

# 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6月17日

栃木労働局 雇用環境・均等室

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

## 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～

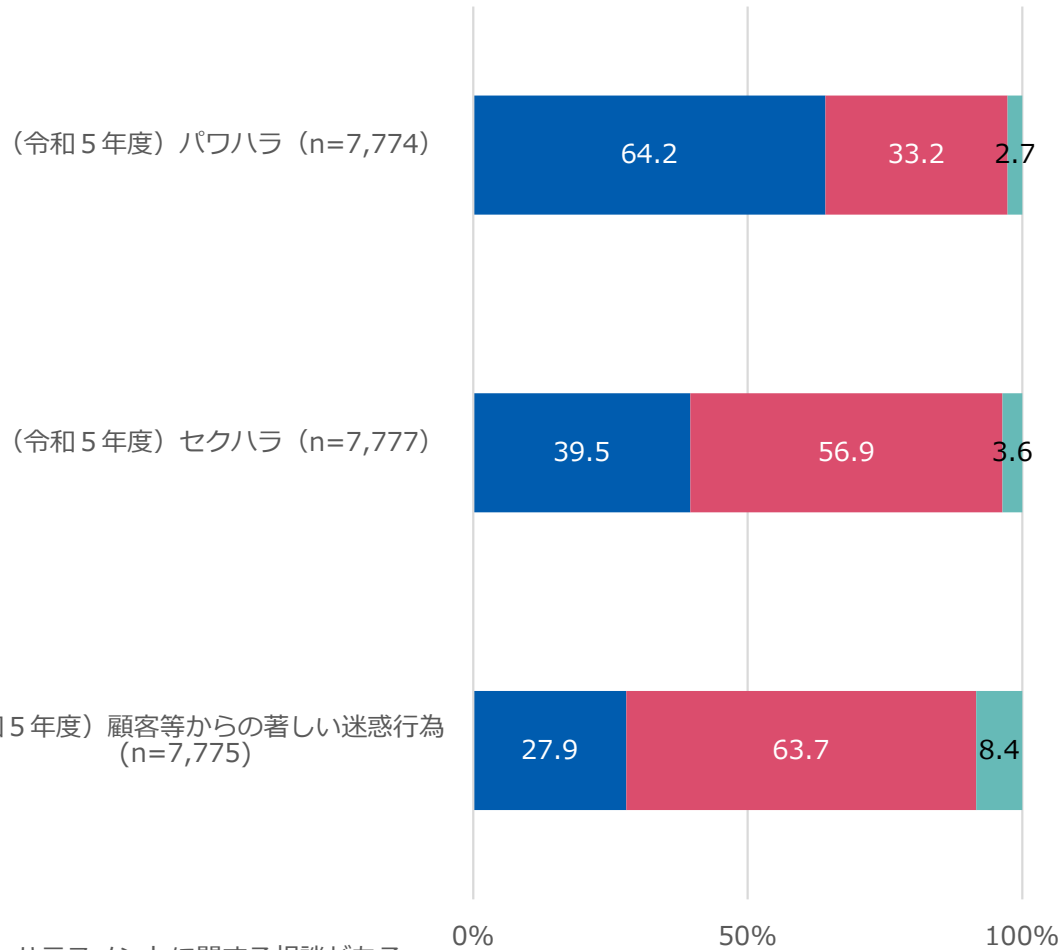
①改正の背景

③改正の概要

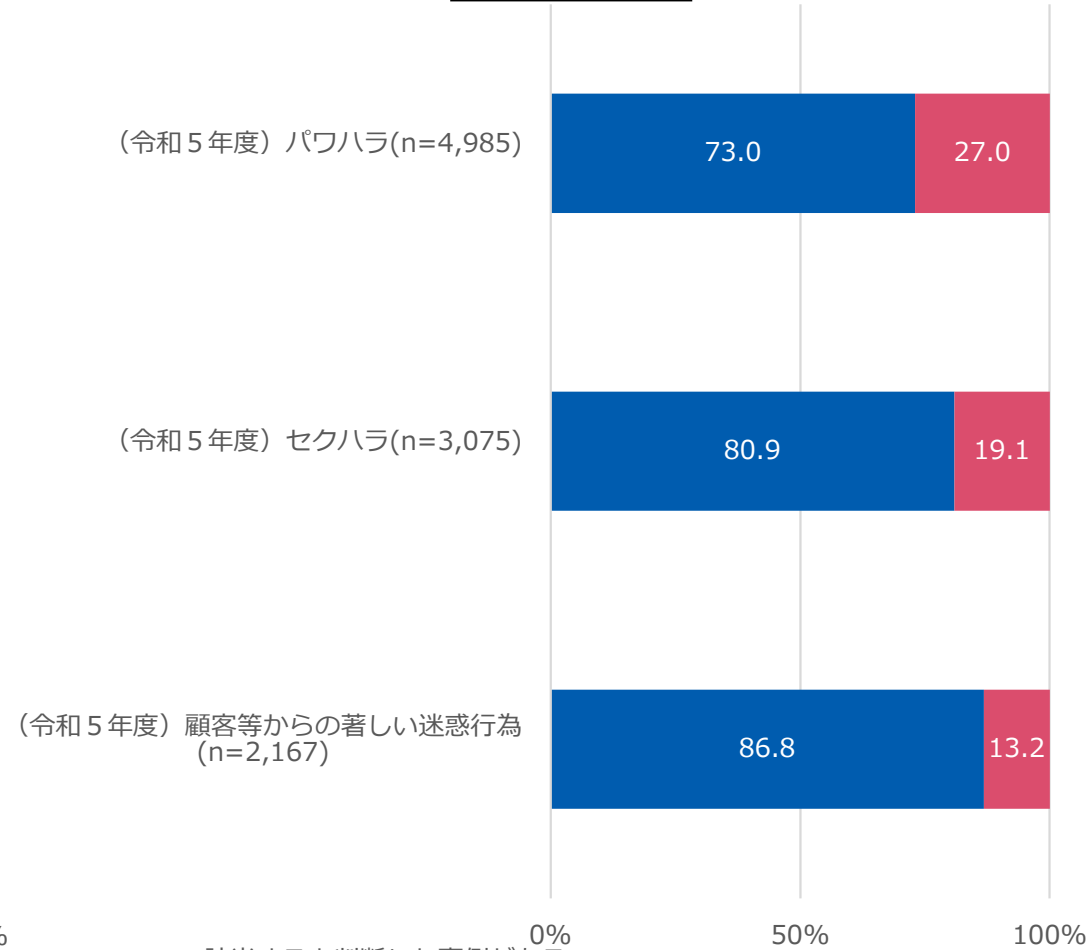
