

労働法 UPDATE Vol.23

2026 年 10 月 1 日施行！ハラスメント防止義務の全体像と、就活セクハラ、カスハラへの具体的対応

2026 年 10 月 5 日

弁護士 清水 咲

2026 年 10 月 1 日より、求職者等に対するセクハラ（以下「就活セクハラ」といいます。）、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」といいます。）の防止が事業主の義務となります。本 note では、事業主に防止義務が課されているハラスメント対応の全体像を整理するとともに（下記 1）、事業主が行うべき就活セクハラ、カスハラへの対応について、具体例を交えて解説します（下記 2、3）。

目次

1. ハラスメント防止義務の全体像
2. 就活セクハラ・カスハラの定義
 - (1) 就活セクハラ
 - (2) カスハラ
3. 就活セクハラ・カスハラの対応
 - (1) 他のハラスメント対策と共通する対応
 - (2) 就活セクハラへの対応：求職者に対する周知
 - (3) カスハラへの対応：カスハラ対応方針の作成
4. 最後に

1. ハラスメント防止義務の全体像

現在、事業主に対して防止義務が課せられているハラスメントは、【図 1】の①から④であり、2026 年 10 月 1 日より⑤と⑥が加わることとなります。

従前は、事業主の義務は、自社の労働者が自社の労働者に対して行うハラスメントを防止することが中心でしたが、近時は社外者との関係においても防止義務を負うようになっていることがポイントです（④・⑤・⑥）。

【図 1】ハラスメントの種類・根拠法令・指針

	ハラスメントの種類	根拠法令	指針
①	セクシュアルハラスメント	男女雇用機会均等法第 11 条 1 項	セクハラ防止指針
②	妊娠・出産、育児・介護休業等に関するハラスメント	- 男女雇用機会均等法第 11 条第 1 項 - 育児介護休業法第 25 条 1 項	妊娠・出産等に関する言動に起因する問題の指針

			子の養育・家族介護と職業生活との両立に関する指針
③	パワーハラスメント	労働施策総合推進法第31条第1項	パワハラ防止指針
④	フリーランスに対するハラスメント（セクハラ、妊娠・出産等に関するハラスメント、パワハラ）	フリーランス・事業者間取引適正化等法第14条	特定業務委託事業者が募集情報の的確な表示、育児介護等に対する配慮及び業務委託に関して行われる言動に起因する問題に関して講ずべき措置等に関して適切に対処するための指針
⑤	【NEW】 カスタマーハラスメント	労働施策総合推進法第33条1項	カスハラ防止指針
⑥	【NEW】 求職者等に対するセクハラ	男女雇用機会均等法第13条	就活セクハラ防止指針

