事　務　連　絡
令和８年３月 25 日

各 ｛都道府県／指定都市／中核市／児童相談所設置市｝ 保育主管部（局）　御中

こども家庭庁成育局保育政策課
こども家庭庁成育局成育基盤企画課

保育現場におけるハラスメント対策について

子ども・子育て支援の推進につきましては、平素から格段の御配意を賜り厚く御礼申し上げます。

令和７年６月 11 日に公布された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。）により、令和８年 10 月１日より、カスタマーハラスメントを防止するため、事業主は、雇用管理上必要な措置（※）を講じなければならないこととされたところです。

また、「「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」の告示を踏まえた依頼について」（令和８年２月 26 日付け厚生労働省雇用環境・均等局雇用機会均等課長通知）のとおり、厚生労働省から依頼があったことも踏まえ、保育現場におけるハラスメント対策に関する現時点の対応及び令和８年度以降の対応について、下記のとおりお示ししますので、その内容を十分御了知いただくとともに、各都道府県におかれては、管内の指定都市、中核市及び児童相談所設置市を除く市町村（特別区を含む。以下同じ。）に対して遺漏なく周知いただくようお願いいたします。

なお、本事務連絡は、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 245 条の４第１項の規定に基づく技術的助言であることを申し添えます。

（※）事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発、相談体制の整備、対応の実行性を確保するために必要なカスタマーハラスメント抑止のための措置、事後の迅速かつ適切な対応等

記

第１　現時点の対応について

１　改正法に基づき厚生労働省から示されている指針について

改正法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。以下「新労働施策総合推進法労働施策総合推進法」という。）第 33 条第４項の規定に基づき、令和８年２月 26 日に、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）が公布され、新労働施策総合推進法第 33 条第１項から第３項まで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雇用管理上講ずべき措置等に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な事項が示されているため、参照していただきたいこと。

２　「保育士や保育事業者等への巡回支援事業」等の活用について

「保育士や保育事業者等への巡回支援事業」においては、保育所等における保護者等の対外的な対応を援助する者による保育士や保育事業者等に対する巡回支援の実施に係る費用の一部を補助しており、都道府県及び市町村におかれては、積極的に巡回支援の実施を検討していただきたいこと。

また、「保育士・保育の現場の魅力発信事業」においては、保育士が抱える保育現場の悩み等を保育所長経験者等の外部人材に相談しやすい環境の整備に係る費用の一部を補助しており、市町村において、心理職や社労士等を配置し、人間関係や労働条件等に関する相談支援を実施し、相談の内容に応じて、保育所等に対して、必要な指導・助言を行う体制を整備することが考えられること。なお、この補助については、令和８年度予算案において、「保育人材等就職・交流支援事業」に移管することとしているので留意していただきたいこと。

さらに、児童福祉法等の一部を改正する法律（令和７年法律第 29 号）により昨年 10 月１日から児童福祉法（昭和 22 年法律第 164 号）に位置付けられた保育士・保育所支援センターについて、令和８年度から機能強化を推進することとしており、令和８年度予算案では、「保育士・保育所支援センター設置運営事業」において、人事・労務管理等に関する専門性の高い資格を有する人材の配置に要する費用の一部を補助することとしており、都道府県、指定都市及び中核市におかれては、こうした支援も活用した体制の整備を積極的に検討していただきたいこと。

３　「保育所等における在園児の保護者への子育て支援」の活用について

「保育所等における在園児の保護者への子育て支援」（令和５年３月厚生労働省）の 44 頁において、「理不尽な要求等を繰り返す保護者への対応に関する留意点」をお示ししているので、保育現場における対応に当たって参考とされたいこと。

第２　令和８年度以降の対応について

保育現場においても、職場環境改善を進める上で、ハラスメント対策の取組を講じることは重要であり、新労働施策総合推進法第 34 条第１項は、「国は、労働者の就業環境を害する顧客等言動を行つてはならないことその他当該顧客等言動に起因する問題（略）に対する事業主その他国民一般の関心と理解を深めるため、各事業分野の特性を踏まえつつ、広報活動、啓発活動その他の措置を講ずるように努めなければならない」として

いる。

これを踏まえ、先行する他分野の取組を参考としつつ、保育現場におけるハラスメント対策に係る課題の洗い出しを行い、その結果を踏まえ、①保育現場における労働者の就業環境保護に係るガイドライン、②管理者・職員向けの研修資材、③周知・啓発用配布資材を作成し、周知するとともに、制度的な対応の在り方についても検討することを予定していること。

（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）等の一部改正について

・厚生労働省 HP：
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

（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

・指針全文：
https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001662584.pdf

別添１　「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」の告示を踏まえた依頼について（令和８年２月26日付け厚生労働省雇用環境・均等局雇用機会均等課長通知）

別添２　子ども・子育て支援等分科会（令和８年３月 18 日）資料４

別添３　「保育士や保育事業者等への巡回支援事業」等（令和８年度予算案）

別添４　「保育所等における在園児の保護者への子育て支援」（令和５年３月厚生労働省）（抄）

問合せ先
（全体について）
こども家庭庁成育局保育政策課企画法令第一係
E-mail：hoikuseisaku.hourei1@cfa.go.jp

（第１の２について）
こども家庭庁成育局保育政策課保育の魅力向上係
E-mail：hoikuseisaku.miryokukoujou@cfa.go.jp

（第１の３について）
こども家庭庁成育局成育基盤企画課企画法令第二係
E-mail：seiikukiban.hourei2@cfa.go.jp