

令和8年6月22日

愛知県中小企業団体中央会

会長 山口 高広 様

愛知労働局長 小林 洋



カスタマーハラスメントや  
就活セクシュアルハラスメント防止  
のための取組に関する要請書

謹啓 時下ますます御清栄のこととお慶び申し上げます。

平素より労働行政の推進につきまして、格別の御理解と御協力をいただき厚く御礼申し上げます。

近年、顧客等からの著しい迷惑行為（いわゆるカスタマーハラスメント）を受けたことがある労働者の割合は全国で 10.8%（令和 5 年度「職場のハラスメントに関する実態調査」）となっており、労働者の職場環境を悪化させるだけでなく、企業の経営にも大きな損失を与え得るものとなっています。

また、就職活動中にセクシュアルハラスメントを受けた経験がある者は全国で 31.9%（令和 5 年度同調査）と約 25%であった令和 2 年度同調査より増加するなど、社会的な関心を集めているところです。

こうした状況を踏まえ、すべての働く人が安心して就業できる環境の整備を図るため、「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」等が改正され、令和 8 年 10 月 1 日より、カスタマーハラスメントや求職者等に対するセクシュアルハラスメントについて、雇用管理上必要な防止措置を講じることが事業主に義務付けられることとなりました。

事業主が講ずべき措置の具体的な内容は、「事業主の方針の明確化と周知・啓発」「相談体制の整備」「事案への迅速な対応」「プライバシー保護や不利益取扱いをしない旨の定めや周知・啓発」とすでに定められているセクハラ・パワハラ対策と同様ですが、カスタマーハラスメントについては、行為者が各企業の労働者ではなく顧客であるという特性から、「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」も講じる必要があり、労働者がハラスメント行為を受けた場合の対応をどうすべきかあらかじめ考えることが求められます。

また、求職者等に対するセクシュアルハラスメントについても、被害者が自社の労働者ではないことから、求職活動等に関するルールや相談窓口について、労働者だけではなく求職者等に周知することが必要です。

貴団体及び傘下企業におかれましては、魅力ある働き方・職場づくりに、これまでも御尽力いただいているところではございますが、誰もが安心して働くことができる魅力的な職場環境の実現は、人材の確保・定着及び企業価値の向上にも資するものであり、今後の企業経営においてますます重要性を増すものと考えられます。

愛知労働局におきましては、法改正にかかる雇用管理上の措置の内容に加え、ハラスメント行為と判断しうる具体的な内容とその場合に取りべき対応を掲載したマニュアル等で具体例をお示ししながらみなさまのご理解を得られるよう、周知してまいります。

つきましては、貴団体におかれましても、本改正の趣旨を御理解いただき、傘下会員企業に対し、改正法の内容やマニュアルの活用についてご周知いただくとともに、各企業が積極的に取り組んでいただけるようご指導をお願い申し上げます。

敬 白