



社労士 NEWS>>>

>>> 2026.8 Vol.189

発行 >>>

社会保険労務士法人 Aoki URL : <http://www.sr-aoki.or.jp>

〒104-0061 東京都中央区銀座 6-12-10 銀座龍岡ビル 5 階

Tel > 03-3574-3521 Fax > 03-3574-3523 Mail > info@sr-aoki.or.jp

CONTENTS >>>

1. 法改正 > カスハラ、就活セクハラ対策の義務化
2. 職場改善 > 人事労務関連制度の実施状況
3. 提供 > 経営に役立つリポート

1. 法改正

カスハラ、就活セクハラ対策の義務化

今年 10 月 1 日から、カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）と求職者等へのセクシュアルハラスメント（以下、就活セクハラ）の対策が企業に義務づけられます。多岐にわたる対策が必要となるため、施行前に準備を進めることが望まれます。本稿では、企業が必ず行わなければならない防止対策について説明します。

1. カスハラ対策で講ずべき10の措置

カスハラ対策は、改正労働施策総合推進法と関連の指針により義務化されます。職場でのカスハラとは、社会通念上許容される範囲を超えた顧客等の言動で、従業員の就業環境が害される行為とされています。ここでの「職場」とは、電話やSNSで行われるものも

含まれます。また、「顧客等」には、駅、空港、病院、学校、福祉施設などの利用者やその家族、近隣住民、さらに取引の相手方なども含まれており、必ずしも取引関係があることが前提とはなりません。

10月から事業主が講じなければならない措置は、次のとおりです。

◆事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
①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・啓発する
②カスハラの内容及びあらかじめ定めた対処の内容を、労働者に周知する
◆相談体制の整備
③相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する
④相談窓口担当者が、適切に対応できるようにする
◆事後の迅速かつ適切な対応
⑤事実関係を迅速かつ正確に確認する
⑥被害者に対する配慮のための措置を適正に行う
⑦再発防止に向けた措置を講ずる
◆対応の実効性を確保するために必要なカスハラの抑止のための措置
⑧特に悪質と考えられるカスハラへの対処の方針をあらかじめ定め、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する
◆そのほか併せて講ずべき措置
⑨相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、労働者に周知する
⑩相談したこと等を理由として不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発する

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！」より

②の「対処の内容」とは、カスハラが発生した場合に、管理監督者に対応方針について指示を仰ぐ、でき

るだけ従業員1人だけで対応させない、犯罪に該当し得る言動は警察へ通報する、本社・本部等へ情報を共

有し指示を仰ぐといった行動のことです。現場で迷わず対応できるよう、これらをマニュアルなどにまとめ、管理監督者と従業員に共有しておくとういでしょう。

2. 就活セクハラ対策で講ずべき11の措置

就活セクハラ対策は、改正男女雇用機会均等法と関連の指針により義務化されます。就活セクハラとは、従業員の性的な言動により、求職者等の求職活動が阻害される行為とされています。SNSなどを介した言動

も対象となり、異性に対するものだけでなく、同性に対するものも該当します。また、対象となるのは求職者だけでなく、会社が実施する採用関連の活動に参加する人、教育実習、看護実習等の実習を受ける人も該当します。さらに求職活動には、採用面接や就職説明会、インターンシップへの参加、教育実習や看護実習等の実習受講、社員訪問も含みます。

今年10月から事業主が講じなければならない措置は、次のとおりです。

◆事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
① 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・啓発する
② 就活セクハラを行った者については、厳正に対処する旨の方針及び対処の内容を、労働者に周知・啓発する
③ 求職活動等に関するルールをあらかじめ明確化し、労働者及び求職者等に周知・啓発する
◆相談体制の整備
④ 相談窓口をあらかじめ定め、求職者等に周知する
⑤ 相談窓口担当者が、適切に対応できるようにする
◆事後の迅速かつ適切な対応
⑥ 事実関係を迅速かつ正確に確認する
⑦ 被害者に対する配慮のための措置を行う
⑧ 行為者に対する措置を適正に行う
⑨ 再発防止に向けた措置を講ずる
◆そのほか併せて講ずべき措置
⑩ 相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、労働者及び求職者等に周知する
⑪ 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、解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発する

