

# カスタマーハラスメント対策の義務化等 労働施策総合推進法等の改正

令和8年2月25日

栃木労働局 雇用環境・均等室

## 1 労働施策総合推進法等の改正

～カスタマーハラスメント～

- ①改正の背景
- ②改正の概要

## 2 労働施策総合推進法等の改正

～就職活動セクシュアルハラスメント～

- ①改正の背景
- ②改正の概要

## 3 参考情報

- 情報サイト 等

# 1 労働施策総合推進法等の改正

～カスタマーハラスメント～

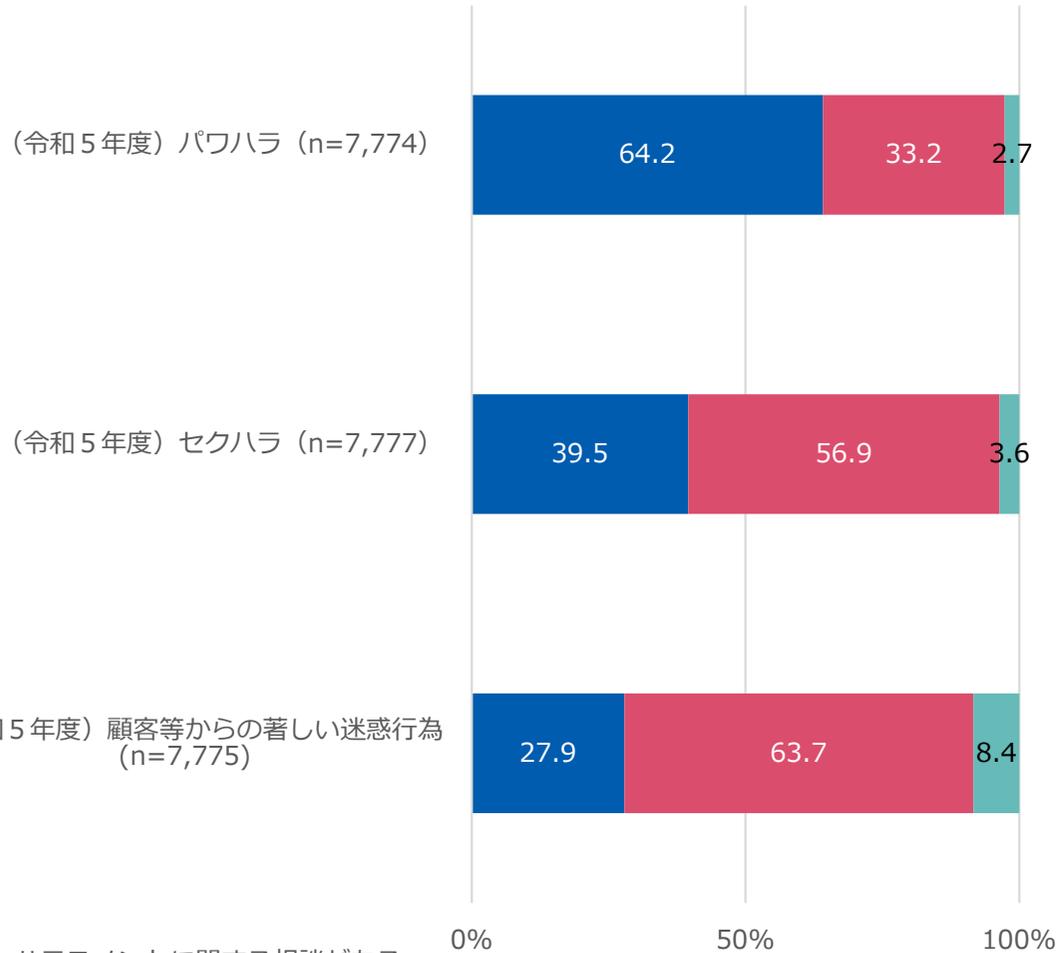
①改正の背景

③改正の概要

# ① 改正の背景 ハラスメントの発生状況（企業調査）

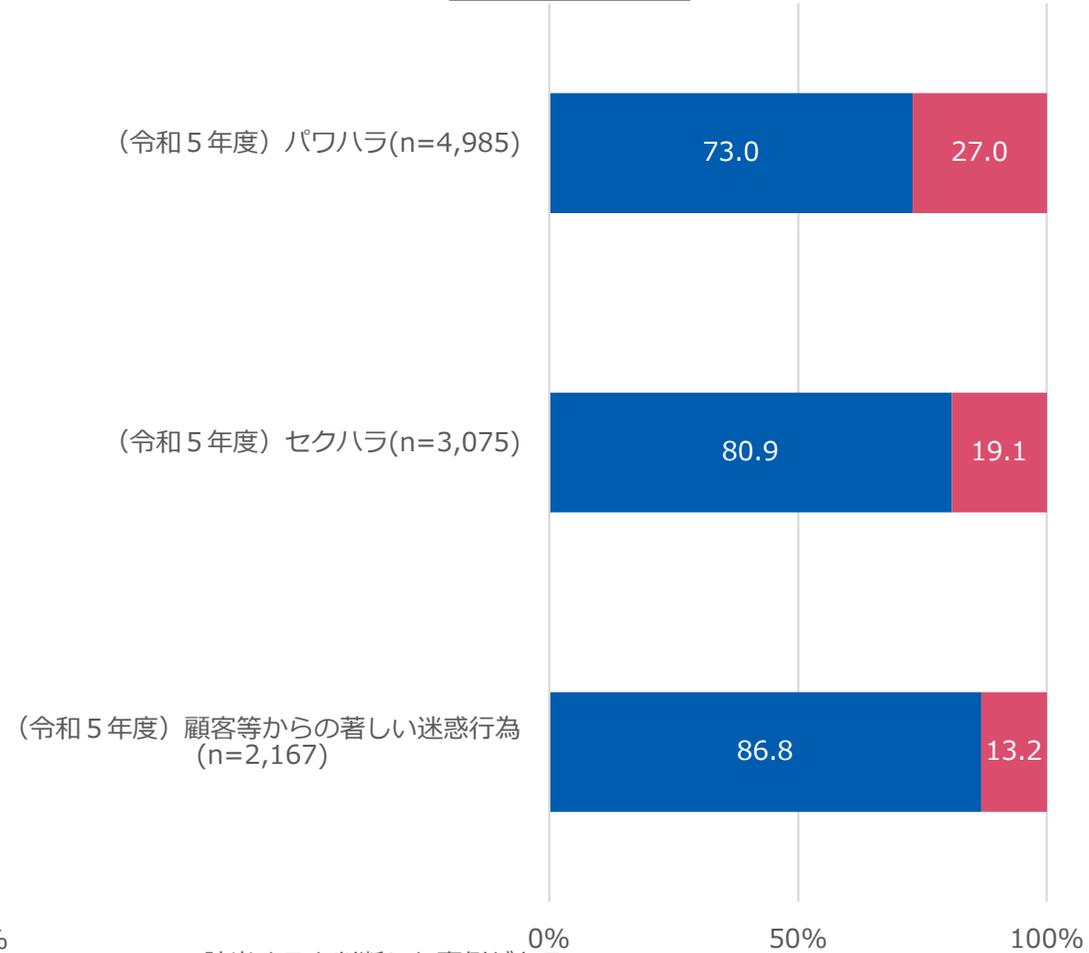
- 過去3年間に相談があったと回答した企業割合については、
  - ・ パワハラは64.2%、セクハラは39.5%、顧客等からの著しい迷惑行為は27.9%である。
- 過去3年間に相談があった事例のうち、企業がハラスメントに該当すると判断した事例の有無については、
  - ・ パワハラは73.0%、セクハラは80.9%、顧客等からの著しい迷惑行為は86.8%である。

