

カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（令和8年度改訂版）

- 「事業主が職場における優越的な関係を背景とした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2年厚生労働省告示第5号）において、顧客等からの著しい迷惑行為について事業主が対策を講じることが望ましい旨が定められたことを受け、令和4年2月に「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を作成。
- 令和7年6月に労働施策総合推進法が改正され、カスタマーハラスメントについて事業主が対策を講じることが義務化され、事業主が講ずべき措置等を具体的に示した「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）が策定されたことを受け、令和8年9月に本マニュアルを改訂。
- さらに、令和8年度内に、カスタマーハラスメント対策に取り組む企業からヒアリングを行い、それらの内容を追記して再改訂を行う予定。

マニュアルの構成

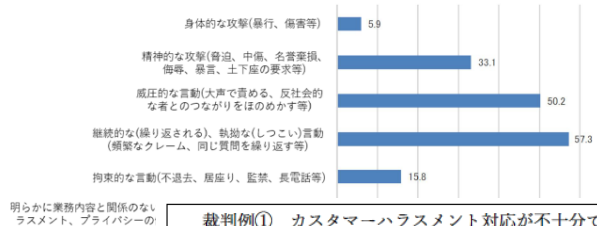
1. カスタマーハラスメントの発生状況
2. カスタマーハラスメントとは
3. カスタマーハラスメント対策の意義
4. 企業が講じなければならない具体的なカスタマーハラスメント対策の内容
5. 企業等の責務

カスタマーハラスメント対策企業マニュアル
（令和8年度改訂版）

厚生労働省
カスタマーハラスメント対策企業マニュアル改訂及び
業種別カスタマーハラスメント対策の取組支援事業
改訂検討委員会
（令和8年度厚生労働省委託事業、東京海上ディール受託）

◆ 本マニュアルには、事業主が講ずべき措置の具体例やポイントに加え、カスタマーハラスメントに関するデータや、裁判例、対策のチェックリスト等を掲載している。

図4：顧客等から受けた著しい迷惑行為の内容



裁判例① カスタマーハラスメント対応が不十分であったことで安全配慮義務違反が認められた事例

保育園に勤務する保育士が、保護者による虐待疑惑の追及等を含む一連の騒動によって業務上強度の心理的負荷を受けてうつ病を発症し自殺するに至ったとして、当該保育士の相続人らが保育園の経営を行う社会福祉法人に対し、安全配慮義務違反の債務不履行または不法行為に基づいて損害賠償を請求しました。

保育士は、虐待騒動によって強い心理的負荷を受け、その後も業務上の心理的負荷が継続していたのであるから、使用者としては、保育士の心身の健康状態に留意し、心理的負荷が過度に蓄積して心身の健康に変調をきたすことがないように注意すべき義務を負っていたところ、使用者の対応が十分でなかったとして、安全配慮義務違反が認められました。

<長崎地裁令和3年1月19日判決より要約>

企業のチェックシート

①事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ☐ 組織のトップが、カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、従業員を保護する旨の方針を明確化しているか。
- ☐ カスタマーハラスメントへの企業の方針・取組姿勢について、従業員に周知・啓発を行っているか。
- ☐ カスタマーハラスメントの内容を定め、従業員に周知しているか。
- ☐ あらかじめ定めた対処の内容（報告先・上司への引継ぎ、一人では対応させない、必要に応じて管理監督者が代わって対応する、犯罪に該当する場合は警察に通報する 等）を、従業員に周知しているか。
- ☐ 事業所で発生しやすいカスタマーハラスメントの例や、発生の原因・背景となり得る商品・サービス・接客等の問題について、必要に応じて従業員に周知しているか。
- ☐ 自社従業員が他の企業の従業員に対してカスタマーハラスメントを行ってはならない旨を示しているか。

消費者の心理や障害特性、認知症の症状に係る啓発資料のご案内

事業者の
皆さまへ

(カスタマーハラスメント対策関係) 消費者の心理や障害特性、 認知症の症状に係る啓発資料のご案内

カスタマーハラスメント対策を講じる際、事業主は、カスタマーハラスメントを防止するため、消費者の心理や障害特性等についての資料の配付や研修等の実施により、労働者の顧客等への理解を深めることが望ましいとされています。本リーフレットでは、事業者の皆さまがこうした取組を実施する際に活用いただける資料についてご紹介します。

顧客等への理解を深めるための啓発資料(消費者の心理)

啓発冊子「ほのぼのと考えよう カスハラってなんのこと？」(消費者庁)

カスタマーハラスメントへの対策として、消費者側と事業者・労働者側の双方でカスタマーハラスメントに対する共通認識を持ち、その発生を防止するために、幅広い世代に向けた啓発冊子です。

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awareness/harassment_from_customers/index.html



顧客等への理解を深めるための啓発資料(障害特性)

事業者向けガイドライン(対応指針)(事業を所管する府省庁)

事業所管府省庁において、不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供義務に関する基本的な考え方、相談体制や研修啓発体制の整備等について示しています。

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taishishin.html>



障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト(内閣府)

合理的配慮の提供における代表事例や提供事例集のリンク等を掲載しています。

<https://shougaisha-sabetsukaishou.go.jp/>



障害者差別の解消に関する事業者等の取組状況調査(内閣府)

事業者等における「対応指針」への対応状況調査の結果や好事例集を掲載しています。

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/tyosa/r07jirei/index-w.html>



障害者差別解消法 福祉事業者向けガイドライン(厚生労働省)

P17～P32では、代表的な障害特性と対応時に配慮すべき事項について示しています。福祉分野以外の業界でも状況に応じて参考にいただけます。

https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/R6fukushi_guideline.pdf