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！」より

③の「求職活動等に関するルール」とは、面談のルールや時間、場所の指定、実施体制等です。⑤の「相談窓口」は、採用ページや募集要項への記載など、求職者が確認できる方法で周知する必要があります。また、⑤の相談窓口担当者については、求職者等が人事担当者から被害を受けた場合でも相談しやすいよう、人事部門以外の担当者を置くことも考えられます。

3. さいごに

今回義務となる措置には、方針の明確化や相談体制の整備、事後対応の手順づくりなど、複数の準備が含まれます。カスハラでは、主に社外の顧客等が行為者となります。一方、就活セクハラでは、自社の労働者

の言動により、社外の求職者等が被害を受けます。いずれも社外の人との関係を前提とするため、従来の社内向けハラスメント対策をそのまま適用するだけでは、対応しきれない部分があります。

まずは、既存のハラスメント方針や相談窓口を確認し、顧客対応の手順、採用活動におけるルール、求職者等への周知方法など、不足している事項を整理することが大切です。カスハラ対策は従業員を守る職場づくりに、就活セクハラ対策は求職者が安心して選考や実習に参加できる体制づくりにつながります。こうした取り組みを円滑に進めるためにも、方針や規程、対応マニュアル等の整備について、お困りの際には弊所までご相談ください。

2. 職場改善

人事労務関連制度の実施状況

採用、福利厚生、仕事と家庭の両立支援など、人事労務関連の制度は多岐にわたります。他社はどんな制度を取り入れているのか、実施率が高いのはどの制度なのかなど、企業にとっては気になるところです。本稿では、一般財団法人 労務行政研究所が行った「人事労務諸制度実施状況調査」の結果をお伝えします。制度の導入・見直しの参考になさってください。

1. 内部通報制度がトップ

今年6月に公表した調査結果では、主要な28の制

度・施策の実施状況について紹介しています。実施率の高い順に並べたのが次の表です。

	(%)		(%)
内部通報制度	93.3	フレックスタイム制	49.0
定年後の再雇用制度	90.3	エンゲージメントサーベイ	48.3
仕事上での旧姓使用	84.6	役割等級制度	46.6
職種別採用	83.2	私傷病休職からの復職支援プログラム	42.3
ハラスメント対策研修	81.2	職務等級制度	35.9
メンタルヘルスに関する相談窓口	76.8	70歳までの就業機会確保措置	32.2
情報管理規程の作成	75.8	独身寮	31.5
裁判員休暇	74.8	福利厚生代行サービス	28.9
テレワーク・在宅勤務	73.2	61歳以上の定年制	22.5
リファラル採用	57.4	人事労務関連業務でのAI活用	20.8
職能資格制度	53.7	治療と仕事の両立支援	18.5
副業・兼業の容認	52.3	GLTD（団体長期障害所得補償保険）への加入	17.1
男性社員の育児休業取得促進	49.3	サテライトオフィス	15.8
人材スカウト会社の利用	49.0	LGBTQへの配慮施策	7.4

※一般財団法人 労務行政研究所「人事労務諸制度実施状況調査」より

実施率トップは「内部通報制度」でした。昨年6月交付、今年12月1日施行の改正公益通報者保護法の影響が大きいとみられます。改正法は、体制整備の実効性確保や通報者保護の強化を図るものです。従業員301人以上の企業には「公益通報対応業務従事者」の指定が義務づけられており、違反すると消費者庁の指導・助言、勧告等を受けます。改正法では、勧告に従わない場合の命令・命令違反時の刑事罰（30万円以下の罰金）などが加わりました。

2. 上位に採用関連

実施率2位は「定年後の再雇用制度」でした。定年を65歳未満に定める企業には、定年制の廃止、65歳までの定年引上げ、希望者全員を対象とする65歳までの継続雇用制度の導入のいずれかが求められます。

3位は「仕事上での旧姓使用」の84.6%、4位は「職種別採用」の83.2%でした。職種別採用は、2010年調査の53.4%から大きく上昇しています。

一方、「ハラスメント対策研修」は81.2%、「メンタルヘルスに関する相談窓口」は76.8%、「情報管理規

程の作成」は75.8%でした。「裁判員休暇」「テレワーク・在宅勤務」も70%を超えています。法令違反や職場トラブルの防止、従業員が働き続けられる環境の整備にも、多くの企業が取り組んでいることが分かります。

