

2026年10月1日からハラスメント対策が強化されます！

2025年6月11日に労働施策総合推進法および男女雇用機会均等法が改正・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(いわゆる「求職者等セクハラ」)の防止措置が2026年10月1日から事業主の義務となります。

詳しくは、厚労省HPで (https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html)

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、①～③の要素を全て満たすものをいいます。

※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。

カスタマーハラスメントの防止のために講ずべき措置

◆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行う。
- ⑦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

- 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。

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

◆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の種類等の指定等、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。

◆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。