

## 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関する規制の施行

September 2026

### In brief

近年社会問題となっているカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」といいます。）及び求職者等に対するセクシュアルハラスメント（以下「求職者等セクハラ」といいます。）に関し、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（以下「労働施策総合推進法」といいます。）の改正による事業主へのカスハラ対策の義務付け及び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（以下「男女雇用機会均等法」といいます。）の改正による事業主への求職者等セクハラ対策の義務付け等について定めた改正法が、2026 年 10 月 1 日より施行されます。本ニュースレターでは、施行の迫る改正法のポイントを整理いたします。

### In detail

#### 1. カスハラ対策（労働施策総合推進法の改正）

##### (1) 概要

今回の労働施策総合推進法の改正により、事業主によるカスハラ対策の義務化等に関して、下表記載の条項が新設されました（特に断りのない限り、本稿において引用される法令の条項は、いずれも改正後のものとします）。

| 項目         | 条項         | 内容                                                  |
|------------|------------|-----------------------------------------------------|
| 措置義務の創設    | 第 33 条 1 項 | 事業主に対し、職場におけるカスハラを防止するために雇用管理上必要な措置を講じることを義務付け      |
| 不利益取扱いの禁止  | 第 33 条 2 項 | 相談・事実確認への協力等を理由とする解雇その他不利益取扱いの禁止                    |
| 他社への協力努力義務 | 第 33 条 3 項 | 行為者が他社の労働者・役員である場合、他の事業主から事実確認等への協力を求められたときは応じる努力義務 |
| 指針の策定      | 第 33 条 4 項 | 国が、事業主が講ずべき措置の具体的内容を示す指針（カスハラ指針）を策定                 |

|            |        |                                         |
|------------|--------|-----------------------------------------|
| 事業主・労働者の責務 | 第 34 条 | カスハラに起因する問題に関する国・事業主・労働者・顧客等それぞれの責務を明確化 |
|------------|--------|-----------------------------------------|

なお、事業主としては、労働施策総合推進法第 33 条 4 項に基づいて厚生労働大臣の定める「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 2 月 26 日）（厚生労働省告示第五十一号）<sup>1</sup>」（以下「カスハラ指針」といいます。）に従って措置を講ずる必要があります<sup>2</sup>。

## (2) 職場におけるカスハラとは

### ① カスハラの定義

労働施策総合推進法第 33 条 1 項及びカスハラ指針 2(1)によると、職場におけるカスハラの定義は、以下のように整理されます。

- ・ 職場において行われる
  - (i) 顧客等の言動であって、
  - (ii) 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、
  - (iii) 労働者の就業環境が害されるものであり、
- ・ (i)～(iii)までの要素をすべて満たすもの

カスハラには、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。また、顧客等からの苦情や申入れのすべてがカスハラに該当するわけではなく、客観的にみて社会通念上許容される範囲で行われた正当な申入れは、カスハラには該当しません。

### ② 「職場」「労働者」「顧客等」の範囲

上記①の定義における各概念の範囲は、以下のように広く捉えられています。

| 用語  | 範囲                                                                                                                                        |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 職場  | 労働者が業務を遂行する場所全般。通常の就業場所以外でも、取引先の事務所、取引先との打合せの飲食店、顧客の自宅等、業務を遂行する場所であれば含まれる（カスハラ指針 2(2)）。                                                   |
| 顧客等 | 顧客（今後商品の購入やサービスの利用等をする可能性のある潜在的な顧客も含む）、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、その他事業に関係を有する者。取引先担当者、契約交渉の担当者、施設利用者の家族、近隣住民等も含む（カスハラ指針 2(4)）。 |
| 労働者 | 正規雇用労働者に限らず、パートタイム労働者・契約社員等の非正規雇用労働者を含む全ての労働者。派遣労働者については、派遣先も労働者派遣法第 47 条の 4 の規定により当該労働者を雇用する事業主とみなされる（カスハラ指針 2(3)）。                      |

