

労働政策審議会 雇用環境・均等分科会（第 86 回）	資料 1 - 1
令和 7 年 1 1 月 6 日	

障害者団体へのヒアリング事項

（１）カスタマーハラスメント防止措置に関する指針の策定に当たって、留意すべき事項について

① 指針で

- ・ 障害者差別解消法に規定する合理的配慮を求めることは直ちにカスタマーハラスメントには当たらない旨
 - ・ 同法に基づく合理的配慮の提供義務があることに留意する必要があること
- を示すことについて

② 上記のほか、事業主が雇用管理上の措置を講ずる際に留意することが望ましいと考えられる事項について

（２）指針策定後の周知に当たって、留意すべき事項について

① 事業主や労働者が理解しておくといトラブル防止のための工夫について

② 周知の際に活用すべき具体的な事例について（例：内閣府の「合理的配慮の提供等事例集」に示されている障害特性ごとの事例等）