

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 (令和8年度障害者総合福祉推進事業)

カスタマーハラスメントの防止対策の推進
に係る関係省庁連携会議（第5回）

資料
3-9

令和8年9月10日

事業の概要

障害福祉分野におけるカスタマーハラスメントの実態把握や障害福祉事業者におけるカスタマーハラスメント対策の取組事例の収集を行い、現場の実態を踏まえた対応策及び方針を検討するとともに、**障害福祉事業者向けのカスタマーハラスメント対策に係る事例集の作成等を行う。**

背景・目的

令和7年6月に、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が成立し、令和8年10月から、カスタマーハラスメントを防止するために、雇用管理上必要な措置を講じることが事業主に事務づけられる。

このような中で、障害福祉サービス等の人材確保等の観点から、従事者が安心して働くことのできる職場環境や、労働環境を整えることが重要であることから、**障害福祉分野におけるカスタマーハラスメントの実態把握や、事業者として取り組むべき対策などを示す**ことを目的とする。

なお、障害福祉分野においては、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対応すること、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等に留意する。

手法・内容

カスタマーハラスメントの実態把握については、調査票を作成し、その結果について集計・分析・検証を行い、事業者が講じるカスタマーハラスメント対策に係る有用な事例集の作成等を行う。その際、必要に応じてヒアリング等を行い、詳細な実態把握ができるように検討する。

成果物の活用方法

事業者が講じるカスタマーハラスメント対策に係る有用な事例集等を広く周知することで、障害福祉分野におけるカスタマーハラスメント対策の推進が図られることにより、障害福祉サービス等の人材確保等にも資するとともに、今後のカスタマーハラスメント対策に係る研修等についても活用することが期待できる。