

# 労働施策総合推進法等の一部改正について

令和8年3月3日

厚生労働省 雇用環境・均等局

雇用機会均等課

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

## 【本日の説明内容】

1. **女性活躍の推進について（20分）**
2. **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（10分）**
3. **カスタマーハラスメント対策の強化について（30分）**

# 1

## 女性活躍の推進について



# 女性の職業生活における活躍の推進に関する法律（平成27年法律第64号）の概要

## 1. 目的

女性の職業生活における活躍を推進し、豊かで活力ある社会の実現を図る。

時限立法 ※1  
(～R18 (2036) .3.31)

## 2. 概要

(一般事業主（民間企業等）に関する部分は厚生労働省が、特定事業主（国・地方公共団体）に関する部分は内閣府（内閣官房、総務省と共管）が所管）

### ○ 一般事業主（民間企業等）、特定事業主（国・地方公共団体）は、

(1) 職場の女性の活躍に関する**状況の把握・課題の分析**を実施、

(2) 状況把握、課題分析を踏まえた**事業主行動計画を策定・公表**、

[事業主行動計画の必須記載事項]

・**目標**（数値を用いて設定） ・取組内容 ・取組の実施時期 ・計画期間

(3) 女性の職業選択に資するよう、**女性の活躍に関する情報を公表**

・常用労働者301人以上の一般事業主及び全ての特定事業主は、 ※2

①職業生活に関する**機会の提供に関する実績のうち**

「**男女の賃金（給与）の差異**」の項目

②職業生活に関する**機会の提供に関する実績のうち①以外の項目から1項目以上**

③職業生活と家庭生活との両立に資する**雇用環境の整備に関する実績から1項目以上を公表**

・常用労働者101人以上300人以下の一般事業主は、 ※2

「職業生活に関する**機会の提供に関する実績**」及び

「職業生活と家庭生活との両立に資する**雇用環境の整備に関する実績**」の

**全ての項目から1項目以上を公表**

(1)～(3)の対象は、

①**常用労働者101人以上の一般事業主** 及び  
(常用労働者100人以下の一般事業主は努力義務)

②**全ての特定事業主**

職業生活に関する**機会の提供の実績**

職業生活と家庭生活との両立に資する**雇用環境の整備の実績**

### 情報公表項目

・採用者に占める女性の割合  
・管理職等に占める女性の割合  
・男女別の職種又は雇用形態の転換の実績  
・男女別の再雇用又は中途採用の実績  
・男女の賃金の差異 等

・男女の平均継続勤務年数の差異  
・残業時間の状況  
・男女別の育児休業取得率  
・有給休暇取得率 等

### ○ 国等は、**優良な一般事業主に対する認定（えるぼし認定・プラチナえるぼし認定）、**

**公共調達における受注機会の増大**等の施策を実施。

地方公共団体は、国の施策に準じて受注機会の増大等の施策を実施（努力義務）

### ○ 地方公共団体は、推進計画（区域内の女性活躍の推進に係る計画）を策定、公表（努力義務）



※1 令和7年の女性活躍推進法改正により、有効期限が令和8年3月31日までから、令和18年3月31日まで、10年間延長された。

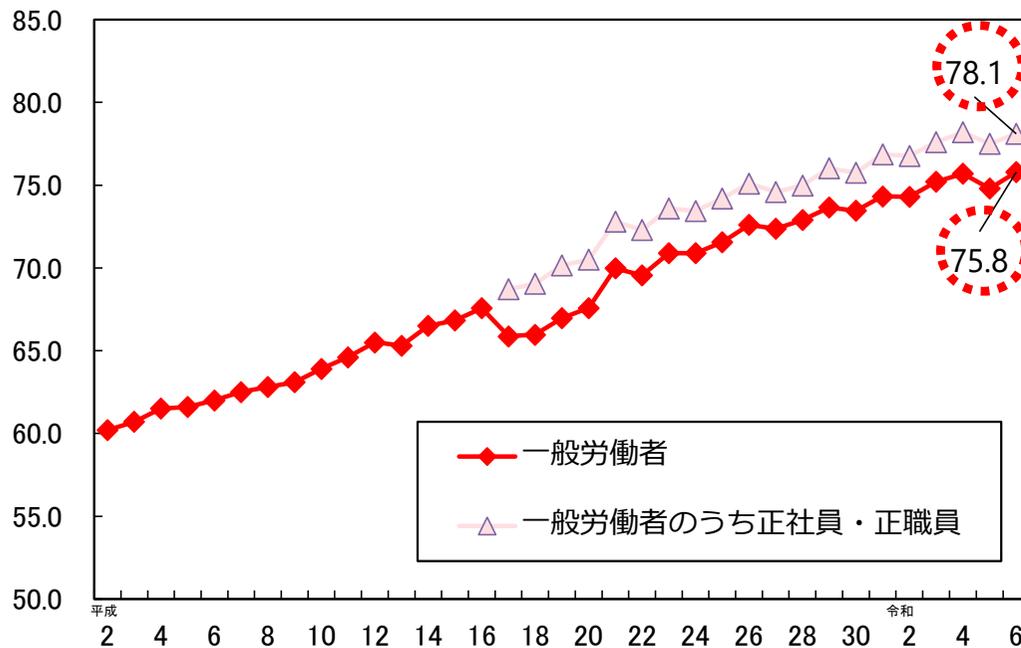
※2 令和8年4月1日より、常用労働者301人以上の一般事業主及び特定事業主は、「男女の賃金の差異」及び「管理職に占める女性労働者の割合」を含む計4項目、常用労働者101人以上の一般事業主は、「男女の賃金の差異」及び「管理職に占める女性労働者の割合」を含む計3項目の公表が義務化される。

# 男女間賃金差異と国際比較

○ 男女間賃金差異は長期的には縮小傾向にあるが国際的に見ると依然男女間賃金差異は大きい。

## 男女間賃金差異(※)の推移

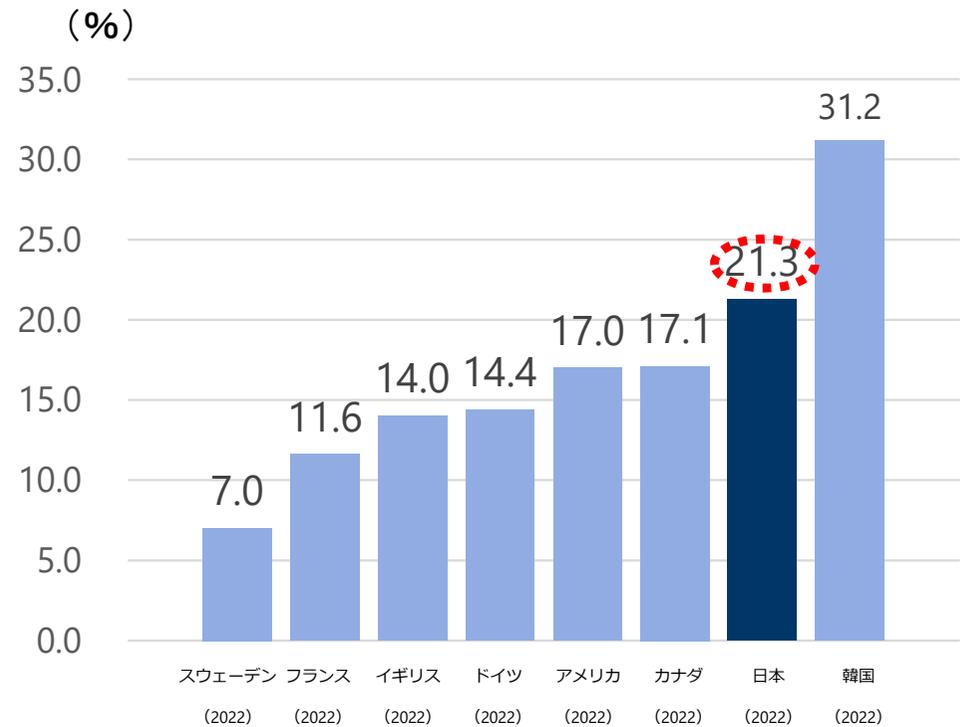
(※) 男性労働者の所定内給与額を100としたときの、女性労働者の所定内給与額の値



- 1 「一般労働者」は、常用労働者のうち、「短時間労働者」以外の者をいう。
- 2 「短時間労働者」は、常用労働者のうち、1日の所定内労働時間が一般の労働者よりも短い又は1日の所定労働時間が一般の労働者と同じでも1週の所定労働日数が一般の労働者よりも少ない労働者をいう。平成16年まで「パートタイム労働者」の名称で調査していたが、定義は同じである。
- 3 「正社員・正職員」とは、事業所で正社員、正職員とする者をいう。
- 4 平成30年調査から、常用労働者の定義が変更されている。(変更前：1か月を超える期間を定めて雇われている者、変更後：1か月以上の期間を定めて雇われている者)
- 5 平成30年以前は、調査対象産業「宿泊業、飲食サービス業」のうち「バー、キャバレー、ナイトクラブ」を除外している。
- 6 令和2年から、賃金構造基本統計調査にて、推計方法(復元倍率)が変更されている。
- 7 平成18年～令和元年分については、データの一部に遡及推計値を用いている。

