

改正労働施策総合推進法等の ポイントと実務対応

社会保険労務士事務所ヨルベ代表
社会保険労務士

金 山 杏 佑 子

ことし6月、カスハラや就活セクハラへの対応義務を盛り込んだ改正労働施策総合推進法等が成立しました。本稿では、改正法の要点を概観しつつ、中小企業がハラスメント防止・多様性配慮・働きやすさ向上を経営労務の観点からいかに実務に落とし込むべきかを解説します。



2025年6月に、労働施策総合推進法等の改正法案が成立しました。労働施策総合推進法は、近年では通称「パワハラ防止法」としても知られています。同法は、ハラスメント対策の強化に加え、働き方の多様化やジェンダー平等、治療と仕事の両立支援といった課題に包括的に対応する「労働環境整備の基本法」としての性格を有しています。

今回の法改正では、ハラスメント防止義務の強化と多様性配慮規定の拡充が図られ、中小企業にも重要な変化をもたらします。これらのテーマは、特に中小企業にと

って、採用力や定着率といった競争力の源泉に直結する「経営課題」でもあります。

ハラスメント防止義務の 強化と多様性配慮規定

今回の改正は、次の3本の柱で構成されています。

① カスタマーハラスメント対策 の義務化（労働施策総合推進法、 男女雇用機会均等法）

顧客や取引先からの迷惑行為（以下、「カスハラ」といいます）への対策が事業主の義務となります。また、就職活動中の求職者へ

のセクハラ防止措置も事業主の義務となります。

② 女性活躍推進と多様性への配 慮（女性活躍推進法）

男女間の賃金差異（現在は30人以上の企業が対象）や女性管理職比率の情報公表義務が、10人以上の企業に課されます。

③ 治療と仕事の両立支援（労働 施策総合推進法）

疾病等を抱える労働者が就業継続できるように措置を講じる努力義務が事業主に課されます。

改正法は、カスタマーハラスメント対策は公布日から1年6か月以内に、男女間賃金差異や女性管

理職比率の公表義務拡大、治療と仕事の両立支援は2026年4月1日に施行予定です。

3本の柱のうち、①のカスハラ対策の義務化には背景があります。長らく「顧客は神様」という社会風土もあり、カスハラ被害への抜本的な対応が見送られてきましたが、近年の社会的関心の高まりを受けて今回の法改正に至りました。

注目すべきは、法律でカスハラ関連の規制を明文化しているのは主に日本と韓国であるという点です。この事実からも、カスハラが日本特有の雇用慣行や顧客関係と

密接に関連する課題であり、その対策が重要な意味を持っていることがわかります。

中小企業に求められる実務対応

(1) ハラスメント防止措置

パワハラ防止措置は、中小企業でも2022年4月から義務化されています。今回の改正法により、さらにカスハラや就活ハラスメント対応も義務化されるため、全企業が包括的な対策を講じる必要があります。

厚生労働省の指針に沿って、主に以下の措置を講じることになります。

- ・方針の明確化と周知
- ・ハラスメントを許さない方針を就業規則等に明記し周知します。
- ・相談窓口の設置（安心して相談できる体制を整備）
- ・小規模企業では外部窓口の設置も有効です。

- ・適切な対応と調査
- ・相談があった際には、迅速に調査し対応します。

- ・不利益取扱いの禁止
- ・相談者や協力者への報復・不利益な取扱いを禁止します。

(2) カスタマーハラスメント対策

カスハラ対応では、「正当なクレーム」と「不当な迷惑行為」の線引きが重要です。現場担当者向けに、以下の判断基準をマニュアル化しておく必要があります。

- ・カスハラと判断される行為の明確化（暴言・暴力・長時間拘束・個人携帯への連絡等）
- ・上長等に対応を求めるタイムミングの明確化

- ・記録の徹底（日時・内容・対応者・経過のテンプレート化）
- ・業種に応じた予防策として、小売業では「お客様カード」裏面に注意事項を記載したり、サービス業では契約書に対応条項を入れるなどの工夫も効果的です。

(3) 就職活動中のセクシュアルハラスメント対策

就活生は「雇用関係にない」とことから法的保護が限定的でしたが、今回の改正で、企業に対して、以下のような防止措置を講じることが義務付けられます。

① 防止方針・ルールの策定と周知

企業は、就活生へのセクハラを許さないという方針や、面談・OB・OG訪問・インターンシップ時のルールを明確にし、従業員や学生に周知する必要があります。

② 相談窓口の設置と周知

就活生や求職者が被害を訴えられるよう、相談窓口を設置し、その存在を広く知らせることが求められます。

③ 発生時の迅速かつ適切な対応

セクハラ事案が発生した場合、事実関係の調査、行為者への指導・謝罪、被害者への支援など、迅速かつ適切な対応が義務付けられます。

義務に違反した場合、国が勧告を行ない、従わなければその旨が公表される仕組みです。

(4) 女性活躍推進への対応

女性活躍推進法の改正により、男女間賃金差異と女性管理職比率の情報公表義務が、従業員101人以上の企業にも拡大されます。

| | |
|----------|-----------|
| ・男女間賃金差異 | 女性の平均年間賃金 |
| ×100(%) | 男性の平均年間賃金 |
| ×100(%) | |
| ・女性管理職比率 | 女性管理職数 |
| ÷全管理職数 | ×100(%) |