# ① 改正の背景 ハラスメントの発生状況（企業調査）

- 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



該当事例の有無



■ 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

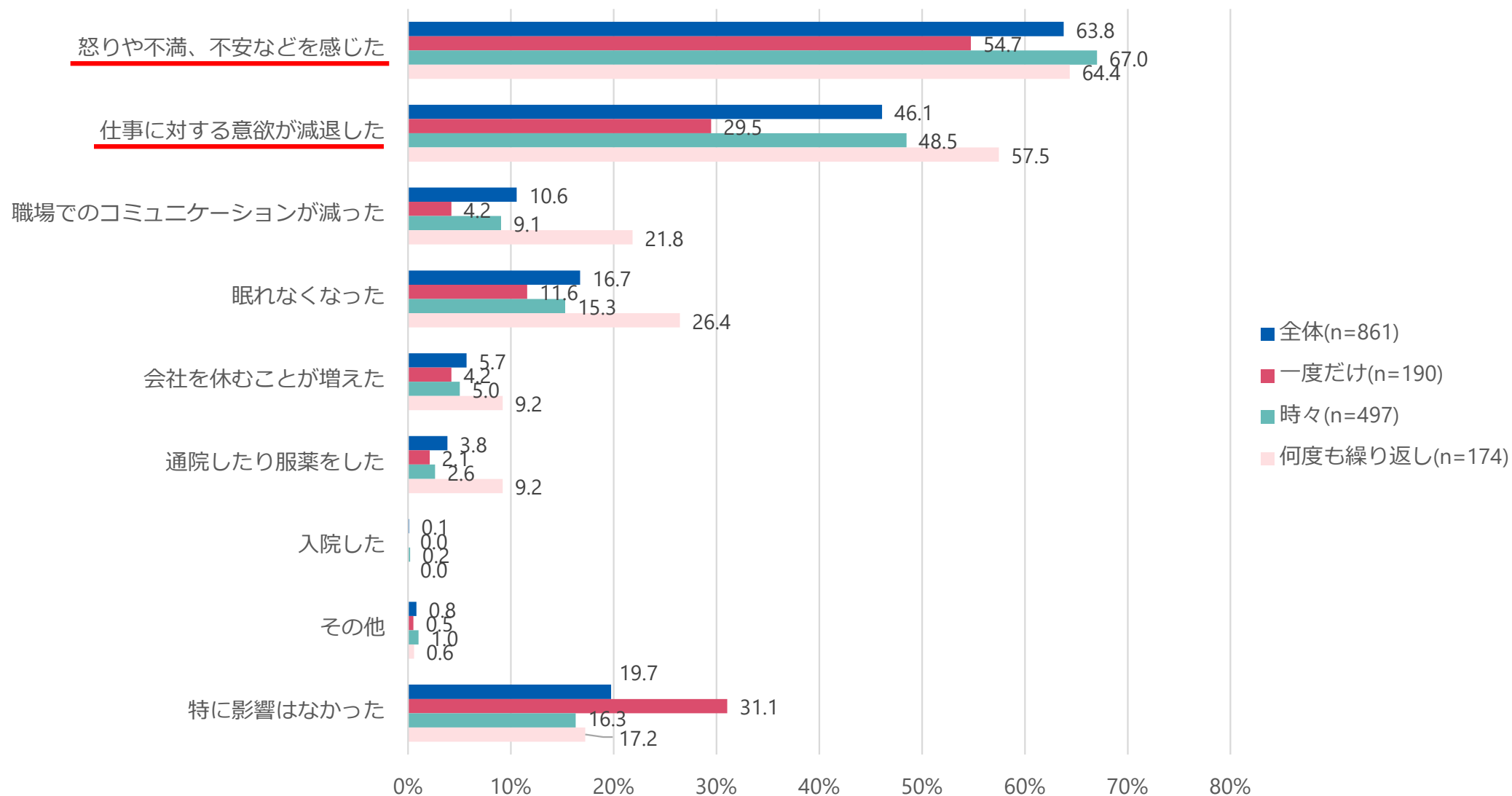
※対象：調査に回答した全ての企業（無回答、無効回答を除く）  
 （資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

