

労働施策総合推進法の改正概要と 企業が取るべき安全配慮

兵庫労働局 雇用環境・均等部 指導課

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

1. 労働施策総合推進法等の改正概要

I 令和8年10月1日から施行される指針

II 措置義務の概要まとめ

2. 企業が取るべき安全配慮

I 労働者の安全配慮のために

II あかるい職場応援団の活用

1. 労働施策総合推進法等の改正概要

I 令和8年10月1日から施行される指針

- 職場におけるカスタマーハラスメントに関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針(労働施策総合推進法)



○ パワーハラスメント

行為者: 自社の労働者
被害者: 自社の労働者

○ カスタマーハラスメント

行為者: **顧客等**
被害者: 自社の労働者

- 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針(男女雇用機会均等法)



○ セクシュアルハラスメント

行為者: 自社の労働者等
被害者: 自社の労働者

○ 求職者等へのセクシュアルハラスメント

行為者: 自社の労働者
被害者: **求職者等**

厚生労働省 ハラスメント 

1. 労働施策総合推進法等の改正概要

II 措置義務の概要まとめ

本ページ以降の4（1）イ...はカスハラ指針上の番号
（①～⑩は指針ではなく本説明用）

パワハラ、セクハラ	妊娠・出産等ハラスメント 育児・介護休業等ハラスメント	カスタマーハラスメント	求職者等における セクシュアルハラスメント
4（1）事業主の方針の明確化及びその周知・啓発			
① ・ハラスメントの内容 ・ハラスメント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・啓発すること。	① ・ハラスメントの内容 ・妊娠出産等、育児・介護休業等に関する否定的な言動がハラスメントの発生の原因や背景となり得ること ・ハラスメントを行ってはならない旨の方針 ・制度等の利用ができることを明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。	① イ ・職場における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、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。	① ・就活セクハラの内容 ・就活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・啓発すること。
② ハラスメントの行為者については、厳正に対処する旨の方針・対応の内容を就業規則等の文書に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。		② ロ 職場におけ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職場におけるカスタマーハラスメントへの対応内容を管理監督者を含む労働者に周知すること。	② ハラスメントの行為者については、厳正に対処する旨の方針・対応の内容を就業規則等の文書に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。
			③ 求職活動等に関するルールをあらかじめ明確化し、これを労働者及び求職者等に周知・啓発すること。

1. 労働施策総合推進法等の改正概要

II 措置義務の概要まとめ

パワハラ、セクハラ	妊娠・出産等ハラスメント 育児・介護休業等ハラスメント	カスタマーハラスメント	求職者等における セクシュアルハラスメント
4 (2) 相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備			
③ 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。	③ 相談窓口をあらかじめ定め、労働者 イに周知すること。	③ 相談窓口をあらかじめ定め、労働者 イに周知すること。	④ 相談窓口をあらかじめ定め、 <u>求職者 等</u> に周知すること。
相談窓口担当者が、内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。 ④ ハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、発生のおそれがある場合や、ハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応すること。	相談窓口担当者が、内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。 ④ ハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、発生のおそれがある場合や、ハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応すること。	相談窓口担当者が、内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。 ④ ハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、発生のおそれがある場合や、ハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応すること。	相談窓口担当者が、内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。 ⑤ ハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、発生のおそれがある場合や、ハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応すること。

1. 労働施策総合推進法等の改正概要

II 措置義務の概要まとめ

パワハラ、セクハラ	妊娠・出産等ハラスメント 育児・介護休業等ハラスメント	カスタマーハラスメント	求職者等における セクシュアルハラスメント
4 (3) 職場におけるハラスメントの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こと。		<p>事実関係を迅速かつ正確に確認すること。</p> <p>⑤ 行為者が、他の事業主が雇用する労働者等の場合は、必要に応じて他の事業主に事実確認への協力を求めることも含まれる。</p>	⑥ 事実関係を迅速かつ正確に確認すること。
⑥ ハラスメントが生じた事実が確認できた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと。	⑥	ハラスメントが生じた事実が確認できた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと。	⑦ ハラスメントが生じた事実が確認できた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと。
⑦ ハラスメントが生じた事実が確認できた場合には、行為者に対する措置を適正に行うこと。			⑧ ハラスメントが生じた事実が確認できた場合には、行為者に対する措置を適正に行うこと。
⑧ 再発防止に向けた措置を講ずること。		<p>改めて職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針を周知・啓発し、必要な場合には、再発防止に向けた措置を講ずること。</p>	⑨ 再発防止に向けた措置を講ずること。

1. 労働施策総合推進法等の改正概要

II 措置義務の概要まとめ

パワハラ、セクハラ	妊娠・出産等ハラスメント 育児・介護休業等ハラスメント	カスタマーハラスメント	求職者等における セクシュアルハラスメント
	職場における妊娠・出産等、 育児・介護休業等に関する ハラスメントの原因や背景 となる要因を解消するた めの措置	(4) カスハラ対応への実効性を確保するために必要なその抑止のための措置	
	⑨ 業務体制の整備など、事業主や妊娠等した労働者その他の労働者の実情に応じ、必要な措置を講ずること。	⑧ <u>特に悪質と考えられるものへの対処方針をあらかじめ定め、管理監督者を含む労働者に周知するとともに、当該方針において定めた対処を行うことができる体制整備をすること。</u>	

1. 労働施策総合推進法等の改正概要

II 措置義務の概要まとめ

パワハラ、セクハラ	妊娠・出産等ハラスメント 育児・介護休業等ハラスメント	カスタマーハラスメント	求職者等における セクシュアルハラスメント
(5) 併せて講ずべき措置			
<p>⑨ 相談者・行為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、労働者に周知すること。</p>	<p>⑩ 相談者・行為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、労働者に周知すること。</p>	<p>⑨イ 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、労働者に周知すること。</p>	<p>⑩ 相談者・行為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、労働者に周知すること。</p>
<p>⑩ 事業主に相談したこと、事実関係の確認に協力したこと、都道府県労働局の援助制度を利用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・啓発すること。</p>	<p>⑩ 事業主に相談したこと、事実関係の確認に協力したこと、都道府県労働局の援助制度を利用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・啓発すること。</p>	<p>⑩ロ 事業主に相談したこと、事実関係の確認に協力したこと、都道府県労働局の援助制度を利用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・啓発すること。</p>	<p>⑩ 事業主に相談したこと、事実関係の確認に協力したこと、都道府県労働局の援助制度を利用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・啓発すること。</p>

2. 企業が取るべき安全配慮

I 労働者の安全配慮のために

○カスハラ事例の収集

- ・労働者からのアンケート
- ・ヒヤリハット

○対応マニュアルの作成

- ・カスハラの判断基準
- ・警察へ通報するケース

○研修、ロールプレイング

- ・いざという時に動けるように

安全配慮

民法415条
(債務不履行)

労働契約法5条
(労働者への安全への配慮)

2. 企業が取るべき安全配慮

Ⅱ あかるい職場応援団の活用

- ・カスタマーハラスメントの研修動画
- ・カスタマーハラスメント防止対策企業事例
- ・ハラスメントに関する裁判事例 etc.

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>



あかるい職場応援団 カスハラ 