

ハラスメント対策の義務化と企業に求められる対応

Q

令和8年10月1日から、ハラスメント対策に関する改正法が施行されたと聞きました。具体的には、顧客等によるカスタマーハラスメントへの対策や採用活動における求職者等に対するセクシュアルハラスメントへの対策について、企業に新たな義務が課されたとのことですが、その概要と企業が講ずべき対応について教えてください。

A

令和8年10月1日に施行された改正労働施策総合推進法等により、すべての企業に「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」を講じることが義務付けられました。

1. カスタマーハラスメント対策の義務化

近年、顧客からの暴言や威圧的な言動、長時間にわたる執拗な苦情、不当な謝罪要求等によって、従業員が精神的な負担を受けたり、通常業務に支障をきたしたりする事例が社会問題となっています。

「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、の3つの要素をすべて満たすものを指します。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。

対象となる「顧客等」は、顧客、取引の相手方、施設（駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等）の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者を指します。（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者も含む）。

社会通念上許容される範囲を超えた言動の例としては以下のようなものがあります。

【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・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
- ・不当な損害賠償要求

【手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・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）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

<企業が講ずべき措置>

◆事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ・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
- ・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^{（※1）}を、労働者に周知する。

（※1）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

- ・相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する
- ・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

- ・事実関係を迅速かつ正確に確認する
- ・被害者に対する配慮のための措置を行う
- ・再発防止に向けた措置を講ずる

◆対応の実効性を確保するために必要なカスタマーハラスメントの抑止のための措置

- ・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

◆そのほか併せて講ずべき措置

- ・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
- ・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

このように、企業には、問題が発生した場合の対応だけではなく、平常時から組織的な体制を整備し、従業員が安心して相談できる職場環境を構築することが求められています。

2. 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

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。求職者等にはインターンシップ参加者なども含まれます。

【求職者等に対するセクシュアルハラスメントの例】

- ・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
- ・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

<企業が講ずべき措置>

◆事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ・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
- ・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

- ・求職活動等に関するルール^{（※2）}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

（※2）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の種類の指定等、面談等を行う際の規則など

◆相談体制の整備

- ・相談窓口をあらかじめ定め、求職者等に周知する
- ・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

- ・事実関係を迅速かつ正確に確認する
- ・被害者に対する配慮のための措置を行う
- ・行為者に対する措置を適正に行う
- ・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

- ・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
- ・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

3. まとめ

今回の改正は、正当な顧客対応や通常の採用活動を制限するものではありません。企業には、顧客との適切な関係を維持しながら従業員を守ること、また、求職者の人格と尊厳を尊重した公正な採用活動を行うことが求められています。こうした取組みは、法令遵守にとどまらず、働きやすい職場づくりや企業の信頼向上にもつながるものと考えられます。（丸尾尚史）

弊社では、ハラスメントの未然防止を目的とした研修を実施しています。「ハラスメントについて社員に正しく理解してもらいたい」「管理職の対応力を高めたい」とお考えの企業様は、ぜひご活用ください。

【お問い合わせ先 TEL 0742-93-3102】