※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）

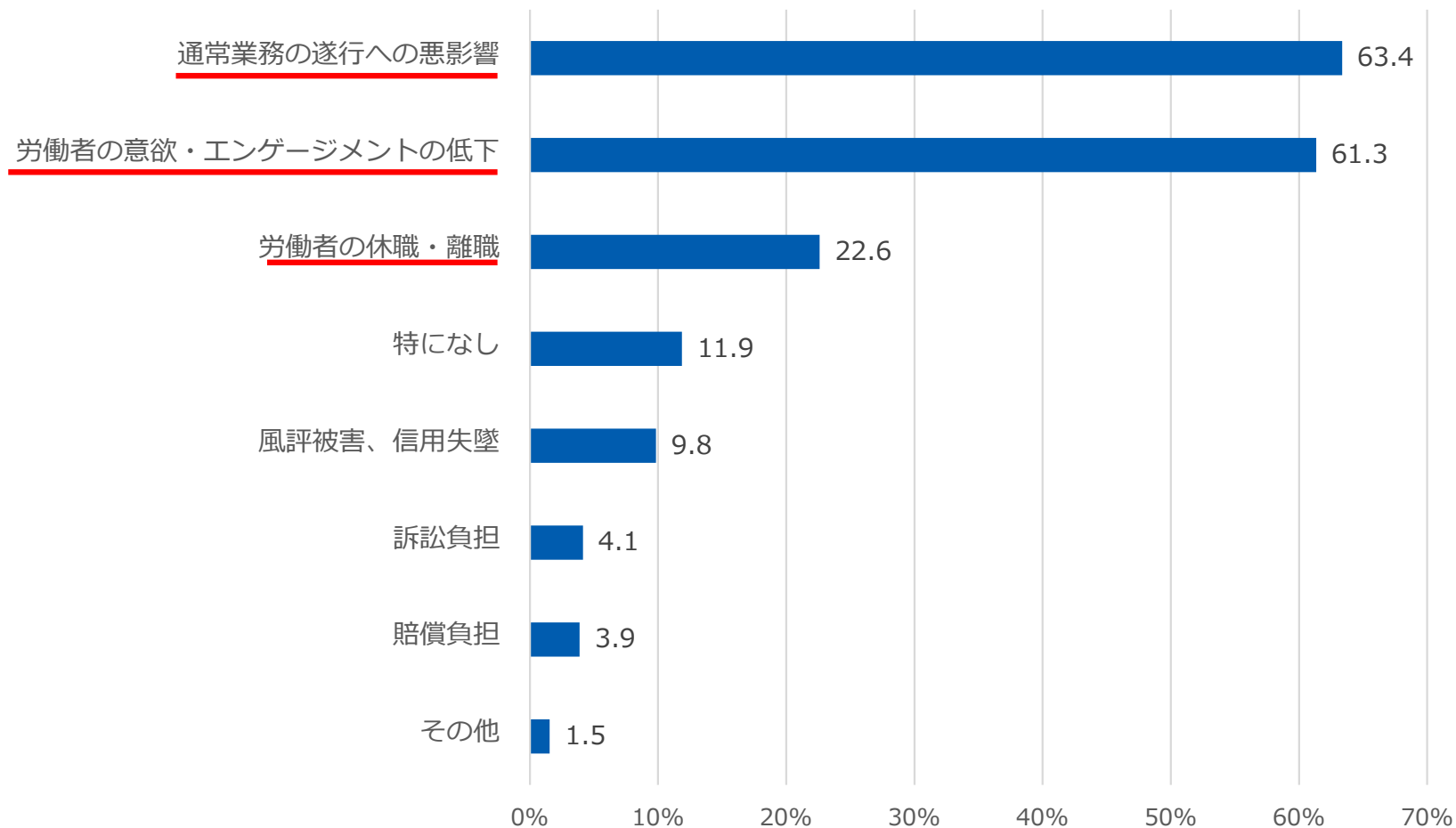


※調査対象：顧客等からの著しい迷惑行為を受けたと回答した者(n=861)  
(資料出所) 厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」(令和5年度)

# 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）

## ②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

## <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	<p>○ 男女雇用機会均等法</p> <p>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。</p>	<p>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</p>
妊娠・出産等に関するハラスメント	<p>○ 男女雇用機会均等法</p> <p>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。</p>	<p>平成28年改正： 事業主の措置義務</p>
育児・介護休業等に関するハラスメント	<p>○ 育児・介護休業法</p> <p>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。</p>	<p>平成28年改正： 事業主の措置義務</p>
パワーハラスメント	<p>○ 労働施策総合推進法</p> <p>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。</p>	<p>令和元年改正： 事業主の措置義務</p>

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。

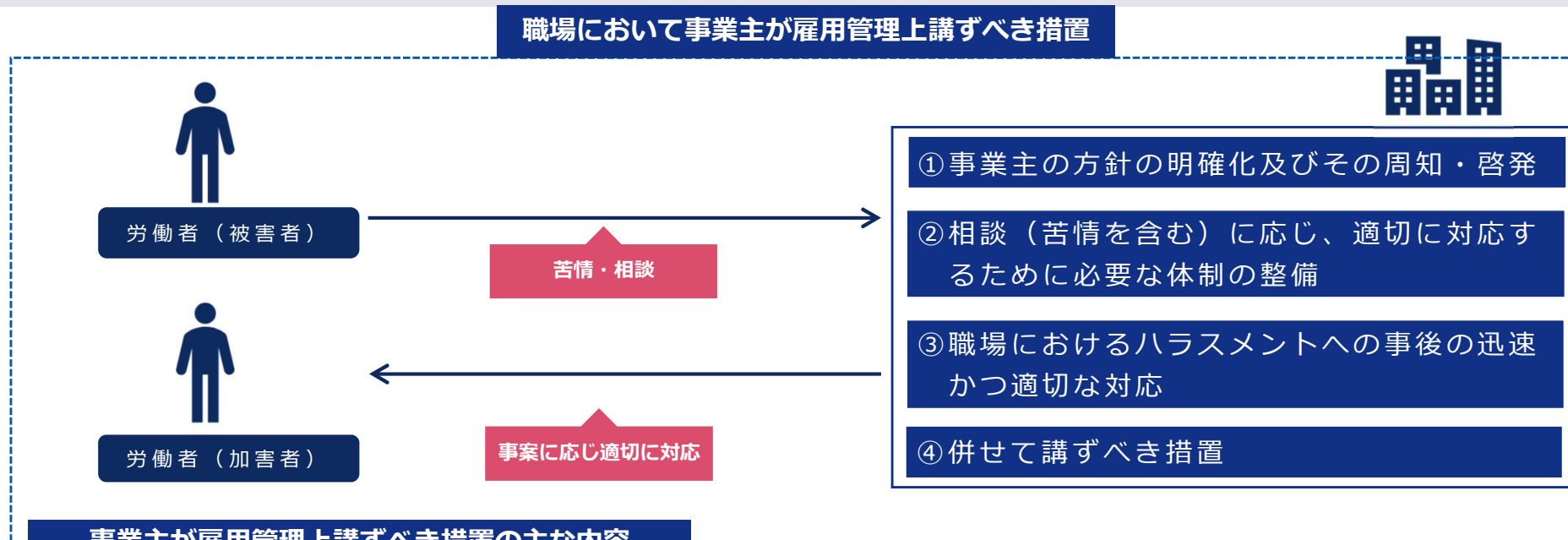
求職者等セクシュアルハラスメント：法律上の義務なし。指針において、事業主が行うことが望ましい取組として位置付け。

