



ハラスメント規制の拡大に伴う対応

～カスハラ・就活セクハラ対策義務化と、その予防策～

西 彩奈 Ayana Nishi

GRC コンサルティング部 HR ガバナンスグループ
グループリーダー

天野 彩 Aya Amano

GRC コンサルティング部 HR ガバナンスグループ
コンサルタント

概要

2026 年 10 月、労働施策総合推進法（いわゆるパワハラ防止法）および男女雇用機会均等法の改正により、カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）対策および求職者等に対するセクシュアルハラスメント（以下、就活セクハラ）対策が全ての企業に義務付けられる。ハラスメント対策は、従業員の保護にとどまらず、人材確保・定着や企業価値の維持にも直結する重要な経営課題となっている。本レポートでは、法改正のポイントとその背景を整理するとともに、ハラスメントが企業経営に及ぼす影響を踏まえ、カスハラ・就活セクハラへの実効性ある対策と、それを継続的に推進するための体制について解説する。

目次

概要	1
1. ハラスメント関連法の改正（2026 年 10 月）	2
1.1. カスハラ対策義務化の概要	2
1.2. 就活セクハラ対策義務化の概要	3
1.3. 事業主に求められる措置の内容	3
2. 経営課題としてとらえるべき国際的な「労働における人権」の潮流	5
3. ハラスメントが企業経営に及ぼす影響とリスク	7
3.1. 離職の連鎖と深刻な人材獲得難（人手不足の加速）	7
3.2. 法的リスクと信用の失墜（賠償・企業名公表）	7
3.3. 業務効率・生産性の低下（モチベーション・エンゲージメントの低下）	7
4. 実効性ある対策・体制の構築に向けて	8
4.1. 研修・相談窓口・実態把握の重要性	8
4.2. 経営課題としてのハラスメント対策	9
5. おわりに	11
参考文献	11

1. ハラスメント関連法の改正（2026 年 10 月）

2026 年 10 月、労働施策総合推進法および男女雇用機会均等法が改正される¹。これにより、顧客や取引先等の外部の第三者から自社従業員を守るためのカスハラ対策と、まだ雇用していない求職者等に対する自社従業員のハラスメントを防止する就活セクハラ対策について、雇用管理上の措置を講じることが全ての事業主に義務付けられる。

これまで「自社が直接雇用する労働者」が中心だったハラスメント防止措置の範囲が、「社外のステークホルダー」にまで拡張されることになり、組織体制（相談・エスカレーション体制）や採用・業務プロセス（顧客や求職者等との接点における実務フロー）の見直しが必要になる。

1.1. カスハラ対策義務化の概要

カスハラとは、厚生労働省の定義によれば、「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」²をいう。一方、東京都では、「顧客等から就業者に対する著しい迷惑行為であり、就業環境を害するもの」³としている。著しい迷惑行為とは「暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為」と定義される。

重要なのは、顧客からの苦情や要望が全てカスハラに当たるわけではないという点である。商品やサービスに対する改善要望や苦情そのものは、本来、企業にとってサービス品質の向上につながる貴重な声でもある。一方で、その要求を実現するための手段や態様が社会通念上相当な範囲を逸脱し、従業員の就業環境を害する場合には、正当な苦情であってもカスハラに該当し得る。この「要求内容」と「要求手段・態様」を切り分けて判断する考え方は、カスハラ対応を考える上での基本となる。

こうした考え方が示されてきた背景には、顧客対応を担う現場で悪質な事案が増加していることがある。暴言や人格を否定する発言、長時間にわたる拘束、土下座の要求、SNS への誹謗中傷等、その態様は年々多様化しており、従業員の精神的負担や休職・離職につながるケースも少なくない⁴。企業も、対応に多くの人員や時間を割かれることによる生産性の低下や、組織全体の士気の低下等を経営上のリスクとして認識するようになってきた。

こうした状況を受け、改正労働施策総合推進法では、事業主にカスハラへの雇用管理上の措置を講じることが義務付けられる⁵。これまで企業の自主的な取り組みに委ねられていたカスハラ対策は、法令に基づき取り組むべき事項へと位置付けが変わることになる。具体的には、方針の策定・周知、相談窓口の整備、相談

¹ 厚生労働省．“令和 8 年 10 月 1 日から、カスタマーハラスメント対策、求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策が義務化されます！”．<https://www.mhlw.go.jp/content/001662630.pdf>，（アクセス日：2026-07-21）．

² 厚生労働省 カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会．“カスタマーハラスメント対策企業マニュアル．”，<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>（アクセス日：2026-07-22）．

³ 東京都 TOKYO はたらくネット．“東京都カスタマー・ハラスメント防止条例．”
https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuhara_jourei/index.html，（アクセス日：2026-07-22）

⁴ 厚生労働省．“令和 5 年度 厚生労働省委託事業 職場のハラスメントに関する実態調査報告書．”
<https://www.mhlw.go.jp/content/11910000/001541317.pdf>（アクセス日：2026-07-21）．

⁵ 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の概要．”
<https://www.mhlw.go.jp/content/001502748.pdf>（アクセス日：2026-07-22）．

への適切な対応、再発防止措置等を講じることが求められる。したがって、現場担当者だけに対応を任せるのではなく、人事部門や管理職、必要に応じて法務部門や外部専門家とも連携しながら、組織として従業員を守る体制を整備していくことが重要となる。