中小企業においても、以下の対応がポイントになります。

- ・現状分析（自社の女性比率・管理職比率・賃金差異の把握）
- ・目標設定（採用・育成・登用における具体的数値目標の設定）
- ・環境整備（育児との両立支援、

評価制度の見直し、ロールモデルの育成）

(5) 治療と仕事の両立支援

疾病を抱える労働者が、就業継続できるように必要な措置を講じる努力義務が事業主に課されます。努力義務の詳細は未公表ですが、がん、脳卒中、心疾患などの疾病を抱える労働者の就業継続支援として、次のような対応が効果的だと考えられます。

- ・柔軟な勤務制度（時差出勤、短時間勤務、在宅勤務、時間単位休暇）
- ・職場環境整備（休憩スペース確保、業務分担の柔軟な見直し）
- ・情報提供・相談体制（両立支援制度の周知、産業医等との連携）

(6) 経営労務のKPI（重要業績評価指標）設定と数値管理

改正法への対応は、従業員をコストではなく、価値を創出する投資対象と捉える「人的資本経営」の実践でもあります。いまや中小企業にも、人的資本経営への転換が求められています。

人的資本経営を実効的に進めていくには、具体的な数値目標設定と定期的な進捗確認が不可欠です。以下に、中小企業でも取り入れやすい人的資本関連KPIの例

を示します。

・基本指標

離職率（特に3年未満の早期離職率）、平均勤続年数、有給休暇取得率、時間外労働時間

・ハラスメント関連

ハラスメント相談件数、研修受講率、アンケートでの「相談しやすいさ」評価

・多様性指標

女性管理職比率、育休取得率（男女別）、治療と仕事の両立者数、柔軟勤務制度利用率

これらの指標を経営計画に組み込み、経営会議で進捗確認することが考えられます。

たとえば「3年で女性管理職比率20%達成」「有給取得率80%以上」「ハラスメント研修受講率100%」といった目標を設定し、部門管理者の業績評価にも一部反映させることで現場での実効性が高まります。

数値の「見える化」は従業員にも共有し、全社で取り組む課題として認識させることが変革への近道となります。

なお、従業員規模が小さい企業（20人以下）の場合は、ここで紹介したKPIをすべて導入するのではなく、自社の状況に合わせて

て3〜4項目に絞って取り入れることが現実的でしょう。たとえば「離職率」「有給取得率」「社員満足度」など、シンプルな指標から始めるアプローチも有効です。

中小企業へ広がる 労働政策の新潮流

今回の改正で女性活躍推進の情報公開義務が101人以上の企業へ拡大されるなど、労働関連制度は中小企業へと確実に波及しています。ストレスチェック制度も、2028年までに50人未満の事業場に義務化される予定です。

この流れには明確な理由があります。日本の雇用の7割を担う中小企業を含まなければ政策効果は限定的であること、大企業と中小企業の職場環境格差を是正する社会的要請が強まっていること、そして公的支援の充実やDX化により、中小企業の対応も現実的になってきたことです。

義務の増加は負担に感じられるかもしれませんが、「先手を打つ」発想が重要です。対応コストが対応しないコストを上回る前に着手し、施行前に自社方針を定めておくことが効率的です。

「労働者の働きやすさを大切にする」という観点から総合的な職場環境整備に取り組むことで、個別の法改正にも柔軟に対応できる基盤が構築できます。

ハラスメント防止や多様性推進は単なる法令対応ではなく、人的資本への投資そのものです。「いつか必要になったときに」と先送りせず、「いまから整備する」視点で取り組むことが、人材確保難の時代における競争力強化につながります。

法の形式的な履行ではなく、その趣旨を活かした経営改善として捉えることが成功の鍵です。

費用対効果の高い対応と 支援策の活用

先手を打つことの重要性は理解できても、「追加コストはどうするのか」という現実的な懸念は残ります。そこで、効果を落とさずにコストを抑える工夫を考えてみます。

(1) リソース活用の工夫

相談窓口は、専門知識やノウハウが必要なため外部委託が効果的な場合が多い一方、研修については人事担当者がeラーニング教材

や無料の動画コンテンツを活用することも検討できます。初期対応と専門対応を分けるハイブリッド型窓口も有効な選択肢です。

(2) ITツールの戦略的活用

オンラインフォームによる相談受付やグーグル・フォームを使った従業員アンケートで、担当部署の負担は大幅に軽減できます。

(3) 公的支援の積極活用

最も費用対効果が高いのは公的支援制度です。厚労省の「職場におけるハラスメント対策総合支援事業」では無料の専門家派遣を受けられますし、「両立支援等助成金」などの制度も活用可能です。

