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す！

事業主の皆さまは、改正法や指針の内容に沿った対策を行う準備を進めてください。

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ハラ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、カスハラには当たりません。

【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。

カスハラ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ハラの抑止のための措置

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。

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】

- カスハラを行ってはならないことその他カスハラに起因する問題（以下「カスハラ問題」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
- 事業主自身がカスハラ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】

- カスハラ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、カスハラに関し、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。

カスハラを防止するための望ましい取組

事業主は、カスハラを防止するため、次の取組を行うことが**望ましい**です。

- ◆　カスハラ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ハラ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ハラ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

○ 求職者等セクハラは、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、求職者等セクハラは、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

求職者等セクハラ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

※　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】

- 求職者等セクハラを行ってはならないことその他求職者等セクハラに起因する問題（以下「求職者等セクハラ問題」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セクハラ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】

- 求職者等セクハラ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

求職者等セクハラを防止するための望ましい取組

事業主は、求職者等セクハラを防止するため、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セクハラ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セクハラ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、求職者等セクハラ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

求職者等パワハラに類する行為等に関し行うことが望ましい取組

求職者等パワハラ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、求職活動等パワハラに類する行為等（※）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、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

- ◆ 求職者等セクハラを行ってはならない旨の方針の明確化等を行う際に、求職者等パワハラ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、求職者等パワハラ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、求職者等セクハラ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

求職者等カスハラ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、求職者等セクハラ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

改正労働施策総合推進法及び改正男女雇用機会均等法に関するお問い合わせは
都道府県労働局雇用環境・均等部（室）へ
受付時間８時30分～17時15分（土・日・祝日・年末年始を除く）

都道府県	電話番号	都道府県	電話番号	都道府県	電話番号	都道府県	電話番号
北海道	011-709-2715	東　京	03-3512-1611	滋　賀	077-523-1190	香　川	087-811-8924
青　森	017-734-4211	神奈川	045-211-7380	京　都	075-241-3212	愛　媛	089-935-5222
岩　手	019-604-3010	新　潟	025-288-3511	大　阪	06-6941-8940	高　知	088-885-6041
宮　城	022-299-8844	富　山	076-432-2740	兵　庫	078-367-0820	福　岡	092-411-4894
秋　田	018-862-6684	石　川	076-265-4429	奈　良	0742-32-0210	佐　賀	0952-32-7218
山　形	023-624-8228	福　井	0776-22-3947	和歌山	073-488-1170	長　崎	095-801-0050
福　島	024-536-4609	山　梨	055-225-2851	鳥　取	0857-29-1709	熊　本	096-352-3865
茨　城	029-277-8295	長　野	026-227-0125	島　根	0852-31-1161	大　分	097-532-4025
栃　木	028-633-2795	岐　阜	058-245-1550	岡　山	086-225-2017	宮　崎	0985-38-8821
群　馬	027-896-4739	静　岡	054-252-5310	広　島	082-221-9247	鹿児島	099-223-8239
埼　玉	048-600-6269	愛　知	052-857-0312	山　口	083-995-0390	沖　縄	098-868-4380
千　葉	043-221-2307	三　重	059-226-2318	徳　島	088-652-2718		