハラスメント防止条例を制定しました。
事業者は、カスハラの防止のための取組を進め、
就業者にとって安全・安心な職場環境を実現させていきましょう。

事業者の責務

❶就業者がカスハラについて関心を深め、顧客等の立場のときにカスハラを行わないよう、研修などを実施しましょう。
❷カスハラの相談窓口を設置し、就業者からの相談に応じましょう。
❸特に悪質なカスハラがあった場合の対処方針を定め、就業者に周知しましょう。
❹カスハラが発生したときは、速やかに事実関係を確認した上で、被害者に代わって管理監督者が対応するなどのケアとともに、再発防止のための対応を行いましょう。
❺カスハラ防止への取組姿勢を示す**基本方針**を作成し、公表しましょう。



基本方針に加えて、対応方法等を記載したマニュアルを定めることが望ましいです。
基本方針の「ひな形」や基本方針・対応マニュアルの作成の参考となる「手引き」を公表していますので、ぜひご活用ください!
URL● https://www.pref.saitama.lg.jp/customerharassment-boushitaisaku/index.html

❻事業者間の取引の中で、取引先からカスハラ防止のための協力を求められた場合は協力しましょう。
❼県が実施するカスハラ防止対策に協力しましょう。

事業者団体の責務



業種や業態によってカスハラの性質や対応方法は異なるため業界特有の事情や背景を踏まえつつ、構成員である事業者（構成事業者）を支援しましょう

❶構成事業者が行うカスハラ防止の取組に、必要な助言、協力、支援をしましょう。
❷事業分野におけるカスハラ防止への取組姿勢を示す基本方針を作成しましょう。
❸構成事業者間でカスハラ防止の取組のために必要な情報や、優良な事例を共有できるようにしましょう。
❹県が実施するカスハラ防止対策に協力しましょう。

就業者の責務

❶カスハラに関する問題への関心と理解を深めましょう。
❷事業者が行うカスハラ防止の取組に協力しましょう。
❸事業者がカスハラ防止への取組姿勢を示す基本方針を作成した場合は、その基本方針を守りましょう。
❹カスハラの発生を防止するため、相手の立場に立った言動を意識し、伝え方の工夫などを行いましょう。その上で、無理な要求等には毅然と対応しましょう。

顧客等の責務

❶カスハラに対する関心と理解を深めましょう。
❷就業者に接するときは対等な立場であることを認識し、相手を思いやりましょう。
❸県が実施するカスハラ防止対策に協力しましょう。

県では、社会全体でカスハラ防止に向けて取り組めるよう、以下の取組を行います。

県の取組

❶事業者、事業者団体の基本方針作成等を支援するコンサルタントの派遣
❷顧客等、事業者、事業者団体及び就業者、それぞれを対象とした防止対策セミナーの実施
❸防止対策に関する啓発活動の実施（ポータルサイトやリーフレットによる啓発）
❹カスハラに関する総合相談窓口の設置
❺カスハラ防止への優良な取組を実施した事業者、事業者団体の表彰

別紙３

12月は 職場のハラスメント対策強化月間です
～県内企業のハラスメント対策を支援します！～

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も義務化！
休職者・離職者の減少に向け、従業員が安心して働くことのできる環境づくりに取り組みましょう。

ハラスメント防止対策は企業の義務です！

＜事業主が雇用管理上講ずべきハラスメント防止措置(カスタマーハラスメントの例)＞

■事業主の方針の明確化及びその周知・啓発　■相談体制の整備　■事後の迅速かつ適切な対応　■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　■プライバシー保護、不利益取扱いの禁止

ハラスメント防止対策の情報はこちら

セミナー

セミナーの詳細・お申込はこちらへ



埼玉県マスコット「さいたまっち＆コバトン」

勤労者向け労働セミナー



働きやすい職場の作り方
～ハラスメントを予防し、気持ちよく働くために～

特定社会保険労務士・シニア産業カウンセラー・公認心理士　吉田　仁　氏

日時：12月9日(水)18:30～20:00　会場：北本市文化センター第1・2会議室

事業者向け労働セミナー



職場におけるハラスメント対策セミナー
～尊厳ある職場づくりと組織のレジリエンス向上～

特定社会保険労務士　小田　啓子 氏

日時：12月16日(水)14:00～16:00　会場：大宮ソニックシティビル棟　9階　906会議室

※埼玉労働局より、ハラスメントに関する法制度説明を実施

※セミナー終了後にハラスメント対策に関する個別相談会を実施(セミナー参加者限定、事前申込要)