資料出所：厚生労働省「賃金構造基本統計調査」を用いて厚生労働省雇用環境・均等局作成

## 男女間賃金差異の国際比較



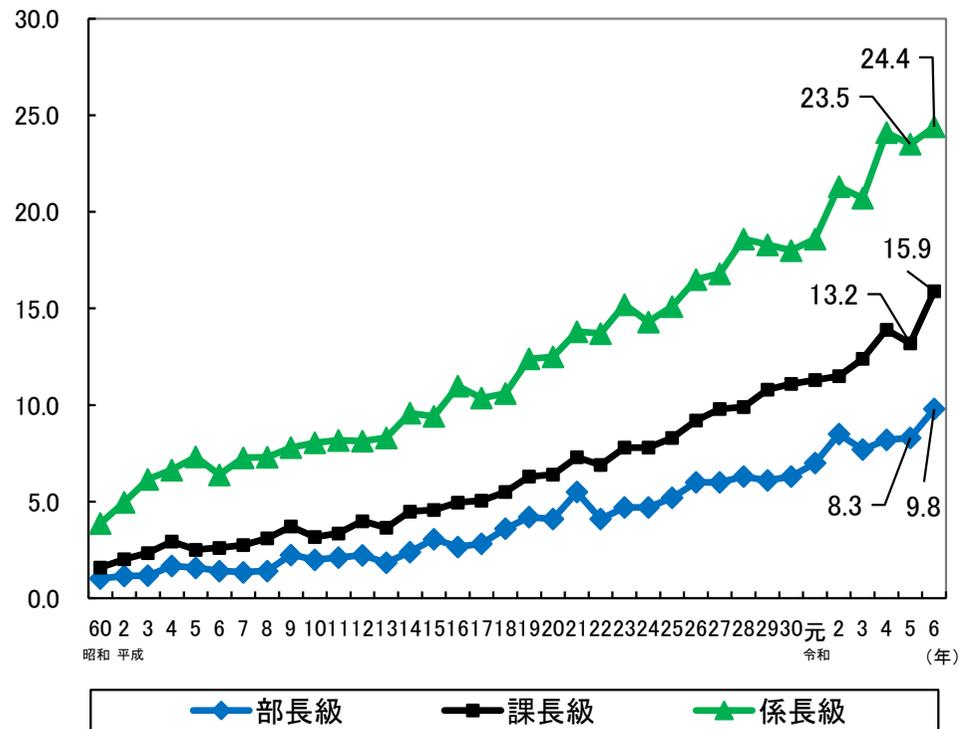
注) 男女の中位所得の差を男性中位所得で除した数値。原則、フルタイム労働者の週あたり総収入が対象。

資料出所：(独)労働政策研究・研修機構「データブック国際労働比較2025」

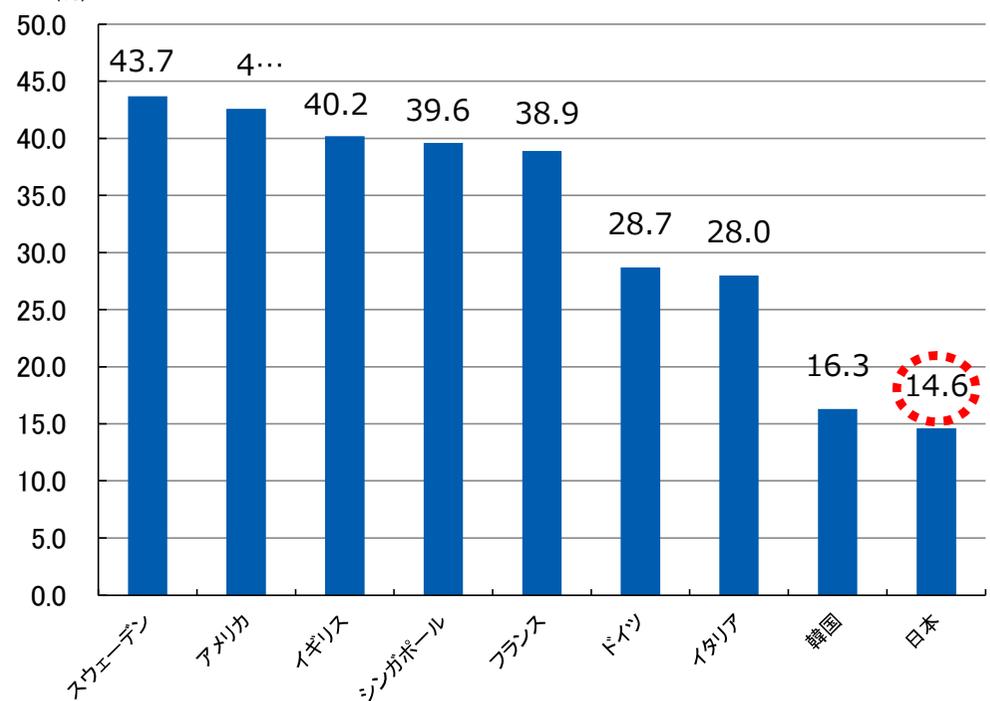
# 管理職等に占める女性割合

- 管理職等に占める女性の割合は長期的には上昇傾向にあるが、国際的に見ると依然その水準は低い。

(%) 役職別管理職等に占める女性割合の推移(企業規模100人以上)



(%) 管理的職業従事者に占める女性割合の国際比較



(資料出所) (独) 労働政策研究・研修機構「データブック国際労働比較2025」  
いずれも2023年値

- 注1) 日本の分類基準(日本標準職業分類)とその他の国の分類基準(ISCO-08)が異なるので、単純比較は難しいことに留意が必要。
- 注2) ここでいう「管理職」は、管理的職業従事者(会社役員や企業の課長相当職以上や管理的公務員等)をいう。
- 注3) 割合は、管理的職業従事者のうち女性の占める割合。

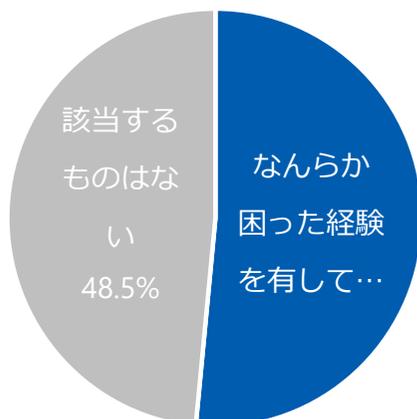
- 注1) 平成30年調査から、常用労働者の定義が変更されている。  
(変更前: 1か月を超える期間を定めて雇われている者、変更後: 1か月以上の期間を定めて雇われている者)
- 注2) 平成30年以前は、調査対象産業「宿泊業、飲食サービス業」のうち「バー、キャバレー、ナイトクラブ」を除外している。
- 注3) 令和2年から、推計方法が変更されている。
- 注4) 平成18年~令和元年分については、データの一部に遡及推計値を用いている。

(資料出所) 厚生労働省「賃金構造基本統計調査」(令和6年)を用いて厚生労働省雇用環境・均等局作成

# 女性特有の健康課題により職場で困った経験の有無、仕事に与える影響

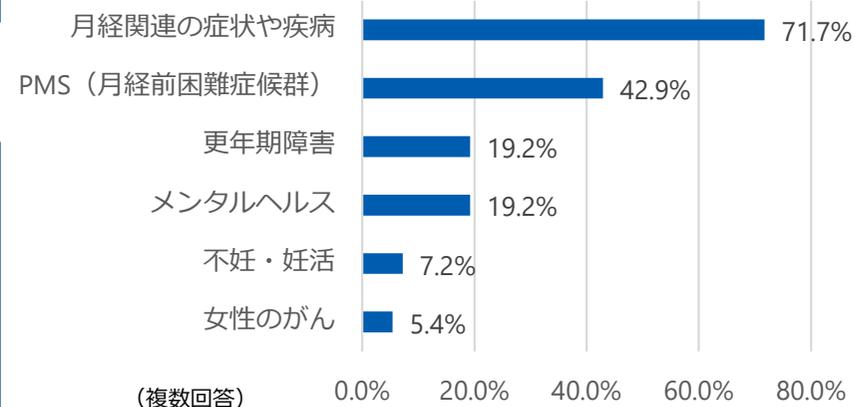
- 勤務先で女性特有の健康課題や症状で困った経験の有無について、半数以上の女性が何らかの困った経験を有している。具体的な健康課題・症状としては、「月経関連の症状や疾病」、「PMS（月経前困難症候群）」、「更年期障害」等が主である。
- 女性従業員の約4割が女性特有の健康課題により「職場で何かをあきらめた経験」がある。具体的な内容としては、「正社員として働くこと」「昇進や責任の重い仕事につくこと」が多い。