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。（施行日は令和8年10月1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

## ● 主な改正内容

### 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：令和8年10月1日施行

#### 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

《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

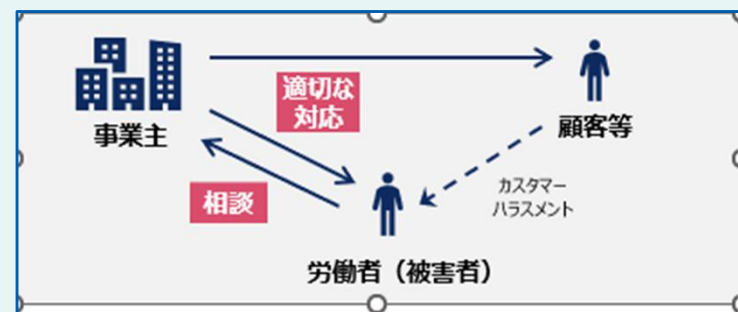
- ① 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う
- ② 社会通念上許容される範囲を超えた言動により
- ③ 労働者の就業環境を害すること

《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。**



## 2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容

### (1) 職場におけるカスタマーハラスメント

- 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
- なお、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も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。**
- また、**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ある。**
- 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のみならず、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るものである。**

### (5) 「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

- **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**である。
- 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ある。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る。

○ 「社会通念上許容される範囲を超えた」言動の典型的な例

\* 個別の事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ること、下記の例は限定列举ではないことに十分留意し、また、事業主は広く相談に対応するなど、適切な対応を行うようにすることが必要である。

● 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。



● 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、叩たた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。・ 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 **継続的、執拗な言動**
  - ・ 同様の不必要な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不必要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。

## 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

### (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ない。

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。

## 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

### (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。

## 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

### (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)ロ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)ロ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

#### 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

##### (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



#### 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

##### ★ (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。

#### 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

##### (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。**

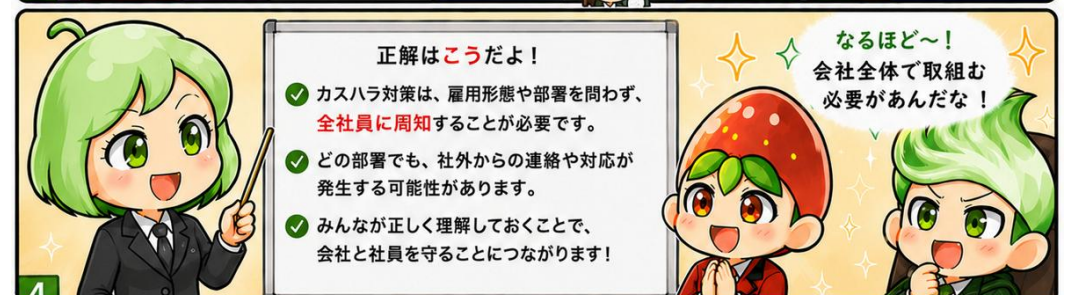
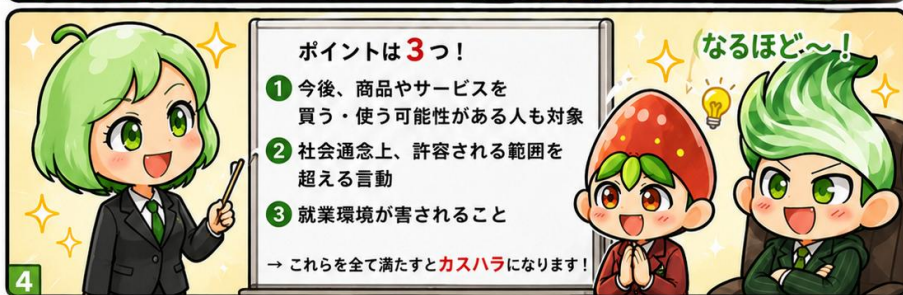
対応例

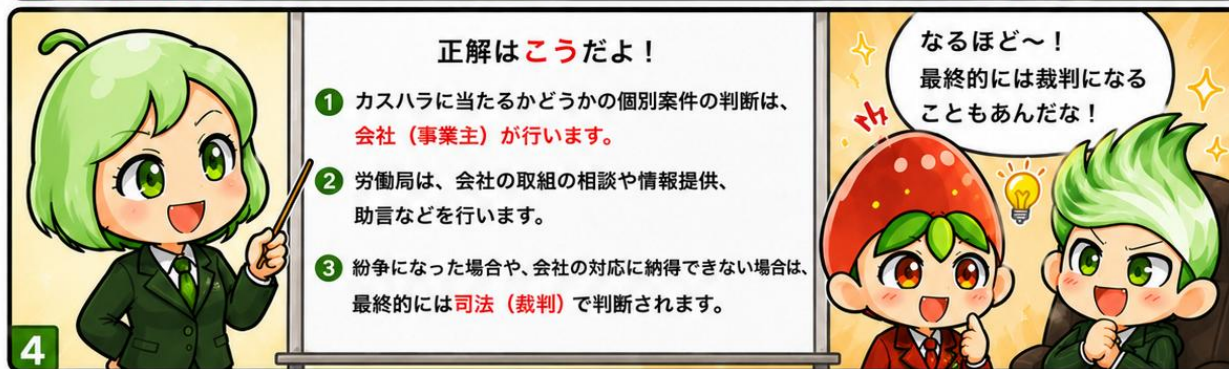
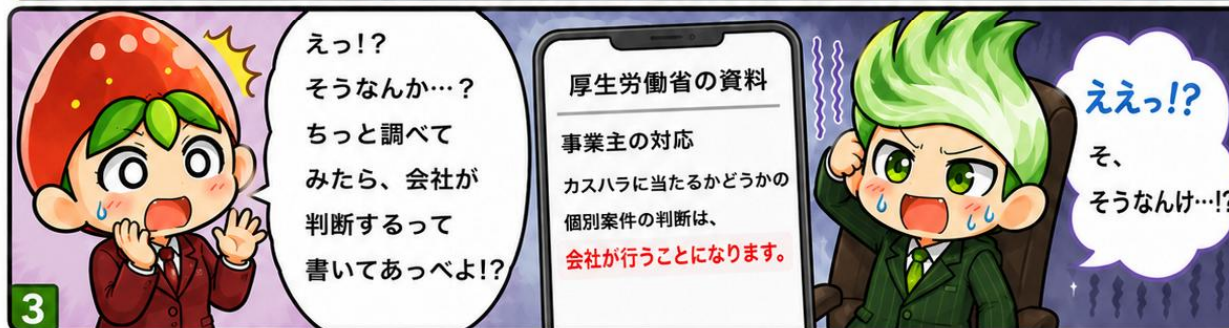
- ・相談者等のプライバシーの保護のために必要な事項をあらかじめマニュアルに定め、相談窓口の担当者が相談を受けた際には、当該マニュアルに基づき対応するものとする。
- ・相談者等のプライバシーの保護のために、相談窓口の担当者に必要な研修を行うこと。
- ・相談窓口においては相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じていることを、社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に掲載し、配布等すること。