相談の有無



■ ハラスメントに関する相談がある  
 ■ ハラスメントに関する相談はない  
 ■ ハラスメントに関する相談の有無を把握していない

該当事例の有無



■ 該当すると判断した事例がある  
 ■ 該当すると判断した事例はない

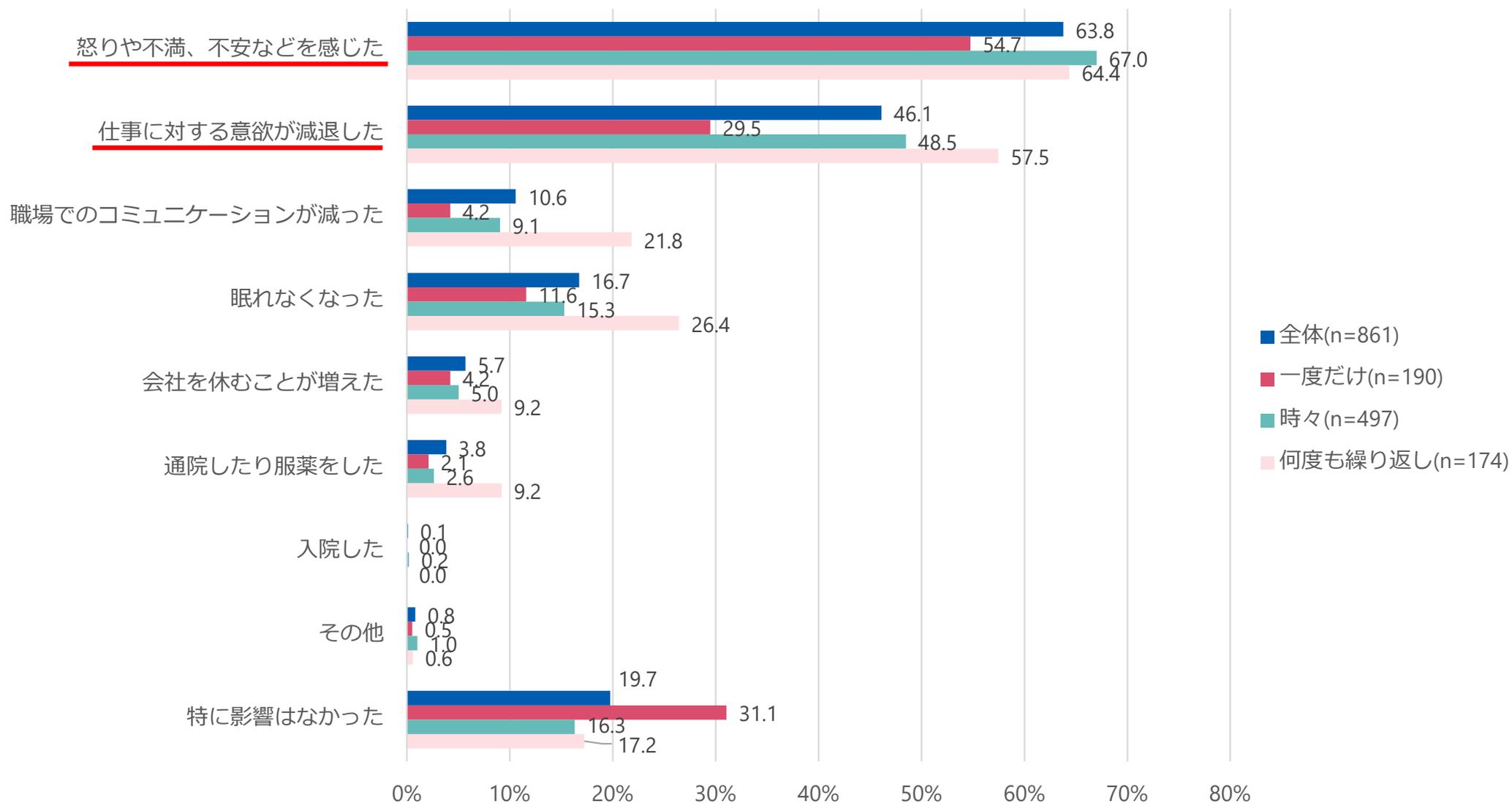
※対象：調査に回答した全ての企業（無回答、無効回答を除く）  
 (資料出所) 厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」(令和5年度)