女性特有の健康課題や症状により職場で困った経験の有無

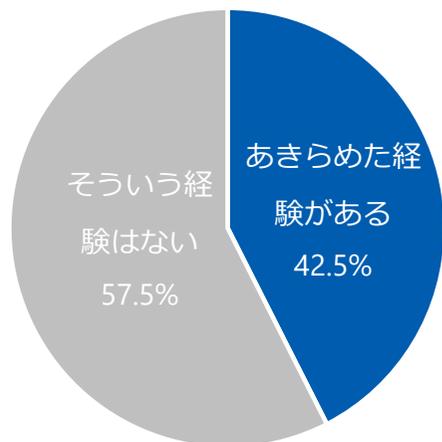


※調査対象：全回答者（n=2,400）

職場で困った具体的な健康課題・症状



女性特有の健康課題により何かをあきらめた経験の有無



あきらめたことの内容

- ・「正社員として働くこと」 57.9%
- ・「昇進や責任の重い仕事につくこと」 48.0%
- ・「希望の職種を続けること」 38.1%
- ・「管理職となること」 32.5%
- ・「研修や留学、赴任などのキャリアアップにつなげること」 27.1% (複数回答)

※調査対象：全回答者（n=2,400）

(資料出所) 経済産業省「働く女性の健康推進に関する実態調査2018」を用いて厚生労働省雇用環境・均等局作成

# 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）

# 女性活躍推進法の改正趣旨と内容①

## 改正の趣旨

- ・ 我が国における男女間賃金差異は長期的に縮小傾向にあるが、国際的に見れば依然として差異が大きい状況にある。
- ・ 男女間賃金差異の大きな要因の1つとされる管理職に占める女性の割合についても、長期的には上昇傾向にあるが、依然として低い水準に留まっている。

⇒ 女性活躍推進法の期限を10年間延長した上で、以下の見直しを行い、女性活躍の更なる推進を図る。

## 見直し内容

### ① 女性の職業生活における活躍に関する情報公表の強化 施行日：令和8年4月1日

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（民間企業等）及び特定事業主（国・地方公共団体）に義務付ける。

【一般事業主の見直し前後の比較】

企業等規模	見直し前	見直し後
301人以上	男女間賃金差異に加えて、2項目以上を公表 ※1	男女間賃金差異及び女性管理職比率に加えて、2項目以上を公表
101人～300人	1項目以上を公表 ※2	男女間賃金差異及び女性管理職比率に加えて、1項目以上を公表

※1 労働者の数が301人以上の一般事業主及び全ての特定事業主は、男女間賃金差異に加えて、①「職業生活に関する機会の提供に関する実績」（採用者に占める女性の割合、管理職等に占める女性の割合 等）から1項目以上、②「職業生活と家庭生活との両立に資する雇用環境の整備の実績」（男女の平均勤続年数の差異、残業時間の状況 等）から1項目以上の、計2項目以上を公表することとされている。

※2 労働者の数が101人以上300人以下の一般事業主は、①及び②の全体から1項目以上を公表することとされている。

### ② 女性活躍推進法の有効期限の延長 施行日：公布の日（令和7年6月11日）

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。

## 女性活躍推進法の改正趣旨と内容②

### 見直し内容

#### ③ 女性の健康課題 施行日：公布の日（令和7年6月11日）

女性の職業生活における活躍の推進は、**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 女性活躍推進に関する基本方針へのハラスメント対策の位置付け 施行日：公布の日（令和7年6月11日）

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 プラチナえるぼし認定の要件の見直し 施行日：令和8年10月1日

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、**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

特定事業主（国・地方公共団体）の行動計画に係る手続の効率化を図り、取組の実効性を確保する。

# 男女間賃金差異の情報公表に係る「説明欄」活用の促進

- 男女間賃金差異の情報の公表にあたり、「説明欄」の活用を促進するべく、以下のように指針を改正しました。

## 【事業主行動計画策定指針】

### 第二部 一般事業主行動計画

#### 第二 女性の活躍推進及び行動計画策定に向けた手順

##### 六 情報の公表

##### (二) 情報の公表の項目及び方法

(略)

**男女の賃金の額の差異**別紙三の(1)㊦の項目については、**常時雇用する労働者の数が三百人を超える**事業主に対して一律に公表が義務付けられているものであり、より求職者の企業選択に資するよう、比較可能な実績を公表することが重要である。このため、当該項目については、その雇用する全ての労働者に係る実績及び雇用管理区分ごとの実績を、厚生労働省雇用環境・均等局長が定める方法（以下「男女の賃金の額の差異に係る共通の計算方法」という。）によってそれぞれ算出し、公表するものとする。

その際、男女の賃金の額の差異については、**指標の大小それ自体のみに着目するのではなく、要因及び課題の分析を行い、改善に向けて取り組んでいくことが重要**である。このため、事業主が、男女の賃金の額の差異に係る共通の計算方法で算出した数値を公表するに当たっては、単に数値の情報を公表するだけでなく、**要因及び課題の分析の結果等のより詳細な情報や補足的な情報を公表することも可能であり、事業主はこのような追加的な情報公表を行うことが望ましい。**

(略)

「300人超」→「100人超」に改正

※ 女性管理職比率についても同様の記載を設けている。

## 女性管理職比率の情報公表に係る「説明欄」活用の促進

○ そのほか、通達において以下のような内容をお示しました。【令和8年4月1日適用予定】

○ 女性管理職比率に係る追加的な情報公表を行うに際しては、新たに「説明欄」を設けた上でその公表を行うことが可能である旨を示すとともに、「説明欄」に記載することが望ましい例として以下を示す。その際、記載が煩瑣にならないような記載方法も示す。

- ・ 男女別管理職登用比率を参考値として記載すること
- ・ 「管理職」の定義に沿うものである旨及び実際に計上している各企業の役職名を明記すること

○ 「管理職」の定義については、これまで**施行通達の状況把握項目において示している「管理職」の定義と同様**のものであることを示す。

(参考) 「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律の施行について」(平成27年10月28日付職業安定局長・雇用環境・均等局長通達)

第2 法の概要

7 女性の職業生活における活躍の推進に関する状況の把握(法第8条第3項)

(4) 状況把握項目

ウ 省令第2条第1項第4号の「管理職」とは、「課長級」及び課長級より上位の役職にある労働者の合計をいうこと。

「課長級」とは、次のいずれかに該当する者をいうこと。

- ① 事業所で通常「課長」と呼ばれている者であって、その組織が二係以上からなり、若しくは、その構成員が10人以上(課長を含む。)のもの長
- ② 同一事業所において、課長の他に、呼称、構成員に関係なく、その職務の内容及び責任の程度が「課長級」に相当する者(ただし、一番下の職階ではないこと。)

# 女性の活躍推進企業データベース

女性活躍推進法に基づく情報公表を行うに当たっては、『女性の活躍推進企業データベース』を利用することが最も適切であることを省令及び指針に明記しました。  
また、『女性の活躍推進企業データベース』にはあらかじめ注釈・説明欄が設けられています。

「女性の活躍推進企業データベース」は、女性活躍推進法に基づき、各企業が策定した一般事業主行動計画と、自社の女性活躍に関する情報を公表するウェブサイトで、厚生労働省が運営しています。



URL : <https://positive-youritsu.mhlw.go.jp/positivedb/>



## 【女性の活躍推進企業データベース・イメージ】

<企業比較>

最新の数値が掲載されていて各社の比較がしやすい！

企業名	A社	B社
所在地	東京都〇〇区1 2 3	東京都〇〇区4 5 6
企業規模	101人～300人	10～100人
企業認定等		<b>女性の活躍を進めて認定を取得している企業だ！</b>
採用した労働者に占める女性労働者の割合	(事務職) 40% (技術職) 30%	(事務職) 20% (技術職) 10%
労働者に占める女性労働者の割合	(事務職) 30.2% (技術職) 3.3%	(事務職) 12.2% (技術職) 1.5%
男女別の育児休業取得率	(事務職) 男性：30%、女性：95% (技術職) 男性：22%、女性：89%	(事務職) 男性：7%、女性：90% (技術職) 男性：0.5%、女性：89%
年次有給休暇の取得率	(正社員) 75%	(正社員) 50%
管理職に占める女性労働者の割合	24% (12人) 管理職全体 (男女計) 50人	
男女の賃金の差異 全労働者 うち正規雇用労働者 うち非正規雇用労働者	80.2% 74.4% 102.3%	<b>既に、男女の賃金の差異を開示している企業だ！</b>

### 詳細検索

- 同業他社の取組を知りたい  
→ 業種から検索
- 地域の企業の女性活躍の状況を参考にしたい  
→ 都道府県から検索
- えるぼし認定を取得している企業を知りたい  
→ 企業認定等から検索

### ご利用企業の声

- データベースでの情報公表は当社を知っていただくきっかけの一つとなっている。
- 数値や認定マークを公表することで「働きがいがあり働きやすい職場」ということをアピールできる。

※企業が過去データを保存・掲載している場合は、データを**経年比較**して見ることができます。

## 職場における女性の健康支援

望ましい取組

女性の活躍の推進は、女性の健康上の特性に留意して行われるべき旨が法律で明確化されました。併せて、企業の皆さまが、女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画を策定する際に、職場における女性の健康支援に資する取組を盛り込むことを促進するため、事業主行動計画策定指針を改正しました。

