

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2回）

資料2

令和7年7月28日



厚生労働省

ひと、くらし、みらいのために
Ministry of Health, Labour and Welfare

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成立等について

厚生労働省 雇用環境・均等局
雇用機会均等課

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

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（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）

1. ハラスメント対策の強化 【労働施策総合推進法】

改正の趣旨

- ・ 職場におけるハラスメントは、労働者の尊厳や人格を傷付け、職場環境を悪化させる、あってはならないもの。
- ・ これまでも順次対策の強化が図られてきたが、都道府県労働局へのハラスメントに係る相談件数は依然高止まりしているほか、近年、カスタマーハラスメントや、求職者等に対するセクシュアルハラスメントが社会的に問題となっている。

⇒ 更なるハラスメント対策の強化を通じて、全ての労働者が活躍することのできる就業環境の実現を図る。

見直し内容

● カスタマーハラスメント対策の強化（労働施策総合推進法）

- 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、措置の具体的な内容については国が指針を定めることとする。

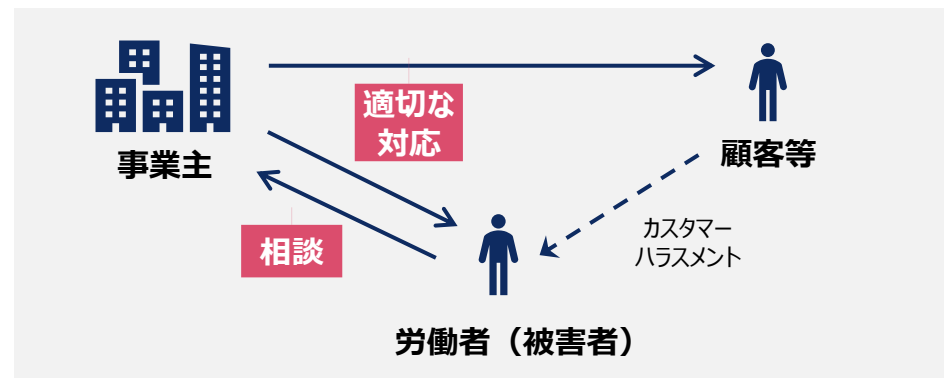
《カスタマーハラスメントとは》

- (1) 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、
- (2) 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、
- (3) 当該労働者の就業環境を害すること

《具体的な措置の内容》

- (1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- (2) 相談体制の整備・周知
- (3) カスタマーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応 等

※ 厚生労働大臣（都道府県労働局）は、事業主に対して、助言、指導、勧告等を行うことができる。



- カスタマーハラスメントを行ってはならないこと等に対する関心と理解を深めることや、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に注意を払うよう努めること等を、**国、事業主、労働者及び顧客等の責務として明確化する。**

● 職場におけるハラスメントを行ってはならないという規範意識の醸成に係る規定の創設（労働施策総合推進法）

- 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。

カスタマーハラスメント関係条文①

○ 改正後の労働施策総合推進法

(職場における顧客等の言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等)

第三十三条 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（次条第五項において「顧客等」という。）の言動であつて、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（以下この項及び次条第一項において「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。

- 2 事業主は、労働者が前項の相談を行つたこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。
- 3 事業主は、他の事業主から当該他の事業主が講ずる第一項の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めなければならない。
- 4 厚生労働大臣は、前三項の規定に基づき事業主が講ずべき措置等に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（次項において「指針」という。）を定めるものとする。
- 5 第三十一条第四項及び第五項の規定は、指針の策定及び変更について準用する。

※ 破線部分は衆議院における修正で追加された部分

カスタマーハラスメント関係条文②

（職場における顧客等の言動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）

第三十四条 国は、労働者の就業環境を害する顧客等言動を行つてはならないことその他当該顧客等言動に起因する問題（以下この条において「顧客等言動問題」という。）に対する事業主その他国民一般の関心と理解を深めるため、各事業分野の特性を踏まえつつ、広報活動、啓発活動その他の措置を講ずるように努めなければならない。

- 2 事業主は、顧客等言動問題に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる前項の措置に協力するように努めなければならない。
- 3 事業主（その者が法人である場合にあつては、その役員）は、自らも、顧客等言動問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。
- 4 労働者は、顧客等言動問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる前条第一項の措置に協力するように努めなければならない。
- 5 顧客等は、顧客等言動問題に対する関心と理解を深めるとともに、労働者に対する言動が当該労働者の就業環境を害することのないよう、必要な注意を払うように努めなければならない。

カスタマーハラスメント関係条文③ 規範意識醸成のための国の啓発活動関係条文

○ 改正後の労働施策総合推進法

(国の施策)