職場のハラスメント対策
～誰もが安心して気持ちよく働ける職場づくりのために～

公認心理師・シニア産業カウンセラー　綾部　和幸　氏

オンデマンド配信(配信中)



事業者が知っておくべき　埼玉県カスタマーハラスメント防止条例

特定社会保険労務士・行政書士　佐野　勉 氏

オンデマンド配信(配信中)

職場のハラスメント対策強化月間 特別相談窓口

－12月1日(火)～12月28日(月)－

埼玉労働局雇用環境・均等部　総合労働相談コーナー　　パワハラ、セクハラなどご相談ください

☎048－600－6262(9:00～17:00　土・日曜日、祝日、年末年始除く)

来局も可能です(さいたま市中央区新都心11－2　ランド・アクシス・タワー16階)

埼玉県公労使会議

埼玉労働局　埼玉県　連合埼玉　(一社)埼玉県経営者協会
(一社)埼玉県商工会議所連合会　埼玉県商工会連合会
埼玉県中小企業団体中央会　(一社)埼玉中小企業家同友会
埼玉経済同友会

【本強化月間に関するお問合せ先】
埼玉県雇用・人材戦略課
048-830-4518
a3960-09@pref.saitama.lg.jp

資料１

セミナーを受講された方には、受講証明書を発行します！

受講無料

令和８年度 埼玉県労働セミナー



埼玉県マスコット
「コバトン」「さいたまっち」

草加会場

心が折れない働き方
～ストレス社会をしなやかに生きる心理学～

人が心のバランスを崩してしまう一番の原因は「孤立」、健康を維持・向上していくために最も大切なのが「コミュニケーション」です。
自分や身近な人間関係について肯定的に見つめ直し、良い循環を生み出すために、ストレスを溜め込まない効果的な対処方法やコミュニケーションを身に着けましょう。
本セミナーではご自身の心を守りながら働き、しなやかに生きていくヒントやコツについて専門家がお伝えします。

日時 令和８年 **１１月２０日（金）**
18時30分～20時00分（開場 18時）

会場 **草加市立勤労福祉会館**
視聴覚室

定員 ５０名（申込順）
※事前申込制（申込方法は裏面）

対象 主に**勤労者**
その他関心のある方

講師 ビヨンドザボーダー株式会社代表
精神保健福祉士・社会福祉士



あんどう　わたる
安藤　亘　氏

▼講師紹介ムービー

講師プロフィール
所沢市職員こころの健康相談の相談員、朝霞市精神保健福祉相談の相談員としてメンタルヘルスに関する数多くの相談を受けるとともに、社会福祉士・精神保健福祉士事務所「さぽーとステーション」の代表として、メンタルヘルスに関する様々な講演会や研修会の企画・運営及び講師を務めている。

主催　彩の国　埼玉県　草加市

北本会場

働きやすい職場の作り方
～ハラスメントを予防し、気持ちよく働くために～

誰もが安心して気持ちよく働くためには、お互いを思いやり、尊重することが大切です。
しかし、何気ない言動が相手を傷つけたり、意図せずにハラスメントと受け取られてしまうことがあります。
本セミナーでは、ハラスメントについての基本的な知識をはじめ、予防のポイントや適切な対応方法についてわかりやすく解説します。
一人ひとりが安心して能力を発揮できる、働きやすい職場づくりのヒントを専門家がお伝えします。

日時 令和８年 **１２月９日（水）**
18時30分～20時00分（開場 18時）

会場 **北本市文化センター**
第１・２会議室

定員 ５０名（申込順）
※事前申込制（申込方法は裏面）

対象 主に**勤労者**
その他関心のある方

講師 特定社会保険労務士・
シニア産業カウンセラー・公認心理士



よしだ　ひとし
吉田　仁　氏

講師プロフィール
民間企業の人事、営業部門等で約20年勤務。現在、埼玉産業保健総合支援センター促進員及び民間ＥＡＰ会社のカウンセラー、特定社会保険労務士として個人ならびに組織のハラスメント、メンタルヘルス関係の相談等に応じている。

