

事務連絡
令和8年3月30日

各介護保険関係団体 御中

厚生労働省老健局高齢者支援課
認知症施策・地域介護推進課
老人保健課

「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」の告示について

介護保険制度の運営につきましては、平素より種々ご尽力をいただき、厚く御礼申し上げます。

本年2月26日に、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（令和7年法律第63号。以下「改正法」という。）による改正後の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（昭和41年法律第132号）第33条第4項の規定に基づき、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。以下「指針」という。）が定められ、同条第5項において準用する同法第31条第5項の規定に基づき告示され、本年10月1日から適用されることになりました。

つきましては、貴団体所属の関係事業者等に対して、改正法及び指針の内容を周知いただくようお願い申し上げます。

あわせて、カスタマーハラスメントについては業種・業態により態様が異なり、被害の実態や業務の特性を踏まえた対応が必要であることから、改正法及び指針のほか、令和3年度に改訂した「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」等も参考にしながら、介護分野のハラスメント対策の取組の推進に御協力いただきますようお願い申し上げます。

なお、令和7年12月に社会保障審議会介護保険部会でとりまとめられた「介護保険制度の見直しに関する意見」では、「改正労働施策総合推進法の内容等を踏まえ、全ての介護事業者に対して、運営基準等に係る省令においても、現行のセクシュアルハラスメント・パワーハラスメントへの対応に加え、カスタマーハラスメントへの対応についても義務付けを行うとともに、対応マニュアルの見直しや自治体への周知を徹底するなど、所要の措置を講ずることが適当である」とされたところです。今後、指針の内容も十分踏まえつつ、見直し内容の具体化を図り、社会保障審議会介護給付費分科会での議論等を踏まえて、運営基準等に係る省令の改正など所要の措置を講ずることを予定しています。

（参考①）令和7年の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（労働施策総合推進法）等の一部改正



- ・ [厚生労働省 HP](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/zaitaku/index_00003.html)
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/zaitaku/index_00003.html

- ・ [改正法の概要](https://www.mhlw.go.jp/content/001502758.pdf)
<https://www.mhlw.go.jp/content/001502758.pdf>

(参考②) 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

- ・ [厚生労働省 HP](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html)
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html

- ・ [指針全文](https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001662584.pdf)
<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001662584.pdf>

(参考③) 介護現場におけるハラスメント対策マニュアル

- ・ [厚生労働省 HP](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html)
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html

- ・ [マニュアル本体](https://www.mhlw.go.jp/content/12305000/000947524.pdf)
<https://www.mhlw.go.jp/content/12305000/000947524.pdf>

(別添)

- ・ 改正法及び指針の内容に係るリーフレット
(「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!」)

カスタマーハラスメントの防止のために講ずべき措置（義務）

事業主は、**以下の措置を必ず講じなければなりません。**

（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のものです。）

◆事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ①カスタマーハラスメント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カスタマーハラスメント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
（※）管理監督者にその場の対応の方針について指示を仰ぐ、可能な限り労働者を一人で対応させない、犯罪に該当し得る言動は警察へ通報する、本社・本部等へ情報共有を行い指示を仰ぐ 等

◆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タマーハラスメントの抑止のための措置

- ⑧特に悪質と考えられるカスタマーハラスメント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

※対策を講ずる際には、消費者の権利や、障害者差別解消法における、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に留意する必要があります。

以下の事項に努めることが、事業主・労働者の責務です

【事業主の責務】

- カスタマーハラスメントを行ってはならないことその他カスタマーハラスメントに起因する問題（以下「カスタマーハラスメント問題」という。）に対する労働者の関心と理解を深めること
- 労働者が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よう、研修の実施その他の必要な配慮をすること
- 事業主自身が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こと

【労働者の責務】

- 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こと
- 事業主の講ずる雇用管理上の措置に協力すること

他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力

事業主は、カスタマーハラスメントに関し、他の事業主から、事実関係の確認等の雇用管理上の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、**これに必ずよう努めなければなりません。**

- ◆ 協力を求められたことを理由として、他の事業主に対し、契約を解除する等の不利益な取扱いを行うことは望ましくありません。
- ◆ 事実関係の確認等に協力した労働者に対して、解雇その他不利益な取扱いを行わない旨を定め、労働者に周知・啓発することが望ましいです。
- ◆ 事実が確認できた場合は、事業主は、就業規則等に基づき、行為者に対して必要な懲戒その他の措置を講ずることが望ましいです。