特に、相談窓口の設置・相談対応には、専門知識が必要ないことに加え感情的な負担も大きいいため、自社だけで抱え込まず、現場任せにしないことが重要です。

これらの工夫により、法改正対応を「負担」から「投資効率のよい経営改善」へと転換できます。

実務ロードマップと 中小企業の取組事例

個別の対応事項について紹介してきましたが、改正法の対応を着実に進めるには、段階的なアプロ

図表1 実務ロードマップ(短期・中期の取組目標)

| 短期 (今後半年～1年以内) | 中期 (1～3年以内) |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 現状診断と経営層のコミットメント 自社のハラスメント対策の現状(就業規則、相談窓口、周知状況等)を診断。経営トップから「ハラスメントを許さない」「多様性を尊重する」旨のメッセージを発信する。 *トップの姿勢表明は社内風土を変える出発点となる 規程整備と相談体制の構築 ハラスメント防止規程を整備し、カスハラや就活ハラスメントへの対応方針も反映させる。相談窓口を設置・周知し、必要に応じて外部の相談窓口サービスや専門家の活用も検討する。 緊急対応ルールの策定 深刻なハラスメント事案発生時の対処フローを決めておく。特にカスハラについては「こういうケースは上長に報告」「必要に応じて取引停止も辞さない」等、経営側で方針を明確にしておく。 社員への周知と研修 全社員に向けた説明会や研修を実施。eラーニングや厚労省の啓発動画も活用。管理職には別途、部下指導の留意点や相談対応手順を共有。 *目標は「会社として態勢が整った」と全員に認識させること | <ul style="list-style-type: none"> 職場文化の定着化 防止策を形骸化させないよう、定期的なアンケートやヒアリングで職場実態を把握する。 * 経営者や管理職は日頃から部下との対話に努め、風通しのよい文化を醸成 継続的研修と評価への組み込み 年1回程度はハラスメント防止やダイバーシティに関する研修を継続し、内容も更新する。人事評価にハラスメント行為の有無や部下育成への取組みを盛り込み、管理職の意識改革を促す。 多様性推進の制度整備 治療と仕事の両立支援として、短時間勤務、フレックスタイム、在宅勤務、休職制度の拡充などを検討。 * 柔軟な働き方制度は多様な人材の定着につながり、ハラスメントの起きにくい職場環境づくりにも貢献する |

図表2 先進的な中小企業の取組事例

製造業A社の事例

(従業員80名)

パワハラ撲滅に向け、現場リーダー全員に「傾聴トレーニング」を実施。指示命令型から対話型のリーダーシップへの転換を図り、2年間で離職率が15%から5%に低下。生産性も8%向上した。同社では管理職の昇格要件に「ハラスメント防止の理解度」を評価項目として加え、研修後のテストも義務化している。

ITサービス業B社の事例

(従業員40名)

クライアントからのカスハラ対応として、契約前の「コミュニケーションルール」を文書化。「対応可能な時間帯」「緊急時の連絡方法」「要件変更時の手続き」などを明確化し、カスハラの芽を事前に摘む仕組みを構築。また、社外の専門家と提携し月1回の「心理的安全性ミーティング」を実施。従業員が匿名で投稿できる意見箱の内容をもとに、経営課題を洗い出している。

イチが有効です。図表1は中小企業向けの実務ロードマップです。中期目標は「ハラスメントが起きにくく、起きても速やかに対処できる企業風土と仕組みの確立」です。多様な従業員が能力を発揮できる職場となることで、従業員満足度や定着率の向上、業績への好影響を目指します。

図表2は、先進的な中小企業の取組事例です。規模の制約を逆手に取った創意工夫が見られます。共通しているのは、「コンプライアンス対応」ではなく「人材確保・育成戦略」としてハラスメント対策を位置付けている点です。なお、これらの事例はあくまで参考です。自社の状況に合わせて、創意工夫を凝らした取組みが

重要です。

従業員を尊重する経営は、取引先の信頼、融資判断、人材獲得など多方面で競争優位をもたらします。図表2の製造業A社の例が示すように、適切な人的資本投資は離職率低下と生産性向上という具体的なリターンを生み出します。

数値目標の達成に向けて、「経営者対従業員」ではなく「同じ会社の価値向上を目指すパートナー」という関係性を構築することで、中小企業こそ短期的な対応コストを上回る中長期的リターンを獲得できます。改正法への対応は、コストではなく、競争優位性を生み出す「戦略的投資」として捉えるべきでしょう。



かなやま あゆこ 都市銀行で法人営業等に従事した後、都内法律事務所調査業務等を担当。2019年に現事務所を開設。労務ガバナンスの構築と制度提言に取り組む。