1.2. 就活セクハラ対策義務化の概要

就活セクハラについては、改正男女雇用機会均等法⁶で定められる。事業主のセクハラ防止措置の義務範囲が、従来の「労働者（従業員）や派遣社員」から「求職者等（中途採用に応募する社会人、内定者、インターンシップや実習への参加者も含む）」も含むようになる。

厚生労働省の実態調査報告書⁷によれば、就職活動中にセクハラを経験した学生は3割以上にのぼる。また、就活セクハラを経験した男女のうち 94%が、就職活動への意欲減退、不眠のほか、深刻な場合は入院に至る等、心身への影響があったと回答した。その一方で、就活セクハラに関する相談を受けたことがあると回答した企業は全体の 0.7%にとどまった。このことから、企業側と求職者等側で重大性の認識にギャップがあることがうかがえる。

就活セクハラ行為が発生しやすいのは、人事部が直接管理しにくい、従業員が学生と 1 対 1 で接触する場面（OB・OG 訪問、リクルーター面談等）だ。就活マッチングアプリや SNS、酒席の場でも起きている。具体的なハラスメント行為としては、「食事やデートへの執拗な誘い」「性的な冗談やからかい」「性的な事実関係に関する質問」等が挙げられる。

就職活動においては、求職者等側が選考に不利になることを恐れてハラスメント行為を明確に拒否しづらく、ハラスメントが潜在化しやすい性質がある。そればかりか、単発の被害であっても、中長期にわたる職業人生に影響する可能性もある。事業主には、自社で就活セクハラを絶対に起こしてはいけないという危機意識をもって対策することが、今回の法改正により促されているといえる。

1.3. 事業主に求められる措置の内容

法改正に伴い、事業主が整備すべき雇用管理上の措置は、厚生労働省の指針により、表 1・表 2 の項目に整理される。これらは既存のハラスメント防止法で求められているハラスメント対策体制をベースに、カスハラと就活セクハラそれぞれの特性に応じた実務対応を追加する形で構築することが求められる。なお、既存のハラスメント防止法で求められる対策体制とは、事業主の方針等の明確化と周知・啓発、相談体制の整備、ハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応、併せて講ずべき措置（プライバシー保護、不利益取り扱いの禁止等）といった、一連の雇用管理上の措置を指す⁸。

表 1・表 2 で示す通り、「①方針等の明確化、周知・啓発」については、行為または被害の対象が社外の第三者となるため、具体的な判断基準と対応ルールを事前に定める必要がある。カスハラ対策では、悪質なクレームに対する毅然とした対応方針や、現場の従業員と管理監督者や警察との連携手順を定める。就活セクハラ対策では、面接官やリクルーター等、採用に関わる従業員が守るべきルールの策定や、労働者・求職者

⁶ e-Gov 法令検索. “雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律.” <https://laws.e-gov.go.jp/law/347AC00000000113>, (アクセス日: 2026-07-21) .

⁷ 前掲脚注 4 に同じ

⁸ 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.”

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001338359.pdf>, (アクセス日: 2026-08-17)

等への方針の周知等が求められる。

「②相談体制の整備」については、既存の社内相談窓口機能を拡張し、外部の相談も受け付けられる体制を整える等、一元的な仕組みを構築することが有効だ。または相談者が相談しやすくするため、社外のハラスメント相談窓口代行業者の活用など、社内の担当者以外を相談窓口とすることも考えられる。就活セクハラの場合、相談窓口があることを求職者に周知しなくてはならないことに注意が必要だ。

「③事後の迅速・適切な対応」については、事実関係の迅速かつ正確な把握、被害者への配慮、再発防止措置の対策が必要だ。就活セクハラについては、行為者への措置も必要となる。

カスハラについては、表 1「④対応の実効性を確保するために必要なカスハラ抑止の措置」に示した通り、特に悪質と考えられるカスハラへの対処方針を定め、対応できる体制の整備も必要となる。

カスハラ（表 1）、就活セクハラ（表 2）ともに、「そのほか併せて講ずべき措置」として、相談者等のプライバシーを保護することに加え、相談したことや事実関係の確認に協力したこと等を理由に相談者等が不利益な取り扱いをされない旨を定め、周知することも求められる。

表 1 カスハラへの雇用管理上の措置義務⁹

カスハラの防止のために講ずべき措置	
① 方針等の明確化、周知・啓発	- カスハラ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、労働者に周知・啓発 - カスハラの内容および予め定めた対処の内容※を、労働者に周知 ※例）管理監督者にその場の対応方針について指示を仰ぐ、犯罪に該当する言動は警察へ通報する
② 相談体制の整備	- 相談窓口を予め定め、労働者に周知 - 相談窓口担当者が適切に対応できるようにする
③ 事後の迅速・適切な対応	- 事実関係を迅速かつ正確に確認 - 被害者への配慮のための措置 - 再発防止に向けた措置
④ 対応の実効性を確保するために必要なカスハラ抑止の措置	特に悪質と考えられるカスハラへの対処方針を予め定め、労働者に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備
⑤ そのほか併せて講ずべき措置	- 相談者等のプライバシー保護のために必要な措置を講じ、労働者に周知 - 相談したこと等を理由として不利益な取り扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発