事業主には、①自社の労働者にハラスメントを「させない義務」と、②自社の労働者、求職者等、フリーランス等をハラスメントから「守る義務」が課せられています。

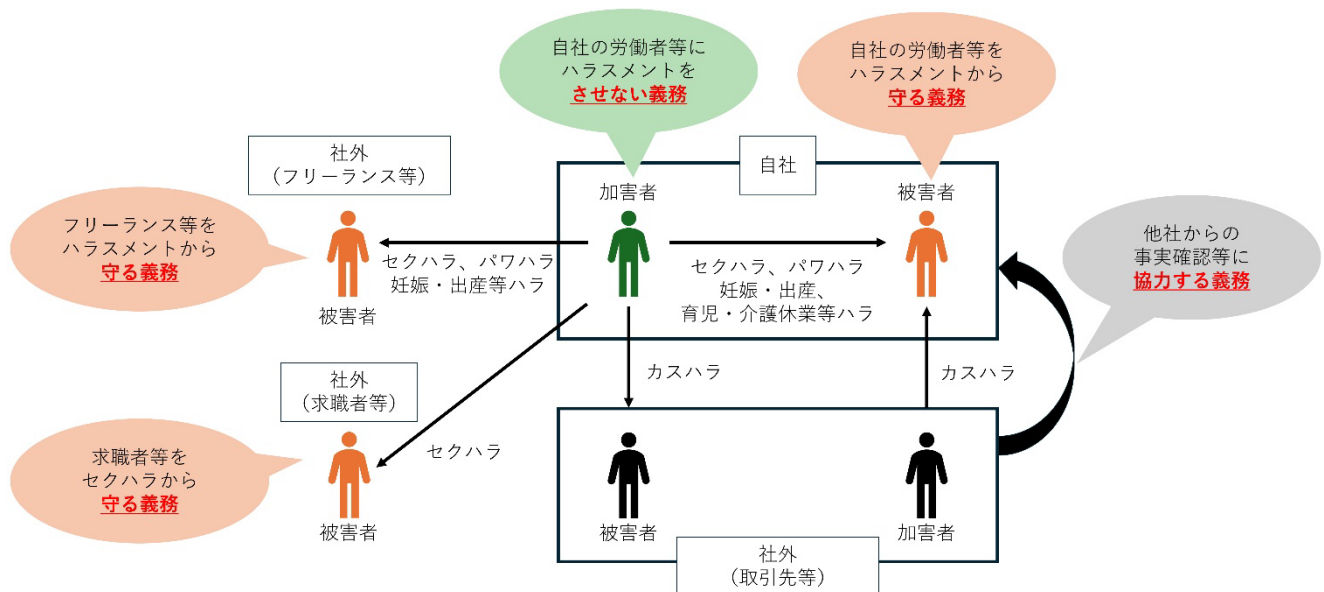
【自社の労働者にハラスメントを「させない義務」】

- 自社の労働者に、自社の労働者に対する、セクハラ、パワハラ、妊娠・出産、育児・介護休業等に関するハラスメントを「させない義務」
- 自社の労働者に、フリーランス等に対する、セクハラ、パワハラ、妊娠・出産等に関するハラスメントを「させない義務」
- 自社の労働者に、求職者等に対する、セクハラを「させない義務」
- 自社の労働者に、取引先等に対する、カスハラを「させない義務」

【自社の労働者等をハラスメントから「守る義務」】

- 自社の労働者を、自社の労働者による、セクハラ、パワハラ、妊娠・出産、育児・介護休業等ハラスメントから「守る義務」
- 自社の労働者を、取引先等（顧客等）による、カスハラから「守る義務」
- フリーランス等を、自社の労働者による、セクハラ、パワハラ、妊娠・出産等に関するハラスメントから「守る義務」
- 求職者等を、自社の労働者による、セクハラから「守る義務」

【図 2】 事業主のハラスメント防止義務の全体図



また、カスハラに関しては、事業主には他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に協力する努力義務があり、例えば他の事業主から事実関係の確認等の協力を求められた場合には、これに応じるよう努めなければならないとされています。

ハラスメントを「させない義務」、ハラスメントから「守る義務」を履行するために、事業主が講ずべきとされている措置に共通する項目は、概要、以下のとおりです（【図 1】の各指針を参照。）。

【資料 1】 事業主が雇用管理上講ずべき措置の内容

(1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ① ハラスメントを禁止する旨の方針明確化／労働者への周知・啓発
- ② 行為者を厳正に対処する旨の方針の労働者への周知・啓発

(2) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- ① 相談窓口の設置／周知
- ② 相談窓口担当者の教育

(3) 事後の迅速かつ適切な対応

- ① 事実関係の迅速・正確な確認
- ② 被害者への適切な配慮措置の実施
- ③ 行為者への適正な措置の実施
- ④ 再発防止措置の実施

(4) (1) から (3) までの措置と併せて講ずべき措置

- ① 相談者等のプライバシー保護措置の実施／労働者と求職者等への周知
- ② 不利益取扱い禁止の明確化／労働者への周知・啓発

2. 就活セクハラ・カスハラの定義

(1) 就活セクハラ

就活セクハラとは、「事業主が雇用する労働者による性的な言動により求職者等の求職活動等が阻害されるもの」と定義されています（[就活セクハラ防止指針 2（1）](#)）。

「性的な言動」とは、従前のセクハラに関する定義と同様であり、例えば以下のような言動を指します。

【図 3】性的な言動の具体例

		定義	例
性的な言動	発言	- 性的な事実関係を尋ねること - 性的な内容の情報を意図的に流布すること	- 面接で「恋人はいるか」と質問する - 面接で（理由なく）「全身を見せて」と言う - 執拗に私的な食事やデートに誘う
	行動	- 性的な関係を強要すること - 必要なく身体に触ること - わいせつな図画を配布すること	採用の見返りに性的関係を求める

「求職活動等」には、採用面接や就職説明会への参加、OB・OG 訪問、インターンシップや教育実習などが該当します。SNS 等のオンラインを介したものや、オンライン上で行われるものも含まれるので注意が必要です（[就活セクハラ防止指針 2（2）](#)）。

(2) カスハラ

カスハラとは、以下の3つの要素をすべて満たすものと定義されています（[カスハラ防止指針 2（1）](#)）。

- ① 職場において行われる顧客等の言動であって、
- ② 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
- ③ 労働者の就業環境が害されるもの

「顧客等」とは、事業主の行う事業に関係を有する者を指し、顧客・取引先、施設利用者、施設の近隣住民などが幅広く含まれます（[カスハラ防止指針 2（4）](#)）。

「社会通念上許容される範囲を超えた」とは、社会通念に照らし（以下の【資料 2】の要素を考慮する。）、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、または手段や態様

