

## 【労務】ハラスメント防止措置義務化に関連する Q&A が公表されています

厚生労働省から、「ハラスメント防止措置義務規定等における解釈事項について」が公表されています。本資料は Q & A の形式となっており、2026 年 10 月 1 日施行のカスハラ防止措置義務と求職者セクハラ防止措置義務に関する内容も盛り込まれています。今回は Q&A の内容を一部抜粋してご紹介します。

**問 1：**まだ商品を購入しておらず、契約関係が発生していない者からの言動も、カスタマーハラスメントに該当するのか。

―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（以下「カスハラ防止指針」という。）において、「今後商品の購入やサービスの利用等をする可能性がある潜在的な顧客」も顧客等に含まれる旨を示しているとおおり、まだ商品を購入しておらず、契約関係が発生していない者からの言動も、職場におけるカスタマーハラスメントの 3 つの要素（※）を全て満たす場合には、カスタマーハラスメントに該当する。



（※）職場において行われる

- ①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

**問 2：**今後、顧客になることは想定されない、施設の近隣に住む者からの言動も、カスタマーハラスメントに該当するのか。

―カスハラ防止指針において、顧客等の例として「施設の近隣住民」を示しているとおおり、今後、顧客になることが想定されるか否かを問わず、施設の近隣に住む者からの言動も、カスタマーハラスメントの 3 つの要素を全て満たす場合には、カスタマーハラスメントに該当する。

**問 28：**内定者に対するセクシュアルハラスメントはセクシュアルハラスメント防止指針と求職者等セクシュアルハラスメント防止指針のどちらで対応すべきなのか。

―採用内定により労働契約が成立したと認められる場合（※）には、採用内定者については、男女雇用機会均等法第 11 条第 1 項の雇用管理上の措置や同条第 2 項の相談等を理由とする解雇その他不利益取扱いの禁止の対象となるものであることから、事業主が雇用管理上の措置を講ずるに当たっては、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（以下「セクハラ防止指針」という。）に則った対応を行う必要がある。

※採用内定者に関して、裁判例では、採用内定の法的性質は事案により異なるとしつつ、採用内定通知のほかには労働契約締結のための特段の意思表示をすることが予定されていない事案において、採用内定通知により、始期付きの解約権を留保した労働契約が成立するとしている。

―その際、特に採用内定者が学生である場合には、求職者等と同様に、入社に至るまでの期間に、内定者向けの説明会、懇親会等への参加が必要になる場合があることや、大学のキャリアセンター等の相談窓口に対して相談を行う可能性があることなどが想定されるため、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（以下「求職者等セクハラ防止指針」という。）の内容も参考にすることが望ましい。

―また、採用内定により労働契約が成立したと認められる場合に当たらなければ、当該内定者は求職者等に該当することから、求職者等セクハラ防止指針に基づく措置を講ずる必要がある。

**問 29 : 「求職者等」にはどのような者が含まれるのか。小中学生の社会科見学、授業の一環として行われる企業による講演会などに参加する者も含まれるのか。**

- 「求職者等」とは、当該事業主に雇用されようとし、その意思を表示している「求職者」に加え、当該事業主が行う労働者の採用に資する活動に参加する者や、教育実習、看護実習等の実習を受ける者のことである。
- 「労働者の採用に資する活動に参加する者」とは、事業主が行う就職説明会、インターンシップ、OB・OG訪問（事業主の雇用する労働者への訪問をいう。以下同じ。）などの活動に参加している者を指す。
- 一方、授業の一環としての社会科見学や企業を招いた講演会等の専ら教育を目的として行われるものに参加する者は、「労働者の採用に資する活動に参加する者」には含まれず、これらの者は「求職者等」には該当しない。

**問 30 : 「求職活動等」にはどのような活動が含まれるのか。飲食店で行われるものや、求職活動がまさに行われている時間以外の懇親の場も該当する場合があるのか。**

- 求職活動等とは、求職者が行う求職活動や求職者に類する者が行う職業の選択に資する活動を指し、例えば以下のものが含まれる。
  - ・ 企業の採用面接への参加
  - ・ 企業の就職説明会への参加
  - ・ OB・OG訪問
  - ・ インターンシップへの参加
  - ・ 教育実習、看護実習等の実習の受講
- 求職活動等には、事業主が雇用する労働者が通常就業している場所で行われるものに限らず、OB・OG訪問を行うための飲食店、就職説明会を行うための貸し会議室や学校のキャンパス等で行われるものも含まれ、また、懇親の場等であっても、実質上事業主の採用に資する活動や、教育実習、看護実習その他の実習の延長と考えられる場面で行われるものも含まれる。
- 求職活動等に該当するかの判断に当たっては、労働者の職務との関連性、求職活動等との関連性、労働者と求職者等との関係性、参加者、参加や対応が強制的か任意か等を考慮する必要がある。

**問 40 : 各ハラスメント防止指針に記載のある「相談に対応する担当者」と「相談窓口」の関係如何。これらは異なるものか。**

- 各ハラスメント防止指針における「相談窓口」とは、事業主が労働者や求職者等からの相談に対し、適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備の一環として、あらかじめ定めるべき、相談への対応のための窓口を指す。
- 各ハラスメント防止指針においては、「相談窓口」をあらかじめ定めていると認められる例の一つとして、「相談に対応する担当者」をあらかじめ定めていることを挙げている。
- なお、「相談窓口」をあらかじめ定めていると認められる例として、外部の機関に相談への対応を委託することも挙げている。