### ③ 「社会通念上許容される範囲を超えた」言動の判断基準と具体例

カスハラ指針 2(5)においては、上記言動の判断に際し、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等を含む経緯・状況、業種・業態、業務の性質、態様・頻度・継続性、労働者の属性や心身の状況、行為者との関係性等を総合的に考慮することが適当とされています。「言動

<sup>1</sup> <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001662584.pdf>

<sup>2</sup> 「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（厚生労働省雇用環境・均等局雇用機会均等課）」（<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001695619.pdf>）においては、Q&A の形式で、カスハラ及び求職者等セクハラを含むハラスメント関連の諸規制に係る解釈が示されています。

の内容」と「手段や態様」のいずれか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、上記の言動に該当し得るとしています。

上記の言動の具体例としては、以下の行為が例として挙げられています。

(i) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの(カスハラ指針 2(5)イ)

| 類型               | 具体例                  |
|------------------|----------------------|
| 理由のない・無関係な要求     | 性的・労働者のプライバシーにかかわる要求 |
| サービスを著しく超える要求    | 契約内容を著しく超えたサービスの提供   |
| 対応が著しく困難又は不可能な要求 | 契約金額の著しい減額要求         |
| 不当な損害賠償請求        | 商品・サービスと無関係な損害賠償請求   |

(ii) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの(カスハラ指針 2(5)ロ)

| 類型        | 具体例                                                                                           |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 身体的な攻撃    | 殴る・蹴る・叩く、物を投げつける、わざとぶつかる、つばを吐きかける                                                             |
| 精神的な攻撃    | 店舗の物を壊すことのほのめかし、SNS 等の悪評投稿のほのめかし、プライバシー情報の SNS 投稿、人格否定(性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱を含む)、土下座の強要、盗撮 |
| 威圧的な言動    | 大声での威嚇、反社会的な言動                                                                                |
| 継続的・執拗な言動 | 同様の質問の執拗な繰り返し、揚げ足取り、執拗な責め立て、同様のメール等の執拗な送付                                                     |
| 拘束的な言動    | 不退去、長時間の居座り・監禁、電話等による長時間拘束                                                                    |

④ 「労働者の就業環境が害される」

カスハラ指針 2(6)は、「労働者の就業環境が害される」について、労働者が顧客の言動により、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いうとしています。

この判断については、平均的な労働者の感じ方を基準に行うものとされます。また、顧客の言動の頻度・継続性は考慮されるが、強い苦痛を与える言動は一回でも該当し得ると付言されています。

(3) 事業主が雇用管理上講ずべき措置(義務)

改正労働施策総合推進法第 33 条 1 項及びカスハラ指針 4 は、職場におけるカスハラを防止するための雇用管理上の措置を講じる義務を事業主に課しています。

① 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発(カスハラ指針 4(1))

- ・ カスハラに毅然と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
- ・ カスハラの内容及びあらかじめ定めた対処の内容(例として、管理監督者にその場の対応の方針について指示を仰ぐ、労働者を一人に対応させない、録音・録画、退店要求・電話切断、警察への通報、本社への情報共有、弁護士への相談等)を、管理監督者を含む労働者に周知する。

② 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備(カスハラ指針 4(2))

- ・ 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する。他ハラスメント窓口との一体設置も可
- ・ 労働者が萎縮して相談を躊躇することを避けるべく、カスハラが現実には生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や該当するか否か微妙な場合でも広く相談に対応する
- ・ 相談窓口の担当者が、相談の内容や状況に応じて適切に対応できるようにする

③ 職場におけるカスハラに係る事後の迅速かつ適切な対応(カスハラ指針 4(3))

- ・ 事実関係の迅速・正確な確認(行為者が他社労働者等の場合は他社への協力要請も含む)
- ・ カスハラの事実が確認できた場合、被害者への配慮措置(担当変更、配置転換、メンタルヘルス相談等)を適切に行う
- ・ カスハラの事実が確認できたか否かに拘わらず、カスハラの再発防止に向けた措置を講じる

④ カスハラへの対応の実効性確保のために必要なその抑止のための措置(カスハラ指針 4(4))

- ・ 特に悪質な事案への対処方針(警察への通報、警告文の発出、販売・サービス提供拒否、出入り禁止等)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