※太字は、他のハラスメントで講ずべき措置とは異なる内容

⁹ 脚注 1 を基に当社作成

表 2 就活セクハラへの雇用管理上の措置義務¹⁰

就活セクハラの防止のために講ずべき措置	
① 方針等の明確化、周知・啓発	- 求職者等セクハラ（就活セクハラ）を行ってはならない旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発 - 就活セクハラを行った者は厳正に対処する旨の方針と対処の内容を、労働者に周知・啓発 求職活動等に関するルール※を予め明確化し、労働者・求職者等に周知・啓発 ※例）面談時間や場所の指定、実施体制、やり取りに用いるSNSの種類の指定
② 相談体制の整備	- 相談窓口を予め定め、求職者に周知 - 相談窓口担当者※が適切に対応できるようにする ※人事担当者以外を窓口担当者とするとも考えられる
③ 事後の迅速・適切な対応	- 事実関係を迅速かつ正確に確認 - 被害者への配慮のための措置 - 行為者に対する措置 - 再発防止に向けた措置
④ そのほか併せて講ずべき措置	- 相談者等のプライバシー保護のために必要な措置を講じ、労働者・求職者等に周知 - 労働者が事実関係の確認等に協力したこと等を理由として不利益な取り扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発

※太字は、他のハラスメントで講ずべき措置とは異なる内容

2. 経営課題としてとらえるべき国際的な「労働における人権」の潮流

ハラスメント規制の強化は、日本固有のトレンドではなく、国際的な人権基準と深く連動している。そもそも、なぜ今、国内でここまでハラスメント法制化が急速に推し進められているのだろうか。その本質を理解するためには、背景にある国際的な「労働における人権尊重」の大きなうねりに目を向ける必要がある。

かつてハラスメントは「個人のモラルや職場マナーの問題」として捉えられてきた¹¹。ハラスメントが法的な規制対象として扱われるようになったのは、1970 年代の米国におけるセクハラの問題化がきっかけだ¹²。日本国内においても、1986 年の男女雇用機会均等法の施行を契機に、セクハラ防止への法制化が動き始めた¹³。1997 年に初めて事業主に対する女性へのセクハラ防止のための「配慮義務（努力義務）」が明文化され、2006 年には男女へのセクハラ防止の「措置義務（明確な法的義務）」へと引き上げられた。この義務化により、相談窓口の設置や事実確認、事後対応等が事業主の責務となった¹⁴。

その後、妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント（マタハラ・パタハラ等）の防止措置義

¹⁰ 脚注 1 を基に当社作成

¹¹ 厚生労働省. “セクシュアルハラスメントの防止措置の制度化の経緯について.” https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-11201000-Roudoukijunkyo-Soumuka/0000181539_1.pdf（アクセス日：2026-07-21）.

¹² 男女共同参画会議 女性に対する暴力に関する専門調査会. “セクシュアル・ハラスメント対策の現状と課題.” https://www.gender.go.jp/kaigi/senmon/boryoku/houkoku/pdf/honbun_hbo09.pdf,（アクセス日：2026-07-21）.

¹³ 厚生労働省 雇用均等・児童家庭局 雇用均等政策課. “男女雇用機会均等法の変遷.” <https://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-11902000-Koyoukintoujidoukateikyoku-Koyoukintouseisakuka/0000087683.pdf>（アクセス日：2026-07-21）.

¹⁴ 厚生労働省告示第六百十五号. “事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針.” <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000605548.pdf>（アクセス日：2026-07-21）.

務（2017 年）¹⁵や、パワハラ防止措置義務（2020 年大企業、2022 年中小企業義務化）が順次追加された¹⁶。

現在のハラスメント規制強化を語る上で不可欠なのが、国際労働機関（ILO）が 2019 年に採択した「第 190 号条約（仕事の世界における暴力及びハラスメントの撤廃に関する条約）」（以下、本条約）¹⁷だ。

本条約は、仕事の世界における暴力やハラスメントを人権侵害と明確に位置づけ、その排除を全ての国と企業に求めている。最大の特徴は、ハラスメント保護の対象者と適用の範囲が、従来の労働法の枠組みを超えて広く定義されていることだ。保護対象は直接雇用の従業員だけでなく、求職者やインターン生、退職者まで広く含む。また、発生場所も職場内に限定せず、通勤や出張、メール・SNS 等による業務連絡の過程まで幅広くカバーしている。

本条約に日本は未批准だが、今回のカスハラ、就活セクハラ対策の義務化により国内法と本条約のギャップが埋まり、批准に向けた動きが進む可能性がある。中小企業であっても、このグローバルな「人権尊重」の波から逃れることはできない。今回の法改正を「単なる義務」として渋々対応するのか、それとも「人権ガバナンスを整え、選ばれる企業になるための投資」と捉えるかで、今後の人材獲得力や取引先からの評価に差がつくことになるだろう。