カスタマーハラスメントを防止するための望ましい取組

事業主は、カスタマーハラスメントを防止するため、次の取組を行うことが**望ましい**です。

- ◆ カスタマーハラスメントの原因や背景となる要因を解消するための取組
 - ・労働者が自社の商品やサービスをよく理解し、顧客等への対応力の向上を図るための研修等
 - ・労働者が顧客等への理解を深めるための必要な取組
- ◆ 労働者や労働組合等の参画を得つつ、雇用管理上の措置の運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努めること
- ◆ 業種・業態等の状況に応じた必要な取組を進めること
- ◆ 他の事業主が雇用する労働者に対してカスタマーハラスメントを行ってはならない旨の方針を示すこと

自らの雇用する労働者以外の者に対する顧客等の言動に関し行うことが望ましい取組

- ◆ カスタマーハラスメント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の明確化等を行う際に、職場における当該事業主が雇用する労働者以外の者（他の事業主が雇用する労働者、個人事業主等）に対する顧客等の言動についても、同様の方針を併せて示すこと
- ◆ これらの者からカスタマーハラスメントに類すると考えられる相談があった場合には、雇用管理上の措置も参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めること

※例えば、小売店において、商品のメーカーに雇用されている労働者（当該小売店に雇用されている労働者ではない）が商品販売のために勤務している場合などが該当します。

求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策の義務化

【改正男女雇用機会均等法・指針の内容】

求職者等に対するセクシュアルハラスメントとは、事業主が雇用する労働者による「性的な言動」により**求職者等による求職活動等**が阻害されるものをいいます。

【求職者等とは】

- 求職者（企業の求人に応募する者）
- 求職者以外の者であって、
 - ・ 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や、
 - ・ 教育実習、看護実習その他の実習を受ける者

【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ます。なお、**SNS等のオンラインを介したものでオンライン上で行われるもの**も含まれます。

（例）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

性的な言動とは

性的な内容の発言及び性的な行動を指し、それぞれ以下が含まれます。

「性的な内容の発言」

- ・ 性的な事実関係を尋ねること
- ・ 性的な内容の情報を意図的に
配布すること

等

「性的な行動」

- ・ 性的な関係を強要すること
- ・ 必要なく身体に触ること
- ・ わいせつな図画を配布すること

等

求職者等に対するセクシュアルハラスメントの例

- ・ 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
- ・ 求職者等が労働者への訪問を行った際、当該労働者に性的な関係を求められ、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
- ・ 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

- 求職者等に対するセクシュアルハラスメントは、男性も女性も、加害者にも被害者にもなり得る問題です。
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、求職者等に対するセクシュアルハラスメントは、相手の性的指向（※1）又はジェンダーアイデンティティ（※2）にかかわらず、該当することがあります。
（※1）恋愛又は性愛がいずれの性別を対象とするか／（※2）自己の性別についての認識

求職者等に対するセクシュアルハラスメントの防止のために講ずべき措置

事業主は、以下の措置を必ず講じなければなりません。

(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のものです。)

◆事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ①求職者等に対するセクシュアルハラスメント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求職者等に対するセクシュアルハラスメント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**

※ 例えば、面談時間及び場所の指定、実施体制、やり取りに用いるSNSの種類指定等、面談等を行う際の規則など

◆相談体制の整備

- ④相談窓口をあらかじめ定め、**求職者**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

※ 人事担当者以外を相談窓口担当者とすることも考えられる。

◆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

以下の事項に努めることが、事業主・労働者の責務です

【事業主の責務】

- 求職者等に対するセクシュアルハラスメントを行ってはならないことその他求職者等に対するセクシュアルハラスメントに起因する問題(以下「求職者等に対するセクシュアルハラスメント問題」という。)に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めること
- その雇用する労働者が求職者等に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をすること
- 事業主自身が求職者等に対するセクシュアル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こと

【労働者の責務】

- 求職者等に対するセクシュアルハラスメント問題に対する関心と理解を深め、求職者等に対する言動に必要な注意を払うこと
- 事業主の講ずる雇用管理上の措置に協力すること