一般事業主行動計画の策定に当たっては、男女の性差を踏まえ、特に**職場における女性の健康上の特性に係る取組**が行われることが望ましいものです。

一方、健康に関しては**プライバシー保護**が特に求められることに留意してください。

なお、性別を問わず使いやすい特別休暇制度の整備及び職場全体の働き方改革等、**女性だけでなく労働者全体を対象として取り組むことも有効**です。

### 女性の健康上の特性に係る取組の例

- 職場におけるヘルスリテラシー向上のための取組
  - ・女性の健康上の特性に関する研修会の開催
  - ・婦人科検診等の検診受診の重要性を含めた、健康課題に関する啓発冊子の配布や動画の配信等
- 休暇制度の充実・柔軟な働き方の実現
  - ・生理休暇を取得しやすい環境の整備
  - ・女性の健康上の特性に配慮した休暇制度の整備（不調時の休養、治療・通院、検診等の多様な目的で利用することができる休暇制度等）
  - ・女性の健康上の特性に配慮した柔軟な働き方を可能とする制度の整備（所定外労働の制限、時差出勤、フレックスタイム制、短時間勤務、テレワーク等）
- 健康課題を相談しやすい体制づくり
  - ・女性の健康上の特性について相談及び対応可能な体制構築（産業医、カウンセラーの配置や外部の相談先の紹介、オンラインによる健康相談）
  - ・女性が気軽に利用・相談できるオンラインによる相互交流の場の設置
- その他の取組
  - ・婦人科検診の受診に対する支援
  - ・妊婦等が利用できる休憩スペースの設置

### えるぼしプラス認定の創設

えるぼし認定（1・2・3段階目）及びプラチナえるぼしについて、**女性の健康支援に関する基準を追加した新しい認定**を創設します。

#### 【女性の健康支援に関する認定基準】

※えるぼしプラス・プラチナえるぼしプラスの全てで、女性の健康支援に関する基準は共通

- ① 「女性の健康上の特性に配慮した休暇制度」及び「女性の健康上の特性への配慮のために利用することができる、半日単位・時間単位の年次有給休暇、所定外労働の制限、時差出勤、フレックスタイム制、短時間勤務、在宅労働等のうちいずれかの制度」を設けていること。（休暇制度は、多様な目的で利用することができる休暇制度及び利用目的を限定しない休暇制度を含み、年次有給休暇を除く。）
- ② 女性の健康上の特性への配慮に関する方針を示し、①に掲げる制度の内容とともに労働者に周知させるための取組を実施していること
- ③ 女性の健康上の特性への配慮に関する研修その他の女性の健康上の特性への配慮に関する労働者の理解を促進するための取組を実施していること
- ④ 労働者からの女性の健康上の特性への配慮に関する業務を担当する者を選任し、労働者からの女性の健康上の特性に関する相談に応じさせる措置を講ずるとともに、労働者に周知させるための措置を講じていること

令和8年4月1日から申請できます。

最新の情報や申請方法は厚生労働省ホームページ「女性活躍推進法特集ページ」でご確認ください。

URL：<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000091025.html>

## えるぼし認定基準（1段階目）の見直し

### えるぼし認定基準（1段階目）の見直し

えるぼし認定（1段階目）の基準を見直し、改善傾向にあることを評価する新たな選択肢を示しました。是非、えるぼし認定（1段階目）の取得にチャレンジしてください。

#### 【現行の基準】

- ①認定基準5項目のうち1～2項目の基準を満たして実績を毎年公表すること
- ②基準を満たさない項目に関する取組の実施状況について毎年公表すること
- ③基準を満たさない項目について**2年以上連続して実績が改善**していること

#### 【改定後の基準】

- ①②は同じ
- ③基準を満たさない項目について以下に該当すること（引き続き現行の③でも可）

(i) 単年度の実績を評価している項目（※）については、

従来の基準（2年以上連続して実績が改善）又は以下のいずれかに該当すること〈選択肢を追加〉

「A：直近の事業年度までの連続する3事業年度の平均値」、

「B：その前の事業年度までの連続する3事業年度の平均値」及び

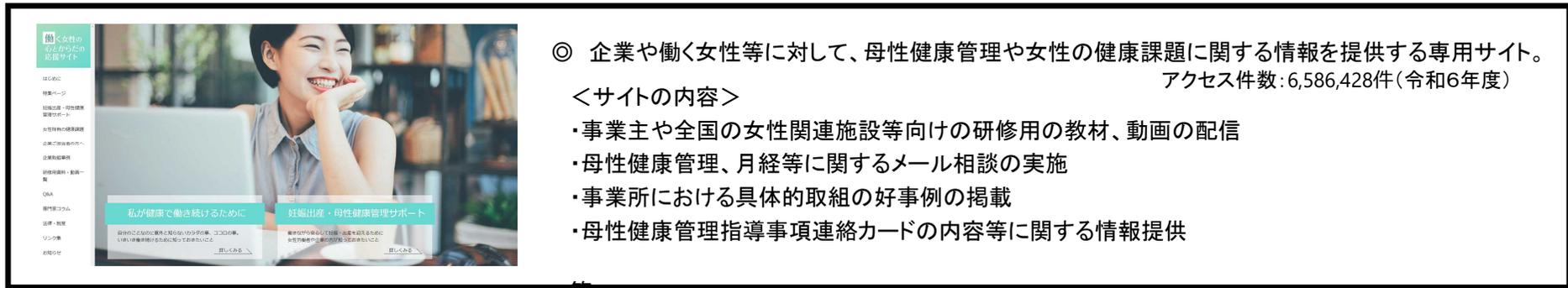
「C：その前々年度までの連続する3事業年度の平均値」を比較し、連続して改善していること

(A > B > C)

(※) 「採用」のうち正社員に占める女性労働者の割合及び正社員の基幹的な雇用管理区分における女性労働者の割合が産業ごとの平均値以上であること、「就業継続」、「労働時間等の働き方」又は「管理職比率」のうち直近の事業年度において管理職に占める女性労働者の割合が産業ごとの平均値以上であること

(ii) 上記以外の項目については、2年以上連続して実績が改善していること〈従来の基準通り〉





◎ 企業や働く女性等に対して、母性健康管理や女性の健康課題に関する情報を提供する専用サイト。  
アクセス件数:6,586,428件(令和6年度)

<サイトの内容>

- ・事業主や全国の女性関連施設等向けの研修用の教材、動画の配信
- ・母性健康管理、月経等に関するメール相談の実施
- ・事業所における具体的取組の好事例の掲載
- ・母性健康管理指導事項連絡カードの内容等に関する情報提供

等

女性の健康支援に関するページ

企業取組事例集のページ



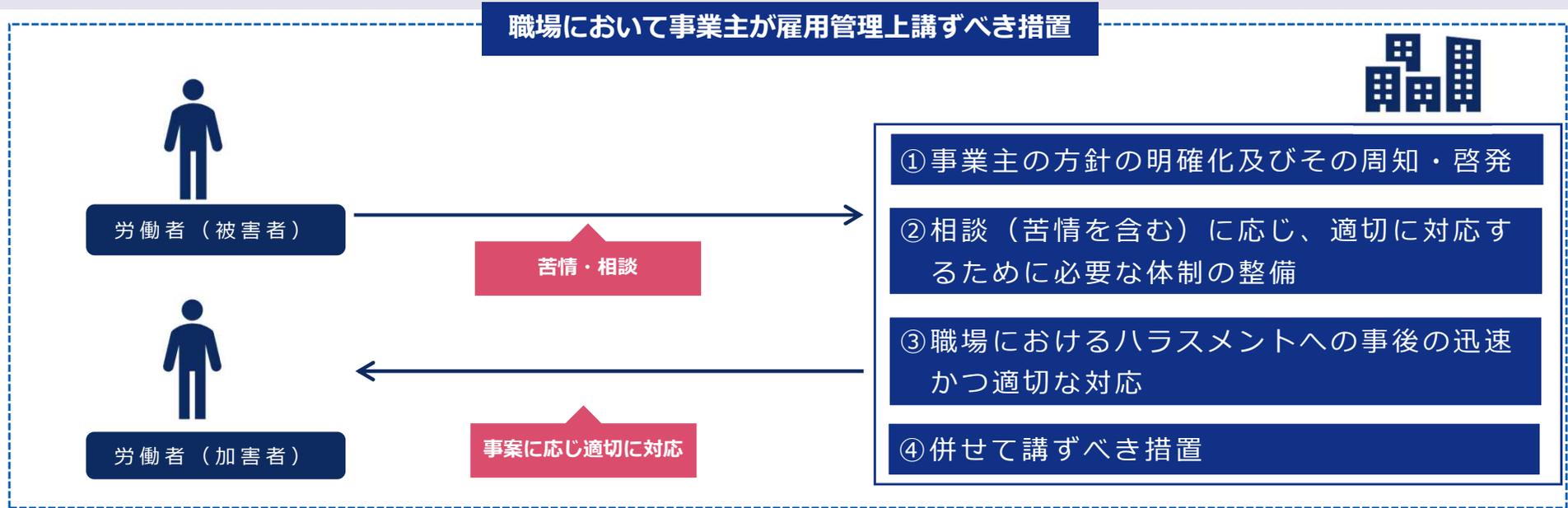
# 求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策 の強化について

# 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>○ <b>男女雇用機会均等法</b></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</p> <p>↓</p> <p>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>○ <b>男女雇用機会均等法</b></p> <p>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。</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>○ <b>育児・介護休業法</b></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>○ <b>労働施策総合推進法</b></p> <p>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>

# 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

## セクハラ防止指針における「求職者等セクハラ」

- これまでは、「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」（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

