



辻・本郷 社会保険労務士法人が毎月発行する事務所報。
法改正など、みなさまのお役に立つ情報をお届けしていきます。

特集

ハラスメント対策が強化されます！ (令和8年10月1日～)



令和8年2月26日に厚労省から「カスタマーハラスメント防止指針」と「求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止指針」が示されたところですが、さらに同年10月1日から改正労働施策総合推進法と改正男女雇用機会均等法が施行されることに伴い、カスタマーハラスメント（「カスハラ」）や求職者等に対するセクシュアルハラスメント（「求職者等セクハラ」）の防止措置が事業主の義務となります。本稿では、指針と改正法のポイントについて解説いたします。

1. カスハラ対策の義務化

(1) カスハラとは

「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」をいいます（カスタマーハラスメント防止指針）。

※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。）。



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。

社会通念上許容される範囲を超えたものの例

- ① 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
- ② 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、名誉棄損、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）

(2) 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（改正労働施策総合推進法33条）。

- ① 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
 - 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。
 - 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

り労働者を一人に対応させない、犯罪に該当し得る行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

② 相談体制の整備

- 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する。
- 相談窓口担当者が、適切に対応できるようにする。

③ 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する。
- 被害者に対する配慮のための措置を行う。
- 再発防止に向けた措置を講ずる。

④ 対応の実効性を確保するために必要なカスハラ等の抑止のための措置

- 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、当該対処をおこなうことができる体制を整備する。

⑤ そのほか併せて講ずべき措置

- 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。
- 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。

2. 求職者等セクハラ対策の義務化

(1) 求職者等セクハラとは

「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(求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止指針)。

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、①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 ②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。

(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



(2) 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(改正男女雇用機会均等法13条)。

① 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- 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。
- 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。
- 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、やりとりに用いるSNSの種類の指定等、面談等を行う際の規制など

② 相談体制の整備

- 相談窓口をあらかじめ定め、求職者に周知する。
- 相談窓口担当者が、適切に対応できるようにする。

③ 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する。
- 被害者に対する配慮のための措置を行う。
- 行為者に対する措置を適正に行う。
- 再発防止に向けた措置を講ずる。



④ そのほか併せて講ずべき措置

- 相談者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。
- 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。

参考文献等

厚生労働省 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

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/zaitaku/index_00003.html (参照2026/3/11)

詳細・お問合わせ

