

労働法 UPDATE Vol.21

労働法改正 Catch Up & Remind④～【速報】労働施策総合推進法の改正～カスハラ防止対策の義務化等

2025 年 6 月 20 日

弁護士 菅原 裕人

2025 年 6 月 4 日、「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の一部を改正する法律案」（以下「本改正」といいます）が今国会で可決・成立し、同年 6 月 11 日に公布されました。

本改正では、法律で初めて、いわゆる「カスタマーハラスメント」（以下「カスハラ」といいます。）の防止措置を使用者に義務付けること等が定められた注目すべきものとなります。本改正の主要な項目は以下のとおりです。

- ① ハラスメント対策の強化（いわゆるカスハラの防止、就活セクハラ防止等）
- ② 女性活躍の推進（男女間賃金差異及び女性管理職比率の情報公表等）
- ③ 治療と仕事の両立支援の推進（治療と就業の両立を促進するため必要な措置を講じる努力義務）

本改正のいずれについても事業者に影響のある内容となります。

以下では、本改正の速報として、本改正の概要をご紹介します。

目次

- 1. 本改正の概要
- 2. ハラスメント対策の強化
 - (1) カスハラの防止措置義務
 - (2) 求職者等に対するセクハラ対策の義務化
- 3. 女性活躍の推進
 - (1) 本改正の内容
 - (2) 本改正の実務上のポイント
- 4. 治療と仕事の両立支援の推進
- 5. 本改正を踏まえた対応

1. 本改正の概要

本改正の内容は、主に、2024 年 12 月 26 日公表の「[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（建議）](#)」（以下「本建議」といいます。）に基づいているもので、いわゆる**カスハラ**や**就活セクハラ**の防止についての雇用管理上の措置義務が初めて定められたものとなります。

本建議に基づいてなされた本改正の概要は以下のとおりです。

項目	概要	施行日
1. ハラスメント対策の強化 (労働施策総合推進法、 男女雇用機会均等法)	① カスタマーハラスメントを防止するため、事業主に対して雇用管理上必要な措置を義務付け、国が指針を示すとともに、カスタマーハラスメントに起因する問題に関する国、事業主、労働者及び顧客等の責務を明確化 ※（定義）職場において行われる顧客、取引の相手方、施設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の言動であって、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により当該労働者の就業環境を害すること	公布日から起算して1年6月以内
	② 求職者等に対するセクシュアルハラスメントを防止するため、事業主に対して雇用管理上必要な措置を義務付け、国が指針を示すとともに、求職者等に対するセクシュアルハラスメントに起因する問題に関する国、事業主及び労働者の責務を明確化	公布日から起算して1年6月以内
	③ 職場におけるハラスメントを行ってはならないことについて国民の規範意識を醸成するため、啓発活動を行う国の責務を定立	公布日
2. 女性活躍の推進（女性 活躍推進法）	① 常時雇用する労働者の数が 101 人以上の一般事業主及び特定事業主に対し、男女間賃金差異及び女性管理職比率の情報公表を義務付け	2026 年 4 月 1 日
	② 女性活躍推進法の有効期限（2026 年 3 月 31 日まで）を 2036 年 3 月 31 日まで 10 年間延長	公布日
	③ 女性の職業生活における活躍の推進にあたり、基本原則において、女性の健康上の特性に配慮して行われるべき旨を明確化	公布日
	④ ハラスメント対策について、政府が策定する女性活躍の推進に関する基本方針の記載事項の一つに位置付け	公布日

	⑤ 女性活躍の推進に関する取組みが特に優良な事業主に対する特例認定制度の認定要件について、求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止に係る措置の内容を公表していることを追加	公布日から起算して1年6月以内
	⑥ 特定事業主行動計画に係る手続の効率化	2026年4月1日
3. 治療と仕事の両立支援の推進（労働施策総合推進法）	事業主に対し、職場における治療と就業の両立を促進するため必要な措置を講じる努力義務の新設及び当該措置の適切・有効な実施を図るための指針の根拠規定の整備	2026年4月1日

厚生労働省「[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の一部を改正する法律案の概要](#)」より

以下では、本改正について実務上の観点から解説します。

2. ハラスメント対策の強化

(1) カスハラ防止措置義務

これまでカスハラの防止に関して法律上は定められておらず、2025年4月1日施行の「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が先行して、カスタマーハラスメントの防止の努力義務が定められていた状況でした。（東京都カスハラ防止条例の内容に関しては、[労働法 UPDATE Vol.19：カスタマー・ハラスメント対策の現在地](#)、[労働法 UPDATE Vol.15：労働法改正 Catch Up & Remind②～【速報】東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の成立～](#)をご覧ください。）。