3. さいごに

今回の調査では、内部通報制度やハラスメント対策といったリスク管理に関する制度のほか、高年齢者の雇用継続、採用方法の多様化、柔軟な働き方に関する制度が上位となりました。人事労務制度の整備は、一つの分野だけで完結するものではなく、企業が抱える課題に応じて総合的に検討する必要があります。

また、実施率が高い制度が、必ずしもすべての企業にとって優先度が高いとは限りません。自社の人員構成や採用状況、職場で生じている課題を確認したうえで、必要な制度から整備することが重要です。制度の新設や見直しについて自社だけでの判断が難しい場合は、弊所までご相談ください。

Q&A

記事の中でちょっと気になる豆知識をご案内。今回は、1 ページ目の「カスハラ、就活セクハラ対策の義務化」に関連する豆知識をお伝えします。



Q.

顧客対応が発生しない部署に所属している労働者に対しても、カスタマーハラスメントに関する方針の周知や研修の実施が必要でしょうか。

A.

1 ページ目に記載の通り、「顧客等」には、必ずしも取引関係があることが前提とはならないため、顧客対応が発生しない場合でも、カスタマーハラスメント防止措置を講じる必要があります。

カスハラ防止指針においても「労働者」は「事業主が雇用する労働者の全て」とされていることから、労働者の所属部署や雇用形態を問わず、全ての労働者に対して当該方針を周知・啓発する必要があります。

3. 提 供

『経営に役立つレポート』を無料でご提供いたします！

弊所がお届けするレポートは、経営に役立つ情報が満載です！

ビジネスにおける経営戦略、企画・営業、広報、人事管理などのマネジメントに関連する情報から、法改正やデジタル化の進展といったビジネストrendに関する情報まで、多岐にわたる内容を取り揃えております。

以下のレポートの中からご興味のあるテーマがございましたら、弊所あてにお気軽にご連絡ください。ご希望のレポートを“無料”にてお届けいたします！



今月の経営に役立つレポート

レポート番号	タイトル	内容
#52141 (全 13 ページ)	「社員も会社もトクトク福利厚生プラン」 賃上げの先を見据えた取り組み	・「防衛的な賃上げ」はもう限界？ ・賃上げと福利厚生、コストはこれだけ違う！ ・月 9000 円まででできること ・月 6000 円まででできること ・月 3000 円まででできること ・月 0 円（無料）でできること
#52142 (全 10 ページ)	「現状維持」思考が最大のリスク 2026 年版中小企業白書のポイント	・「人手不足」や「賃上げの負担」をどう乗り越える？ ・もはや「待っていれば人が来る」という時代ではない ・「原材料分」も「社員の給料分」も値上げ交渉して構わない 他
#52143 (全 8 ページ)	2026 年 7 月から、障害者雇用のルールは どう変わった？	・障害者雇用は義務ではなくチャンス！ ・「障害者雇用率制度」とは？ ・「障害者差別の禁止や合理的配慮の提供義務」とは
#52144 (全 10 ページ)	無症状なのに脳梗塞？産業医が教える危険サイン	・無症状でも見つかる「隠れ脳梗塞」とは ・「無症状＝問題ない」ではない隠れ脳梗塞 ・見つかった場合に気を付けたい将来のリスク 他
#52145 (全 6 ページ)	経営者 169 人アンケート！ IT 活用で業務効率化に成功した項目はどれ？	・IT を活用した効率化、他社はどうなの？ 何からすべき？ ・既に導入等をして成功している企業が多い項目 ・多くの企業が取り組みたいと思っている項目 ・取り組みたいけど難しいと思われる項目 他

お気軽にご用命ください

TEL >>> 03-3574-3521
FAX >>> 03-3574-3523

貴社名	ご担当者様		部署・所属
所在地	〒		
E-mail	Tel		
ご希望のレポート番号			

※ご記入いただきました個人情報は、レポートのご案内およびお届けすることを目的とし、それ以外では利用いたしません。

お困りのことがございましたらお気軽に弊所までご相談ください。