

雇均雇発 0424 第 25 号
令和 8 年 4 月 24 日

経済産業省大臣官房総務課長 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)

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の強化に向けた周知依頼等について

平素より、カスタマーハラスメント対策に御協力を賜り、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。）を发出了したので、貴省所管の関係団体及び関係業界等に対して、改正法、指針、施行通達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、所管する業界について、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。

(参考URL①) 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URL②) 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URL③) 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>