主催　彩の国　埼玉県　北本市

申込方法

このチラシの二次元コード、埼玉県ホームページ、電話・FAX、いずれかの方法でお申込みいただけます。

〇埼玉県ホームページ

埼玉県 労働セミナー　検 索

〇電話・FAX

県または各市にお申し込みください。※県と市、どちらかだけのご連絡でお申込みいただけます。

◆【草加・北本会場】埼玉県 雇用・人材戦略課　電話 048-830-4518　FAX 048-830-4821

◆【草加会場】　草加市くらし安全課　電話 048-941-6111　FAX 048-941-6157

◆【北本会場】　北本市産業観光課　電話 048-594-5530　FAX 048-592-5997

【ご参加にあたってのお願い】 発熱など風邪の諸症状のある方、体調不良の方の参加はご遠慮ください。

各会場のご案内

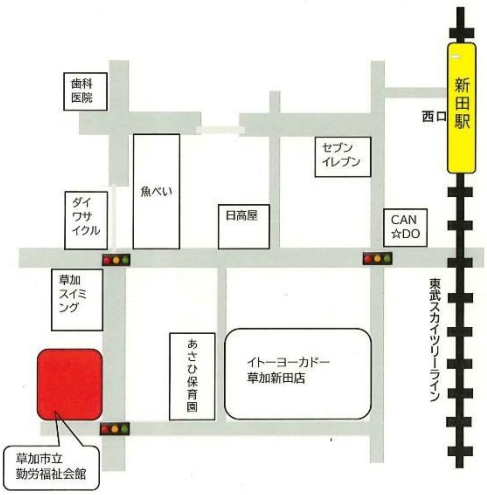
▼草加会場お申込み

<草加会場>

草加市立勤労福祉会館　視聴覚室

◆草加市旭町６－１３－２０

◆東武スカイツリーライン 新田駅西口より徒歩７分



▼北本会場お申込み

<北本会場>

北本市文化センター　第１・２会議室

◆北本市本町１－２－１

◆上野東京ライン　北本駅西口より徒歩約１０分



令和８年度埼玉県労働セミナー　FAX用申込書

ふりがな		区分 （〇で囲む）	・勤労者　・事業者、人事担当者 ・就活中　・その他
お 名 前			
お住まい	市・町・村	電話番号	
E-Mail		備考欄	
参加希望日 （希望日にチェックしてください）	【草加会場】 □ １１月２０日（金） FAX　埼玉県（048-830-4821）又は 草加市（048-941-6157）	【北本会場】 □ １２月９日（水） FAX　埼玉県（048-830-4821）又は 北本市（048-592-5997）	

※ 御記入いただいた個人情報は、当セミナーの実施に関すること以外には使用しません。

※ 感染症の状況、その他天候災害等により、開催を中止する場合には、主催者から御連絡いたします。

12月は職場のハラスメント対策強化月間です

【事業者、人事担当者向け】

資料2

職場における ハラスメント対策セミナー

～尊厳ある職場づくりと組織のレジリエンス向上～

参加無料

対 面 開 催 （大宮ソニックシティ）

令和8年10月1日からカスタマーハラスメント、求職者等へのセクシュアルハラスメントといった**新たなハラスメントへの対策が事業主の法的義務となりました。**

ハラスメントは従業員の尊厳を傷つけるだけではなく、生産性の低下や人材流出にもつながります。

本セミナーでは、最新の制度動向を踏まえ、ハラスメント予防策や発生時の適切な対応方法についてわかりやすくお伝えします。

セミナー後には**ハラスメントに関する個別相談会（先着5組）**を実施しますので、ぜひご参加ください。

日　　時	12月16日（水） 14時00分～16時00分（受付開始 13時30分）
会　　場	ソニックシティビル棟 9階 906会議室 さいたま市大宮区桜木町1－7－5（JR大宮駅西口から徒歩約3分）
申込方法	二次元コードからお申込みください！ ▼お申込みはこちら！
定　　員	40名（申込順）
講　　師	特定社会保険労務士 小田 啓子 氏



講師プロフィール

民間企業の総務・人事部門の勤務を経て社労士事務所を開業。
現在、企業の顧問社労士として活動するほか、複数の団体の相談窓口のアドバイザーとして、職場環境の改善や労務トラブルの相談などに対応している。

お問合せ先

埼玉県　雇用・人材戦略課　働き方改革推進担当
☎ 048-830-4518
✉ a3960-09@pref.saitama.lg.jp

彩の国 埼玉県

厚生労働省 埼玉労働局

公益財団法人
埼玉県産業文化センター

プログラム

1　埼玉労働局による法制度説明

2　講義

・ 効果的なハラスメントの発生予防策
・ ハラスメント発生時の対応方法

セミナー終了後、個別相談会を開催します！

パワハラ、セクハラ、マタハラ、カスハラ等の**ハラスメントに関するお悩み**について、埼玉労働局の相談員が対応します！
セミナー申込フォームからお申込みください。
※**先着5組**とさせていただきます。