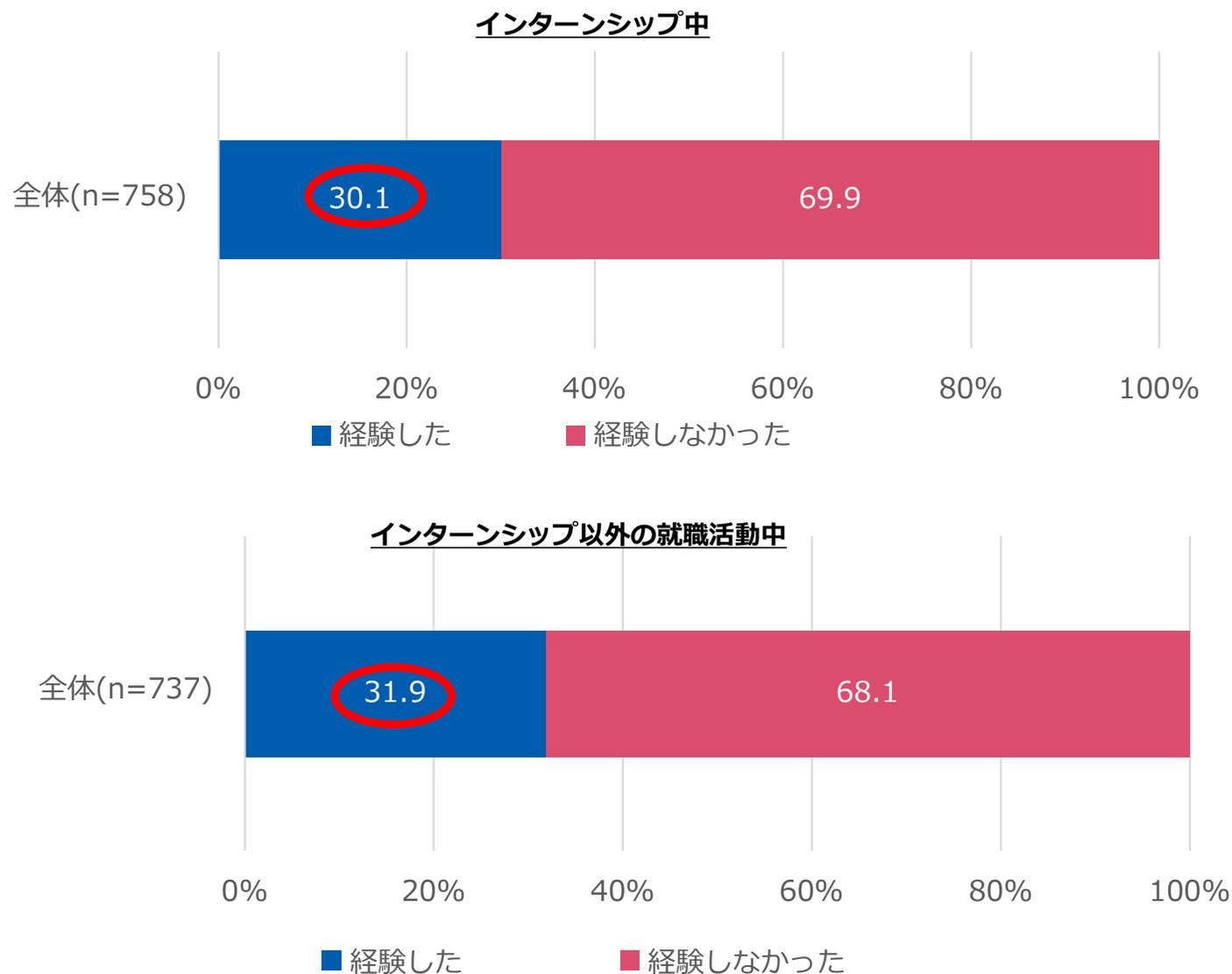
3の事業主及び労働者の責務の趣旨に鑑みれば、**事業主は、当該事業主が雇用する労働者が、他の労働者（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。）のみならず、個人事業主、インターンシップを行っている者等の労働者以外の者に対する言動についても必要な注意を払うよう配慮するとともに、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）自らと労働者も、労働者以外の者に対する言動について必要な注意を払うよう努めることが望ましい。**

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。

## 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)

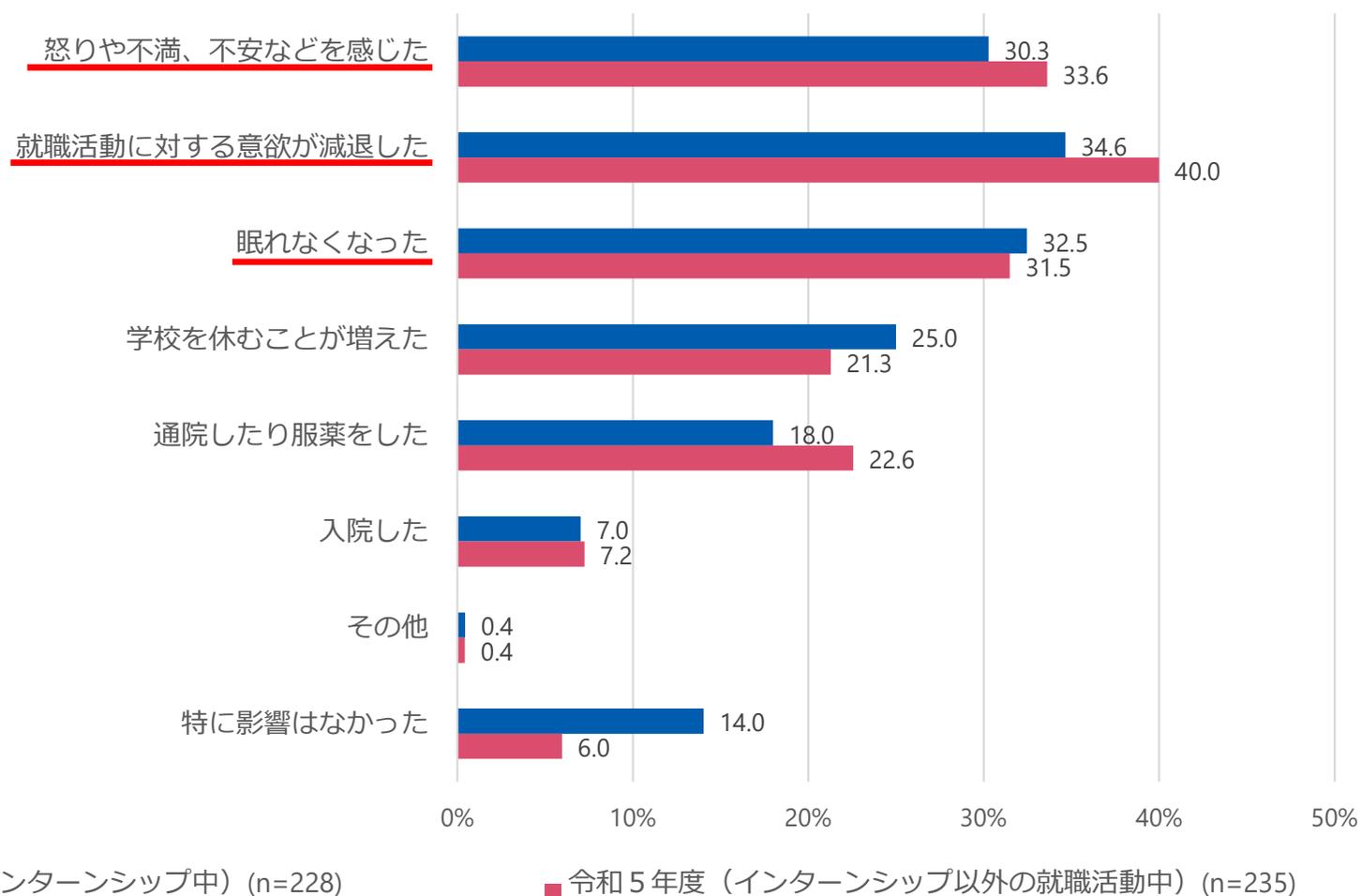
※全体は、2020~2022年度の合計。

(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)

# 就活等セクハラの心身への影響

- 過去3年間に就活等セクハラを受けた経験があると回答した労働者の心身への影響について、インターンシップ中とインターン以外の就職活動の両場面で「怒りや不満、不安などを感じた」、「就職活動に対する意欲が減退した」、「眠れなくなった」が上位3つを占める。

