

職場の新ルール「心と安全」を守る カスハラ・セクハラ対策

📅 令和8年10月1日スタート！

すべての企業に「カスタマーハラスメント対策」
「求職者等に対するセクハラ対策」が義務化

Ready?



カスタマーハラスメントが社会問題となっている背景



★職場におけるカスタマーハラスメントとは、職場において

- ①顧客等*の言動
 - ②社会通念上許容される範囲を超えたもの（言動、手段、態様 など）
 - ③その結果労働者の就業環境が害されるもの
- ①～③の要素を全て満たすものをいう

※顧客等とは、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

※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る



カスタマーハラスメント対策 10 項目 以下は全て事業主の必須措置

事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ①「会社はカスハラから社員を守る」という方針を社内に明確化し周知・啓発
- ②カスハラが起きたときの対処法（※）をあらかじめ決めて社員に周知する

（※）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に対処させない、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
- ④相談窓口担当者が適切に対応できるように



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
- ⑥被害者に対する配慮のための措置
- ⑦再発防止に向けた措置



カスハラを防ぎ、現場が実際にしっかり対応できる環境を整える

- ⑧悪質なカスハラへの対応方針をあらかじめ決め、社員に知らせたうえで、すぐ対処できる体制を整える



🔗 対応例などを参考に「政府広報オンライン」

そのほか併せて講ずべき措置

- ⑨相談した人のプライバシーを守るためのルールを決め、社員に知らせる
- ⑩相談したことを理由に不利益な扱いをしてはならないルールを定め、社員に知らせる



求職者等*に対するセクシャルハラスメント対策 11 項目

全て事業主の必須措置

事業主の方針の明確化、周知・啓発、相談体制の整備 など

※求職者等とは、採用面接に来る求職者（学生や転職活動中の方）やインターンシップ生なども含む

働く仲間、求職者、そしてお客様に対しても、
お互いに常に敬意と思いやりのあるコミュニケーションを心がけましょう