※調査対象：過去3年間に各ハラスメントまたは不利益取り扱いに関する相談を取り扱ったと回答した企業（無回答、無効回答を除く）

# 顧客等からの著しい迷惑行為を受けた労働者の心身への影響

- 顧客等からの著しい迷惑行為を受けた労働者のうち、「怒りや不満、不安などを感じた」者は63.8%、「仕事に対する意欲が減退した」者は46.1%となっている。

顧客等からの著しい迷惑行為を受けたことによる心身への影響（経験頻度別）

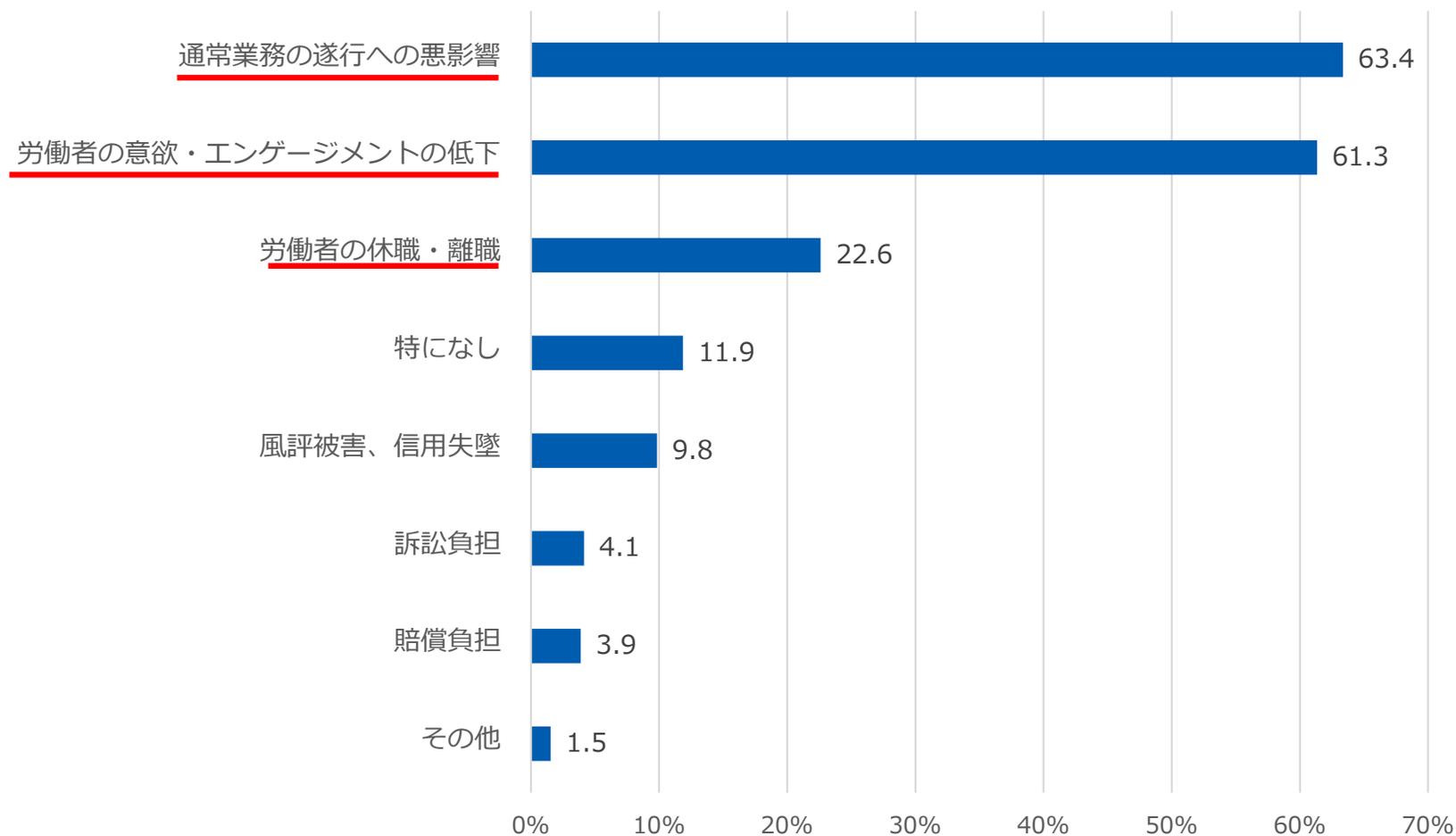


※調査対象：顧客等からの著しい迷惑行為を受けたと回答した者(n=861)  
 (資料出所) 厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」(令和5年度)

# 顧客等からの著しい迷惑行為で企業が被った損害や被害

- 顧客等からの著しい迷惑行為で企業が被った損害や被害の主な内容は、「通常業務の遂行への悪影響」（63.4%）、「労働者の意欲・エンゲージメントの低下」（61.3%）、「労働者の休職・離職」（22.6%）である。

## 過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為で企業が被った損害や被害



※調査対象：過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為に該当すると判断した事案があった企業（無回答・無効回答を除く）（n=1,880）

（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

# ＜参考＞ 現行のハラスメント法制

	雇用管理上の措置義務	法制化した年
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。	平成9年改正： 事業主の配慮義務 ↓ 平成18年改正： 事業主の措置義務
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 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。	平成28年改正： 事業主の措置義務
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。	平成28年改正： 事業主の措置義務
パワーハラスメント	○ 労働施策総合推進法 第30条の2 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つて、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。	令和元年改正： 事業主の措置義務

カスタマーハラスメント：法律上の義務なし。指針において、事業主が行うことが望ましい取組として位置付け。

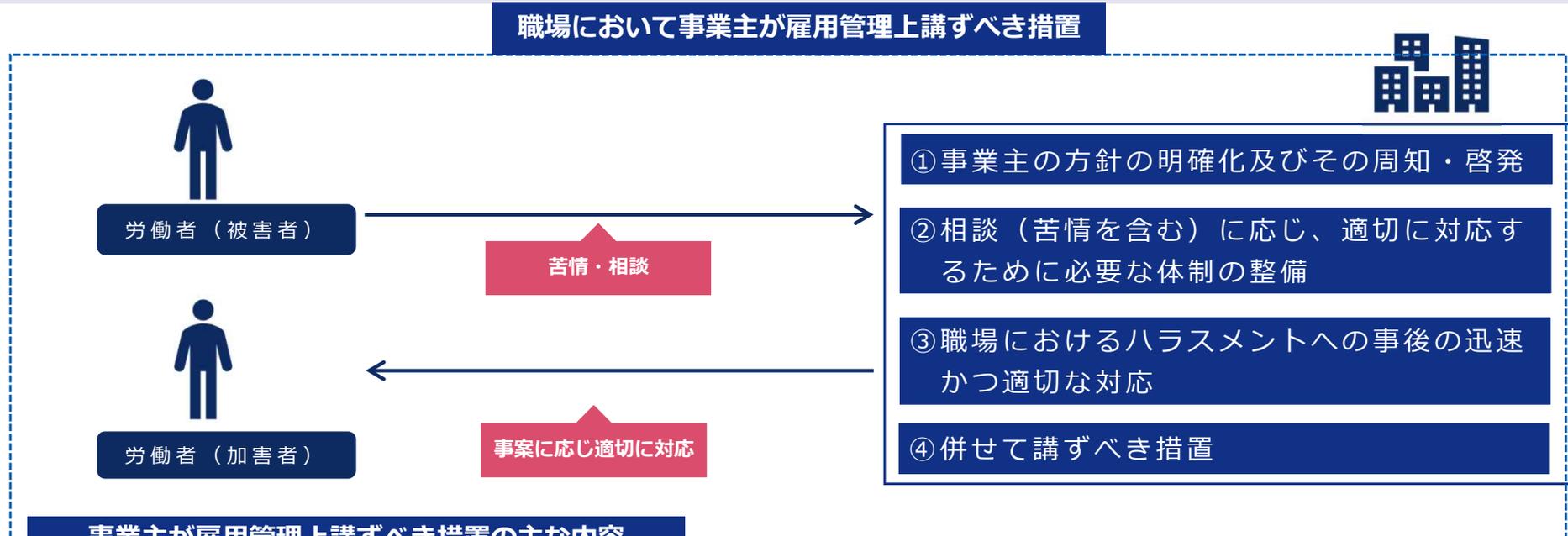
就活等セクシュアルハラスメント：法律上の義務なし。指針において、事業主が行うことが望ましい取組として位置付け。

法制化

※ カスタマーハラスメント（労働施策総合推進法）、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）についても、令和7年6月の改正により、事業主に雇用管理上の措置を義務付け。（施行日は法律の公布の日から起算して1年6ヶ月以内で政令で定める日）

