

令和8年3月

読者各位

株式会社日本法令出版部

カスタマーハラスメントおよび求職者等に対するセクシュアルハラスメント
対策の義務化について

「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)により、令和8年10月1日から、カスタマーハラスメント対策および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。

本改正に伴い、本書中の記載を下記のとおり変更させていただきます。よろしくご了承のほど、お願い申し上げます。

記

- 98 ページ～117 ページについて、次ページ以降のとおり変更

第1章 就業規則本則

第3 服務規律

1節 就業等に関する事項

03 セクシュアルハラスメントの禁止

【参考条文】

(就活ハラスメントの禁止)

第29条の2 従業員は、インターンシップの参加者、就職活動中の学生等の求職者の性的指向またはジェンダーアイデンティティに関わらず、求職者に対し、就職活動等を阻害するような次の行為をしてはならない。

- ① 性的な事実関係を質問すること
- ② 必要なく身体に触ること
- ③ 性的な内容の情報を意図的に流布すること
- ④ 容姿あるいは身体的な特徴に関する発言や質問をすること
- ⑤ 職務上の地位を利用して交際や性的な関係を強要すること
- ⑥ 性的指向またはジェンダーアイデンティティに関する侮辱的言動、差別的言動を行うこと
- ⑦ その他、前各号に準じる性的な言動をすること

2 前項に掲げる行為をした従業員に対しては、第83条の定めるところにより懲戒処分を行う。

【策定にあたっての留意点】

1 就活ハラスメントの法制化

就活ハラスメントについては、従前、「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についての指針」（令和2年厚生労働省告示第6号）の「7」で、「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」として、「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つては、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。」とされており、事業主の措置義務の対象とはなっていませんでした。

しかし、昨今、企業の採用担当者等（インターンシップで知り合った従業員や学校のOB・OG訪問を通して知り合った従業員も含む）による就職活動中やイン

ターンシップ中の学生等に対するハラスメントが報道等で取り上げられたこと、また、「職場のハラスメントに関する実態調査（令和5年度）」で就活セクハラの実態が浮彫りにされたこと等から、改正男女雇用機会均等法が令和7年6月11日付で公布され、求職活動等におけるセクハラに関する事業主の措置義務が法制化されるに至りました。

改正男女雇用機会均等法

（求職活動等における性的な言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

第13条 事業主は、求職者その他これに類する者として厚生労働省令で定めるもの（以下この項及び次項並びに次条において「求職者等」という。）によるその求職活動その他求職者等の職業の選択に資する活動（以下この項及び同条第1項において「求職活動等」という。）において行われる当該事業主が雇用する労働者による性的な言動により当該求職者等の求職活動等が阻害されることのないよう、当該求職者等からの相談に応じ、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。

2 事業主は、労働者が事業主による求職者等からの前項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。

3 厚生労働大臣は、前二項の規定に基づき事業主が講ずべき措置等に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（次項において「指針」という。）を定めるものとする。

4 第4条第4項及び第5項の規定は、指針の策定及び変更について準用する。この場合において、同条第4項中「聴くほか、都道府県知事の意見を求める」とあるのは、「聴く」と読み替えるものとする。

2 就活ハラスメントに係る指針

そして、令和8年2月26日、「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施行期日を定める政令」（政令第17号）が発出され、就活ハラスメントに関する措置義務について、令和8年10月1日から施行されることが決まりました。併せて、「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て雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（厚生労働省告示第52号）も公表されました。

指針では、雇用管理上の措置の1つとして、「事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発」が求められており、具体的には、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及び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に係る性的な言動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その他の職場における服務規律等を定めた文書に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること」を実施する必要があります。したがって、就業規則でも就活ハラスメントについて明記しておく必要があります。

そして、明記の仕方ですが、就活ハラスメントを独立して条文化してしまうというのが簡明だと現時点では考えています。

なお、他にも、現状のセクシュアルハラスメントの禁止の条項に就活ハラスメントも入れ込む方法が考えられます。

第1章 就業規則本則

第3 服務規律

1節 就業等に関する事項

07 就活ハラスメント、カスタマーハラスメント

【参考条文】

(カスタマーハラスメントの禁止)

第32条の2 従業員は、顧客、取引の相手方、施設の利用者その他、会社の行う事業に関係を有する者（以下、「利害関係者」という。）に対して、社会通念上許容される範囲を超える言動により利害関係者の就業環境を害するような言動をしてはならない。