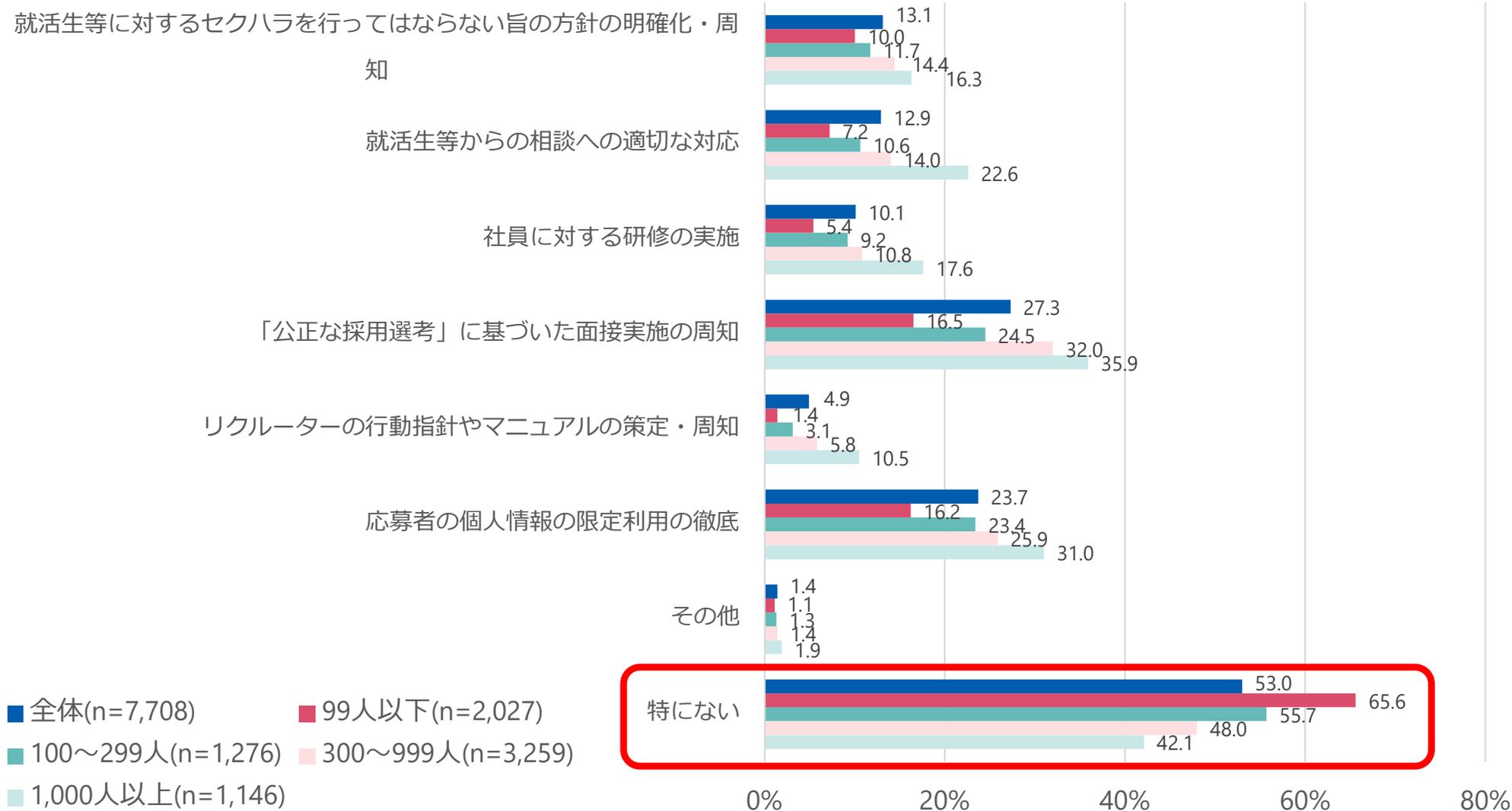
就活等セクハラの心身への影響



※調査対象：（令和5年度）2020～2022年度卒業で就職活動（転職を除く）又はインターンシップを経験し、就活等セクハラを受けた経験があると回答した者  
（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）

# 企業における就活等セクハラに関する取組状況

- 企業における就活等セクハラに関する取組状況については、就活生等からの相談への適切な対応等に取り組む企業は一定数みられるが、「特にない」としている企業も従業員規模1,000人以上の企業において42.1%、300～999人規模企業において48.0%、100～299人規模企業において55.7%、99人以下規模企業において65.6%である。



※調査対象：全企業（無回答・無効回答を除く。従業員規模がわからないと回答した企業を除く。）  
 （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）

※複数回答

# 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う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、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）

## 見直し内容

### ② 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（男女雇用機会均等法）

施行日：令和8年10月1日

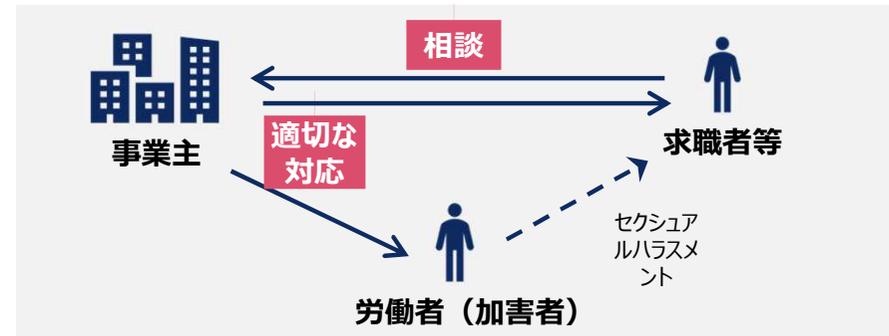
- 求職者等に対するセクシュアルハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、措置の具体的な内容については国が指針を定めることとする。

#### 《具体的な措置の内容》

- (1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発  
(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)
- (2) 相談体制の整備・周知
- (3) 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  
(例：相談への対応、被害者への謝罪等) 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。

- 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等に対する関心と理解を深めることや、求職者等に対する言動に注意を払うよう努めること等を、**国、事業主及び労働者の責務として明確化する。**



## 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

# 求職者等セクハラ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求職者等セクハラ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求職者等セクハラ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の種類等の指定等、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**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

## 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

### (1) 求職活動等におけるセクシュアルハラスメント

- 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、本指針の対象。

## 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

### (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、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。
  - 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

## 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

### (5) 「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

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

## **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**

- (1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発**
- (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**
- (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**
- (4) (1)から(3)までの措置と併せて講ずべき措置**

## (1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

### 八 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。

#### 対応例

- 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。
- なお、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も考えられる。

## (2) 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、求職者等からの相談に対し、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。

イ 相談窓口をあらかじめ定め、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。

対応例

（相談窓口をあらかじめ定めていると認められる例）

- 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。

（求職者等に周知していると認められる例）

- 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。

## 6 事業主が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に関し 行うことが望ましい取組の内容

- (1) 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  
が望ましい。

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の明確化等を行う際に、  
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、求職者等から、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、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。

- (2) 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、その内容を踏まえて、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。<sup>35</sup>

## カスタマーハラスメント対策の強化について

# パワハラ防止指針における「顧客等からの著しい迷惑行為」

- これまでは、「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**してきた。

## 「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）

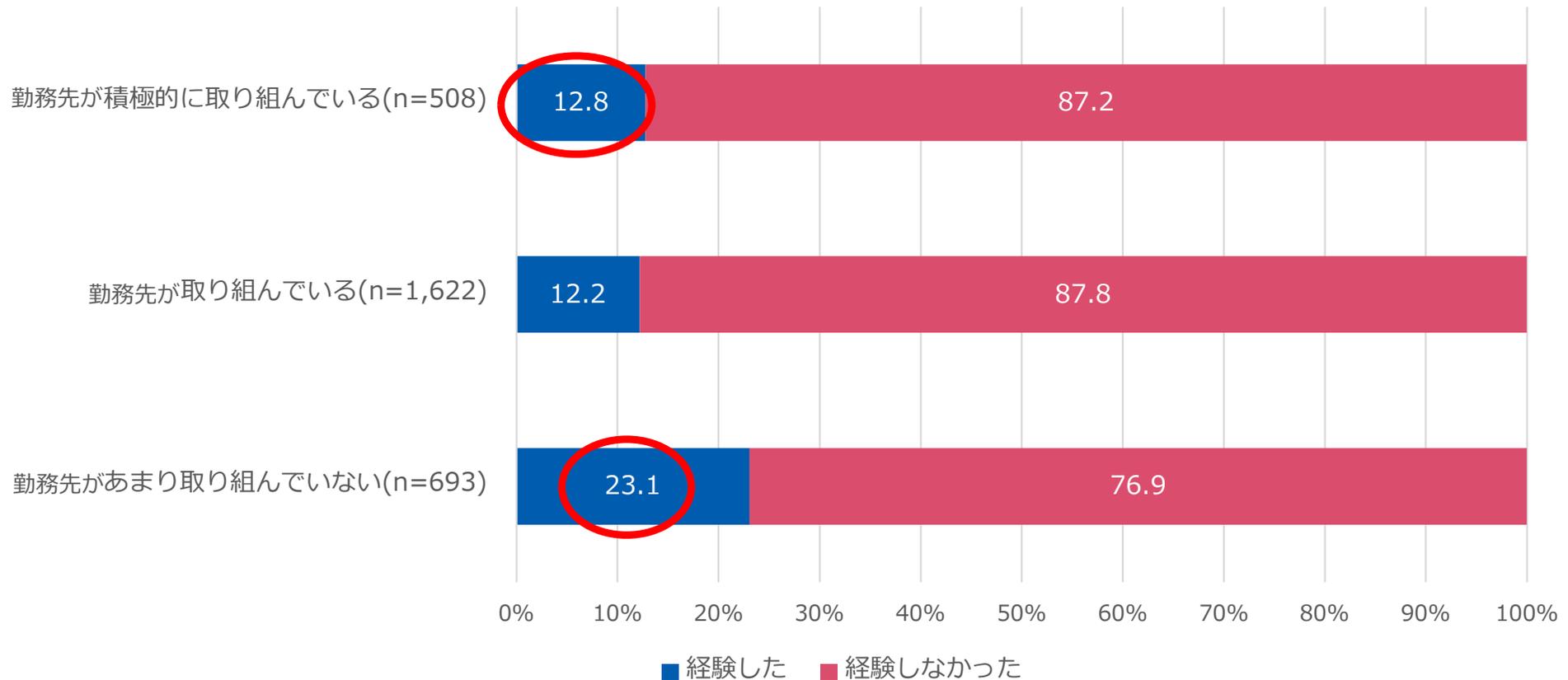
事案の内容や状況に応じ、被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、著しい迷惑行為を行った者に対する対応が必要な場合に一人に対応させない等の取組を行うこと。

