

Workforce Management Newsletter

労務関連ニュースレター

August 2026

In brief

2026 年 10 月 1 日より、「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」が事業主の義務となります（厚生労働省 令和 8 年政令第 17 号）¹。本義務は企業規模・業種を問わず、すべての企業に関係するものであり、10 月の法施行までに事業主に求められる雇用管理上の措置を講ずる必要があります。

本ニュースレターでは両ハラスメントの概要と、措置を検討する上で参考となる資料についてご紹介いたします。

In detail

1. カスタマーハラスメント対策

カスタマーハラスメントとは、改正労働施策総合推進法において「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、社会通念上許容される範囲を超えたものにより、労働者の就業環境が害されること」と定義されています。

厚生労働省から告示された指針に基づき、事業主に求められる措置は以下のとおりです。

- ・ 方針等の明確化と周知・啓発
- ・ 相談体制の整備
- ・ 事後の迅速かつ適切な対応
- ・ 抑止のための措置
- ・ 併せて講ずべき措置（相談者等のプライバシー保護、相談等を理由とする不利益取扱いの禁止等）

詳細については、以下の指針をご確認ください。

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：

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001662584.pdf>

¹ 厚生労働省 Web サイト

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

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（令和 8 年政令第 17 号）
<https://www.mhlw.go.jp/content/001662631.pdf>

2. 求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策

求職者等に対するセクシュアルハラスメントとは、改正男女雇用機会均等法において「求職活動その他求職者等の職業の選択に資する活動（求職活動等）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」と定義されています。

厚生労働省から告示された指針に基づき、事業主に求められる措置は以下のとおりです。

- ・ 方針等の明確化と周知・啓発
- ・ 相談体制の整備
- ・ 事後の迅速かつ適切な対応
- ・ 併せて講ずべき措置（相談者等のプライバシー保護、相談等を理由とする不利益取扱いの禁止等）

詳細については、以下の指針をご確認ください。

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：

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001662589.pdf>

3. 事業主に求められる雇用管理上の措置を検討する上で参考となる資料のご紹介

(1) 通達および Q&A

指針とともに通達および Q&A が公表されており、実務上の判断基準などが整理されております。

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第 10 章の規定等の運用について：

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001695607.pdf>

雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律の施行について：

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001695579.pdf>

ハラスメント防止措置義務規定等における解釈事項について（Q&A）：

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001695619.pdf>

(2) 事業主が講ずべきハラスメント対策パンフレット

事業主が雇用管理上講ずべき措置の事例や望ましい取組みおよびモデル規程等が紹介されておりますので、具体的な措置を検討する際や規程を整備する際にご活用いただけます。

事業主が講ずべきハラスメント対策パンフレット（令和 8 年 7 月更新）：

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001338359.pdf>

(3) 消費者の心理や障害特性、認知症の症状に係る啓発資料のご案内パンフレット

事業主がカスタマーハラスメント対策を講じる際、消費者の心理や障害特性等について、労働者が理解を深められるようにすることが望ましいとされ、これらの取組を実施する際に活用可能な資料が紹介されております。

（カスタマーハラスメント対策関係）消費者の心理や障害特性、認知症の症状に係る啓発資料のご案内：

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001695646.pdf>

The takeaway

法施行まで残り約 1 カ月となりました。両ハラスメント対策は事業主に求められる措置が共通している部分も多いことから、対応を一体的に進めることで効率的な準備が可能です。本ニュースレターおよび各種資料が、皆様の円滑なご対応の一助となれば幸いです。

また、PwC 社会保険労務士法人では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に関する方針・規程の整備、相談体制の構築、実務運用に関する助言など、各社の状況に応じた支援をご提供しております。ご対応にあたってお困りの点がございましたら、お気軽にご相談ください。

当法人のサービスの詳細につきましては、以下 Web サイトもご確認ください。

<https://www.pwc.com/jp/ja/services/tax/outsourcing/hr-consulting.html>

Let's talk

より詳しい情報、または個別案件への取り組みにつきましては、当法人の貴社担当者もしくは下記までお問い合わせください。

PwC 社会保険労務士法人

〒100-0004 東京都千代田区大手町 1 丁目 2 番 1 号 Otemachi One タワー

<https://www.pwc.com/jp/ja/services/tax/outsourcing/hr-consulting.html>

シニアマネージャー

岩岡 学

マネージャー

河 弥生

シニアアソシエイト

中村 幸司

過去のニュースレターのご案内

[過去のニュースレターを読む](#)

ニュースレター配信のご案内

PwC Japan グループでは、会計基準や税制、法令等に関するニュースレターを発行しております。

[配信を登録する](#)

PwC 社会保険労務士法人は、PwC Japan グループのメンバーファームと連携し、外資系企業、日系上場企業、中堅企業など多様なクライアントに対して、日英バイリンガルでの対応を含め、ワンストップで包括的な支援を提供しています。

PwC は、クライアントが複雑性を競争優位性へと転換できるよう、信頼の構築と変革を支援します。私たちは、テクノロジーを駆使し、人材を重視したネットワークとして、世界 137 の国と地域に 364,000 人以上のスタッフを擁しています。監査・保証、税務・法務、アドバイザリーサービスなど、多岐にわたる分野で、クライアントが変革の推進力を生み出し、加速し、維持できるよう支援します。詳細は www.pwc.com をご覧ください。

本書は概略的な内容を紹介する目的のみで作成していますので、プロフェッショナルによるコンサルティングの代替となるものではありません。

© 2026 PwC Labor and Social Security Attorney Corporation. All rights reserved.

PwC refers to the PwC network member firms and/or their specified subsidiaries in Japan, and may sometimes refer to the PwC network. Each of such firms and subsidiaries is a separate legal entity. Please see www.pwc.com/structure for further details.

This content is for general information purposes only, and should not be used as a substitute for consultation with professional advisors.