雇均雇発 0226 第６号
令和 8 年 2 月 26 日

こども家庭庁成育局総務課長　殿

厚生労働省雇用環境・均等局
雇 用 機 会 均 等 課 長
（公　印　省　略）

「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

日頃より、カスタマーハラスメント対策にご協力いただき、感謝申し上げます。

本日、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、令和８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、貴部局所管の関係団体及び関係業界等に対して、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、所管する業界団体等がある場合は連携いただくとともに、業種・業態ごとの取組の推進にご協力いただきますようお願い申し上げます。

その際、カスタマーハラスメント対策の実効性を高めていくためには、中小企業も含め、同じ業種・業態等の複数の事業主が一体となって、業種・業態別のマニュアル等を策定することも有効であると考えられることから、例えば、業所管省庁においてマニュアルを策定いただく、又は、所管する業界団体等がマニュア

ルの策定に取り組むよう積極的な働きかけを行っていただくなどの対応についてご検討いただきますようお願い申し上げます。

（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