

「新しい時代の働き方」の法的課題**第6回****現代的な課題**

竹林・畑・中川・福島法律事務所 弁護士 小西 華子 氏

《 POINT 》

- カスハラ指針、就活セクハラ指針について、労政審で具体案が示されている
- 指針の内容をよく理解することが、ハラスメントのない社会の実現には不可欠

最終回の今回は、労働時間法制やジョブ型雇用以外の、現代的な課題についてご紹介します。

労働政策審議会（労政審）雇用環境・均等分科会では、女性活躍推進法改正省令骨子、いわゆるカスハラ指針骨子、就活セクハラ指針骨子などが議論されていますが、今回は、カスハラ指針と就活セクハラ指針について紹介します。

いわゆるカスハラ指針について

現行のパワハラ指針（「事業主が職場における優越的な関係を背景とした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」）の末尾にも「事業主が他の事業主の雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関し行うことが望ましい取組の内容」が記載されていますが、このたび、「職場におけるカスタマーハラスメントに関して雇用管理上講ずべき措置等に関する指針」として別途策定されることとなりました。2025年11月17日の労政審雇用環境・均等分科会で議論されたカスハラ指針についてご紹介します。

職場におけるカスタマーハラスメントの

内容は「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であり、①から③までの要素を全て満たすもの。なお、顧客等からの苦情の全てが職場におけるカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われたものは、いわば正当な申入れであり、職場におけるカスタマーハラスメントには当たらない。また、障害者から労働者に対して、障害者差別解消法で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、職場におけるカスタマーハラスメントには当たらず、同法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならないことに留意が必要。加えて、職場におけるカスタマーハラスメントには、店舗及び施設等において対面で行われるもののみならず、電話やSNS等を用いて行われるものも含まれる。」です。

「職場」、「労働者」の範囲、「労働者の

就業環境が害される」ことの方針については、パワハラ指針同様となりそうです。

「顧客等」については、潜在的な顧客等も含まれることになりそうです。

また、指針案では、具体的に職場でのカスハラに該当する典型例についても示されています。

<言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの>

(そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求)

- ・性的な要求や、労働者のプライバシーに関わる要求をすること

(契約等により想定しているサービスを著しく超える要求)

- ・契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること

(対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求)

- ・契約金額の著しい減額を要求すること

(不当な損害賠償要求)

- ・商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること

<手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの>

(身体的な攻撃)

- ・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと

- ・物を投げつけること

- ・わざとぶつかること

- ・つばを吐きかけること

(精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等))

- ・店舗の物を壊すことをほのめかす発言やSNSへ悪評を投稿することをほのめかす発言によって労働者を脅すこと

- ・インターネット上へ労働者のプライバシーに係る情報の投稿をすること

- ・労働者の人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む

- ・土下座を強要すること

- ・盗撮や無断での撮影をすること

- ・労働者の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該労働者が開示することを強要する若しくは禁止すること

(威圧的な言動)

- ・大きな声をあげて労働者や周囲を威圧すること

- ・反社会的な言動を行うこと

(継続的、執拗な言動)

- ・不必要な質問を執拗に繰り返すこと

- ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること

- ・電子メール等を不必要に繰り返し送りつけること

(拘束的な言動(不退出、居座り、監禁))

- ・長時間に渡る居座りや電話で労働者を拘束すること

この指針の中で、労働者の責務として「労働者は、カスタマーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる…措置に協力するように努めなければならない」とあります。

事業主として講ずべき措置はおおむね、パワハラ指針等に記載されているものと同じですが、「ただし、職場におけるパワーハラスメント対策を講ずる際は、消費者法制により定められている消費者の権利や、障害者差別解消法において、障害を理由と

する不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供義務が定められていることに留意する必要があり、(中略)顧客等との建設的対話を重ねるなど、事案に応じて適切に対応することが必要。また、各業法等によりサービス提供の義務等が定められている場合やサービスが途絶すると顧客等の生命や心身の健康に重大な影響が及ぶ場合等があることに留意して適切に対応することが必要。」と記載されています。

指針案では、事業主が「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」として、

- ・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发出すること
- ・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
- ・民事保全法に基づく仮処分命令を申し立てること

が挙げられています。

個人的には、カスハラ指針が制定されることで、現場では、今よりもカスハラ事案に対する対応をしやすくなるのではないかという期待がありましたが、今回の指針案には、消費者の権利や障害者差別解消法への留意などが明記されており、事案によっては、カスハラとして対応してよいものか悩ましく感じる場面やカスハラとして対処することを躊躇する場面は依然として減らないように感じました。