▼お申込みはこちら！

埼玉県ホームページ「埼玉県労働セミナー」からもお申込みいただけます。

埼玉県　労働セミナー　検索

お知らせ

動画配信

埼玉県公式YouTubeチャンネルで
「職場のハラスメント対策セミナー」の動画を配信中です！

ハラスメント防止の基礎知識、コミュニケーションの工夫と改善などを専門家が解説しています。こちらもぜひご覧ください！

① 前半

② 後半



講 師
公認心理師・
シニア産業カウンセラー
綾部　和幸　氏

〇講師プロフィール
産業労働領域の心理支援専門家として、様々な職場において働く人のメンタルヘルス支援（カウンセリング・教育研修など）に取り組んでいる。

資料３

埼玉県労働セミナー

動画配信

埼玉県公式
YouTubeチャンネルで
一般公開（無料）

事業者が知っておくべき
埼玉県カスタマーハラスメント防止条例

講義内容

- カスハラ防止条例の解説
- カスハラ防止対策で事業者が準備すべきこと
- カスハラ防止対策実務対応と好事例の紹介
- 基本方針・対応マニュアル作成のための手引きの解説

埼玉県はカスタマーハラスメントを防止し、顧客と働く人が相互に尊重し合える社会の実現を目指して、「カスタマーハラスメント防止条例」を制定しました。

県条例と同時期の施行となる、国の改正労働施策総合推進法でも、事業者には就業者からの相談体制の整備をはじめとした対応が求められます。

本セミナーでは、社会保険労務士が県条例について、改正法との違いに触れながら解説するとともに、具体的な対応事例を紹介します。

配信開始

令和８年 ４月２８日（火）～

※配信終了予定は未定です

講　師

特定社会保険労務士
行政書士　**佐野　勉　氏**



＜プロフィール＞

埼玉県社会保険労務士会 浦和支部所属
早稲田大学卒業後、信託銀行にて受託者責任のもと金融業務に従事。
その後、社会保険労務士・行政書士として独立。
現在は、就業規則・人事評価制度・労務ガバナンスの設計を通じて、「人に依存しない組織づくり」を支援。中小企業・医療機関を中心に、労務トラブルの予防から制度設計、助成金活用、許認可対応まで一貫した支援を行っている。

7月1日施行
カスハラ防止
条例の詳細は
こちら→

彩の国 埼玉県



埼玉県マスコット
コバトン＆さいたまっち

どなたでもご視聴いただけます

事業者が知っておくべき
埼玉県カスタマーハラスメント防止条例

- **カスハラ防止条例の解説**
- **カスハラ防止対策で事業者が準備すべきこと**
- **カスハラ防止対策実務対応と好事例の紹介**
- **基本方針・対応マニュアル作成のための手引きの解説**

埼玉県 労働セミナー　検 索

ご視聴は【二次元コード】 または「埼玉県 労働セミナー」で検索！

①カスハラ防止条例の概要と国法との違い
https://youtu.be/za9RQu5UXYA

②カスハラの具体例と取組事例
https://youtu.be/XH9XxZINDXM

③基本方針・対応マニュアル作成のための手引きの解説とまとめ
https://youtu.be/cgRocXme1Xo

注意事項

- 通信環境の契約内容によっては、別途通信料が自己負担として発生します。
- 視聴後の質問等は受け付けておりません。
- テキストや条例の指針、手引きなどは県HPをご確認ください。
- 当セミナーは受講証明書を発行いたしません。

お問合せ先

埼玉県 産業労働部 雇用・人材戦略課
TEL 048-830-4518　FAX 048-830-4821
Mail a3960-09@pref.saitama.lg.jp

さいたま市　川越市　熊谷市　所沢市　加須市　東松山市　春日部市
狭山市　羽生市　深谷市　上尾市　草加市　蕨市　戸田市
志木市　和光市　桶川市　久喜市　北本市　八潮市　三郷市
富士見市　幸手市　伊奈町　三芳町　寄居町

彩の国 埼玉県

資料４

令和8年10月1日から、カスタマーハラスメント対策、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した！

事業主の皆さまは、改正法や指針の内容に沿った対策を実施してください。

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から③までの要素を全て満たすもの。**

※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。

※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ありません。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りません。

【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（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む）

（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、典型的な例としては以下のものがあります。

【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）

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。

「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。

【③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、労働者の就業環境が不快なものとなったため、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。

カスタマーハラスメントの防止のために講ずべき措置（義務）

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で対応させない、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適正に行う
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。