⑤ ①～④までの措置と併せて講ずべき措置(カスハラ指針 4(5))

- ・ 相談者等のプライバシー保護(性的指向・ジェンダーアイデンティティ等を含む)
- ・ 相談したこと等を理由とする不利益取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発する

(4) 事業主・労働者・顧客等それぞれの責務(努力義務)

改正労働施策総合推進法の定める主な責務(努力義務)は以下のとおりです。

| 主体  | 条項               | 責務の内容                                                                                             |
|-----|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業主 | 第 34 条 2 項、同 3 項 | カスハラ問題への労働者の関心・理解を深めること／労働者が他社労働者への言動に注意を払うよう研修等の配慮をすること／事業主自身も関心・理解を深め、他の事業主が雇用する労働者への言動に注意を払うこと |
| 労働者 | 第 34 条 4 項       | カスハラ問題への関心・理解を深め、他の事業主が雇用する労働者への言動に注意を払うこと／事業主の講ずる措置に協力すること                                       |
| 顧客等 | 第 34 条 5 項       | カスハラ問題に関する関心・理解を深めること／労働者に対する言動が当該労働者の就業環境を害することのないように必要な注意を払うこと                                  |

(5) 行政上の履行確保措置

カスハラに関する事業主の措置義務等に係る行政上の履行確保措置は、以下のとおりです。

| 制裁規定  | 条項         | 内容                                                         |
|-------|------------|------------------------------------------------------------|
| 指導・勧告 | 第 42 条 1 項 | 厚生労働大臣は、措置義務を履行しない事業主に対して、助言、指導又は勧告を行うことができる               |
| 公表    | 第 42 条 2 項 | 厚生労働大臣は、事業主が勧告に従わない場合、その旨を公表できる                            |
| 報告の請求 | 第 45 条 1 項 | 厚生労働大臣は、事業主に必要な事項の報告を求めることができる                             |
| 過料    | 第 51 条     | 第 45 条 1 項の報告を求められたにもかかわらず、報告をしない者、又は虚偽の報告をした者は、20 万円以下の過料 |

## 2. 求職者等セクハラ対策(男女雇用機会均等法の改正)

### (1) 概要

今回の男女雇用機会均等法の改正により、事業主による求職者等セクハラ対策の義務化等に関して、下表記載の条項が新設されました。

| 項目         | 条項         | 内容                                                             |
|------------|------------|----------------------------------------------------------------|
| 措置義務の創設    | 第 13 条 1 項 | 事業主に対し、求職者等セクハラにより求職者等の求職活動等が阻害されることのないよう雇用管理上必要な措置を講じることを義務付け |
| 不利益取扱いの禁止  | 第 13 条 2 項 | 事実関係の確認等への協力等を理由とする解雇その他不利益取扱いの禁止                              |
| 指針の策定      | 第 13 条 3 項 | 国が指針(求職者等セクハラ指針)を策定                                            |
| 事業主・労働者の責務 | 第 14 条     | 求職者等セクハラに起因する問題に関する国・事業主・労働者の責務を明確化                            |

なお、事業主としては、男女雇用機会均等法第 13 条 3 項に基づいて厚生労働大臣の定める「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(令和 8 年 2 月 26 日)(厚生労働省告示第五十二号)<sup>3</sup>」(以下「求職者等セクハラ指針」といいます。)に従って措置を講ずる必要があります<sup>4</sup>。

### (2) 求職者等セクハラとは

#### ① 求職者等セクハラの定義

男女雇用機会均等法第 13 条 1 項及び求職者等セクハラ指針 2(1)によれば、求職者等セクハラは、事業主が雇用する労働者<sup>5</sup>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。なお、同性に対する行為も、求職者等セクハラに該当し得ます。

