

社会保険労務士法人山口事務所

人事労務に関する実務上のポイントや最新情報をタイムリーにお伝えします。

今回のテーマ

【2026年10月からカスハラ・求職者等セクハラ対策が義務化へ】

- 1 カスハラ・求職者等セクハラ対策義務化
- 2 カスハラ：2026年10月1日改正による事業主が講ずべき措置等
- 3 求職者等セクハラ：2026年10月1日改正による事業主が講ずべき措置等
- 4 Q&A

1 カスハラ・求職者等セクハラ対策義務化

近年、顧客による暴言や過度な要求（カスタマーハラスメント）・求職活動中の者等への不適切な言動（求職者等に対するセクシュアルハラスメント）が社会問題となっております。これらは従業員の離職やメンタル不調、応募辞退などを招き、企業経営にも大きな影響を及ぼします。

こうした背景から、2026年10月より企業に対して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の実施が義務付けられることとなりました。

ハラスメント対策は、「問題が発生した後の対応」から「問題を起こさせない職場づくり」へと大きく舵が切られています。従業員や求職者が安心して働き、応募できる環境を整えることは、人材確保や定着にもつながる重要な経営課題といえるでしょう。

■カスタマーハラスメント（カスハラ）とは

顧客や取引先などからのクレームや要求のうち、社会通念上許容される範囲を超えた言動によって、従業員の就業環境が害される行為をいいます。

例：暴言や威圧的な言動、長時間の拘束、執拗な要求、SNSでの誹謗中傷など

■求職者等に対するセクシュアルハラスメント（求職者等セクハラ）とは

面接や会社説明会、インターンシップなどの採用活動の場面で、従業員が求職者等に対して行う性的な言動により、求職活動等を妨げる行為をいいます。

例：性的な質問や交際の要求、食事への執拗な誘い、不必要な身体接触など

担当：外賀

2 カスハラ：2026年10月1日改正による事業主が講ずべき措置等

2026年10月1日施行の改正により、企業にはカスハラに対する防止措置を講ずることが求められることとなりました。事業主に求められる主な措置（義務）としては、以下のことが挙げられます。特に①や④は他のハラスメントで講ずべき措置とは異なることを含むため、一層の留意が必要です。

① 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

事業主は、

- カスハラ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
- カスハラ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

必要があります。

「あらかじめ定めた対処の内容」

- 例：労働者から管理監督者等に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと
：労働者から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退店を求めたり、電話を切ったりすること
：可能な限り労働者を一人で対応させないこと。また、必要に応じて当該労働者に代わって管理監督者等が対応すること

② 相談体制の整備

カスハラを受けた労働者が安心して相談できるよう、

- 相談窓口の設置および周知
- 相談担当者の選任

など、適切な相談体制を整備する必要があります。

③ カスハラ発生後の迅速かつ適切な対応

カスハラが発生した場合には、

- 事実関係を迅速かつ正確に確認する
- 被害を受けた労働者へ適切な配慮を行う
- 再発防止措置を講ずる

など、迅速かつ適切に対応することが求められます。

④ 対応の実効性を確保するための体制整備

特に悪質と考えられるカスハラ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必要があります。

- 例：行為者に対して警告文を発出すること
：犯罪に該当し得る言動（暴行、傷害、脅迫など）については警察へ通報すること
：行為者に対して店舗及び施設等への出入りを禁止すること

対応ルールを定めておくことが、労働者の負担軽減やトラブル防止につながります。

⑤ そのほか併せて講ずべき措置

カスハラが発生し、その相談を受けたことについて、

- 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・啓発することが求められます。

カスハラは行為者が顧客等の外部関係者であることが特徴といえます。実務対応としては、カスハラに対する企業の対応方針を対外的に示すことと、カスハラ行為を受けた際の社内対応のマニュアル整備が必要となります。

カスハラ対策は、単なるクレーム対応ではなく、労働者の安全配慮や職場環境整備の一環として求められるものとなっています。労働者が安心して働ける環境を整備することは、今後は企業における重要な労務管理の一つになると考えられます。

担当：濱

3 求職者等セクハラ：2026年10月1日改正による事業主が講ずべき措置等

事業主は、求職者等セクハラ防止のために、以下の措置を必ず講じなければなりません。

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を、労働者に周知・啓発する
- 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：面談時間及び場所、求職者等との連絡ツールについてのルール策定等

方針等の明確化及び周知・啓発の方法としては、就業規則へ規定し周知を行うことや、社内報の配布やホームページでの広報、研修・講習会の実施などが考えられます。

② 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
- 相談窓口担当者（人事担当者以外でも可）が、適切に対応できるようにする

求職者等に対して周知を行う際には、ホームページやパンフレット等を通じて窓口の部署・担当者等の連絡先を示すほか、求職者説明会や最初の面接・面談時に連絡先を示す方法が考えられます。

相談窓口については、求職者等の立場から考えると、人事担当者への相談をためらうことも想定されます。そのため、相談窓口の担当者として人事担当者以外の者や外部の窓口を設けることも有効です。

③ 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

被害者に対する配慮のための措置としては、被害者と行為者を接触させないようにし被害者を守る、行為者から被害者への謝罪、人事担当者による被害者への相談対応等が挙げられます。

