first call

produced by MEDIPLAT

衛生講話資料

# カスタマー・就活者ハラスメント対策

2026年10月法改正で企業に求められること

Copyright(C) ALL RIGHTS RESERVED, Mediplat, Inc. CONFIDENTIAL

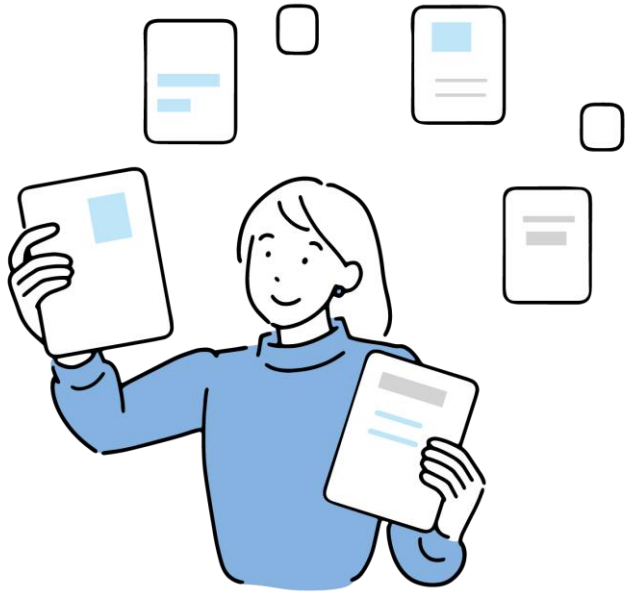
株式会社Mediplatの許可無く
対外的に参照・配布することを禁じます

Outline

# 目次


1. **「カスハラ」「就ハラ」とは**
    1. 定義
    2. 2026年10月の施行内容
2. **カスタマーハラスメント対策**
    1. 求められる対策
    2. 実務上の対応
3. **求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策**
    1. 求められる対策


**これまでのハラスメントとの違いは**
**「境界を越える」こと**



Copyright(C) ALL RIGHTS RESERVED, Mediplat, Inc. CONFIDENTIAL

# 法改正内容（労働施策総合推進法・指針：2026年10月1日施行）

MEDIPLAT first call

## 「望ましい取組」から「事業主の措置義務」に

### ■ カスタマーハラスメント（カスハラ）

① **顧客等の言動**であって
② 社会通念上許容される範囲を超えたもので
③ 労働者の就業環境が害されるもの

### ■ 求職者等に対するセクハラ（就ハラ）

① 事業主が雇用する労働者が
② 「**性的な言動**」を行うことで
③ 求職者等による**求職活動が阻害される**

**従前のハラスメント対策**

① 事業主の方針等の明確化およびその周知・啓発
② 相談体制の整備
③ 事後の迅速かつ適切な対応
④ その他の措置(プライバシー保護・不利益取扱防止など)

に加え、**それぞれの特性に合わせた防止対策**が義務化

Copyright(C) ALL RIGHTS RESERVED, Mediplat, Inc. CONFIDENTIAL

# これまでのハラスメントとの違い

| | パワハラ・セクハラ<br>マタ／パタハラ・ケアハラ | カスハラ | 就ハラ |
|---|---|---|---|
| **生じる場面** | 職場内（労働者同士） | 社外の関わる事業活動 | 求職活動・インターン・実習 |
| **行為者** | 上司・同僚・部下など<br>社内関係者 | **顧客・取引先など外部** | 自社社員 |
| **被害者** | 自社労働者 | 自社労働者 | **求職者（＝社外）** |
| **管理対象** | 社内の就業環境 | **顧客・取引先と関わる活動** | **採用・インターン・実習など** |
| **企業の対策** | ・方針明確化＋周知・啓発<br>・相談体制整備<br>・事後対応　など**社内の対応** | さらに<br>**・顧客・取引先への方針明示**<br>**・現場対応基準の整備**　など | さらに<br>**・採用活動のルール制定**<br>**・社外被害者への窓口設置** |
| **つまり…** | **社内で完結**するハラスメント | **社外→社内**のハラスメント | **社内→社外**のハラスメント |

**「会社内」に限った問題ではない「境界を越えたハラスメント」**

Copyright(C) ALL RIGHTS RESERVED, Mediplat, Inc. CONFIDENTIAL

# カスハラとは？

## ■ カスハラと正当な要求の違い

**定義**に…
・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
が含まれる

**「正当な要求」とは言えない**例として…
・要求に理由がない・商品等と**関係がない**
・契約等の想定を**著しく超える**要求
・**不当な損害賠償**
・身体・精神的な攻撃
・威圧的や継続・執拗な言動

①**内容**が不当
②**手段**が不当

## ■ 「顧客等」とは

単に**消費者・購買者**（BtoC）だけではなく
・施設やサービスの**利用者**
・**取引の相手方**（BtoBなど）
・電話/メール/SNS等の行為
も対象