#### ② 「求職活動等」「労働者」「性的な言動」「求職者等」の範囲

上記①の定義における各概念の範囲は、以下のように広く捉えられています。

| 用語    | 範囲                                                                                                                              |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 求職活動等 | 求職者が行う求職活動のほか、SNS 等のオンラインを介したもの・オンライン上で行われるものも含む。企業の採用面接への参加、就職説明会への参加、労働者への訪問、インターンシップへの参加、教育実習・看護実習等の受講も含まれる(求職者等セクハラ指針 2(2)) |
| 労働者   | 正規雇用労働者以外にもパートタイム労働者、契約社員、派遣労働者等も含まれる(求職者等セクハラ指針 2(3))。                                                                         |
| 性的な言動 | 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、必要なく身体に触ること、わいせつな図画を配布すること等)を指す(求職者等セクハラ指針 2(4))               |

<sup>3</sup> <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001662589.pdf>

<sup>4</sup> 求職者等セクハラに関する規制に係る厚生労働省の解釈について、脚注 2 をご参照ください。

<sup>5</sup> 求職者等セクハラ指針 2(4)は、事業主(法人である場合においては、その役員)による性的言動も想定しており、それらの言動についても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している。

| 用語   | 範囲                                                                                                       |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 求職者等 | 求職者（企業の求人に応募する者）のほか、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（男女雇用機会均等法第13条1項、男女雇用機会均等法施行規則第2条の3） |

### ③ 求職者等セクハラの判断基準と具体例

求職者等セクハラ指針2(5)は、求職者等の意に反する性的な言動により求職活動等が阻害され、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、求職活動等を行う上で看過できない程度の支障が生じる場合が求職者等セクハラに該当するとし、具体例として以下の行為を挙げています。

- ・ 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

### (3) 事業主が雇用管理上講ずべき措置(義務)

男女雇用機会均等法13条1項及び求職者等セクハラ指針は、求職者等セクハラを防止するための雇用管理上の措置を講じる義務を事業主に課しています。

#### ① 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発(求職者等セクハラ指針4(1))

- ・ 求職者等セクハラ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
- ・ 求職者等セクハラ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(懲戒規定の適用等)を就業規則その他の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
- ・ 求職活動等に関するルール(面談時間・場所の指定、実施体制、やり取りに用いるSNSの種類指定等)をあらかじめ明確化し、労働者及び求職者等の双方に周知・啓発する

#### ② 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備(求職者等セクハラ指針4(2))

- ・ 相談窓口をあらかじめ定め、求職者等に周知する
- ・ (相談窓口を人事部門から独立させること自体は一律に義務付けられていないが、)求職者等は人事担当者への相談をためらうことも想定されるため、相談窓口の担当者として人事担当者以外の者を指定することも考えられる

- ・ 被害者が萎縮して相談を躊躇することを避けるべく、求職者等セクハラが現実には生じている場合のみならず、発生のおそれがある場合や該当するか否か微妙な場合でも広く相談に対応する

### ③ 求職活動等におけるセクハラに係る事後の迅速かつ適切な対応(求職者等セクハラ指針 4(3))

- ・ 相談者及び行為者とされる者の双方から事実関係を迅速・正確に確認する
- ・ 求職者等セクハラの実態が確認できた場合、被害者への配慮措置(被害者と行為者を引き離す対応、行為者の謝罪、人事担当者による相談対応等)を適正に行う
- ・ 求職者等セクハラの実態が確認できた場合、行為者に対する措置(就業規則等の懲戒規定に基づく懲戒その他の措置)を適正に行う
- ・ 求職者等セクハラの実態が確認できたか否かに拘わらず、改めて方針を周知・啓発する等、再発防止に向けた措置を講じる

### ④ ①～③までの措置と併せて講ずべき措置(求職者等セクハラ指針 4(4))

- ・ 相談者・行為者等のプライバシー保護(性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報を含む)の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
- ・ 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する不利益取扱いの禁止を定め、労働者に周知・啓発する

## (4) 事業主・労働者の責務(努力義務)

改正男女雇用機会均等法の定める主な責務(努力義務)は以下のとおりです。

| 主体                 | 条項               | 責務の内容                                                                                                                 |
|--------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業主(法人である場合は役員を含む) | 第 14 条 2 項、同 3 項 | 求職者等セクハラ問題に対する労働者の関心・理解を深めること／労働者が求職者等への言動に注意を払うよう研修等の配慮をすること／国の広報・啓発活動への協力に努めること／自らも問題への関心・理解を深め、求職者等への言動に必要な注意を払うこと |
| 労働者                | 第 14 条 4 項       | 求職者等セクハラ問題への関心・理解を深め、求職者等への言動に注意を払うこと／事業主の講ずる措置に協力すること                                                                |