# < 現行 > 職場におけるハラスメントについて事業主が雇用管理上講ずべき措置

- 職場におけるハラスメントを防止するために、事業主が雇用管理上講ずべき措置が指針において定められており、実際に事案が発生した場合、事業主は雇用管理上の措置義務に基づき適切に対応しなければならない。



## 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か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。

(根拠法)

- 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：男女雇用機会均等法 ○育児休業・介護休業等に関するハラスメント：育児・介護休業法
- パワーハラスメント：労働施策総合推進法

※ カスタマーハラスメント（労働施策総合推進法）、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）についても、令和7年6月の改正により、事業主に雇用管理上の措置を義務付け。措置の具体的な内容は、今後指針において示される予定。（施行日は法律の公布の日から起算して1年6ヶ月以内で政令で定める日）

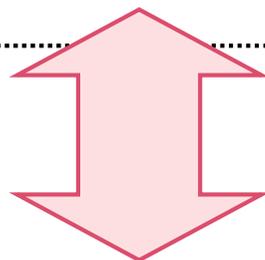
# カスタマーハラスメントに関する企業の責任 (カスタマーハラスメント対策企業マニュアルより抜粋)

企業及び事業主として適切な対応をしていない場合、被害を受けた従業員から責任を追及された例

## **裁判例①カスタマーハラスメントに対して不適切な対応をとったことで賠償責任が認められた例（一般企業例に類似するもの）**

市立小学校の教諭が児童の保護者から理不尽な言動を受けたことに対し、校長が教諭の言動を一方向的に非難し、また、事実関係を冷静に判断して的確に対応することなく、その勢いに押され、もっぱらその場を穏便に収めるために安易に当該教諭に対して保護者に謝罪するよう求めたことについて、不法行為と判断し、小学校を設置するA市及び教員の給与を支払うB県は損害賠償責任を負うと判断された。

＜甲府地判平成30年11月13日より要約＞



企業としてカスタマーハラスメント対策を十分に講じていたことで、安全配慮義務の責任を免れた事例

## **裁判例②顧客トラブルへの対応を十分行っていたことで賠償責任が認められなかった事例**

買い物客とトラブルになった小売店の従業員が、会社に対し、労働者の生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう必要な配慮を欠いていたとして、損害賠償請求を求めました。

それに対し、被告会社は、誤解に基づく申出や苦情を述べる顧客への対応について、入社時にテキストを配布して苦情を申し出る顧客への初期対応を指導し、サポートデスクや近隣店舗のマネージャー等に連絡できるようにして、深夜においても店舗を2名体制にしていたことで、店員が接客においてトラブルが生じた場合の相談体制が十分整えられていたとし、被告会社の安全配慮義務違反は否定されました。

＜東京地判平成30年11月2日より要約＞

## ハラスメント対策強化に向けた改正ポイント

- **カスタマーハラスメントや、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に、雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務**となります！

施行日：公布後1年6か月以内の政令で定める日：現在審議会で検討中（案）では令和8年10月1日施行予定

### ①カスタマーハラスメント対策の義務化

- **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、措置の具体的な内容は国が指針を定めることとする。（審議中）**

《カスタマーハラスメントとは》 **3つの要素をすべて満たすもの**

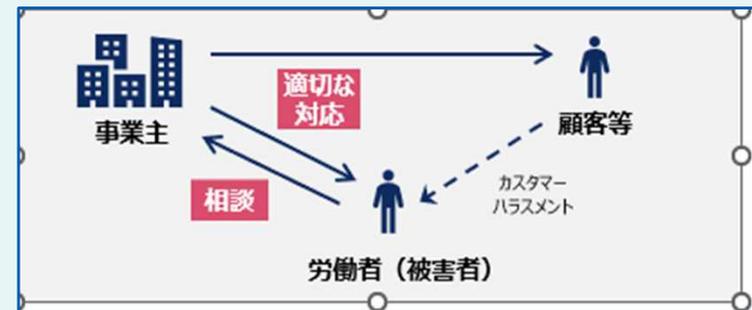
- ①顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う
- ②社会通念上許容される範囲を超えた言動により
- ③労働者の就業環境を害すること

《事業主が講ずべき具体的な措置の内容》

- ・事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- ・相談体制の整備・周知
- ・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、抑止のための措置 等

※厚生労働大臣（都道府県労働局）は、事業主に対して、助言、指導、勧告等を行うことができる。

- カスタマーハラスメントを行ってはならないこと等に対する関心と理解を深めることや、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に注意を払うよう努めること等を、**国、事業主、労働者及び顧客等の責務として明確化する。**



# 雇用管理上講ずべき措置についての指針案のポイント①

## 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をいう。

※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。

## 社会通念上の許容範囲を超えるか否かの判断基準 ( )は例示

### 言動の内容にかかるもの

- ・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（性的な要求や、労働者のプライバシーに関わる要求）
- ・契約等に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要求）
- ・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を要求すること。）
- ・不当な損害賠償請求（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請求をすること。）

### 手段や態様にかかるもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・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。）
- ・継続的、執拗な言動（同様の質問を執拗に繰り返すこと。当初からの話のすり替え、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付けること。）
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

# これってカスハラ?

ここでは、栃木の名産である「いちご・にら・かんぴょう」を例に、どんな言動がカスハラに当たるのか考えてみます。回転ずしを訪れたニラくんは、お寿司を注文して楽しみに待っていました。しかし、別のお客さんのかんぴょうさんが誤ってそのお寿司を取ってしまい、ニラくんのタブレットには「完了」の表示。がっかりしたニラくんは店員のいちごくんに事情を説明し、理解したいちごくんが新しいお寿司を届けてくれたため、無事に食べることができました。この対応自体には問題はありません。

しかし、もしニラくんが腹を立てて過度な値下げを要求したり、店員に土下座をさせようとしたり、執拗に責め続けたりした場合は、カスハラに該当する可能性があります。

つまり、カスハラかどうかは  
①言動の内容（何を要求したか）  
②手段や態様（どんなやり方か）  
の2つで判断され、正当な苦情であっても、やり方によってはカスハラとなることがあります