求職者等に対するセクシュアルハラスメントを防止するための望ましい取組

事業主は、求職者等に対するセクシュアルハラスメントを防止するため、次の取組を行うことが望ましいです。

- ◆ 大学等のキャリアセンター等の求職者等の関係者から求職者等に対するセクシュアルハラスメントに係る相談に関する情報提供があった場合に、連携し、適切な対応を行うこと
- ◆ 求職者等から、インターンシップの際など、顧客等による求職者等に対するセクシュアルハラスメントに類すると考えられる相談があった場合には、その内容を踏まえて、求職者等に対するセクシュアルハラスメントの防止措置も参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めること

求職者等に対するパワーハラスメントに類する行為等に関し行うことが望ましい取組

求職者等に対するパワーハラスメントに類する行為等に関する望ましい取組

- ◆ 事業主及び労働者の責務の趣旨に関連し、求職者等に対するパワーハラスメントに類する行為等（※）について、労働者による求職者等に対する言動についても必要な注意を払うよう配慮するとともに、事業主自らと労働者も、求職者等に対する言動について必要な注意を払うよう努めること
 （※）求職者等に対するパワーハラスメントに類する行為、求職者等に対する妊娠、出産等に関するハラスメントに類する行為、求職者等に対する育児休業等に関するハラスメントに類する行為
- ◆ 求職者等に対するセクシュアルハラスメントを行ってはならない旨の方針の明確化等を行う際に、求職者等に対するパワーハラスメントに類する行為等についても、同様の方針を併せて示すこと
- ◆ 求職者等から、求職者等に対するパワーハラスメントに類する行為等に関する相談があった場合には、その内容を踏まえて、求職者等に対するセクシュアルハラスメントの防止措置も参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めること

求職者等に対するカスタマーハラスメントに類する行為に関する望ましい取組

- ◆ 求職者等から、顧客等による求職者等に対するカスタマーハラスメントに類すると考えられる相談があった場合には、その内容を踏まえて、求職者等に対するセクシュアルハラスメントの防止措置も参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めること

お問い合わせは 都道府県労働局雇用環境・均等部（室）へ
 受付時間 8時30分～17時15分（土・日・祝日・年末年始を除く）

| 都道府県 | 電話番号 | 都道府県 | 電話番号 | 都道府県 | 電話番号 | 都道府県 | 電話番号 |
|------|--------------|------|--------------|------|--------------|------|--------------|
| 北海道 | 011-709-2715 | 東京 | 03-3512-1611 | 滋賀 | 077-523-1190 | 香川 | 087-811-8924 |
| 青森 | 017-734-4211 | 神奈川 | 045-211-7380 | 京都 | 075-241-3212 | 愛媛 | 089-935-5222 |
| 岩手 | 019-604-3010 | 新潟 | 025-288-3511 | 大阪 | 06-6941-8940 | 高知 | 088-885-6041 |
| 宮城 | 022-299-8844 | 富山 | 076-432-2740 | 兵庫 | 078-367-0820 | 福岡 | 092-411-4894 |
| 秋田 | 018-862-6684 | 石川 | 076-265-4429 | 奈良 | 0742-32-0210 | 佐賀 | 0952-32-7218 |
| 山形 | 023-624-8228 | 福井 | 0776-22-3947 | 和歌山 | 073-488-1170 | 長崎 | 095-801-0050 |
| 福島 | 024-536-4609 | 山梨 | 055-225-2851 | 鳥取 | 0857-29-1709 | 熊本 | 096-352-3865 |
| 茨城 | 029-277-8295 | 長野 | 026-227-0125 | 島根 | 0852-31-1161 | 大分 | 097-532-4025 |
| 栃木 | 028-633-2795 | 岐阜 | 058-245-1550 | 岡山 | 086-225-2017 | 宮崎 | 0985-38-8821 |
| 群馬 | 027-896-4739 | 静岡 | 054-252-5310 | 広島 | 082-221-9247 | 鹿児島 | 099-223-8239 |
| 埼玉 | 048-600-6269 | 愛知 | 052-857-0312 | 山口 | 083-995-0390 | 沖縄 | 098-868-4380 |
| 千葉 | 043-221-2307 | 三重 | 059-226-2318 | 徳島 | 088-652-2718 | | |