2 前項に掲げる行為をした従業員に対しては、第83条の定めるところにより懲戒処分を行う。

【策定にあたっての留意点】

1 カスタマーハラスメントの法制化

カスタマーハラスメントについては、従前、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）で、以下の通り定めがありました。

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で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。

また、令和7年4月1日施行の東京都カスタマー・ハラスメント防止条例では、カスタマーハラスメントについて、「顧客等から就業者に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの」とされ（東京都カスタマー・ハラスメント防止条例2条5号）、事業者の責務として、以下の通りの定めがあり、企業に対して、従業員がカスタマー・ハラスメントを受けた時は、従業員の安全を確保すること、また、顧客等に対して、中止の申入れ等、必要かつ適切な措置を行うことをについて、努力義務を課しています。

(事業者の責務)

第9条 事業者は、基本理念にのっとり、カスタマー・ハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組むとともに、都が実施するカスタマー・ハラスメント防止施策に協力するよう努めなければならない。

2 事業者は、その事業に関して就業者がカスタマー・ハラスメントを受けた場合には、速やかに就業者の安全を確保するとともに、当該行為を行った顧客等に対し、その中止の申し入れその他の必要かつ適切な措置を講ずるよう努めなければならない。

3 事業者は、その事業に関して就業者が顧客等としてカスタマー・ハラスメントを行わないように、必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

そして、今般、令和7年6月11日付で改正労働施策総合推進法が公布され、カスタマーハラスメントに関する事業主の措置義務が法制化されるに至りました。

改正労働施策総合推進法

(職場における顧客等の言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等)

第33条 事業主は、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（次条第5項において「顧客等」という。）の言動であつて、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（以下この項及び次条第1項において「顧客等言動」という。）により当該労働者の就業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、労働者の就業環境を害する当該顧客等言動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。

2 事業主は、労働者が前項の相談を行つたこと又は事業主による当該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。

3 事業主は、他の事業主から当該他の事業主が講ずる第1項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らない。

4 厚生労働大臣は、前三項の規定に基づき事業主が講ずべき措置等に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（次項において「指針」という。）を定めるものとする。

5 第31条第4項及び第5項の規定は、指針の策定及び変更について準用す

る。

2 カスタマーハラスメントの指針

そして、令和8年2月26日、「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施行期日を定める政令」（政令第17号）が発出され、カスタマーハラスメントに関する措置義務について、令和8年10月1日から施行されることが決まりました。併せて、「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」（厚生労働省告示第51号）も公表されました。

（1）顧客等

指針では、「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、例えば、以下の者等が含まれるとされています。

- ① 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
- ② 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
- ③ 取引先の担当者
- ④ 企業間での契約締結に向けた交渉を行う際の担当者
- ⑤ 施設・サービスの利用者及びその家族
- ⑥ 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

指針では、「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すとされており、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、当該言動の行為者とされる者（以下「行為者」という。）との関係性等）を総合的に考慮することが適当であり、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とされています。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、事業主また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とされています。

（３）事業主の措置義務の内容

事業主の措置義務の内容ですが、就業規則との関係で問題になるのは、事業主の方針等の明確化およびその周知・啓発です。具体的には、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、職場におけるカスタマーハラスメントの内容およ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です。

自社の従業員が他社の従業員に対してカスタマーハラスメントに係る言動を行ってはならないということ、すなわち加害者とはなってはならないということ、そして、加害者となった場合に懲戒処分に処することについては、措置義務の内容とはなっておりません。

したがって、就業規則に、カスタマーハラスメントに関する条項を入れておく必要はないと考えます。通常就業規則であれば、服務規律の包括的な条項で、懲戒処分を行うことは可能だと考えます。

もともと、自社の従業員がカスタマーハラスメントを行うことは避けるべき事態であり、また、懲戒処分に値する行為であることは明らかですので、「カスタマーハラスメントの禁止」という条文を設けることも1つの考え方だと思います。その場合の条項例を掲載しました。

なお、いずれにしても、施行日までに、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基本方針を策定し、明確化すること、②カスタマーハラスメントに対する対応マニュアル等を作成すること、③相談等を理由として不利益な取扱いをされない旨の周知・啓発、相談窓口の設置と周知は必要になります。