いちご

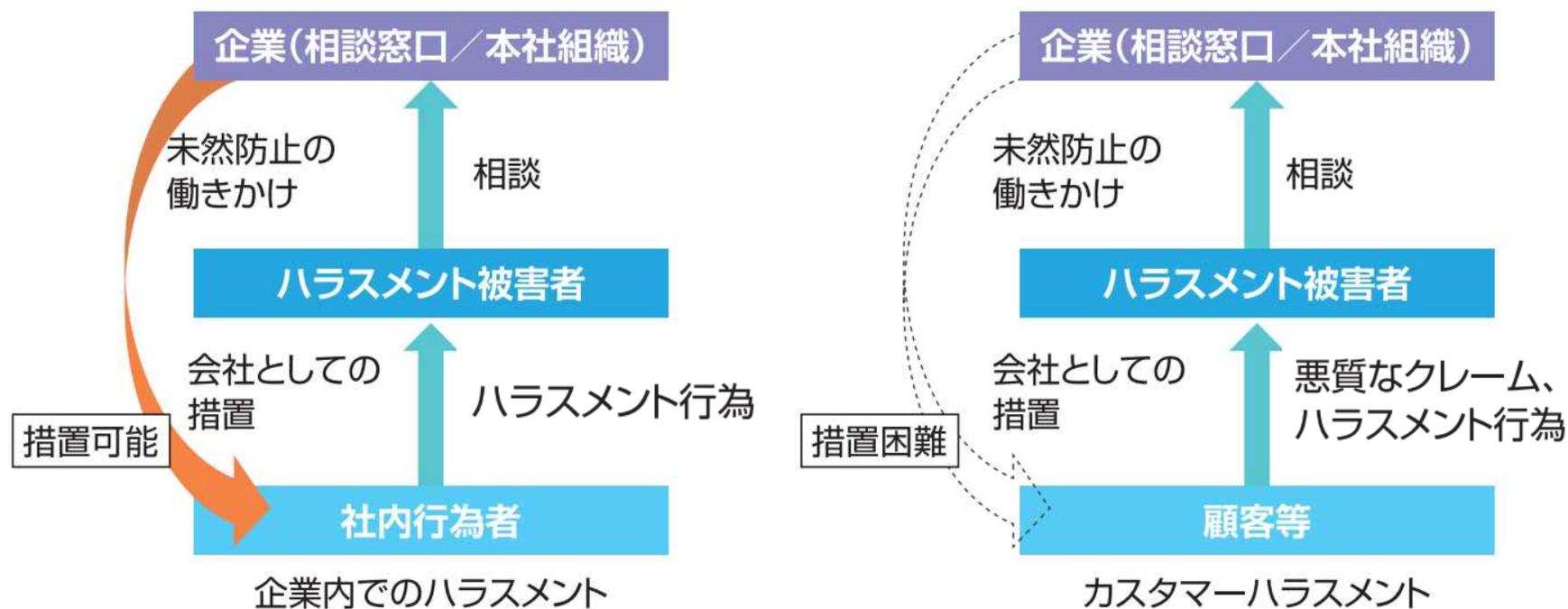


にら



かんぴょう

# 企業内でのハラスメント対応との違い (カスタマーハラスメント対策企業マニュアルより抜粋)



行為者（顧客等）側と企業との間に雇用契約関係がないため、社内研修などによる未然防止の働きかけを行うことや、ハラスメントに認定された場合の直接的な措置（出入り禁止や行為の差し止め）を行う場合、利用規約（定型約款）や裁判などが必要となる場合がある。個々の企業として弁護士との連携や、業界として所管官庁との連携が必要。

# カスタラ 雇用管理上講ずべき措置についての指針案のポイント②

## 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雇用管理上講ずべき措置の内容

令和8年1月20日労働政策審議会  
雇用環境・均等分科会資料より作成  
(一部変更)

### (1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- 事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針の明確化、労働者に対するその方針の周知・啓発として、次の措置を講じなければならぬ。

その際、職場における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る。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、職場における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ある。

#### 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。

対応例

- ・ 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。等

#### ロ 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。

対処の内容については、職場における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場合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、その内容を定めること。

対処の  
内容の  
例

- ・ 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処させないこと。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。
- ・ 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。

対応例

- ・ 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。

## 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雇用管理上講ずべき措置の内容

令和8年1月20日労働政策審議会  
雇用環境・均等分科会資料より作成  
(一部変更)

### (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

- 事業主は、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、次の措置を講じなければならない。  
なお、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る。

**イ 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。**なお、職場における他のハラスメントの相談窓口と一体的に設置をすることも考えられる。

#### 対応例

- ・ 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。

**ロ イの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、職場におけるカスタマー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、職場におけるカスタマー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。

#### 対応例

- ・ 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。

# カスハラ 雇用管理上講ずべき措置についての指針案のポイント④

## 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雇用管理上講ずべき措置の内容

令和8年1月20日労働政策審議会  
雇用環境・均等分科会資料より作成  
(一部変更)

### (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

- 事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントに係る相談の申出があった場合において、その事案に係る事実関係の迅速かつ正確な確認及び適正な対処として、次の措置を講じなければならない。

**イ 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。**なお、行為者が、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）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も含まれる。

#### 対応例

- ・ (1)口において定める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。等

**ロ 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。**

#### 対応例

- ・ (1)口において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。
- ・ 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。等

# カスハラ 雇用管理上講ずべき措置についての指針案のポイント⑤

## 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雇用管理上講ずべき措置の内容

令和8年1月20日労働政策審議会  
雇用環境・均等分科会資料より作成  
(一部変更)

### (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

ハ 改めて職場における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、職場における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。

あわせて、必要に応じて事案の内容や対応経緯を記録し、個人情報取り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も考えられる。

また、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なかった場合においても、同様の措置を講ずること。

- ・ 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。

対応例



# カスハラ 雇用管理上講ずべき措置についての指針案のポイント⑥

## 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雇用管理上講ずべき措置の内容

令和8年1月20日労働政策審議会  
雇用環境・均等分科会資料より作成  
(一部変更)

### (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、職場における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らない。**

なお、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るが、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ある。

- ・ 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。

#### 対応例

- ・ (1)口の措置を実施する際に、併せて、職場における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。

# カスタラ 雇用管理上講ずべき措置についての指針案のポイント⑦

## 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雇用管理上講ずべき措置の内容

令和8年1月20日労働政策審議会  
雇用環境・均等分科会資料より作成  
(一部変更)

### (5) (1)から(4)までの措置と併せて講ずべき措置

○ (1)から(4)までの措置を講ずるに際しては、併せて次の措置を講じなければならない。

イ 職場におけるカスタマーハラスメントに係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。**

対応例

- ・ 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。
- ・ 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。

□ 労働者が職場におけるカスタマーハラスメントに関し**相談をしたこと若しくは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「カスタマーハラスメントの相談等」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。**

対応例

- ・ 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・啓発をすること。
- ・ 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。