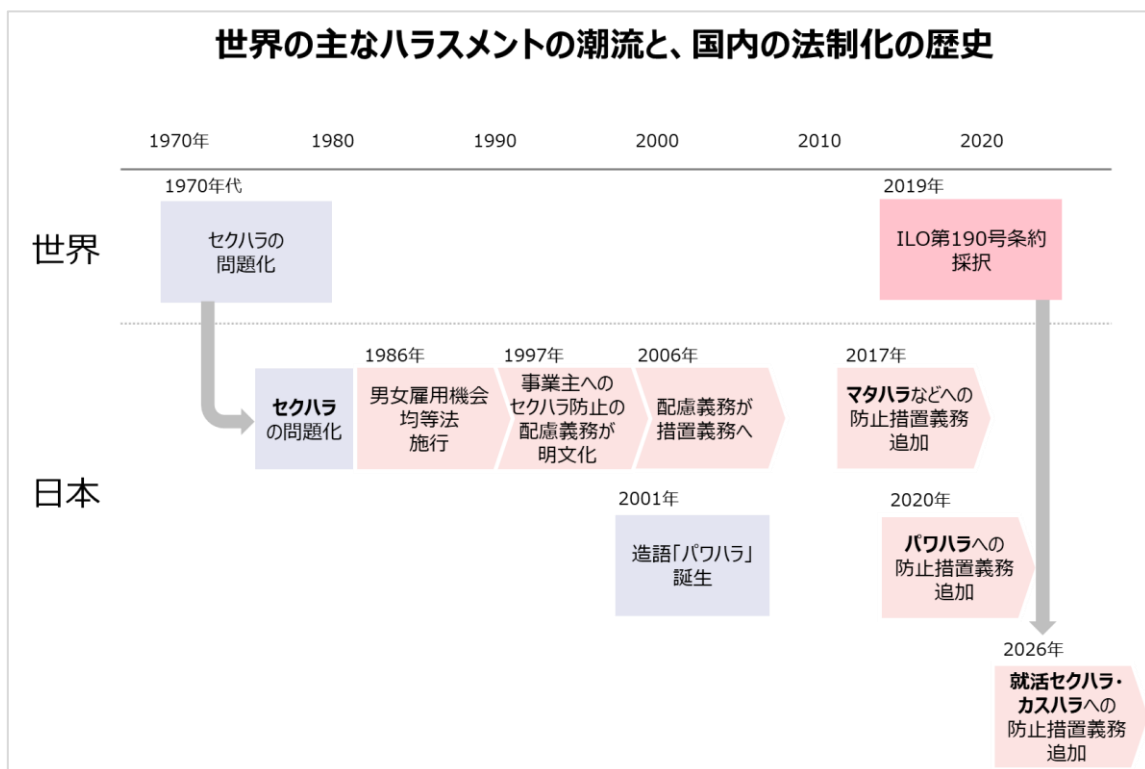


図 1 世界の主なハラスメントの潮流を汲んだ国内の法制化の歴史¹⁸

¹⁵ 厚生労働省 都道府県労働局雇用環境・均等部（室）．「職場における妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント対策やセクシュアルハラスメント対策は事業主の義務です!!」 <https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11900000-Koyoukintoujidoukateikyoku/0000137179.pdf>（アクセス日：2026-07-21）．

¹⁶ 厚生労働省 都道府県労働局雇用環境・均等部（室）．「労働施策総合推進法に基づく「パワーハラスメント防止措置」が中小企業の事業主にも義務化されます！」 <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000855268.pdf>（アクセス日：2026-07-21）．

¹⁷ 国際労働機関（ILO）．「2019 年の暴力及びハラスメント条約（第 190 号）」 https://www.ilo.org/tokyo/standards/list-of-conventions/WCMS_723156/lang--ja/index.htm（アクセス日：2026-07-21）．

¹⁸ 当社作成

3. ハラスメントが企業経営に及ぼす影響とリスク

ハラスメント対策を怠ることは、様々な面で企業経営に打撃を与える。具体的には、下記のような多様な経営リスクが生じる。

3.1. 離職の連鎖と深刻な人材獲得難（人手不足の加速）

ハラスメント対策の不十分さは、人材流出を引き起こす可能性がある。被害に遭った従業員が心身の健康を損ない、休職や退職に追い込まれてしまう可能性がある。また、他の従業員にも、会社は守ってくれないという不信感が伝播し、組織全体のモチベーションの低下や自発的な退職（離職の連鎖）につながりかねない。

特に就活セクハラに関しては、被害に遭った学生やその周囲の人物が、SNS や就職口コミサイトに書き込んだり、学校等に事実を報告したりすることが考えられる。ひとたび「あの企業で就活セクハラがあったらしい」といった悪評が広まれば、企業のブランドイメージが損なわれ、その後の採用が難航する可能性がある。

3.2. 法的リスクと信用の失墜（賠償・企業名公表）

適切なハラスメント対策を怠った結果として従業員が精神疾患等に陥った場合、安全配慮義務違反による損害賠償リスクがある¹⁹。さらに改正法では、厚生労働大臣または都道府県労働局長による助言・指導・勧告の対象となり、勧告に従わない場合には企業名が公表される可能性がある^{20, 21}。社名の公表は、企業の社会的信用、ひいては取引先や株主からの信頼を失うことになり、事業の継続を脅かしかねない。ハラスメント対策は、従業員や求職者等の保護の観点だけでなく、企業の持続的な事業運営やレピュテーションを守るためのリスクマネジメントとして捉えることが必要だ。

3.3. 業務効率・生産性の低下（モチベーション・エンゲージメントの低下）

ハラスメントへの適切な備えがない企業では、ひとたびハラスメントが発覚した際に迅速かつ適切な対応ができず、組織の稼働や生産性が低下するリスクが高い。

例えば、カスハラ対策が不十分な場合、現場の従業員や窓口担当者は、悪質なクレーマーに対して孤立無援のまま長時間の説得や謝罪を強いられる。また、就活セクハラが発生した場合、人事・採用部門等の担当者は事実関係の調査、法的紛争への対処といった対応に忙殺される。これにより、本来担うべきであった業務が滞りかねない。

ハラスメント対策を整備することで、無駄なトラブル対応時間を削減し、企業のリソースを守ることができる。ハラスメント対策への投資は、リスク回避のための単なるコストではなく、従業員のモチベーション・

¹⁹ e-Gov 法令検索. “労働契約法 第五条.” <https://laws.e-gov.go.jp/law/419AC0000000128>, (アクセス日: 2026-07-22) .