□ 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。





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



ハラスメント防止措置義務規定等における解釈事項について Q&A



## 2 労働施策総合推進法等の改正

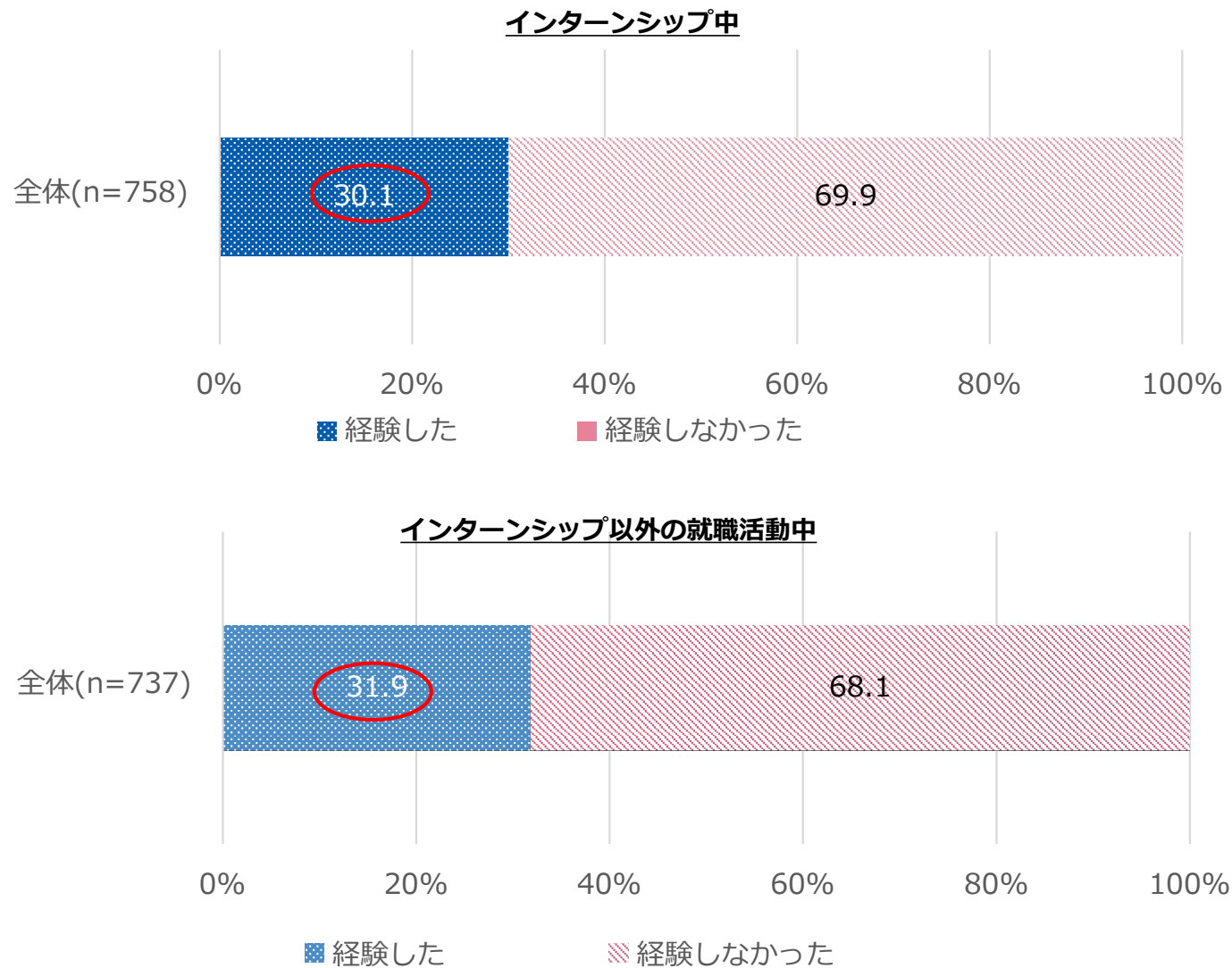
～就職活動セクシュアルハラスメント～

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）

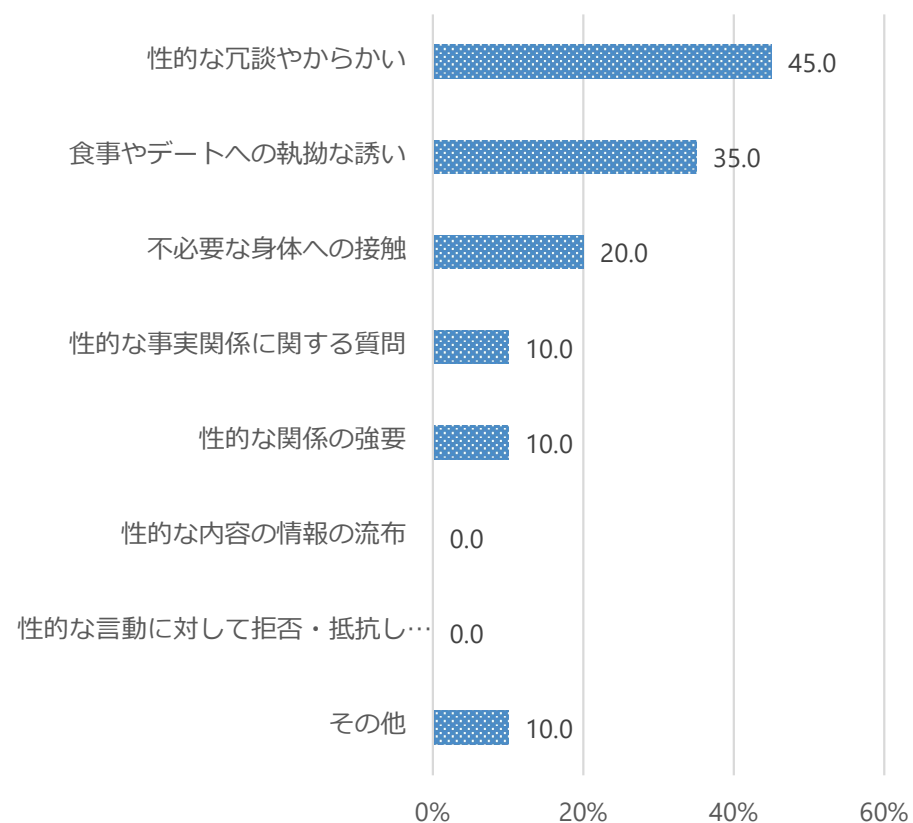
※全体は、2020～2022年度の合計。

（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）

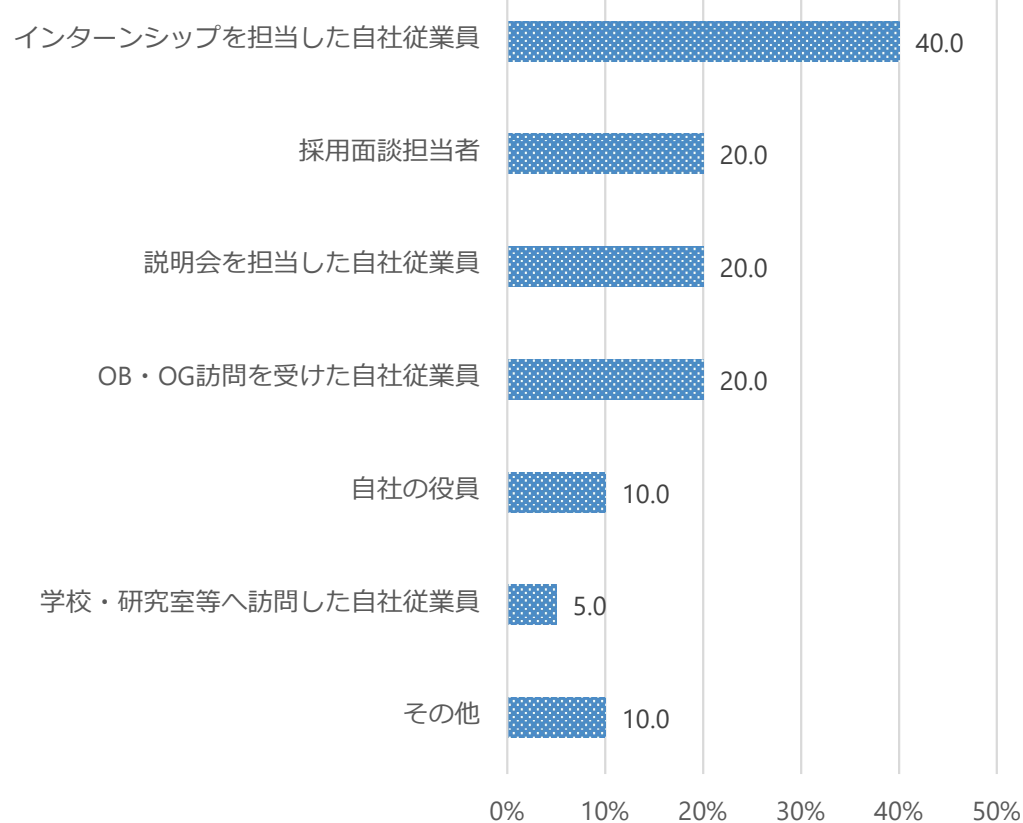
## 就活等セクハラ該当事例の特徴（企業調査）

- 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）

## 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

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。