## 2 労働施策総合推進法等の改正

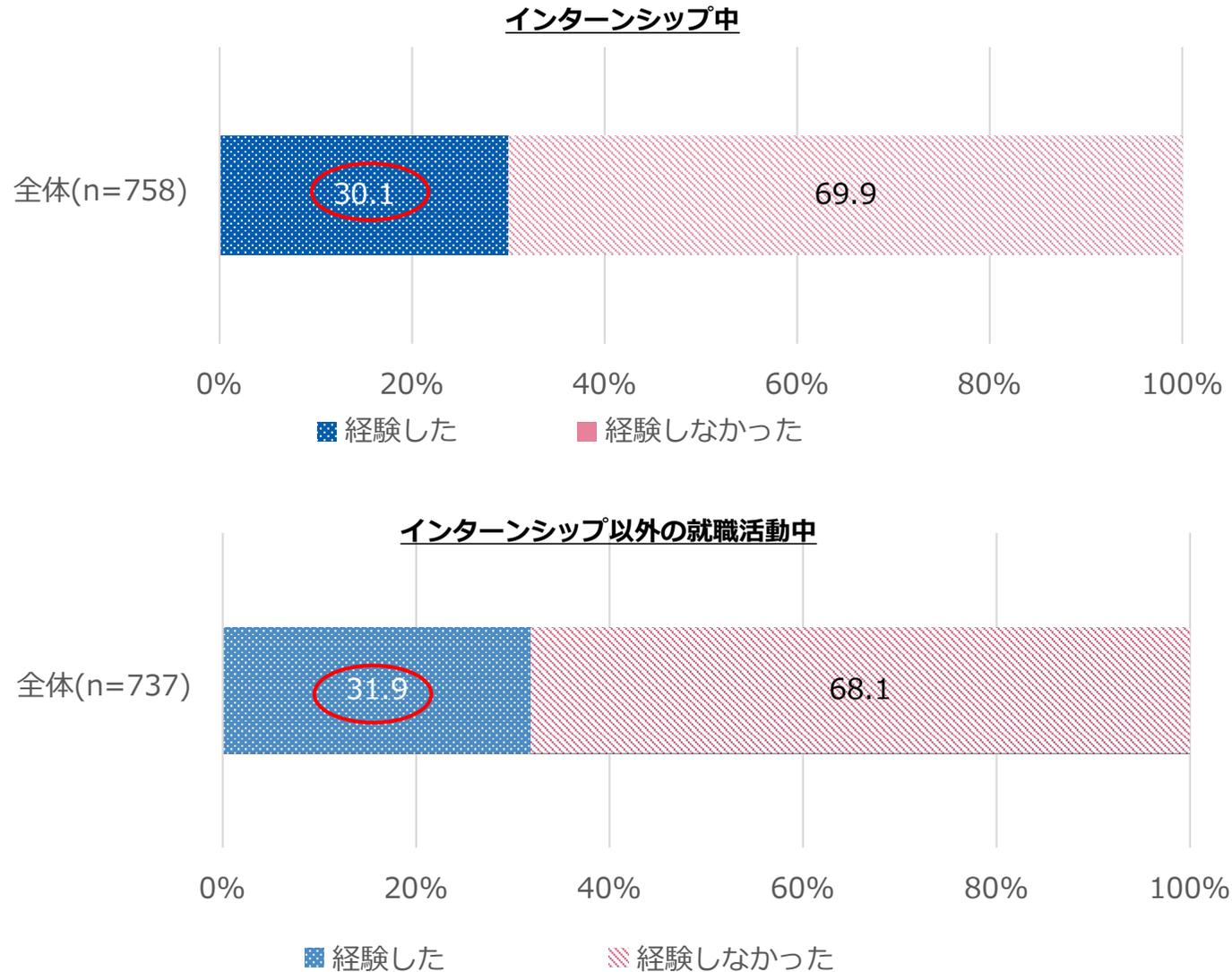
～就職活動セクシュアルハラスメント～

①改正の背景

③改正の概要

# 就活等セクハラを受けた経験

- インターンシップ中にセクハラを経験した者は30.1%、就職活動中にセクハラを経験した者は31.9%である。



※調査対象：調査に回答した全ての者（n=1,000）

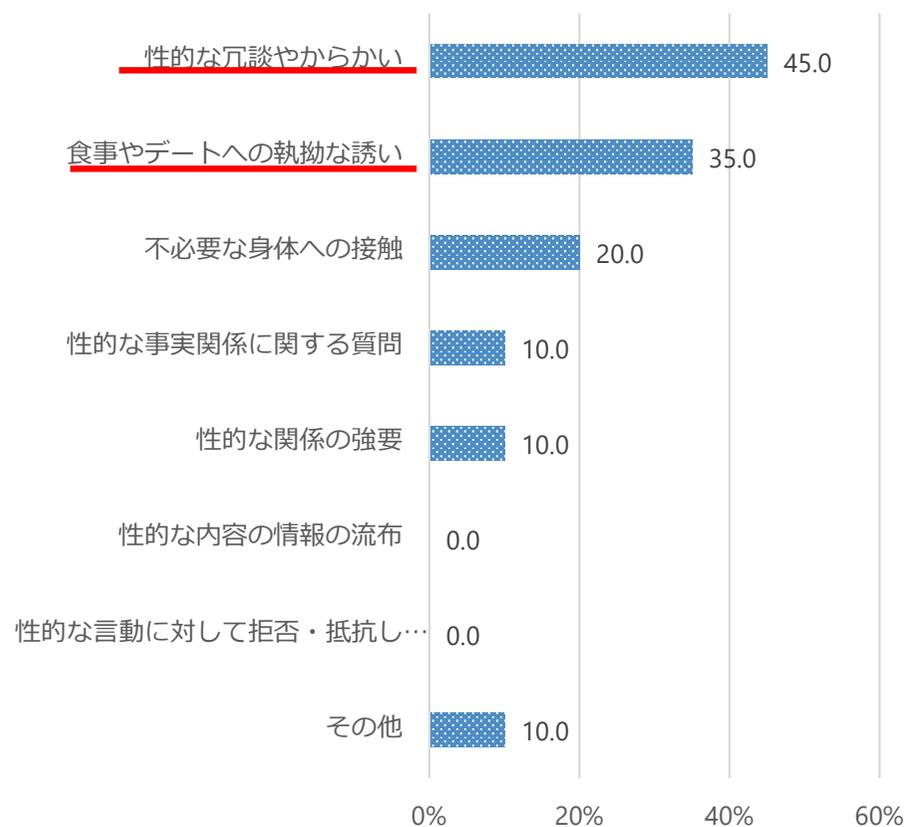
※全体は、2020～2022年度の合計。

（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

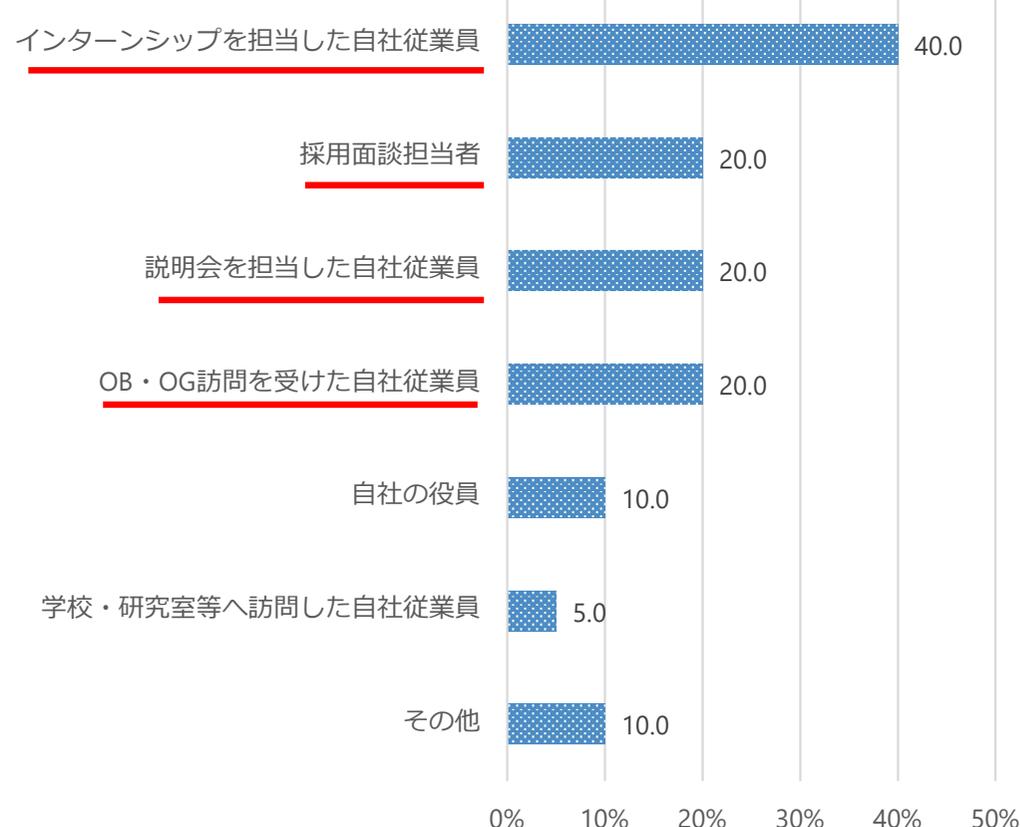
# 就活等セクハラ該当事例の特徴（企業調査）

- 過去3年間に就活等セクハラに該当すると企業が判断した事例の件数自体は少ないものの、その主な内容は、「性的な冗談やからかい」（45.0%）、「食事やデートへの執拗な誘い」（35.0%）、「不必要な身体への接触」（20.0%）である。
- 該当事例における行為者と被害者の関係については、「インターンシップを担当した自社従業員」（40.0%）が最も高く、次いで「採用面談担当者」、「説明会を担当した自社従業員」、「OB・OG訪問を受けた自社従業員」が同率（20.0%）である。

過去3年間に就活等セクハラに該当すると判断した事案の具体的な内容



就活等セクハラに該当すると判断した事案における行為者と被害者の関係



※調査対象：過去3年間に就活等セクハラに該当すると判断した事案があった企業（無回答・無効回答を除く）（n=20）

（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

# 改正の概要

## ② 求職者等に対するセクハラ対策の義務化

いわゆる「就活セクハラ」

- 求職者等（就職活動中の学生やインターンシップ生等）に対しても、セクシュアルハラスメントを防止するための必要な措置を講じることが事業主の義務となります。
- 事業主が講ずべき具体的な措置の内容等は、今後、指針において示す予定です。（審議中）
  - ・ 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発（例：面談等を行う際のルールをあらかじめ定めておくこと等）
  - ・ 相談体制の整備・周知（例：パンフレット、ホームページ等によって求職者等に周知）
  - ・ 発生後の迅速かつ適切な対応（例：相談への対応、被害者への謝罪等）



# 就活セクハラ 雇用管理上講ずべき措置についての指針案のポイント①

## 2 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容

令和8年1月20日労働政策審議会  
雇用環境・均等分科会資料より作成  
(一部変更)

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。  
なお、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るものである。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関わらず、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、本指針の対象となるものである。

- 「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る。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る。また、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ない。

- (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



### ●「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

- イ 少人数の説明会において、労働者が求職者等の腰、胸等に触ったため、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。
- ロ 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。