が相当でないものを指します（[カスハラ防止指針](#) 2（5））。考慮要素は、パワハラに関するものと同一となります。

【資料 2】相当性判断の考慮要素

- 言動の目的
- 言動の経緯や状況（労働者の問題行動を含む。）
- 業種・業態
- 業務の内容・性質
- 言動の態様・頻度・継続性
- 労働者の属性や心身の状況
- 行為者の関係性等

3. 就活セクハラ・カスハラの対応

(1) 他のハラスメント対策と共通する対応

就活セクハラ・カスハラについても、他のハラスメントと同様に、事業主は【資料 1】（1）～（4）に記載した措置を講ずべきとされています。【資料 1】（1）・（2）の対応としては、以下の対応を行うことが考えられます。

- （1）への対応として就業規則またはハラスメント防止指針を改訂すること
例：服務規律に就活セクハラ・カスハラを行ってはならない旨を追加し、行った場合には懲戒事由とすること
- （2）への対応として既存のハラスメント相談窓口の相談事項に就活セクハラ・カスハラを追加すること

(2) 就活セクハラへの対応

就活セクハラについては、【資料 1】（1）～（4）の措置に加え、求職者に対する①・②の周知が必要となります。

- ① 求職活動等に関するルール of 求職者等への周知・啓発¹
- ② 相談窓口 of 求職者等への周知

すでに「求職活動等に関するルール」を公表している企業の例を見ますと、主に以下【図 4】の A～C についてルールを定める企業が多いようです。リクルート担当者などから自社の採用

¹ 厚生労働省が公表する周知文のサンプルとして、厚生労働省「[事業主が講ずべきハラスメント対策パンフレット](#)」（46 頁）。

活動の実態をヒアリングしつつ、就活セクハラが生じないようなルールを定め、求職者等に周知することが必要となります。

【図 4】 求職活動等に関するルール

ルール	具体例
A 面談の方法・時間・場所	・ 1対1の面談は禁止する。 ・ アルコールを伴う会食は禁止する。 ・ 面談場所は、原則、会社・学校施設や公共性の高い場所とし、個室等での面談は禁止する。 ・ 面談時間は、原則として9時～18時とし、夜間の面談は禁止する。
B 連絡手段	求職者とのやり取りは、会社貸与のPC・スマホ・メールアドレス・オンライン会議システムを使用し、採用活動をきっかけとした私用のSNSアカウントやメールアドレスの交換は禁止する。
C 面談の申請	面談者は、面会場所・時間、求職者の氏名・関係性等を事前に申請する。

(3) カスハラへの対応：カスハラ対応方針の作成

カスハラについては、「事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発」（【資料 1】（1））として、事業主としてカスハラに毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の指針とカスハラへの対処の内容をあらかじめ定め労働者に周知することが求められていますので、対応する必要があります。

また、カスハラについては、【資料 1】（1）～（4）の措置とともに、「職場におけるカスタマーハラスメントへの対応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」（以下「カスハラ抑止措置」といいます。）を講ずることが求められており、これがカスハラ対策の大きな特徴です（[カスハラ防止指針](#) 4（4）、労働施策総合推進法第 33 条 1 項）。

具体的には、事業主は、労働者に対し特に悪質と考えられるカスハラへの対処方針を策定・周知するとともに、当該方針に定める対応を講じられる体制を整備しなければならないとされています。カスハラ防止指針では、対処の例として、以下の具体例が示されています。

- ・ 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
- ・ 行為者に対して警告文を発出すること。
- ・ 法令の制限内において行為者に対して商品の販売、サービスの提供等をしないこと。

- 行為者に対して店舗及び施設等への出入りを禁止すること。
- 民事保全法（平成元年法律第 91 号）に基づく仮処分命令を申し立てること。

また、カスハラ防止指針では、管理監督者等の対応にフォーカスがされ、非管理監督者に負担が集中しないように対策すべきとされていることにも注目されます。具体的には、「相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備」（【資料 1】・（2））については、「相談に対応する担当者として、労働者の上司に当たる管理監督者等を定めることも考えられる」とされ、「事後の迅速かつ適切な対応」（【資料 1】・（3））においても、対処方針を踏まえ、「管理監督者等がその場で事実関係を確認し対応すること」が例示されています²。

4. 最後に

【図 2】に記載したとおり、近時、事業者が追うハラスメント防止義務は多様化・複雑化しています。法文上は、防止義務に違反した事業主は、厚生労働大臣による助言・指導、勧告・企業名公表の対象となることとされていますので、本施行を契機に自社対応を見直し、抜け・漏れがないかを確認されることが肝要です。

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。

² なお、2026 年 9 月に厚労省が公表する「[カスタマーハラスメント対策企業マニュアル](#)」がアップデートされているため、参考となる。