**発注者・委託元**
**納入先・協力会社**
などによる
**契約外作業の強要**
**優越的地位の濫用**
該当しうる

**顧客と直接対応**する部門だけではなく
**営業・技術・管理部門**でも
被害者／行為者になりうる
＋
未購入・未利用で**今後利用し得る場合**も含む

厚生労働省，「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！」リーフレット

Copyright(C) ALL RIGHTS RESERVED, Mediplat, Inc. CONFIDENTIAL

# 求められるカスハラ対策

MEDIPLAT first call

## 一般的なハラスメント対策に加え…

### ■ 方針の明確化

事業主として、カスハラに対して
**毅然とした態度で対応し、労働者を保護する**
**方針**を明確化し、労働者に周知する

### ■ 対処内容の事前周知

カスハラ発生時の**対処の内容**を**あらかじめ定め**
労働者に周知する
例：一人で対応しない・警察通報など

### ■ 悪質事例への実効的体制

特に悪質と考えられる事例については
**対処が実際にできる体制**を整備する
例：対応打切りや通報、取引先への申し入れ

### ※ 留意すべき配慮

対策を講ずる際に、以下に留意
・消費者の権利への配慮
・障害を理由とする**差別の防止・合理的配慮**

**もし自社労働者が取引先等の労働者にカスハラを行った場合**
**相手方事業主からの事実確認等に協力するよう努める必要がある**

Copyright(C) ALL RIGHTS RESERVED, Mediplat, Inc. CONFIDENTIAL

# 実務上のポイント

MEDIPLAT first call

## カスハラ対応は「個人の対応力」ではなく「組織の仕組み」で

| ① 判断基準 | ② 初動対応 | ③ 対応継続判断 | ④ 記録・報告 |
|---|---|---|---|
| **カスハラと扱う基準を定める** | **単独対応を避け組織で対応** | **対応中止や警察通報基準** | **日時/言動を残し再発に備え共有** |
| **各社の業態**を踏まえ「**すぐに判断できる基準**」を**定めて周知**<br>↓<br>該当時は**必ず組織対応** | 一人で対応させず<br>**管理者等が同席・交代**<br>↓<br>**性別/立場/負担に配慮**し対応を**集中させない** | **暴言/脅迫/居座り**などは**対応打切り・警察通報**も<br>↓<br>事案を現場で終わらせず**本社や法務等にも連携** | **対応記録は必ず残す**<br>必要に応じ**録音・録画も**<br>＋<br>**対応者のケア・再発防止**など組織的対応も |

**カスハラにより労働者が不調・疾病に至れば、**
**他のハラスメントと同様、労災や事業主責任の問題となり得る**

Copyright(C) ALL RIGHTS RESERVED, Mediplat, Inc. CONFIDENTIAL

# 就ハラの概要

## ■ 義務化の対象

求職者等に対する
**セクシュアルハラスメント**対策

| | |
|---|---|
| **対象** | 応募者・採用イベントなど参加者<br>教育・看護などの実習生も |
| **場面** | 面接・説明会・社員訪問<br>インターン・実習等も対象 |
| **手段** | 対面に限らず<br>SNS・オンライン面談等も |

**現時点では対象はセクハラのみ**
**パワハラ・マタ/パタ/ケアハラは指針に**

## ■ パワハラなどはなぜ義務でない？

・例えば面接などでは厳しく聞くこともあり、
**「どこまで採用上正当な確認/評価か」**
については、社会的共通認識が十分ではない
・一方、**セクハラは社会的にも問題**となり
**性被害**に関する報道事案もあった

**セクハラについては明確に「法令で義務化」**
**パワハラは義務化まではされていない**

**パワ/マタ/パタハラ**については**義務ではない**が
**指針では「望ましい取組」とされているの**で
合わせて**防止方針を示し、適切な相談対応を**

労働政策審議会,「女性活躍の更なる推進及び職場におけるハラスメント防止対策の強化について」

Copyright(C) ALL RIGHTS RESERVED, Mediplat, Inc. CONFIDENTIAL

# 就活・インターン等で起こりうるハラスメント

## ■ 求職者等に対するセクシュアルハラスメント（措置義務の対象）

・面接で「**恋人はいるのか**」「**結婚予定はあるのか**」と質問（特に女性だけに）
※**公正な採用選考**の観点からも不適切（参考：厚生労働省「公正な採用選考の基本」）
・オンライン面接時に「全身を見せて」と**容姿に言及**
・女子学生に対し、採用の**見返りに不適切な性的関係**を迫った
これを断ると「うちの会社には絶対入社させない」と**脅した**

## ■ 求職者等に対するパワーハラスメント類似行為（望ましい取組）

・自社の内定を出す条件として、他企業からの内定を辞退するよう迫る、いわゆる「**オワハラ**」
・インターンシップ中の学生に対し、**人格を否定するような暴言**を吐く
・面接の場で会社上層部や役員が学生に対し、
高圧的な態度で**人格を否定するような暴言**を吐き、精神的に追い詰める

社内でパワハラに
該当するような言動は
面接などでも不適切

**採用・インターン場面でも、不適切な言動は防止・相談対応の対象**

Copyright(C) ALL RIGHTS RESERVED, Mediplat, Inc. CONFIDENTIAL

# 求められる就ハラ対策

## 一般的なハラスメント対策に加え…

### ■ 方針の明確化と周知

求職活動等に関するルールを
**あらかじめ明確化**し、
労働者と**求職者にも周知**

**例として、**
**面接時間や場所の指定**
**連絡手段の指定**
**面談時のルールなど**

対策の例
・複数名で対応
・私的な誘いや連絡を禁止
・面接等におけるNG項目を設定・周知

### ■ 相談体制・事後対応

就ハラ発生時の**相談窓口を設置**し
**あらかじめ求職者等に周知**、利用できるように
→**プライバシー保護**も明記

万が一生じた場合については、
**・事実関係の確認と行為者への措置**
**・被害者への配慮**
を適切に行う

**不適切な対応は**
**企業のレピュテーションリスク**

## 他のセクハラと同様、同性間の言動や、性的指向に関するものも対象

Copyright(C) ALL RIGHTS RESERVED, Mediplat, Inc. CONFIDENTIAL