論点①　各施設・事業所におけるカスタマーハラスメント対策の推進

対応案

（改正労働施策総合推進法等を踏まえた体制の整備）

■ 改正労働施策総合推進法等を踏まえ、全ての介護事業者に対し、運営基準において、現行のセクシュアルハラスメント及び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、事業者が講ずべき措置として位置付けることとしてはどうか。

■ その具体的な内容については、改正労働施策総合推進法に基づく指針等を踏まえ、運営基準の解釈通知において明確化することとしてはどうか。

（カスタマーハラスメントの未然防止及び発生時の組織的対応の充実）

■ カスタマーハラスメントの未然防止及び発生時の組織的な対応について、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」等における考え方も踏まえつつ、施設・事業所における対応の基本的な考え方を、運営基準の解釈通知等において明確化することとしてはどうか。

（注）事業者が上記の取組を効果的・効率的に実践できるよう、今後、老人保健健康増進等事業における調査研究等を通じて具体化を図り、関係マニュアルに反映するとともに、利用者・家族等に対する普及啓発を含め、引き続き必要な取組を進めることが考えられる。

出典：厚生労働省 第274回社会保障審議会介護給付費分科会 資料5「介護現場におけるハラスメント対策」 p.18 より抜粋

論点①　各施設・事業所におけるカスタマーハラスメント対策の推進

論 点 ①

（改正労働施策総合推進法等を踏まえた体制の整備）

■ 今後さらに高齢化が進み、介護ニーズが一層高まる中、カスタマーハラスメントを防止するとともに、介護従事者の安全を確保し、安心して働き続けられる環境を整備することは、介護人材の確保・定着及び介護サービスの安定的な提供の観点から重要である。

■ 介護現場におけるハラスメント対策については、セクシュアルハラスメント及びパワーハラスメントの防止のために事業主が講ずべき措置を運営基準に位置付ける一方、カスタマーハラスメントへの対応については、事業主が講じることが望ましい取組として、運営基準の解釈通知に位置付けている。

■ こうした中、令和８年10月の改正労働施策総合推進法の施行により、介護事業者を含む全ての事業主に対し、カスタマーハラスメントを防止するための雇用管理上必要な措置が義務付けられた。

■ これらを踏まえ、各施設・事業所において、カスタマーハラスメントに組織的に対応する体制を整備するため、介護サービスの運営基準上、どのような対応が考えられるか。

（カスタマーハラスメントの未然防止及び発生時の組織的対応の充実）

■ 介護現場におけるカスタマーハラスメントの防止に当たっては、事案の発生後に対応するだけでなく、利用者・家族等との相互理解や、施設・事業所における事前の備えを進めることが重要である。

■ また、事案が発生した場合には、現場の介護従事者個人に対応を委ねるのではなく、管理者等が関与し、事実関係の把握、記録、介護従事者への配慮、利用者・家族等への対応等を、施設・事業所として組織的に行うことが重要である。一方で、発生時の具体的な対応手順等については、整備状況にばらつきがみられる状況。

■ これらを踏まえ、各施設・事業所におけるカスタマーハラスメントの未然防止及び発生時の組織的な対応を推進するため、どのような方策が考えられるか。

出典：厚生労働省 第274回社会保障審議会介護給付費分科会 資料5「介護現場におけるハラスメント対策」 p.17 より抜粋

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の概要（令和７年法律第63号、令和７年６月11日公布）

改正の趣旨

多様な労働者が活躍できる就業環境の整備を図るため、ハラスメント対策の強化、女性活躍推進法の有効期限の延長を含む女性活躍の推進、治療と仕事の両立支援の推進等の措置を講ずる。

改正の概要

１．ハラスメント対策の強化【労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法】

① カスタマーハラスメント（※）を防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、国が指針を示すとともに、カスタマーハラスメントに起因する問題に関する国、事業主、労働者及び顧客等の責務を明確化する。

※ 職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより当該労働者の就業環境を害すること

② 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、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、国が指針を示すとともに、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に関する国、事業主及び労働者の責務を明確化する。