- ハ 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っているため、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。
- ニ 面接中、面接官を務める労働者から性的な事実に関する質問を受け、求職者が苦痛に感じてその求職活動の意欲が低下していること。
- ホ 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。
- ヘ 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。

# 就活セクハラ 雇用管理上講ずべき措置についての指針案のポイント②

## 4 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雇用管理上講ずべき措置の内容

令和8年1月20日労働政策審議会  
雇用環境・均等分科会資料より作成  
(一部変更)

### (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。
- ロ 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。
- 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。

### (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。なお、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る。
- ロ イの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。

### (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。
- ロ 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。
- 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
- ニ 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。

### (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。
- ロ 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。

## 5 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の内容

- (1) 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活動等におけ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**ことが望ましい。 など

ここで問題です。こちらの2つの場面は、どこがどのように問題になりそうでしょうか？少し考えてみてください。



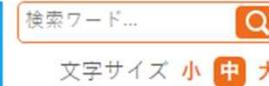
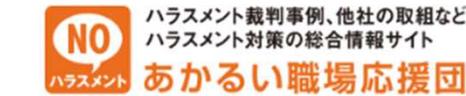
インターン中の左のいちごくんのケースでは、セクハラやパワハラにつながるおそれのある、過度な個人情報の質問（個の侵害）に該当する可能性があります。



面接中のかんぴょうさんの場合も同様です。さらに、女性に対してのみ妊娠や結婚の予定を尋ねることは、現行の男女雇用機会均等法に抵触します。

### 3 参考情報





- ハラスメントの定義
- ハラスメントの種類と種類
- 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：ハラスメント対策総合情報サイト「あかるい職場応援団」

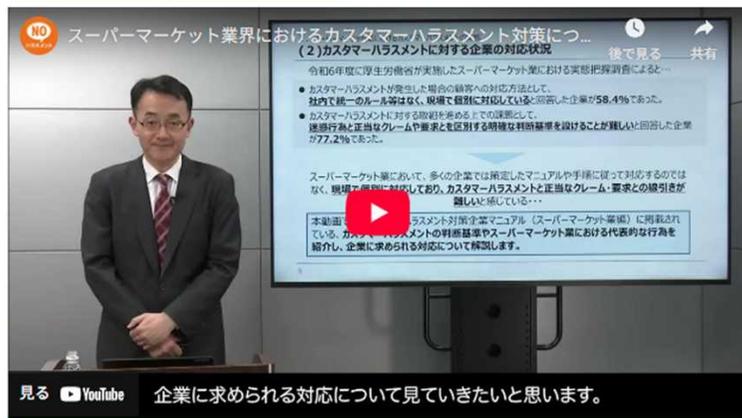


## 業種別カスタマーハラスメント対策企業マニュアル (スーパーマーケット業編) (令和7年3月)

〈スーパーマーケット業界におけるカスタマーハラスメントに対する共通の方針〉  
 私たちは、お客様への対応について、日々サービス品質を向上させるよう真摯に取り組んでいきます。  
 しかしその一方で、暴力的な言動や、過剰ととれる要求、根拠のない主張など、社会通念上不相当なものについては、十分説明した上でご理解いただけない場合、企業・店舗として顧客等に注意・警告を行うなど毅然と対応します。