行為者に対する措置とは、発生した事案の内容や状況を踏まえて、注意指導や就業規則に基づく懲戒処分を行うこと等を指します。

再発防止措置としては、社内で求職者等セクハラに関する意識を啓発するための研修・講習等を改めて実施する等が考えられます。

④ 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

プライバシー保護に関する教育・研修の実施や、相談内容や個人情報に関する取扱いルールを作り、周知・啓発を行う等の措置が考えられます。

また、解雇その他不利益な取扱いをされない旨については、就業規則等に規定し、周知・啓発を行う等の対応が求められます。

担当：菊池

4 Q&A

ここでは、判断や対応に迷いやすい点について、厚生労働省が示した解釈に基づき、Q&A形式でご紹介します。

【カスハラ関連】

Q1. 顧客等の言動が、社会通念上許容される範囲を超えているかどうかは、どのように判断するといいですか？

A1. 社会通念上許容される範囲を超えた言動は、「言動の内容」及び「手段や態様」を総合的に判断し、また、言動が行われた経緯や状況等を総合的に考慮して判断することになります。

なお、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、事業主又は労働者の側の対応に問題があり、それがカスハラの要因となっている場合もあり得ることに留意が必要です。

Q2. 顧客対応のない部署の労働者や、社内の労働者とのみ接する労働者に対しても、カスハラに関する方針の周知や研修の実施は必要ですか？

A2. 「顧客等」には、顧客だけでなく、取引の相手方や施設の利用者などが含まれるため、顧客対応

が発生しない場合でも、カスタマーハラスメント防止措置を講じる必要があります。また、「労働者」については、「事業主が雇用する労働者の全てをいう」とされていることから、事業主の方針を周知・啓発するに当たっては、労働者の所属部署や雇用形態を問わず、全ての労働者に対して方針を周知・啓発しなければなりません。

Q3. 労働者が取引先等に対してカスハラを行った場合、必要な懲戒などの措置を講じることが望ましいとされていますが、就業規則を改訂しカスハラ独自の規定を設ける必要はありますか？

A3. 信用失墜行為やサービス規律違反に対する懲戒について規定されていて、カスハラを行った際に適切な懲戒等の対応が可能な場合には、就業規則等を改訂し新たにカスハラ独自の規定を設ける必要はありません。

【求職者等セクハラ関連】

Q4. 「求職者等」はどのような人が含まれますか？また、「求職活動等」はどのような活動ですか？

A4. 「求職者等」とは、事業主に雇用されようとし、その意思を表示している「求職者」のほかに、事業主の採用に資する活動（就職説明会、インターンシップ、OB・OG訪問等）に参加している人です。

なお、「求職活動等」は、企業の就職説明会・採用面接への参加、OB・OG訪問、インターンシップへの参加、教育実習、看護実習等の実習の受講等が含まれます。

また、会社内で行われるものに限らず、OB・OG訪問を行うための飲食店、就職説明会を行うための貸し会議室や学校のキャンパス等で行われるものも含まれます。

「求職活動等」に該当するか否かは、労働者の職務との関連性、求職活動等との関連性、労働者と求職者等との関係性、参加者、参加や対応が強制的か任意か等を考慮し判断します。

Q5. 採用活動をしていない場合でも、全ての措置義務について対応する必要はありますか？

A5. 定期的な採用活動を行っておらず、求職者等と労働者が接する機会がない場合は、「3 求職者等セクハラ：2026年10月1日改正による事業主が講ずべき措置等」の①～④全ての措置を講じていなくとも差し支えありませんが、採用活動を開始し求職者等に対する説明会や面接を実施することになった場合は、その時点で①～④の措置義務を履行する必要があります。ただし、措置の内容によっては準備に時間を要する場合もあるため、採用活動開始前から準備を進めておくことが望ましいでしょう。

最後になりますが、山口事務所では企業様向けにハラスメント相談窓口サービスを提供しております。カスハラ・セクハラ以外にもパワハラ等あらゆるハラスメント対応について、経験豊富な社会保険労務士事務所スタッフが対応します。相談窓口の設置についてお困りのこと等がありましたら、お気軽にお問い合わせください。

<https://www.ys-office.co.jp/service/harassment.html>

担当：簗毛

お知らせ / ご案内

山口事務所 無料オンラインセミナーを開催いたします。

■2026年7月22日(水) 14:00～(1時間半予定)

『こんな時どうする?!相談の多いケースから学ぶ休復職トラブル回避セミナー』

～私傷病休職対応から制度設計まで、社労士事務所が教える実務のポイント～

※セミナーの詳細およびお申込みフォームは近日公開予定です。

作成

内容に関するお問い合わせは山口事務所まで

社会保険労務士法人山口事務所

〒150-0002

東京都渋谷区渋谷 2-1-6 青山エイティーンビル 2階

TEL: 03-6427-1191 FAX: 03-6427-1192

Homepage: <https://www.ys-office.co.jp>

Facebook: <https://www.facebook.com/ysoffice> X: https://x.com/sr_ysoffice

YouTube: <https://www.youtube.com/@Ys-office/featured>



社会保険労務士法人 山口事務所
Labor and Social Security Attorneys' Firm Yamaguchi Office