²⁰ 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第 10 章の規定等の運用について”, <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001695607.pdf>, (アクセス日: 2026-07-22) .

²¹ 厚生労働省. “雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律の施行について.”, <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001695579.pdf>, (アクセス日: 2026-07-22) .

エンゲージメント向上や業務効率化に直結する重要な経営戦略の一環として捉えるべきである²²。

4. 実効性ある対策・体制の構築に向けて

カスハラや就活セクハラへの対策には、方針の明確化や相談体制の整備、教育・研修、発生時の対応、再発防止等、既存のハラスメント対策と共通するものが多い。今回の法改正への対応にあたって、これまでのハラスメント対策を土台としながら、カスハラや就活セクハラの特徴を踏まえて必要な対応を加えていくことが有効である。

ただし、カスハラでは顧客等から従業員が被害を受ける一方、就活セクハラでは求職者等が自社の従業員から被害を受ける可能性がある。このように、当事者や発生する場面が異なるため、それぞれに応じた備えも必要になる。次節では、ハラスメント対策に共通する取り組みを整理した上で、カスハラ、就活セクハラで特に留意すべき点について述べる。

4.1. 研修・相談窓口・実態把握の重要性

ハラスメント対策では、規程や制度を整備するだけでなく、それらが実際に機能するよう継続して運用していくことが重要である。そのためには、教育・研修や相談体制の整備に加え、自社の状況を把握し、必要に応じて対策を見直していく必要がある。

まず、教育・研修については、役職や業務内容に応じて内容を設定することが望ましい。例えば、管理職にはハラスメントの未然防止や相談を受けた際の初動対応、一般従業員にはハラスメントに関する知識や相談方法等、それぞれの立場に応じた内容が考えられる。ケーススタディやロールプレイを取り入れ、実際の場面を想定して対応を確認しておくことも有効である。

カスハラの場合、顧客対応を行う従業員が、どのような言動をカスハラとして捉え、どの段階で上司等に対応を引き継ぐのかを理解しておく必要がある。管理職についても、現場の従業員に対応を任せきりにせず、状況に応じて対応を引き継ぐことが求められる。就活セクハラでは、人事・採用担当者だけでなく、面接官やリクルーター、OB・OG 訪問に対応する従業員等、求職者等と接する可能性のある従業員も対象として、適切な言動や行動について周知しておくことが重要である。

相談窓口については、設置するだけでなく、相談者が利用しやすく、その後の対応につながる仕組みにしておく必要がある。相談担当者への教育や守秘義務の徹底、不利益な取り扱いの防止のほか、相談を受けてからの事実確認、被害者や行為者への配慮や事案に応じた対応、再発防止に至るまでの流れをあらかじめ整理しておくことが重要である。

この点についても、カスハラと就活セクハラでは留意すべき点異なる。カスハラでは、被害を受けた従業員から相談があった場合に、上司や関係部門にどのようにつなぎ、誰が顧客等への対応を判断するのかを明確にしておく必要がある。就活セクハラでは、相談者が自社の従業員ではないため、求職者等が利用できる相談窓口や連絡方法を用意し、あらかじめ周知しておくことが求められる。

また、対策が実際に機能しているかを確認するためには、組織の実態を継続して把握することも欠かせな

²² SOMPO リスクマネジメント株式会社, “条例化、法整備が進むカスハラ対策の行方と企業がとるべき施策.” <https://image.sompo-rc.co.jp/reports/r273.pdf> (アクセス日: 2026-07-22) .

い。相談件数だけでは、相談に至っていない事案を含め、組織の状況を十分に把握できないこともある。従業員アンケートや研修の受講状況、相談内容、対応に要した期間、再発の有無等も確認し、対策の見直しにつなげることが望ましい。

カスハラについては、どのような事案が、どの部門で発生しているのか、現場から管理職等への引き継ぎが適切に行われたか等を振り返ることで、対応上の課題を把握しやすくなる。就活セクハラについては、社内の相談件数だけでは実態を把握しにくいことから、選考終了後のアンケート等、求職者等から情報を得る方法も考えられる。

こうした取り組みは、一度実施すれば終わりというものではない。自社のリスクや既存の規程・体制を確認し、必要な対策を検討する（Plan）、方針や規程、マニュアルを整備し、研修や相談体制を運用する（Do）、相談内容や従業員意識調査等から対策の状況を確認する（Check）、そこで把握した課題を規程や研修、相談体制等の見直しにつなげる（Act）というサイクルを継続していくことが重要である。

カスハラや就活セクハラについても、このような既存のハラスメント対策の仕組みを活用しながら、それぞれの特徴に応じた対応が機能しているかを確認し、必要な見直しを行っていくことが求められる。図 2 は、こうしたハラスメント対策の PDCA サイクルを示したものである。