#### (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。

## 顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験

- 勤務先が顧客等からの著しい迷惑行為の予防・解決に積極的に取り組んでいる場合（12.8%）の方が、勤務先が顧客等からの著しい迷惑行為の予防・解決にあまり取り組んでいない場合（23.1%）と比べると、顧客等からの著しい迷惑行為を経験した者の割合が少ない。

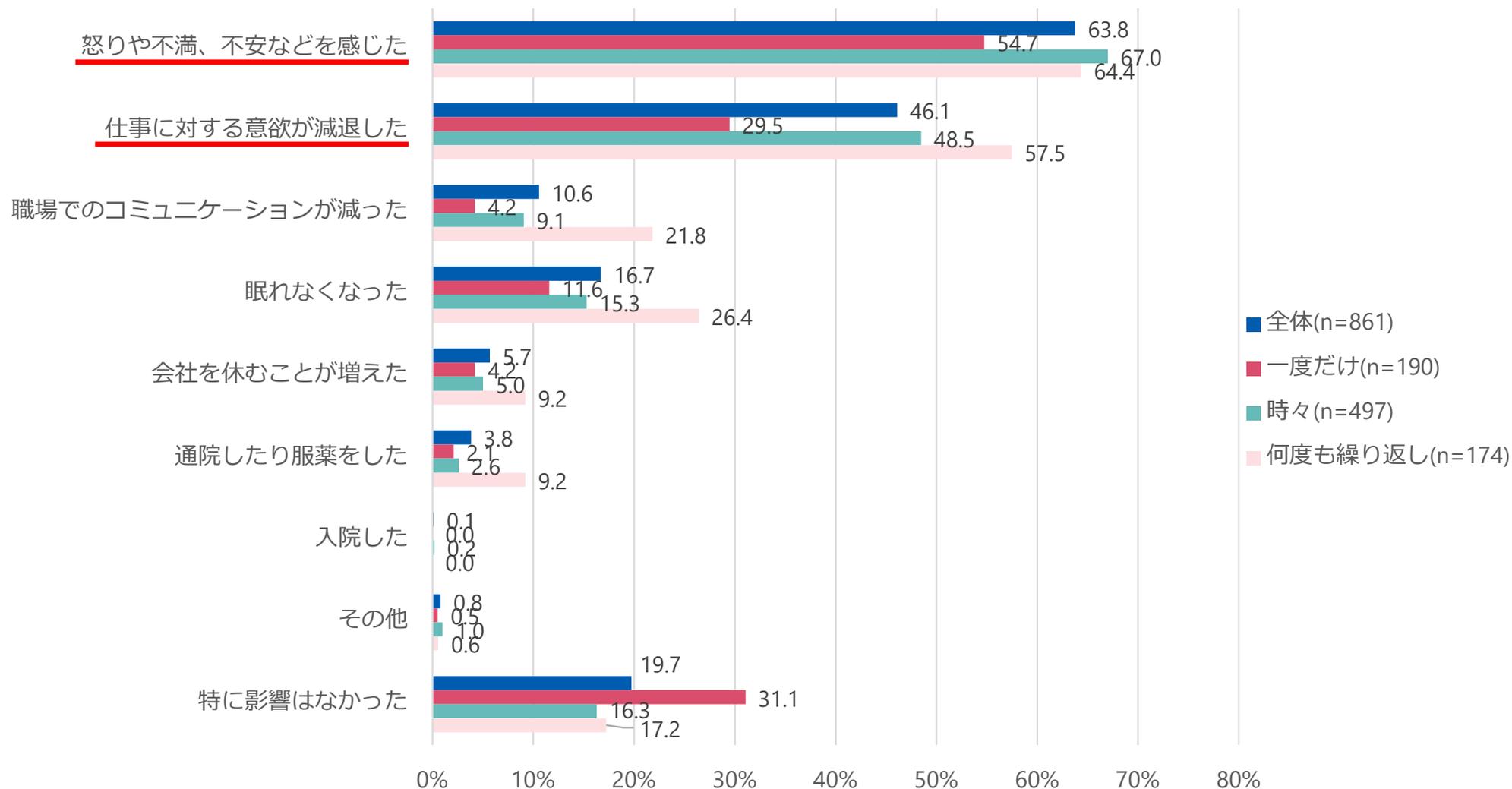


※調査対象：全回答者（無回答・無効回答を除く）  
（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

# 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）

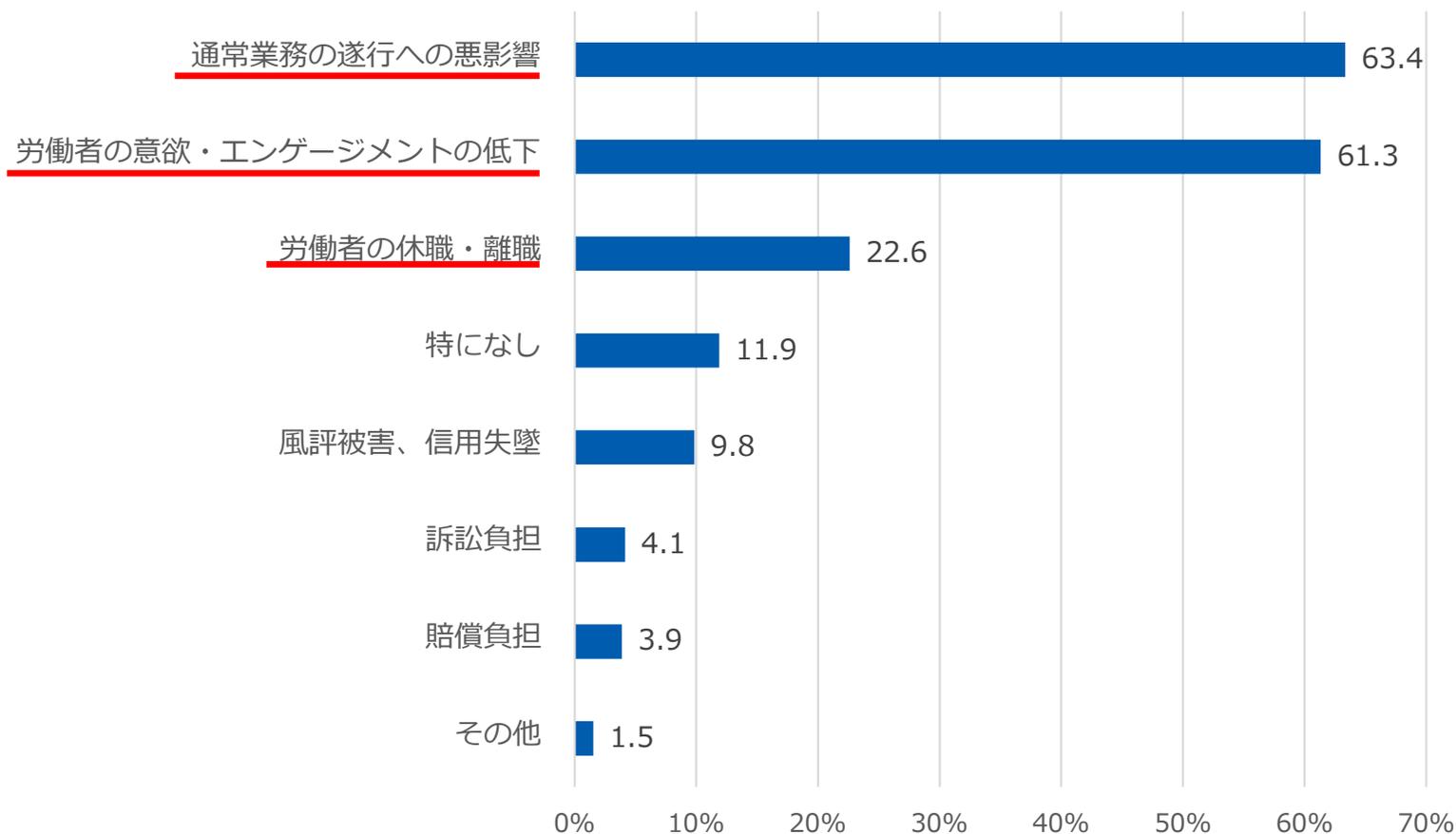


※調査対象：顧客等からの著しい迷惑行為を受けたと回答した者(n=861)  
 (資料出所) 厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」(令和5年度)

