

事 務 連 絡
令和8年7月27日

各障害保健福祉・障害児支援関係団体 御中

厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課
こども家庭庁支援局障害児支援課

改正労働施策総合推進法によるカスタマーハラスメント防止対策に
関する周知等について

障害保健福祉行政の推進につきましては、日頃より御協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

昨年6月11日に成立し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、事業主に対し、職場におけるカスタマーハラスメントの防止のための雇用管理上の措置が義務付けられ、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。）とともに、令和8年10月1日から施行・適用されます。

今般、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）の規定及び指針の趣旨、内容及び取扱いについて示した「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第10章の規定等の運用について」（令和8年4月24日付け雇均発0424第2号。以下「施行通達」という。）を周知いたしますので、改正法による義務付けの対象には障害福祉サービス等を提供する事業所又は施設の事業主（以下「障害福祉事業者」という。）も含まれること等を踏まえ、貴団体所属の関係事業者等に対して、改正法、指針及び施行通達（以下「改正法等」という。）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、特に障害福祉現場におけるカスタマーハラスメントへの対応については、職員の安全に配慮する必要性は前提としつつ、利用者の障害特性等も考慮しながら行動に至る背

景や利用者の状態等も踏まえて対応することや、対応の結果により利用者の生活等を阻害することがないよう慎重に対応を検討することが必要です。

障害福祉分野においては、令和3年度に「障害福祉の現場におけるハラスメント対策マニュアル」等を策定しておりますので、こちらも参考にさせていただきますようお願い申し上げます。

また、令和8年度障害者総合福祉推進事業において、「障害福祉分野におけるカスタマーハラスメントに関する調査研究」を実施しており、今後、障害福祉分野におけるカスタマーハラスメントの対応に関する事例集を作成し、周知する予定ですので、こうした内容も参考としていただきますようお願い申し上げます。

なお、カスタマーハラスメントの対応に関する障害福祉サービス等の運営基準における扱いについては、令和9年度報酬改定の議論において検討する予定であることを申し添えます。

(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

・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>

(参考③) 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第10章の規定等の運用について（令和8年4月24日付け雇均発 0424 第2号）

・厚生労働省 HP

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html

- ・ 通達全文

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001695607.pdf>

(参考④) 障害福祉の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/seisakunitsuite/bunya/0000070789_00012.html

- ・ マニュアル本体

<https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/000937619.pdf>

(別添)

- ・ 改正法及び指針の内容に係るリーフレット