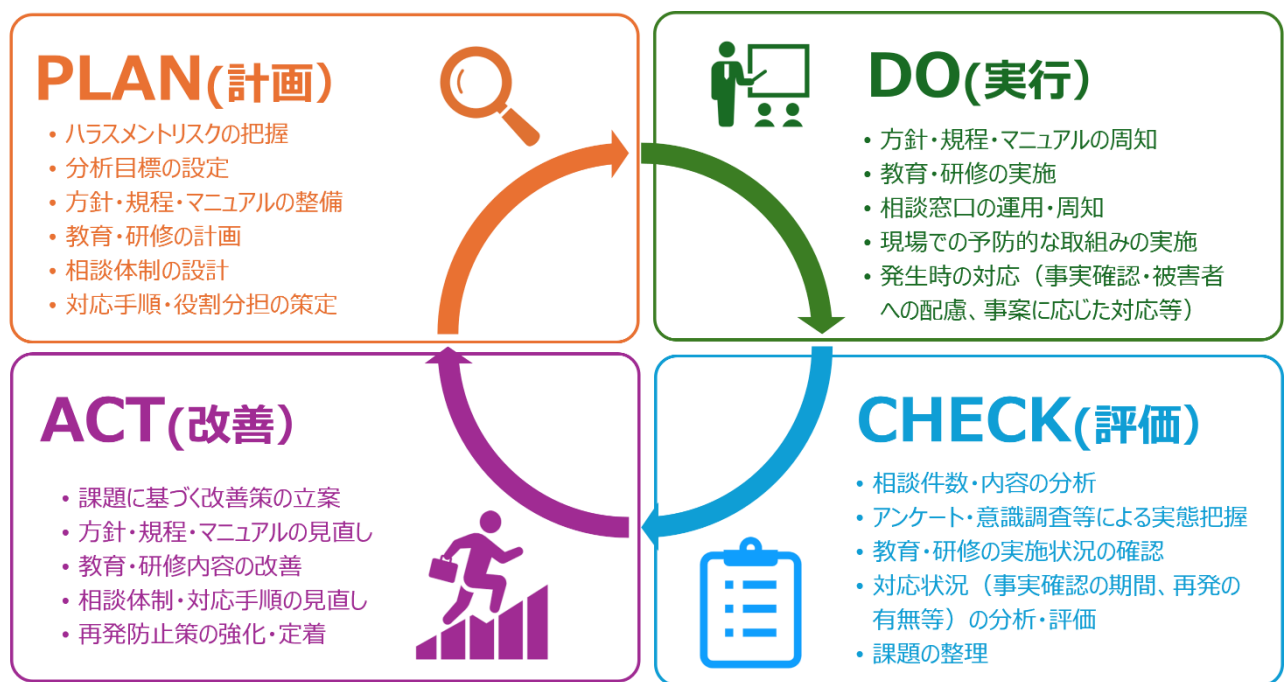


図 2 ハラスメント対策の PDCA サイクル²³

4.2. 経営課題としてのハラスメント対策

ハラスメントは、従業員や求職者等の心身に影響を及ぼすだけでなく、人材の確保・定着や企業の信用、事業運営にも関わる問題である。第 3 章で述べたとおり、対策が不十分であれば、従業員の休職・離職や採用への影響、対応に伴う業務負荷の増加、企業のレピュテーション低下等につながる可能性がある。こうした点を踏まえると、ハラスメント対策は、担当部門だけで対応する問題ではなく、企業経営に関わる課題と

²³ 当社作成

して捉える必要がある。

また、ハラスメント対策は、法令を遵守するという観点だけでなく、人権尊重の観点からも考える必要がある。第 2 章で述べたように、国際的には、仕事の世界における暴力やハラスメントを人権に関わる問題として捉え、その保護の対象や範囲を広く捉える考え方が示されている。今回、カスハラや就活セクハラへの対策が義務化されたことも、こうした流れの中で捉えることができる。

今回の法改正への対応にあたっては、企業には、個々の事案が発生した後に対応するだけでなく、ハラスメントを防止し、発生した場合にも適切に対応できる体制を平時から整えておくことが求められる。今回の法改正に基づく指針でも、カスハラに対して毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を事業主が明確にすることや、求職者等に対するセクハラを行ってはならない旨の方針を定め、管理監督者を含む労働者に周知すること等が求められている。

実効性のある対策とするためには、経営層がハラスメントを経営上のリスクとして認識し、自社としての方針を明確にし、必要な体制を整備していくことが重要である。その上で、人事、法務、コンプライアンス、リスク管理等の関係部門がそれぞれの役割を担い、現場の管理職とも連携しながら、平時の予防から発生時の対応、再発防止までを組織として進める必要がある。

具体的には、自社のハラスメントリスクの把握、方針・規程やマニュアルの整備、教育・研修、相談体制の構築、発生時の対応、再発防止といった一連の取り組みを進めるとともに、その実施状況や課題を継続的に確認し、必要な改善につなげていくことが求められる。経営層が方針を示すだけで終わるのではなく、対策が現場で機能しているかを確認し、必要に応じて見直していくことが重要である。