③ 職場におけるハラスメントを行ってはならないことについて国民の規範意識を醸成するために、啓発活動を行う国の責務を定める。

２．女性活躍の推進【女性活躍推進法】

① 男女間賃金差異及び女性管理職比率の情報公表を、常時雇用する労働者の数が101人以上の一般事業主及び特定事業主に義務付ける。

② 女性活躍推進法の有効期限（令和８年３月31日まで）を令和18年３月31日まで、10年間延長する。

③ 女性の職業生活における活躍の推進に当たっては、女性の健康上の特性に配慮して行われるべき旨を、基本原則において明確化する。

④ 政府が策定する女性活躍の推進に関する基本方針の記載事項の一つに、ハラスメント対策を位置付ける。

⑤ 女性活躍の推進に関する取組が特に優良な事業主に対する特例認定制度（プラチナえるぼし）の認定要件に、求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止に係る措置の内容を公表していることを追加する。

⑥ 特定事業主行動計画に係る手続の効率化を図る。

３．治療と仕事の両立支援の推進【労働施策総合推進法】

○ 事業主に対し、職場における治療と就業の両立を促進するため必要な措置を講じる努力義務を課すとともに、当該措置の適切・有効な実施を図るための指針の根拠規定を整備する。

等

施行期日

公布の日から起算して１年６月以内で政令で定める日（令和８年10月１日）
（ただし、１③及び２②から④までは公布日、２①及び⑥並びに３は令和８年４月１日）

出典：厚生労働省 第274回社会保障審議会介護給付費分科会 資料5「介護現場におけるハラスメント対策」 p.9 より抜粋

カスタマー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。
※その他、自社の労働者が取引先等の他社の労働者に対してカスタマーハラスメントを行った場合、その取引先等の事業主から事実確認等の措置の実施に関して必要な協力を求められた際は、これに応じるよう努めなければなりません。

出典：厚生労働省 第274回社会保障審議会介護給付費分科会 資料5「介護現場におけるハラスメント対策」 p.10 より抜粋

現行のハラスメント法制と介護分野における規定

	雇用管理上の措置義務	法制化した年
セクシュアルハラスメント	○ **男女雇用機会均等法** 第11条　事業主は、職場において行われる性的な言動に対するその雇用する労働者の対応により当該労働者がその労働条件につき不利益を受け、又は当該性的言動により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。	平成９年改正： 事業主の配慮義務 ↓ 平成18年改正： 事業主の措置義務
パワーハラスメント	○ **労働施策総合推進法** 第31条　事業主は、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であつて、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。	令和元年改正： 事業主の措置義務
妊娠・出産に関する ハラスメント	○ **男女雇用機会均等法** 第15条　事業主は、職場において行われるその雇用する女性労働者に対する当該女性労働者が妊娠したこと、出産したこと、労働基準法第65条第１項の規定による休業を請求し、又は同項若しくは同条第２項の規定による休業をしたことその他の妊娠又は出産に関する事由であつて厚生労働省令で定めるものに関する言動により当該女性労働者の就業環境が害されることのないよう、当該女性労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。	平成28年改正： 事業主の措置義務
育児休業等に関する ハラスメント	○ **育児・介護休業法** 第25条　事業主は、職場において行われるその雇用する労働者に対する育児休業、介護休業その他の子の養育又は家族の介護に関する厚生労働省令で定める制度又は措置の利用に関する言動により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。	平成28年改正： 事業主の措置義務
カスタマーハラスメント	○ **労働施策総合推進法** 第33条　事業主は、職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの（以下「顧客等言動」という。）により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、労働者の就業環境を害する当該顧客等言動への対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。	令和７年改正： 事業主の措置義務
求職者等に対する セクシュアルハラスメント	○ **男女雇用機会均等法** 第13条　事業主は、求職者その他これに類する者として厚生労働省令で定めるもの（以下「求職者等」という。）によるその求職活動その他求職者等の職業の選択に資する活動（以下「求職活動等」という。）において行われる当該事業主が雇用する労働者による性的な言動により当該求職者等の求職活動等が阻害されることのないよう、当該求職者等からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。	令和７年改正： 事業主の措置義務

基準省令において、介護事業者が講ずべき措置を明確化
（令和３年度介護報酬改定）

基準省令の解釈通知において、介護事業者が講ずることが望ましい取組を明確化
（令和３年度介護報酬改定）

出典：厚生労働省 第274回社会保障審議会介護給付費分科会 資料5「介護現場におけるハラスメント対策」 p.11 より抜粋