以下の事項に努めることが、事業主・労働者の責務です

【事業主の責務】

- カスタマーハラスメントを行ってはならないことその他カスタマーハラスメントに起因する問題（以下「カスタマーハラスメント問題」という。）に対する労働者の関心と理解を深めること
- 労働者が他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をすること
- 事業主自身がカスタマーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うこと

【労働者の責務】

- カスタマーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うこと
- 事業主の講ずる雇用管理上の措置に協力すること

他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力

事業主は、カスタマーハラスメントに関し、他の事業主から、事実関係の確認等の雇用管理上の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、**これに応ずるよう努めなければなりません**。

- ◆ 協力を求められたことを理由として、他の事業主に対し、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。
- ◆ 事実関係の確認等に協力した労働者に対して、解雇その他不利益な取扱いを行わない旨を定め、労働者に周知・啓発することが望ましいです。
- ◆ 事実が確認できた場合は、事業主は、就業規則等に基づき、行為者に対して必要な懲戒その他の措置を講ずることが望ましいです。

カスタマーハラスメントを防止するための望ましい取組

事業主は、カスタマーハラスメントを防止するため、次の取組を行うことが**望ましい**です。

- ◆ 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の取組
  - ・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の研修等
  - ・労働者が顧客等への理解を深めるための必要な取組
- ◆ 労働者や労働組合等の参画を得つつ、雇用管理上の措置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
- ◆ 業種・業態等の状況に応じた必要な取組を進めること
- ◆ 他の事業主が雇用する労働者に対し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示すこと

自らの雇用する労働者以外の者に対する顧客等の言動に関し行うことが望ましい取組

- ◆ 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、職場における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、個人事業主等）に対す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と考えられる相談があった場合には、雇用管理上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

※例えば、小売店において、商品のメーカーに雇用されている労働者（当該小売店に雇用されている労働者ではない）が商品販売のために勤務している場合などが該当します。

求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策の義務化

【改正男女雇用機会均等法・指針の内容】

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、**ＳＮＳ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

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、それぞれ以下が含まれます。

「性的な内容の発言」

- ・ 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

「性的な行動」

- ・ 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
- ・ 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

○ 求職者等に対するセクシュアルハラスメントは、男性も女性も、加害者にも被害者にもなり得る問題です。
異性に対するものだけではなく、同性に対するものも該当します。

○ また、求職者等に対するセクシュアルハラスメントは、相手の性的指向（※１）又はジェンダーアイデンティティ（※２）にかかわらず、該当することがあり得ます。

（※１）恋愛又は性愛がいずれの性別を対象とするか／（※２）自己の性別についての認識

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ＳＮＳ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

※　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。

◆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

以下の事項に努めることが、事業主・労働者の責務です

【事業主の責務】

- 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ことその他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（以下「求職者等に対するセクシュアルハラスメント問題」という。）に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めること
- その雇用する労働者が求職者等に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をすること
- 事業主自身が求職者等に対するセクシュアルハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うこと

【労働者の責務】

- 求職者等に対するセクシュアルハラスメント問題に対する関心と理解を深め、求職者等に対する言動に必要な注意を払うこと
- 事業主の講ずる雇用管理上の措置に協力すること

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の望ましい取組

事業主は、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、次の取組を行うことが**望ましい**です。

- ◆ 大学等のキャリアセンター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、連携し、適切な対応を行うこと
- ◆ 求職者等から、インターンシップの際など、顧客等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、求職者等に対するセクシュアルハラスメントの防止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

求職者等に対するパワーハラスメントに類する行為等に関し行うことが望ましい取組

求職者等に対するパワーハラスメントに類する行為等に関する望ましい取組

- ◆ 事業主及び労働者の責務の趣旨に関連し、求職者等に対するパワーハラスメントに類する行為等（※）について、労働者による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

  （※）求職者等に対するパワーハラスメントに類する行為、求職者等に対する妊娠、出産等に関するハラスメントに類する行為、求職者等に対する育児休業等に関するハラスメントに類する行為

- ◆ 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の明確化等を行う際に、求職者等に対するパワーハラスメントに類する行為等についても、同様の方針を併せて示すこと

- ◆ 求職者等から、求職者等に対するパワーハラスメントに類する行為等に関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、求職者等に対するセクシュアルハラスメントの防止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

求職者等に対するカスタマーハラスメントに類する行為に関する望ましい取組

- ◆ 求職者等から、顧客等による求職者等に対す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、その内容を踏まえて、求職者等に対するセクシュアルハラスメントの防止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

お問い合わせはこちら

埼玉労働局　雇用環境・均等部　指導課

048-600-6269

受付時間８時30分～17時15分（土・日・祝日・年末年始を除く）