図 3 は、このような経営層の関与の下で進めるハラスメント対策と、その推進体制の全体像を示したものである。

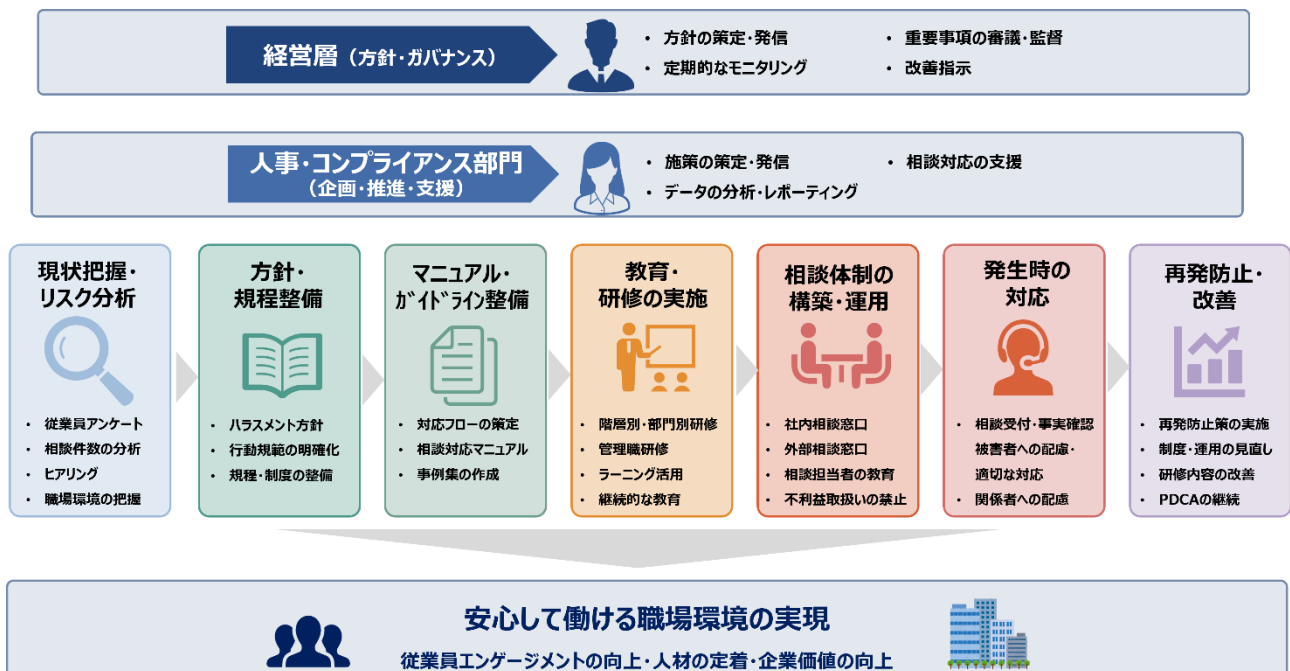


図 3 実効性あるハラスメント対策の全体像²⁴

²⁴ 当社作成

5. おわりに

2026 年 10 月から、カスハラ対策と就活セクハラ対策が全ての事業主に義務付けられる。事業主には、法改正に対応して必要な措置を講じることはもちろん、従業員や求職者等をハラスメントから守るための仕組みが実際に機能しているかという視点から、自社の取り組みを見直すことが求められる。

本レポートでみてきたように、カスハラと就活セクハラでは、被害を受ける立場やハラスメントが発生する場面が異なる。一方で、方針の明確化、教育・研修、相談体制の整備、発生時の対応、再発防止等、既存のハラスメント対策を基盤として取り組める部分も多い。今回の法改正を機に、既存の仕組みに不足している点がないかを確認し、それぞれの特性に応じた対応を加えていくことが重要である。

また、規程や相談窓口を整備するだけでは、ハラスメント対策が十分に機能するとは限らない。経営層が自社の課題として認識し、関係部門や現場がそれぞれの役割を果たしながら、対策の実施状況を確認し、必要な見直しを続けていくことが、実効性の確保につながる。

今回の法改正を、義務化された措置を整備するだけの対応で終わらず、自社のハラスメント対策を改めて点検する機会とすることが望まれる。本レポートが、各企業において従業員や求職者等を守るために必要な対策と体制を検討する一助となれば幸いである。

参考文献

(1 章) ハラスメント関連法の改正 (2026 年 10 月)

厚生労働省. “令和 8 年 10 月 1 日から、カスタマーハラスメント対策、求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策が義務化されます！” <https://www.mhlw.go.jp/content/001662630.pdf>, (アクセス日: 2026-07-21) .

厚生労働省 カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会. “カスタマーハラスメント対策企業マニュアル.” <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf> (アクセス日: 2026-07-22) .

東京都 TOKYO はたらくネット. “東京都カスタマー・ハラスメント防止条例.”

https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuhara_jourei/index.html, (アクセス日: 2026-07-22)

厚生労働省. “令和 5 年度 厚生労働省委託事業 職場のハラスメントに関する実態調査報告書.”

<https://www.mhlw.go.jp/content/11910000/001541317.pdf> (アクセス日: 2026-07-21) .

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の概要.” <https://www.mhlw.go.jp/content/001502748.pdf> (アクセス日: 2026-07-22) .

e-Gov 法令検索. “雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律.”

<https://laws.e-gov.go.jp/law/347AC0000000113>, (アクセス日: 2026-07-21) .

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.”

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001338359.pdf>, (アクセス日: 2026-08-17)

(2 章) 経営課題としてとらえるべき国際的な「労働における人権」の潮流

厚生労働省. “セクシュアルハラスメントの防止措置の制度化の経緯について.” https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-11201000-Roudoukijunkyou-Soumuka/0000181539_1.pdf (アクセス日: 2026-07-21) .