## 2 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

### (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。

## 3 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

**1** ルールがないと  
トラブルになりやすい…

夜10時にSNSで  
面談のお誘い!?  
びっくり…

今から  
面談できますか?

ルールがないと、求職者が  
不安になることも…

**2** ルールをあらかじめ明確化!

そこで!  
面談のルールを決めました!

**面談ルール**

- ✓ 面談は平日 9時~18時
- ✓ 面談場所は、社内会議室で
- ✓ 使用するSNSは、○○
- ✓ 担当者以外は連絡しない

これなら  
安心ですね!

**3** 労働者へ周知・啓発(研修の実施)

担当者向けの  
研修を実施します!

面談時のマナー  
求職者への配慮  
SNS利用ルール  
面談だけでなく、  
求職活動等以外の  
場面でも言動に注意

ルールを守って  
対応します!

**4** 求職者等へ周知・啓発

ホームページで  
面談ルールを  
確認できた!

安心して  
ご相談ください!

**面談等に関する留意事項**

- ✓ 面談は平日 9時~18時
- ✓ 面談場所は、社内会議室で
- ✓ 使用するSNSは、○○
- ✓ 担当者以外は連絡しない

詳しくはこちら >

ルールの明確化と周知で、  
安心して求職活動ができるように!

ルールは“作るだけ”でなく、  
“労働者と求職者等の双方に周知する”ことが大切!

