

① カスタマーハラスメント及び求職者等へのセクシュアルハラスメント対策の義務化について

厚生労働省雇用環境・均等局雇用機会均等課

① はじめに

令和7年6月4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。以下「改正法」という。）が成立し、同月11日に公布されました¹。（概要は図表1）

本稿では、令和8年10月1日に施行されるカスタマーハラスメント対策及び求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策に関する改正法や下位法令の概要を解説します。

図表1 改正法の概要

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

公布の日から起算して1年6月以内で政令で定める日（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）

② カスタマーハラスメント対策の強化

(1) カスタマーハラスメント防止のための事業主の雇用管理上の措置義務

改正法においては、カスタマーハラスメント対策の強化を図るため、全ての事業主に雇用管理上の措置を義務付けることとし、事業主は、労働者がカスタマーハラスメントに関する相談を行ったこと、又は事業主によるカスタマーハラスメントの相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならないこととしました。

(2) カスタマーハラスメント防止のための国、事業主、労働者および顧客等の責務

国は、カスタマーハラスメントに関して、事業主や国民一般の関心と理解を深めるため、各事業分野の特性を踏まえつつ、広報活動や啓発活動等の措置を講じるように努めなければならないこととし、事業主、労働者及び顧客等はカスタマーハラスメントやそれに起因する問題に対する関心と理解を深めるとともに、自らの言動がカスタマーハラスメントに該当することのないよう、必要な注意を払うように努めなければならないこととしました。

(3) カスタマーハラスメント防止指針の概要

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（令和8年厚生労働省告示第51号）²の主な内容は次のとおりです。

a 職場におけるカスタマーハラスメントの内容

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、①から③までの要素を全て満たすものをいいます。

① 顧客等

「顧客等」とは、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を指します。例えば、【図表2】の者等が含まれます。

図表2 顧客等の例

- ・ 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
- ・ 企業間での契約締結に向けた交渉を行う際の担当者
- ・ 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
- ・ 施設・サービスの利用者、その家族
- ・ 取引先の担当者
- ・ 施設の近隣住民

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言動

「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ます。典型的な例としては【図表3】のものがありません（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、また限定列举ではないことに十分留意し、広く相談に対応するなど、適切な対応を行う必要があります。）。

図表3 社会通念上許容される範囲を超える言動の内容および手段・態様の例

社会通念上相当な範囲を超える言動の内容及び手段・態様の例

【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

【手 段 ・ 態 様】

- ・ 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）
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと
- ・ 物を投げつけること
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 長時間に渡る居座りや電話で労働者を拘束すること
- ・ わざとぶつかること
- ・ つばを吐きかけること
- 等
- 等
- 等
- 等

③ 労働者の就業環境が害されるもの

「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を指します。

¹ 本法の条文等については、厚生労働省のホームページ（https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/zaitaku/index_00003.html）を参照ください。

² 指針の全文等については、厚生労働省のホームページ（https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html）を参照ください。

b 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

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、【図表4】の①～⑩の措置を講じなければならないこととしました。ただし、消費者の権利や、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律において、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が定められていることに留意が必要です。

図表4 事業主が講ずべき措置の内容

事業主の方針等の明確化とその周知・啓発	①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。
	②職場におけるカスタマーハラスメントの内容と、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。
相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備	③相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。
	④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。
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こと。
	⑥事実関係を確認できた場合には、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。
	⑦再発防止に向けた措置を講ずること。
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	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こと。
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、労働者に周知すること。
	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・啓発すること。

3 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

(1) 求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止のための事業主の雇用管理上の措置義務

改正法においては、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を図るため、全ての事業主に雇用管理上の措置を義務付けることとし、事業主は、労働者が当該事業主が実施する求職者等からのセクシュアルハラスメントに関する相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならないこととしました。

(2) 求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止のための国、事業主および労働者の責務

国は、求職者等に対するセクシュアルハラスメントに関して、事業主や国民一般の関心と理解を深めるため、広報活動や啓発活動等の措置を講じるように努めなければならないこととし、事業主及び労働者は求職者等に対するセクシュアルハラスメントやそれに関因する問題に対する関心と理解を深めるとともに、自らの言動が求職者等に対するセクシュアルハラスメントに該当することのないよう、注意を払うように努めなければならないこととしました。

(3) 求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止指針の概要

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等についての指針（令和8年厚生労働省告示第52号）³の主な内容は次のとおりです。

a 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容

求職活動等におけるセクシュアルハラスメントは、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の求職活動等が阻害されるものをいいます。

「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。

- ・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（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）及び性的な行動（性的な関係を強要すること、必要なく身体に触れること、わいせつな図画を配布すること等）を指します。

「求職活動等におけるセクシュアルハラスメント」の状況は多様ですが、典型的な例として以下のようなものがあります。

- ・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。

b 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

事業主は、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントを防止するため、【図表5】の①～⑪の措置を講じなければならないこととしました。

図表5 事業主が講ずべき措置の内容

事業主の方針等の明確化とその周知・啓発	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と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。
	②求職活動等におけ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就業規則等に規定し、労働者に周知・啓発すること。
	③求職活動等に関するルールをあらかじめ明確化し、これを労働者と求職者等に周知・啓発すること。
相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備	④相談窓口をあらかじめ定め、求職者等に周知すること。
	⑤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。
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こと。
	⑦事実関係を確認できた場合には、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。
	⑧事実関係を確認できた場合には、速やかに行方者に対する措置を適正に行うこと。
	⑨再発防止に向けた措置を講ずること。
そのほか併せて講ずべき措置	⑩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じ、労働者と求職者等に周知すること。
	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。

4 おわりに

カスタマーハラスメント及び求職者等に対するセクシュアルハラスメントに対する雇用管理上の措置の義務化は本年10月1日から施行されます。改正法の円滑な施行及びハラスメントのない職場づくりに向けて、一層のご協力をお願いいたします。

³ 指針の全文等については、厚生労働省のホームページ（https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html）を参照ください。