

令和8年10月1日から、ハラスメント対策が強化されます！

令和7年6月11日に「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）」が公布されました。本改正により、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の防止措置が事業主の義務となります（令和8年10月1日施行）。また、令和8年2月26日にカスタマーハラスメント防止指針及び求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止指針等が公布されました。事業主の皆さまは、対策を行う準備をお進めください。



厚生労働省
ハラスメント特集HP

改正のポイント

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！

- 事業主は、労働者がこれらのハラスメントについての相談を行ったことや、雇用管理上の措置に協力して事実を述べたことを理由とする解雇その他不利益取扱いをすることが、法律上禁止されます。
事業主が講ずべき具体的な措置の内容等は、指針において示されました。
- 自社の労働者が取引先等の他社の労働者に対してカスタマーハラスメントを行った場合、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、事業主はこれに応じるよう努めなければなりません。
- さらに、これらのハラスメントは行ってはならないものであり、他の労働者、求職者等に対する言動に注意を払うよう努めることが、事業主・労働者・顧客等（カスタマーのみ）の責務として新たに定められています。

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】

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です。

※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とは】 様々な要素を総合的に考慮することが適当ですが、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）

【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



カスタマーハラスメント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、労働者に周知・啓発する
 - ②カスタマーハラスメント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

続き裏面

厚生労働省HPや、厚生労働省が運営する「あかるい職場応援団」HPでは、取組の参考となるパンフレットや研修動画等を提供しています。ご活用ください。

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

あかるい職場応援団 HP

検索



【お問合せ先】 福井労働局雇用環境・均等室 電話 0776-22-3947

カスタマーハラスメントの防止のために講ずべき措置（義務） 続き

◆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

◆事実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 カスタマーハラスメントの抑止のための措置

- ⑧特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの
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。

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】

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を含みます

【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を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を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を感じてその求職活動等の意欲が低下していること

一緒に食事に行かない？
恋人はいるの？
個人のSNSのアカウントを教えて！
すぐスタイルいいね！



求職者等に対するセクシュアルハラスメント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旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発する
- ②求職者等に対するセクシュアルハラスメント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、**求職者等**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場合も考えられる

◆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

求職者等から、求職活動等におけるパワーハラスメント・カスタマ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、事業主は必要に応じて適切な対応を行うよう努めることが望ましい、と指針にあります

パワーハラスメント防止指針の改正

商品の買い取り強要等（いわゆる「自爆営業」）に関連する言動も、パワーハラスメントの3要件（①優越的な関係を背景として②業務上必要かつ相当な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）を全て満たす場合には、職場におけるパワーハラスメントに該当すること、また、労働者の性的指向やジェンダーアイデンティティについて開示すること（いわゆる「カミングアウト」）を強要することや禁止することも、パワーハラスメントに該当し得るものとして指針に明記されました。