総合的ハラスメント防止対策事業  
 業種別カスタマーハラスメント対策検討委員会



しっかり理解したい！



企業  
 マニュアル

最低限押さえておきたい！



リーフレット

社内・社外周知に利用したい！



ポスター

# 業界団体における取組

## 公益財団法人日本賃貸住宅管理協会

令和7年7月以降、ポスター、基本方針のひな型  
契約書ひな型の改定等取組



## 契約書ひな型の改訂

### 【賃貸住宅管理受託契約書】 (契約の解除)

第22条2項 甲又は乙は、本契約に定める義務の履行に関して、その履行義務を果たさない場合には、その相手方は相当の期間を定めて履行を催促し、その期間内に当該義務が履行されないときは、本契約を解除することができる。

⑥ 相手方(甲又は乙の役員及び従業員を含む)に対し、暴行・侮辱・暴言・土下座の要求・継続的な執拗な言動・個人への攻撃や要求・その他著しい迷惑行為(カスハラに該当する行為を含む)をした場合

## 公益社団法人 日本バス協会

バス事業の顧客ハラスメントに対する基本方針作成  
利用者向け周知啓発ポスター (シリーズ化)

### バス事業の顧客ハラスメントに対する基本方針

私たちバス事業に携わる全員は、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より満足度の高いバス輸送サービスを提供することを心掛けます。

一方で、一部のお客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、脅迫、暴力、セクシュアルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招くほか、バスの安全輸送にも悪影響を及ぼしかねないゆゆしき問題です。

今後、バス運転者をはじめとする従業員の安全確保と人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、お客様からこれらの行為を受けた際は、従業員が上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

## ご利用の皆様へ

これからも安心・安全なバスを運行していくためのお願いです。



適正な運賃收受のため、確認のお声かけをさせていただきます。  
ご理解・ご協力をお願いいたします。



日本バス協会

## ご利用の皆様へ

これからも安心・安全なバスを運行していくためのお願いです。



原則として、バス停以外では乗り降りできません。  
ご理解・ご協力をお願いいたします。



日本バス協会



お客様の行為が遅れにつながる場合もあります。  
定時運行にご協力願います。



道路渋滞等により遅れが発生する場合がございます。  
理不尽な要求や言動に対しては、厳正に対処いたします。

# 参考：ハラスメント研修のご案内（無料）

栃木働き方改革推進支援センターでは、無料で、管理職向け、従業員向けのハラスメント研修を実施します。

ハラスメント対策、お困りではありませんか？

**無料でハラスメント研修を実施します!!**



職場におけるパワーハラスメント対策、セクシュアルハラスメント対策、マタニティーハラスメント対策は事業主の義務です！

さらに、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を事業主の義務とする改正労働施策総合推進法等が令和7年6月に成立しました。



ハラスメント対策でお困りの事業主の皆さん、  
まずは、ハラスメント対策として、社内研修を実施しませんか？

栃木働き方改革推進支援センターでは、  
**無料で** 管理職向け、従業員向けのハラスメント研修を実施します。

また、其他のご相談もお受けしています

- 生産性向上による賃金引上げについて
- 改正育児・介護休業法について
- 人手不足解消に向けた人材確保・定着について
- 労働時間や36協定について
- 同一労働同一賃金について
- 雇用・労働分野の助成金について

お気軽にお問い合わせください

栃木働き方改革推進支援センター  
(厚生労働省委託事業)

申込先: **0120-800-590**



## 栃木働き方改革推進支援センターを利用してみませんか？

### 栃木働き方改革推進支援センター

所在地: 〒321-0151 宇都宮市西川田町 923-20 リーガルビル 2階

連絡先: **0120-800-590**

相談時間: 平日 午前9時～午後5時

ホームページ: <https://hatarakikatakaiaku.mhlw.go.jp/consultation/tochigi/>

センターに配置している、社会保険労務士の専門家が、無料で事業主の方からの労務管理上の悩みをお聞きし、就業規則の作成方法、賃金規定の見直しや労働関係助成金の活用などを含めたアドバイスを行います。

**相談は無料**です。1回3時間を限度として、原則3回まで支援します。

### 訪問希望日時

第一希望	月	日	( 曜日 )	午前・午後	時	分
第二希望	月	日	( 曜日 )	午前・午後	時	分
第三希望	月	日	( 曜日 )	午前・午後	時	分

### 相談内容

<input type="checkbox"/> 生産性向上による賃上げ	<input type="checkbox"/> 改正育児・介護休業法
<input type="checkbox"/> 労働時間・36協定	<input type="checkbox"/> 就業規則
<input type="checkbox"/> 年次有給休暇	<input type="checkbox"/> ハラスメント(研修含む)
<input type="checkbox"/> 同一労働同一賃金	<input type="checkbox"/> 雇用・労働分野の助成金
<input type="checkbox"/> 人材確保・定着	<input type="checkbox"/> その他( )

相談内容を具体的に下記記載ください

申込先: FAX 028-678-8929 (1週間以内にお電話いたします)

事業所名	TEL	
	Mail	
住所	〒	
担当者	業種	
役職	従業員数	正規: 名・非正規: 名

\*ご記入いただいた情報は相談受付目的にのみ使用し、目的以外の使用は一切いたしません。

# 最新の情報は、こちらでお知らせいたします！

事業主向け

## 栃木労働局の公式SNSのご案内

○栃木労働局では、事業主の方に役立つ雇用に関する様々な情報を発信しています！



LINE  
@722spdyu



Instagram  
@tochigikyoku



X(旧Twitter)  
@tochigikyoku



YouTube  
@tochigi\_kyoku

## 栃木労働局

〒320-0845 宇都宮市明保野町1-4 宇都宮第2地方合同庁舎  
開庁時間：平日 8時30分～17時15分（土・日・祝は閉庁）



Google カスタム検索

検索

テーマ別を探す 報道・広報 政策について 厚生労働省について 統計情報・白書 所管の法令等 申請・募集・情報公開

ホーム > 政策について > 分野別の政策一覧 > 雇用・労働 > 雇用環境・均等 > 令和7年の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（労働施策総合推進法）等の一部改正について

雇用・労働

## 令和7年の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（労働施策総合推進法）等の一部改正について

概要資料

- 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（令和7年法律第63号）
- 関係通知及びリーフレット

いわゆる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等のハラスメントのない職場づくりや、女性の職業生活における活躍に関する取組の推進等を図るため、労働施策総合推進法等を改正いたしました。公布の日から起算して1年6月以内で政令で定める日に施行予定です。（一部の規定は令和8年4月1日に施行予定です。）

法改正とともに、必要な省令や指針（厚生労働大臣告示）の改正・通知の発出についても、公布され次第順次お知らせいたします。

政策について

分野別の政策一覧

健康・医療

福祉・介護

雇用・労働

雇用

人材開発

労働基準

雇用環境・均等

非正規雇用（有期・パート・派遣労働）

労使関係

厚生労働省ホームページ

