

令和8年10月1日からハラスメント対策が強化されます  
(カスタマーハラスメント対策の義務化)

○カスタマーハラスメントの防止のために講ずべき措置（義務）

事業主は、以下の措置を必ず講じなければなりません。

(太字は、他のハラスメントで講ずべき措置とは異なる内容のものです。)

◆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適正に行う

⑦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

⑧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

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

※対策を講ずる際には、消費者の権利や、障害者差別解消法における障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供義務に留意する必要があります。

詳細は厚生労働省ホームページをご覧ください。

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html)



お問い合わせ先：雇用環境・均等室 [電話番号] 017 - 734 - 4211

関係資料：別添3 (【詳細版】ハラスメント指針改正周知リーフレット)

令和8年10月1日からハラスメント対策が強化されます  
(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の防止のために講ずべき措置（義務）  
事業主は、以下の措置を必ず講じなければなりません。

（太字は、他のハラスメントで講ずべき措置とは異なる内容のものです。）

◆**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  
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
- ※ 人事担当者以外を相談窓口担当者とすることも考えられる。

◆**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

詳細は厚生労働省ホームページをご覧ください。

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html)



お問い合わせ先：雇用環境・均等室 [電話番号] 017 - 734 - 4211

関係資料：別添3（【詳細版】ハラスメント指針改正周知リーフレット）