宿泊者に対する接客研修ツール(厚生労働省・観光庁)

従業員向け研修の企画立案や、実際の研修の場面でご活用いただけるツールです。旅館業以外の業界でも状況に応じて参考にいただけます。

<https://www.mhlw.go.jp/content/11130500/001469650.pdf>



顧客等への理解を深めるための啓発資料(認知症)

知っておきたい認知症の基本(政府広報オンライン)

認知症についての基本的な疑問にお答えする記事です。

<https://www.gov-online.go.jp/article/202501/entry-7013.html>



認知症バリアフリー社会実現のための手引き(日本認知症官民協議会)

認知症バリアフリー社会の実現への取り組みを推進していくための手立てとして、業種ごとに作成された手引きです。

<https://ninchisho-kanmin.or.jp/guidance.html>



障害特性を踏まえた合理的配慮の提供事例 ※合理的配慮の提供等事例集等(内閣府)より作成

困っていること・合理的配慮の提供の申出	合理的配慮の提供例
並ぶべき列の最後尾や進むタイミングが分からない。(視覚障害)	店員が順番について把握しておき、順番となるまで列とは別のところで待機できるようにした。
処方された2種類の点眼薬が同形状の容器であり、区別ができない。(聴覚・言語障害)	調剤する際に一方の点眼薬にテープを貼り、感触だけで判別がつくようにした。
病院で検査を受けたが、検査技師が何を話しているのか分からない。(聴覚・言語障害)	検査をするときは検査技師の手が塞がっているため筆談は難しいが、検査技師とは別のスタッフが筆談対応したり、手話通訳をつけたりした。
空港の駐車場へ駐車した後、駐車場から館内のエアラインカウンターまで、車椅子を押してほしい。(肢体不自由)	事前に空港の利用予定日時や荷物の個数等を聞き取り、駐車場到着後にインフォメーションへ再度連絡するように依頼した。当日は入電後、空港ターミナルビルスタッフが駐車場へ向かい、エアラインカウンターまで対応した。
申込書類に自分で記入することができず、同行者もいないので、店員に代筆してほしい。(肢体不自由)	十分に本人の意向を確認した上で、店員が代筆による記入を行った。この際、記入内容について後で見解の相違が生じないように、複数の店員が立ち会った。
初めて行く歯科医院だと、極度に施術を怖がってしまう。(知的障害)	事前に相談があったので、施術室の椅子に座って歯磨きの仕方に関する話をするなど、施術をしない場で慣れるだけの機会を設けた。
レジでの会計の際に持ち金が不足しており買いたいものが買えないときは、不満が折り合えるまで会計を待ってほしい。(知的障害)	家族があきらめるように説得していたが、順番を待っている他のお客から「早くしてくれ」と催促があったため、事情を説明した上で他のお客は別のレジで対応した。
大勢の人がいるところでは、どうしても周囲が気になってしまい落ち着かず、待合室での順番待ちが難しい。(精神障害)	別室の確保が困難であったため、待合室の中で、比較的周りからの視界が遮られるようなスペースに椅子を移動させ、順番待ちできるように配慮した。
授業で他者とコミュニケーションを取るときや難しい課題に取り組むとき、緊張やパニックが起こることがある。(精神障害)	緊張したり気分が悪くなったときは、教室から一時的に退室することを認め、クールダウンさせることにした。

建設的対話・相互理解の重要性

ここに記載されている合理的配慮の例は一例です。障害のある人が直面するバリアはさまざまなので、合理的配慮の提供にあたっては、建設的対話を通じ、お互いの状況の理解に努めることが重要です。

こちらもご活用ください

障害者差別に関する相談窓口「つなぐ窓口」

障害者差別解消法に関する質問に対して回答することや、障害を理由とする差別に関する相談事業を適切な自治体・各府省庁等の相談窓口へ円滑につなげるための調整・取次を行うことを目的に設置している窓口です。事業者の皆さまもご相談いただけます。

<https://sabekai-tsunaugu.go.jp/>



国民向けカスタマーハラスメント対策ポスター

事業主の取り組みで、お客様も、働く人も笑顔に



**2026年10月1日から
カスハラ防止措置が
事業主の義務となります。**

●当社のハラスメント相談窓口はこちら

貴社のハラスメント相談窓口の機能性もさらに高めています。相談窓口が使いやすくなる。ハラスメント対策の取組もすすみます。



ハラスメント対策の総合サイト
あかるい職場応援団
<https://www.no-harassment.jp/> 03-3322-0000



各省庁での取組推進に際して活用いただける資料

＜法改正の内容に関する資料＞

- [リーフレット（簡易版）「2026年（令和8年）10月1日より、カスタマーハラスメント対策、求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策が義務化されます！」](#)
- [リーフレット（詳細版）「2026年（令和8年）10月1日より、カスタマーハラスメント対策、求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策が義務化されます！」](#)

＜ハラスメント防止措置義務等に関する資料＞

- [カスタマーハラスメント防止指針](#)
- [ハラスメント防止措置義務規定等における解釈事項について（Q&A）](#) ※ 9 月中に更新予定
- [カスタマーハラスメント対策企業マニュアル](#) ※ 1 ページ参照
- [消費者の心理や障害特性、認知症の症状に係る啓発資料のご案内](#) ※ 2 ページ参照

＜国民向けの周知・啓発資料＞

- [カスタマーハラスメント対策ポスター](#) ※ 3 ページ参照

※ 連携会議の構成員が関与して作成したマニュアル等を一覧化し、厚生労働省のHPにて周知予定。