結局は、パワハラの場合同様、ケースバイケース、状況に応じて相当性を判断する

ということになりますので、各企業において、指針の内容についての十分な研修や周知が求められることになるでしょう。

就活セクハラ指針

求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの防止のために、男女雇用機会均等法 13 条 1 項が改正され、「求職者その他これに類するものとして厚生労働省令で定めるもの(以下…「求職者等」という。)によるその求職活動その他求職者等の職業の選択に資する活動(以下…「求職活動等」という。)において行われる当該事業主が雇用する労働者による性的な言動により当該求職者等の求職活動等が阻害されることのないよう、当該求職者等からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を告示しなければならない。」と定められました。

これに伴い改正される施行規則案では、求職者に「類するもの」として、①事業主の実施する労働者の採用に資する活動に参加する者、②教育実習、看護実習その他の実習を受ける者が挙げられています。なお、2025 年 11 月 17 日に開催された第 87 回労働政策審議会雇用環境・均等分科会で配布された資料によれば、①は事業主が行う O B O G 訪問や説明会等の活動に参加する者を想定、②は教育課程において行われる教育実習や看護実習等を受ける者を想定しているとのことです。

また、この法改正に伴い、「求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに関して雇用管理上講ずべき措置等に関する指針」が策定されることとなりました。

現在、議論されている指針案では、求職活動等におけるセクハラについて、「求職活動等の例」としては、以下が挙げられて

います。

- ・企業の採用面接への参加
- ・企業の就職説明会への参加
- ・企業の雇用する労働者への訪問
- ・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

また、求職活動等におけるセクハラとは「求職活動等において行われる求職者等の意に反する性的な言動により求職者等の求職活動等が阻害され、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該求職者等が求職活動等を行う上で看過できない程度の支障が生じることであって、その状況は様々である」とした上で、典型的な例として、以下が挙げられています。

- ・個室で実施する一対一の説明会において、労働者が求職者等の腰、胸等に触ったため、当該求職者等が苦痛に感じてその求職活動等の意欲が低下していること
- ・企業が実施するインターンシップにおいて、労働者が求職者等に対して性的な冗談やからかいを意図的かつ継続的に行ったため、当該求職者等が苦痛に感じてインターンシップ中の活動が手につかないこと
- ・面接中、面接官を務める労働者から性的な事実に関する質問を受け、求職者が苦痛に感じてその求職活動等の意欲が低下していること
- ・インターンシップ中に労働者が求職者等を執拗に私的な食事に誘い、当該求職者等が苦痛に感じてその求職活動等の意欲が低下していること

おおむね、従前から議論されていた内容ではありますが、この様に明記することで、

安心して求職活動等を行える社会になればと思います。

最後に

ハラスメントについては、「グレイゾーンハラスメント」なる言葉（法的な用語ではありませんが、さまざまな記事等を私なりに解釈したところ「法的にはハラスメントに該当しないが不快・不適切な言動」ということのように）も出てきており、依然としてハラスメントに敏感なご時世です。

ダイバーシティ&インクルージョンとは、本来は、多様性を前提に、自分とは異なる考え方や価値観があることをふまえ、他人を尊重し合える社会のはずです。

「ハラスメント」という言葉が独り歩きせず、今回紹介したカスハラ指針や就活セクハラ指針も含め、厚生労働省が出している各種指針の考え方が社会に浸透し、他者への思いやりと自己実現が両立する社会になればと願うばかりです。

《執筆者プロフィール》

竹林・畑・中川・福島法律事務所
こにし はなこ
 弁護士 小西 華子 氏



2003年11月 司法試験合格
 2004年3月 東京大学法学部卒業
 2005年10月 司法修習終了（第58期）、
 検事任官
 2009年3月 検事退官
 2009年5月 弁護士登録（大阪弁護士会）
 竹林・畑・中川・福島法律事務所
 入所
 2019年1月 同事務所パートナー就任

【役職その他】

経営法曹会議会員
 タイガースポリマー株式会社社外取締役
 中央自動車工業株式会社社外取締役（監査等委員）

【主な著作】

新日本法規出版「女性社員の労務相談ハンドブック」（共著）
 新日本法規出版「裁判例・指針から読み解くハラスメント 該当性の判断」（共著）