本改正では、これまでの法律によるセクシュアルハラスメント（以下「セクハラ」といいます。）やパワーハラスメント等の防止と同様に事業主に雇用管理上の措置義務が課されることになりました。以下ではその内容について紹介します。

■ カスハラの定義

カスハラの防止措置義務の内容に関して、まずその定義についてですが、上記の概要にも記載しているとおり、本改正におけるカスハラの定義は、次の3つの要素をすべて満たすものを言います。

- ① 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う
- ② 社会通念上許容される範囲を超えた言動により
- ③ 労働者の就業環境を害すること

上記定義について本建議では、それぞれ考え方が示されており、今後もそれに従って指針が作成されることが予想されるため、現時点においても参考になります。

まず、①「顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者」のカスハラの主体については、本建議において、以下の考え方が示されています（本建議5頁乃至6頁）。

- ・ 「顧客」には、今後利用する可能性がある潜在的な顧客も含むと考えられること。
- ・ 「施設利用者」とは、施設を利用する者をいい、施設の具体例としては、駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等が考えられること。
- ・ 「利害関係者」は、顧客、取引先、施設利用者等の例示している者に限らず、様々な者が行為者として想定されることを意図するものであり、法令上の利害関係だけではなく、施設の近隣住民等、事実上の利害関係がある者も含むと考えられること。

次に②「社会通念上相当な範囲を超えた言動」についての考え方は以下のとおりです（本建議 6 頁）。

- ・ 権利の濫用・逸脱に当たるようなものをいい、社会通念に照らし、当該顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は、手段・態様が相当でないものが考えられること。
- ・ 「社会通念上相当な範囲を超えた言動」の判断については、「言動の内容」及び「手段・態様」に着目し、総合的に判断することが適当であり、一方のみでも社会通念上相当な範囲を超える場合もあり得ることに留意が必要であること。
- ・ 事業者又は労働者の側の不適切な対応が端緒となっている場合もあることにも留意する必要があること。
- ・ 性的な言動等が含まれ得ること。

そして、③「労働者の就業環境を害すること」については以下のとおりです（本建議 6 頁）。

- ・ 労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じるなどの、当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを意味すること。
- ・ 「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、「同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうか」を基準とすることが適当であること。
- ・ 言動の頻度や継続性は考慮するが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、1 回でも就業環境を害する場合があります。

■ カスハラ防止措置義務の内容

上記定義に該当するカスハラについて事業主が講ずべき防止措置義務の内容としては、以下が予定されており、今後、指針において具体的な内容が定められる予定です。

- ・ 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- ・ 相談体制の整備・周知
- ・ 発生後の迅速かつ適切な対応・抑止のための措置

※ 自社の労働者が取引先等の他社の労働者に対してカスタマーハラスメントを行った場合、その取引先等の事業主が講じる事実確認等の措置の実施に関して必要な協力が求められた際は、事業主はこれに応じるよう努めるものとされています。

※ カスタマーハラスメント対策を講ずる際には、当然ながら、消費者の権利等を阻害しないものでなければならず、また、障害者差別解消法の合理的配慮の提供義務を遵守する必要があります。

厚生労働省「[ハラスメント対策・女性活躍推進に関する改正ポイントのご案内](#)」より

基本的にはこれまで義務化されている各種ハラスメントの防止措置義務の内容と類似するものとなりますが、カスハラの特徴から、取引先の事業主についても事実確認等に応じる努力義務や消費者の権利を阻害しないこと等、これまでのハラスメントにはなかった留意点があるため、それを踏まえた体制の整備を検討する必要があります。

今後策定される指針を踏まえ、事業者としてはカスハラ防止体制の構築を進めることがよいでしょう。またその際には、東京都のカスハラ防止のガイドライン（[本文](#)と[スライド資料](#)）も参考になるものと思われます。

(2) 求職者等に対するセクハラ対策の義務化

これまで、労働者ではない求職者についてはセクハラの防止措置義務の対象から外れていましたが、本改正では、求職者に対しても職場における雇用管理の延長として事業主の雇用管理上の措置義務の対象に位置付けられることとなりました。

本建議において示された雇用管理上の措置の具体的な内容としては以下のとおりです（本建議 8 頁）。

- ・ 事業主の方針等の明確化に際して、いわゆる OB・OG 訪問等の機会を含めその雇用する労働者が求職者と接触するあらゆる機会について、実情に応じて、面談等を行う際のルールをあらかじめ定めておくことや、求職者の相談に応じられる窓口を求職者に周知すること
- ・ セクシュアルハラスメントが発生した場合には、被害者である求職者への配慮として、事案の内容や状況に応じて、被害者の心情に十分に配慮しつつ、行為者の謝罪を行うことや、相談対応等を行うことが考えられること