## (5) 行政上の履行確保措置

求職者等セクハラに関する事業主の措置義務等に係る行政上の履行確保措置は以下のとおりです。

| 制裁規定           | 条項         | 内容                                                     |
|----------------|------------|--------------------------------------------------------|
| 報告の徴収・助言・指導・勧告 | 第 35 条 1 項 | 厚生労働大臣は、措置義務を履行しない事業主に、必要な報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告を行うことができる |
| 公表             | 第 36 条     | 厚生労働大臣は、事業主が勧告に従わない場合、その旨を公表できる                        |
| 過料             | 第 39 条     | 35 条 1 項に基づく報告をしない、又は虚偽の報告をした者は、20 万円以下の過料             |

## The takeaway

今回の改正により、事業主にはカスハラ及び求職者等セクハラに関する新たな措置義務が課されます。しかし、これらは全く新しいコンプライアンス対応を一から構築することを求めるものではありません。実務上、これらの措置義務の基本構造は、既に多くの企業が対応している職場における各種のハラスメント(パワーハラスメント、

セクシュアルハラスメント、マタニティハラスメント)への対応と共通しています。具体的には、①方針の明確化と周知・啓発、②相談体制の整備、③事実確認及び被害者保護を含む事後対応、④再発防止措置、⑤プライバシー保護及び相談等を理由とする不利益取扱いの防止といった枠組みは、基本的には、従来のハラスメント規制と同様です。したがって、企業としては、まず既存のハラスメント防止体制を棚卸しし、新たな規制への対応に活用できる部分を確認することが有用と考えられます。

もっとも、カスハラ及び求職者等セクハラは、従業員間の問題にとどまらず、顧客、取引先担当者、施設利用者、近隣住民等の「顧客等」や、採用応募者、インターンシップ参加者、教育実習・看護実習の受講者等の「求職者等」が関係者となる点に特徴があります。企業には、従来の社内向けハラスメント対策に加え、顧客対応方針の整備、採用活動・リクルーター活動に関するルール整備、求職者等も利用可能な相談窓口の設計等、社外関係者を念頭に置いた対応が求められます。

企業としては、既存のハラスメント防止体制をベースにしつつ、新たな保護対象及び場面を踏まえた規程・運用の見直しを行い、現場担当者、人事部門及び採用担当者への周知・研修を進めることが重要です。

## 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 弁護士法人 第一東京弁護士会所属**

〒100-0004 東京都千代田区大手町 1-1-1 大手町パークビルディング

電話：03-6212-8001

Email: [jp\\_tax\\_legal-mbx@pwc.com](mailto:jp_tax_legal-mbx@pwc.com)

[www.pwc.com/jp/legal](http://www.pwc.com/jp/legal)

- PwC ネットワークは、世界 100 カ国以上の拠点到約 4,000 名以上の弁護士を擁しており、幅広いリーガルサービスを提供しています。PwC 弁護士法人も、グローバルネットワークを有効に活用した法務サービスを提供し、PwC Japan グループ全体のクライアントのニーズに応えていきます。
- PwC Japan グループは、PwC ネットワークの各法人が提供するコンサルティング、会計監査、及び税務などの業務とともに、PwC 弁護士法人から法務サービスを企業のみなさまに提供します。

### パートナー

弁護士

小林 裕輔

[yusuke.y.kobayashi@pwc.com](mailto:yusuke.y.kobayashi@pwc.com)

弁護士

早川 響

本書は法的助言を目的とするものではなく、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。個別の案件については各案件の状況に応じて弁護士・税理士の助言を求めて頂く必要があります。また、本書における意見に亘る部分は筆者らの個人的見解であり、当弁護士法人の見解ではありません。

© 2026 PwC Legal Japan. 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](http://www.pwc.com/structure) for further details.