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



※指針2(2)求職活動等  
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  
例)企業の採用面接、就職説明会、インターンシップへの参加等

①求職活動ルールの明確化と周知

②相談窓口は求職者への（労働者ではなく）  
周知が必要 ex)パンフ、HP

③事案が生じたとき（カスハラと異なり）  
行為者への措置が必要

④プライバシー保護の周知は労働者のみならず  
求職者にもHP等で周知が必要

# ① 求職活動ルール の 明確化 と 周知

**1**

求職者へのセクハラ防止、何をすればいい？

やることが多そうだな…

まずは3つ！

- ① 方針の明確化
- ② 厳正対処の周知
- ③ ルールの明確化だよ！

**2** **イ 方針の明確化**

方針はどう伝えるの？

具体的には？

求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容と、「行ってはならない」方針を周知・啓発するの！

(例)

- 就業規則で周知
- 社内報・HPで周知
- 研修・講習で周知

性別役割分担意識に基づく言動も、原因・背景となり得ることを周知！

**3** **ロ 厳正対処**

もし性的な言動があったら？

懲戒も対象？

厳正に対処する方針を明確化！

(例)

そのとおり！  
懲戒規定や適用対象を就業規則等で周知するよ！

性的な言動を行った者は、懲戒処分の対象になります！

**4** **ハ ルールの明確化**

もちろん！

求職者にも伝えるんだね！

HPやパンフレットで周知！

ルールが見える化が防止の第一歩だよ！

面接にもルールが必要？

面接時間・場所・実施体制・使用SNSを明確化！

(例)

- 面接時間
- 場所
- 実施体制
- 使用SNS

3つをしっかり実施して、求職者へのセクシュアルハラスメントを防止しましょう！

# ② 相談窓口は求職者への（労働者ではなく）周知が必要

**① 相談窓口を決めよう**

まずは相談窓口を決めて、求職者等に周知しよう！

相談窓口は事前に定める必要があります！

**ポイント(例)**

- 担当者を決める
- 相談制度を設ける
- 外部機関へ委託する
- パンフレットやホームページで周知

**② 相談は幅広く受ける**

どんな相談に対応すればいいの？

内容や状況に応じて柔軟に対応するんだ！

セクシュアルハラスメントが現実には起きている場合だけではなく、発生のおそれがある場合や、判断が微妙な場合も相談を受けます！

**③ 担当者をサポート**

担当者任せじゃダメなんだね！

対応できる仕組みづくりが大事だ！

例えば次のような取組です！

- ① 人事部門と連携する**  
相談内容や状況に応じて、人事部門と連携できる仕組みをつくる。
- ② マニュアルを整備する**  
留意点などをまとめたマニュアルに基づき対応する。
- ③ 研修を実施する**  
相談を受けた場合の対応について、担当者に研修を行い、対応力を高める。

**④ まとめ**

相談しやすい環境づくりが大切だね！

体制整備で安心して応募できる職場へ！

相談窓口の設置・周知と適切な対応を行いましょ！

③事案が生じたとき（カスハラと異なり）行為者への措置が必要

**① 相談があったら 必ず事実確認!**

求職者からセクハラ相談が来たらどうするんだ?

まず事実確認だな!

相談者と行為者の双方から、迅速かつ正確に事実関係を確認します。必要に応じて第三者にも聴取します。

**② 被害者へ 速やかに配慮!**

セクハラが確認できたら?

被害者への配慮を速やかに行います。

引き離しや相談対応、謝罪などだね!

(対応例)

- 被害者と行為者を引き離す
- 相談対応 (人事担当者等)
- 行為者の謝罪

**③ 就業規則等に 基づき行為者へ対応!**

行為者には?

就業規則等に基づき、懲戒その他の措置を適正に行います。

ルールに沿った対応が大切だ!

(対応例)

- 就業規則等に基づく懲戒その他の措置
- 必要に応じて引き離し等の対応
- 謝罪等の措置
- 調停等の第三者機関の紛争解決に使うことも

**④ 方針周知・研修等で 再発防止!**

対応したら終わり?

いいえ。再発防止も必要です。

ハラスメントがあったと確認できなくても必ずやろう!

(対応例)

- 方針の周知・啓発 (社内報・パンフレット・HP等)
- 研修・講習の実施 (意識啓発)

④プライバシー保護の周知は労働者のみならず求職者にもHP等で周知が必要

**1 プライバシー保護**

相談者・行為者等の情報はプライバシーだね!

適切に保護しないと!

プライバシー保護措置を講じ、その旨を周知しましょう!

- マニユアル整備
- 担当者研修
- 社内外への周知

**2 具体的な保護措置の例**

① マニユアルに基づく対応

まずはマニユアル!

対応マニユアル

② 相談窓口担当者への研修

担当者研修も有効です!

研修内容  
・プライバシー保護  
・適切な対応  
・記録の管理等

③ 社内外への周知・啓発

社内報・パンフレット・ホームページ等で周知しましょう!

社内報 | パンフレット | ホームページ

**3 不利益取扱いの禁止**

事実関係の確認等に協力した人は?

解雇その他不利益な取扱いは禁止!

その旨を労働者へ周知・啓発しましょう!

対象となる行為

- 事実関係の確認等への協力
- 労働局への相談
- 紛争解決援助の求め
- 調停の申請
- 調停への出頭

労働局

**4 周知の方法の例**

周知方法は主に2つです!

① 就業規則等に規定する

就業規則等に、不利益な取扱いをしない旨を規定し、周知します。

就業規則

(規定例)  
事実関係の確認等を理由として、労働者が解雇その他不利益な取扱いをされないことを定める。

② 社内報・パンフレット・ホームページ等で周知する

不利益な取扱いをしない旨を記載し、労働者に配布・掲載します。

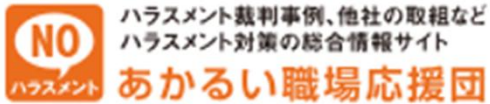
社内報 | パンフレット | ホームページ

ルールを明確に!

安心して相談できる職場へ!

事業主の適切な対応が大切です!