今後、カスハラ防止措置義務と同様に指針によって具体的な内容が示されるため、事業者としてはその指針を踏まえて上記セクハラ防止体制の構築を進めることがよいでしょう。

3. 女性活躍の推進

(1) 本改正の内容

本改正では、2026 年 4 月 1 日から女性活躍の観点での情報公表の義務の拡大がなされ、これにより多くの事業主に影響の与えるものとなります。本改正により具体的に以下の変化が生じます。

企業等規模	改正前	改正後
301人以上	男女間賃金差異に加えて、2項目以上を公表	男女間賃金差異及び女性管理職比率に加えて、2項目以上を公表
101人～300人	1項目以上を公表	男女間賃金差異及び女性管理職比率に加えて、1項目以上を公表

厚生労働省「[ハラスメント対策・女性活躍推進に関する改正ポイントのご案内](#)」より

すなわち、①これまで従業員数 301 人以上の事業者公表が義務付けられていた男女間賃金差異について、101 人以上の事業者公表義務を拡大するとともに、②新たに女性管理職比率についても 101 以上の企業に公表が義務付けられることになりました。なお、従業員数 100 人以下の企業は努力義務の対象になります。

(2) 本改正の実務上のポイント

本改正により、従業員数 101 人以上の事業者公表が義務付けられていた、一般事業主行動計画の策定や公表等の義務について上記のとおり変更がなされることになりました。

この点に関して、本建議において、「男女間賃金差異については、指標の大小それ自体のみに着目するのではなく、要因の分析を行い、課題を把握し、改善に向けて取り組んでいくことが重要であることから、支援策の充実や事例の共有等を通じて、企業によるこれらの一連の取組を促すとともに、「説明欄」の活用事例の充実を図ることなどによりその更なる活用を促していくことが適当である。」（本建議 2 頁）という考え方が示されており、この公表を積極的に活用することも想定されているところです。

また、女性管理職比率についても、本建議で「女性管理職比率の情報公表に当たって、女性管理職の状況の的確な把握を可能とするため、女性管理職比率について新たに「説明欄」を設けた上で、追加的な情報公表を行うことが可能である旨を示すほか、男女それぞれの労働者数を分母とし、男女それぞれの管理職数を分子とする男女別管理職登用比率を、参考値として記載することが望ましい旨を示すことが適当である。」（本建議 3 頁）との考え方が示されています。ただし、留意点として、不適正な計上を防ぐため、「上記の「説明欄」に、厚生労働省が示している「管理職」の定義に沿うものである旨及び実際に計上している各企業の役職名を明記することが望ましい」とされていることから、公表の活用にあたって注意する必要があります。

本改正により、大きく情報公表の対象となる事業者や、公表の内容が変わることとなりますが、今後、詳細な案内が出される見通しのため、それを見て公表内容を確認していくことになるものと見込まれます。

4. 治療と仕事の両立支援の推進

本改正では、治療と仕事の両立支援について、事業者の努力義務として行うことが定められましたが、その内容に関しては、今後、指針によって明らかにされる見通しです。

詳細は指針によるところとなりますが、そこで記載される内容によっては労働者の休職からの復職に関する実務上の対応に影響のあるものと見込まれますので、指針を踏まえた対応を検討することも必要になることが想定されます。

5. 本改正を踏まえた対応

本改正によりカスハラ防止対策や就活セクハラ防止、女性活躍推進が前進することとなりますが、その影響は多くの事業者及び労働者に及ぶことが予想されます。まずは本改正の概要をご覧ください。本改正によって影響のある内容の詳細を確認の上、各施行日までに準備を行っていくことが求められます。

【訂正】2025年10月24日：本文中の「[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の一部を改正する法律案](#)」の参照先を差し替えました。

Author

弁護士 菅原 裕人（三浦法律事務所 パートナー）

PROFILE：2016年弁護士登録（第一東京弁護士会所属）。

高井・岡芹法律事務所（～2020年8月）を経て、2020年9月から現職（2023年1月パートナー就任）。経営法曹会議会員（2020年～）。日々の人事労務問題、就業規則等の社内規程の整備、労基署、労働局等の行政対応、労働組合への対応（団体交渉等）、紛争対応（労働審判、訴訟、労働委員会等）、企業再編に伴う人事施策、人事労務に関する研修の実施等、使用者側として人事労務に関する業務を中心に、企業法務全般を取り扱う。

なお、The Legal 500 Asia Pacific 2025 の Labour and employment: Independent local firms 部門分野の Next Generation Partners に選出され、Best Lawyers による The Best Lawyers in Japan: Ones to Watch 2026 Labor and Employment Law 部門にて受賞している。

本ニュースレターは、法務等に関するアドバイスの提供を目的とするものではありません。具体的な案件に関するご相談は、弁護士等の専門家へ必ずご相談いただきますよう、お願いいたします。また、本ニュースレターの見解は執筆者個人の見解であり、当事務所の見解ではありません。