男女共同参画会議 女性に対する暴力に関する専門調査会. “セクシュアル・ハラスメント対策の現状と課題.”

https://www.gender.go.jp/kaigi/senmon/boryoku/houkoku/pdf/honbun_hbo09.pdf, (アクセス日: 2026-07-21) .

厚生労働省 雇用均等・児童家庭局 雇用均等政策課. “男女雇用機会均等法の変遷.” <https://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-11902000-Koyoukintoujidoukateikyoku-Koyoukintouseisakuka/0000087683.pdf> (アクセス日: 2026-07-21) .

厚生労働省告示第六百十五号. “事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針.” <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000605548.pdf> (アクセス日: 2026-07-21) .

厚生労働省 都道府県労働局雇用環境・均等部(室). “職場における妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント対策やセクシュアルハラスメント対策は事業主の義務です!!.” <https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11900000-Koyoukintoujidoukateikyoku/0000137179.pdf> (アクセス日: 2026-07-21) .

厚生労働省 都道府県労働局雇用環境・均等部(室). “労働施策総合推進法に基づく「パワーハラスメント防止措置」が中小企業の事業主にも義務化されます!” <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000855268.pdf> (アクセス日: 2026-07-21) .

2026-07-21) .

国際労働機関 (ILO). “2019 年の暴力及びハラスメント条約 (第 190 号).” https://www.ilo.org/tokyo/standards/list-of-conventions/WCMS_723156/lang--ja/index.htm (アクセス日 : 2026-07-21) .

(3 章) ハラスメントが企業経営に及ぼす影響とリスク

e-Gov 法令検索. “労働契約法 第五条.” <https://laws.e-gov.go.jp/law/419AC0000000128>, (アクセス日 : 2026-07-22) .

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第 10 章の規定等の運用について”, <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001695607.pdf>, (アクセス日 : 2026-07-22) .

厚生労働省. “雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律の施行について.”, <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001695579.pdf>, (アクセス日 : 2026-07-22) .

SOMPO リスクマネジメント株式会社. “条例化、法整備が進むカスハラ対策の行方と企業がとるべき施策.” <https://image.sompo-rc.co.jp/reports/r273.pdf> (アクセス日 : 2026-07-22) .

(4 章) 実効性ある対策・体制の構築に向けて

厚生労働省. “事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針 (令和 8 年厚生労働省告示第 51 号).” 厚生労働省「職場におけるハラスメントの防止のために」

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html (アクセス日 : 2026-08-20) .

厚生労働省. “事業主が求職活動等における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針 (令和 8 年厚生労働省告示第 52 号).” 厚生労働省「雇用における男女の均等な機会と待遇の確保のために」,

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/danjokintou/index.html (アクセス日 : 2026-08-20) 厚生労働省. “令和 8 年 10 月 1 日から、カスタマーハラスメント対策、求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策が義務化されます !.” <https://www.mhlw.go.jp/content/001662630.pdf> (アクセス日 : 2026-07-21) .

厚生労働省 カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会. “カスタマーハラスメント対策企業マニュアル.” <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf> (アクセス日 : 2026-07-22) .

厚生労働省. “令和 5 年度 厚生労働省委託事業 職場のハラスメントに関する実態調査報告書.”

<https://www.mhlw.go.jp/content/11910000/001541317.pdf> (アクセス日 : 2026-07-21) .

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.”

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001338359.pdf> (アクセス日 : 2026-08-17) .

おわりに

厚生労働省. “令和 8 年 10 月 1 日から、カスタマーハラスメント対策、求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策が義務化されます !.” <https://www.mhlw.go.jp/content/001662630.pdf> (アクセス日 : 2026-07-21) .

厚生労働省. “事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針 (令和 8 年厚生労働省告示第 51 号).” 厚生労働省「職場におけるハラスメントの防止のために」

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html (アクセス日 : 2026-08-20) .

厚生労働省. “事業主が求職活動等における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針 (令和 8 年厚生労働省告示第 52 号).” 厚生労働省「雇用における男女の均等な機会と待遇の確保のために」

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/danjokintou/index.html (アクセス日 : 2026-08-20) .

執筆者紹介

西 彩奈 Ayana Nishi

GRC コンサルティング部 HR ガバナンスグループ
グループリーダー

産業カウンセラー・キャリアコンサルタント（国家資格）・カスタマーハラスメント対応実務者
専門は人的資本経営支援、企業の顧客満足・ハラスメント対応支援等

天野 彩 Aya Amano

GRC コンサルティング部 HR ガバナンスグループ
コンサルタント

専門はハラスメント対応支援

SOMPO リスクマネジメントについて

SOMPO リスクマネジメント株式会社は、損害保険ジャパン株式会社を中核とする SOMPO ホールディングスのグループ会社です。「リスクマネジメント事業」「サイバーセキュリティ事業」を展開し、全社的リスクマネジメント（ERM）、事業継続（BCM・BCP）、サイバー攻撃対策等のソリューション・サービスを提供しています。

本レポートに関するお問い合わせ先

SOMPO リスクマネジメント株式会社

マーケティング部 広報担当

〒163 - 6028 東京都新宿区西新宿 6-8-1 住友不動産新宿オークタワー

TEL : 03-3349-3500