## 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

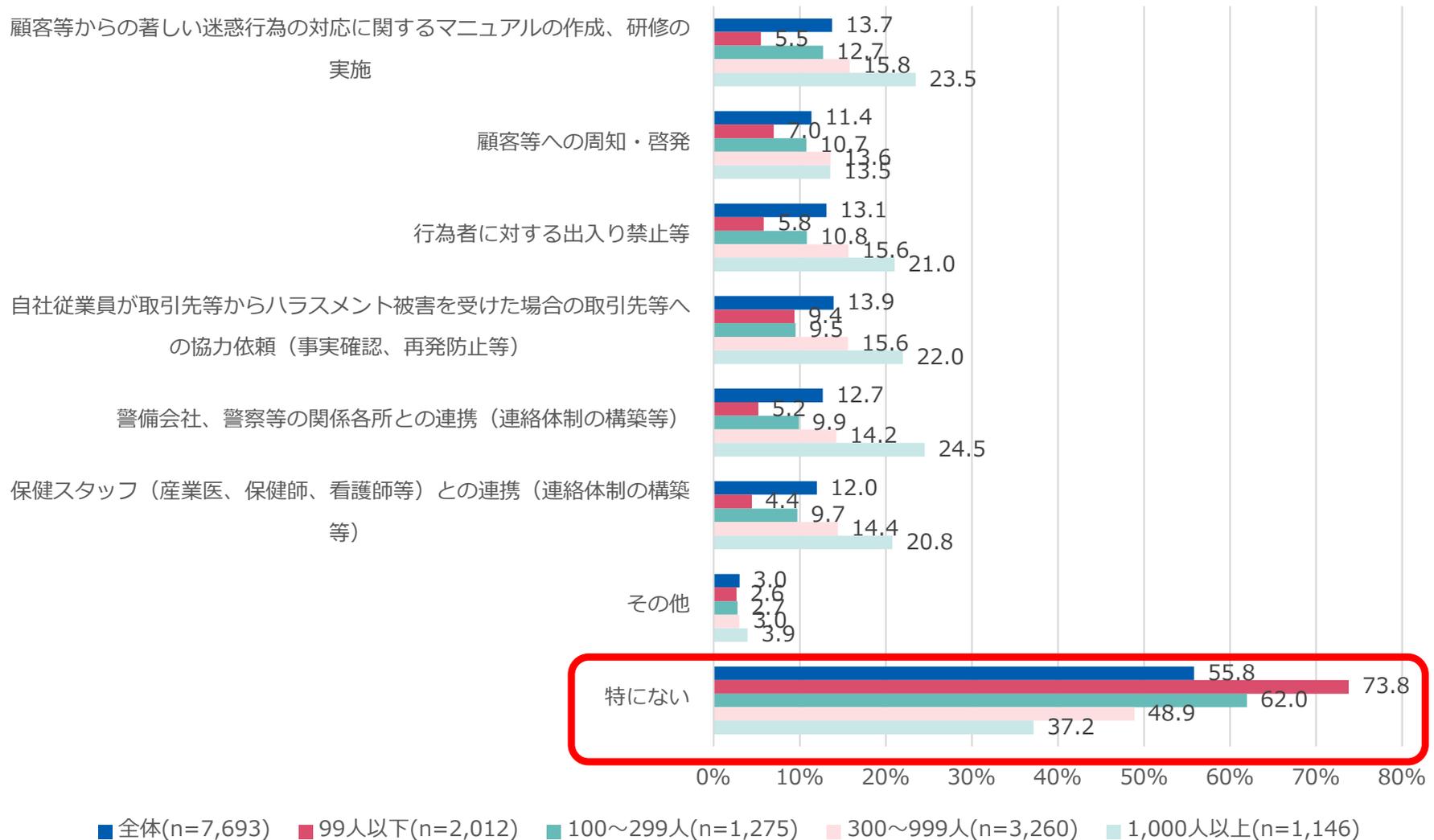


※調査対象：過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為に該当すると判断した事案があった企業（無回答・無効回答を除く）（n=1,880）

（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）

# 顧客等からの著しい迷惑行為に関する取組

- 顧客等からの著しい迷惑行為に対する取組が「特にない」としている企業は、従業員規模1,000人以上の企業において37.2%、300～999人規模企業において48.9%、100～299人規模企業において62.0%、99人以下規模企業において73.8%である。



※調査対象：全企業（従業員規模が「分からない」と回答した企業を除く）  
 (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）

# 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）

# 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】

## 改正の趣旨

- ・ 職場におけるハラスメントは、労働者の尊厳や人格を傷付け、職場環境を悪化させる、あってはならないもの。
- ・ これまでも順次対策の強化が図られてきたが、都道府県労働局へのハラスメントに係る相談件数は依然高止まりしているほか、近年、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が社会的に問題となっている。

⇒ 更なるハラスメント対策の強化を通じて、全ての労働者が活躍することのできる就業環境の実現を図る。

## 見直し内容

### ① カスタマーハラスメント対策の強化（労働施策総合推進法） 施行日：令和8年10月1日

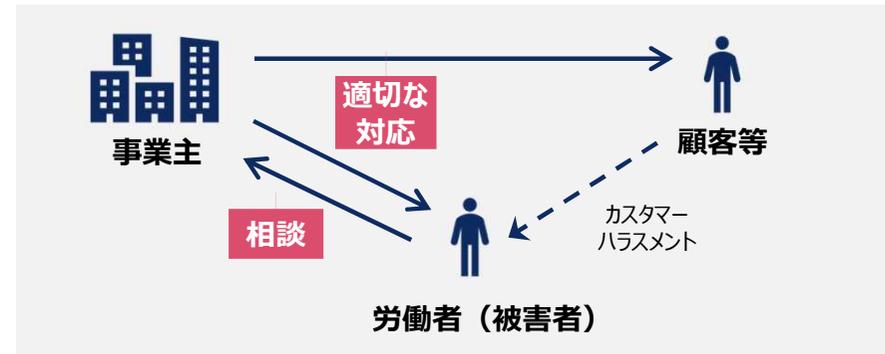
- カスタマーハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、措置の具体的な内容については国が指針を定めることとする。

#### 《カスタマーハラスメントとは》

- (1) 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、
- (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) 当該労働者の就業環境を害すること

#### 《具体的な措置の内容》

- (1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- (2) 相談体制の整備・周知
- (3) 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。**

## 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）

# カスハラ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カスハラには**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カスハラの内容及び**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ハラ抑止のための措置

- ⑧特に悪質と考えられるカスハラ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ハラを行った場合、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。

## 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から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。**

## 2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容

### (4) 顧客等

- 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 職場におけるカスタマーハラスメントの内容

### (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。

## 【 言 動 の 内 容 】

- ・ 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 】

- ・ 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 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

## 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
- (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
- (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
- (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
- (5) (1)から(4)までの措置と併せて講ずべき措置

## (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

## (1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- **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。
- 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。

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。

## (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。

## (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

### □ こ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。

### (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

### (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

### (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

- 八 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。

#### 対応例

- 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。

#### (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。

対処の  
方針の例

- 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。

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。

## (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。等

ロ 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。

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。等

## 5 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、当該事業主が雇用する労働者又は当該事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）による他の事業主の雇用する労働者に対する職場における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、次の措置を講ずるよう努めなければならない。
  - (1) 事業主は、他の事業主からの協力の求めに応ずるように努めなければならない。  
また、事業主が、他の事業主から雇用管理上の措置への協力を求められたことを理由として、当該事業主に対し、当該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ないものである。
  - (2) 事業主は、他の事業主からの協力の求めに応じて、労働者へ事実関係の確認等を行うに当たっては、これ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。  
事実関係の確認により、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、事業主は、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が望ましい。

## 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行うことが望ましい取組の内容

- (1) 事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントを防止するため、4の措置に加え、次の取組を行うことが望ましい。なお、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、職場における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、職場における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が必要である。

### イ 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。

#### 対応例

- 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。

### ロ 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。

#### 対応例

- 消費者の心理や障害特性等についての資料の配布や研修等の実施により、労働者の顧客等への理解を深めること。なお、障害特性に応じた対応については、4に記載した対応指針等を参考にすることが考えられる。

## 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行うことが望ましい取組の内容

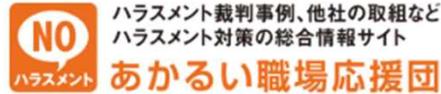
- (3) 職場におけるカスタマーハラスメントは、業種・業態等によりその被害の実態や必要な対応も異なると考えられることから、**業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進める**ことも、被害の防止に当たっては重要である。また、同じ業種・業態等の複数の事業主が一体となって取組を行うことも考えられる。
- (4) 労働者が取引の相手方に対して職場におけるカスタマーハラスメントに係る言動を行う場合もあることから、事業主は、当該事業主が雇用する労働者が、他の事業主が雇用する労働者に対する言動についても必要な注意を払うよう配慮するとともに、事業主自らと労働者も、他の事業主が雇用する労働者に対する言動について必要な注意を払うよう努めなければならず、事業主は、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、職場におけ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を併せて示すことが望ましい。**

## 7 事業主が職場において行われる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の内容

- 事業主は、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及び個人事業主等の労働者以外の者）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が望ましい。
- また、これらの者から職場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、その内容を踏まえて、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。



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



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