### 3 参考情報



## ハラスメントの 基本を知る

ハラスメントの定義や基本情報をご紹介します

もっと知る



セクハラ



妊娠出産、  
育児介護ハラ



パワハラ



カスハラ



求職者セクハラ

ハラスメントに関する法律と防止のために  
講ずべき措置

職場におけるハラスメントに関する法律や指針と事業主がハラスメント防止のために講じる措置や指針などをご紹介します。

裁判事例

実際に裁判で扱われたハラスメントについてご紹介します。切り口で検索できます。

相談窓口のご案内

ハラスメントにあったけれど会社に相談窓口がない時などの相談窓口を詳しくご紹介します。

ハラスメントを知る

動画で知る

対策で知る

ダウンロードコーナー

過去3年間に顧客等からの  
著しい迷惑行為(カスハラ)を受けた

10%  
(約10人に1人)

現場で起こりうるカスタマーハラスメント(カスハラ)の事例と、その初期対応

#カスハラ

インターンシップ中に就労等セクハラを受けた経路  
(2020-2022年9月)

30.1%

インターンシップ以外の就労等セクハラを受けた経路  
(2020-2022年9月)

1.9%

求職活動中に発生し得るセクシュアルハラスメント(求職者等セクハラ)の事例と、その具体的な対策

#求職者セクハラ

# 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。

中小企業・小規模事業者の皆さまへ  
**こんなお悩みありませんか？**

- 「働き方改革」で何から手を付けたら良いかわからない。
- 最低賃金が上がっているのに、どう対応したらよいか知りたい。
- パートタイマーと正社員の賃金等を見直したい。(同一労働同一賃金)
- 残業を減らしたい。
- いろいろな助成金があるが、使い方がわからない。
- 就業規則を見直したい。
- 36協定の作り方を知りたい。
- 働き方の選択肢を増やしたい。  
 ・多様な正社員制度  
 ・選択的週休3日制  
 ・勤務間インターバル制度

※これらは相談の一例です

**ぜひ！**  
**働き方改革推進支援センターにご相談ください！**

労務管理等の専門家が**全支援無料**で以下の支援を行っています。

### コンサルティング

ご希望日に専門家が貴社を訪問またはオンライン対応にて課題解決に向けた支援を行っています。

### 個別相談

電話・メール・来所による個別相談を行っています。

### セミナー開催 講師派遣

全体説明や個別テーマなど、**ご要望に応じたセミナー**を行っています。

## 栃木働き方改革推進支援センター

〒321-0151 宇都宮市西川田町923-20 リーガルビル2階

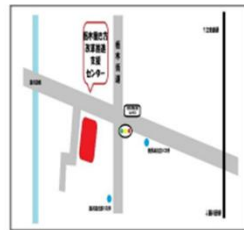
受付時間 平日 9:00~17:00

TEL 0120-800-590 FAX 028-678-8929

MAIL tochigi@workstylereform.net

WEB <https://hatarakikatakaikaku.mhlw.go.jp/consultation/tochigi/>

栃木働き方改革推進支援センター 検索



中小企業・小規模事業者等に対する働き方改革推進支援事業

栃木働き方改革推進支援センター

FAX番号

専門家による無料相談 FAX申込書

028-678-8929

メール・電話でもお申し込みいただけます。

申込日: 年 月 日

会社名 事業所名			
業種	従業員数	名 (うち非正規雇用労働者)	
所在地	〒 -		
ご担当者氏名	担当部署/役職		
電話番号	メールアドレス		
相談希望日時 <small>※お申し込みいただいた後、専門家の選定・日程調整を行います。</small>	第1希望 月 日 時から	□ 専門家と後日日程調整を希望する	
	第2希望 月 日 時から		
相談内容 (複数選択可)	<input type="checkbox"/> 働き方改革で何から手を付けたら良いかわからない <input type="checkbox"/> 長時間労働の是正 <input type="checkbox"/> 同一労働同一賃金 <input type="checkbox"/> 生産性向上(業務効率化・IT活用) <input type="checkbox"/> 多様な働き方の実現(多様な正社員・勤務間インターバル・週休3日制) <input type="checkbox"/> 人手不足解消に向けた雇用管理改善 <input type="checkbox"/> 外国人、高齢者の雇用 <input type="checkbox"/> 給与体系、就業規則の見直し <input type="checkbox"/> 人材育成・教育訓練 <input type="checkbox"/> 労務管理の効率化 <input type="checkbox"/> ハラスメント対策 <input type="checkbox"/> その他( )		
専門家相談を知ったきっかけ	<input type="checkbox"/> 労働局からの紹介 <input type="checkbox"/> ハローワークからの紹介 <input type="checkbox"/> 厚生労働省HP(働き方改革特設サイト) <input type="checkbox"/> 過去にセンターを利用したことがある <input type="checkbox"/> よろず支援拠点からの紹介 <input type="checkbox"/> 知人・取引先企業からの紹介 <input type="checkbox"/> その他( )		
	<input type="checkbox"/> 労働基準監督署からの紹介 <input type="checkbox"/> 商工会議所・商工会からの紹介 <input type="checkbox"/> 労働局HP <input type="checkbox"/> 金融機関からの紹介 <input type="checkbox"/> 案内ポスター・チラシ		

お問い合わせ先

栃木働き方改革推進支援センター 〒321-0151 宇都宮市西川田町923-20 リーガルビル2階

TEL: 0120-800-590

MAIL: tochigi@workstylereform.net

※ ご記入いただいた情報は当センターが厳重に管理し、本事業の目的以外では使用しません。

栃木働き方改革推進支援センター



令和8年度働き方改革リーフレット



令和8年度 厚生労働省委託事業  
 中小企業・小規模事業者等に対する働き方改革推進支援事業  
 委託者: 全国社会保険労務士会連合会

令和8年4月1日作成版

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）

▼ 本文へ

厚生労働省  
**栃木労働局** 🏠 ホーム

Google カスタム検索

ニュース&トピックス
各種法令・制度・手続き
事例・統計情報
窓口案内

↑ 栃木労働局 > 各種法令・制度・手続き > 雇用環境・均等関係 >

### ハラスメント対策総合案内



#### 職場におけるハラスメント対策は、すべての事業主の義務です

企業規模に関わらず、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、妊娠・出産等に関するハラスメント対策、育児、介護休業等に関するハラスメント対策は事業主の義務です。  
なお、令和8年10月1日から事業主に義務付けられるカスハラ対策、就活セクハラ対策については、追って掲載予定です。

### くるみん認定申請される方へ



### えるぼし認定申請される方へ