第四条 (略)

- 4 国は、第一項第十五号に規定する施策の充実に取り組むに際しては、何人も職場における労働者の就業環境を害する言動を行つてはならないことに鑑み、当該言動が行われることのない就業環境の形成に関する規範意識の醸成がなされるよう、必要な啓発活動を積極的に行わなければならない。

○ 改正法附則

第八条の二 政府は、特定受託事業者（特定受託事業者に係る取引の適正化等に関する法律（令和五年法律第二十五号）第二条第一項に規定する特定受託事業者をいう。以下この条において同じ。）が受けた業務委託（同法第二条第三項に規定する業務委託をいう。）に係る業務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業務に関係を有する者の言動であつて、当該特定受託事業者に係る特定受託業務従事者（同条第二項に規定する特定受託業務従事者をいう。以下この条において同じ。）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特定受託業務従事者の就業環境が害されることのないようにするための施策について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。

※ この条全体が衆議院における修正で追加

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案に対する附帯決議①

令和7年5月16日 衆議院 厚生労働委員会

政府は、本法の施行に当たり、次の事項について適切な措置を講ずるべきである。

- 一 カスタマーハラスメント対策の実効性を担保するため、労働者が事業主に相談した場合に形式的でなく実効性のある対応が行われるような指針を策定すること。また、カスタマーハラスメントに関する業界団体のガイドライン策定等に当たっては、消費者、障害者等の利害関係者にも配慮するよう留意すること。
- 二 福祉事務所、病院等のサービスが途絶すると生存に影響が及ぶ施設等においては、その利用が途絶しない工夫を行いつつ、カスタマーハラスメント対策を講じること。また、事業主が前述の施設等でのカスタマーハラスメント対策を講ずる際には、利用者に理解してもらえるように代理人の同席を認めることや弁明の機会を設けるなどの権利擁護の配慮を怠らないよう指導等を行うこと。
- 三 カスタマーハラスメント対策の強化のため、事業場において労働者と同一の場所において作業を行う労働者以外の作業従事者も含むカスタマーハラスメント対策の在り方について、本法の施行状況を踏まえ、必要な検討を行うこと。
- 四 他の事業主にカスタマーハラスメント対策の協力を求めた場合の他の事業主の対応について、協力を求めた事業主に調査を行うことにより、その実効性について検証を行い、必要な措置を講ずること。
- 五 地方自治体でのカスタマーハラスメント対策は住民の権利制限と表裏一体のため、制度設計に当たって総務省からの支援策を講ずること。また、国及び地方自治体でのカスタマーハラスメント対策について、本法の施行後一定期間が経過した後に実態調査を行い、実効性のある対策が取られているか等の運用面の確認等を行うこと。
- 六 措置義務の対象となるハラスメントに限らず、悪質なハラスメントは刑事罰等の対象となり得ることを踏まえ、都道府県労働局等が相談を受けた際は、真摯に対応すること。そのため、都道府県労働局等の相談支援の強化やハラスメントに関する紛争解決援助制度等の利用促進について検討を進めること。

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案に対する附帯決議②

令和7年5月16日 衆議院 厚生労働委員会

- 七 性的指向や性自認（ＳＯＧＩ）の開示であるいわゆる「カミングアウト」を禁止する又は強要・強制する行為がパワーハラスメントに該当し得ること、顧客等から労働者に対するＳＯＧＩに関連するハラスメントがカスタマーハラスメントに該当し得ること及び就職活動中の学生に対するＳＯＧＩに関連するハラスメントの防止が必要であることをそれぞれ関連するハラスメント防止指針に明記し、もって広く事業主に周知啓発を行うこと。
- 八 パワーハラスメントを受けた労働者からの相談には適切に対応し、相談者の意向を丁寧に聴取しながら解決するよう事業主に周知徹底すること。
- 九 労働者の就業環境等を害する言動又は行為については、仕事の世界におけるハラスメントとして全て禁止することについて検討すること。また、我が国のハラスメント法制との整合性を精査した上で、ＩＬＯ第190号条約の批准に向けて検討すること。特に、地方自治体の長及び議会の議員によるハラスメントの禁止に向けた地方自治体の取組を支援すること。
- 十 男女雇用機会均等法第7条に規定する間接差別の禁止の対象の拡充について、社会情勢の変化や国際機関の意見を踏まえつつ、機動的に検討を行うこと。
- 十一 女性の職業生活における活躍に関する情報公表について、女性管理職比率及び男女間賃金差異の定義を明確化するとともに、客観的に比較可能なものとなるような計算方法を示すこと。男女間賃金差異については、企業規模にかかわらず全ての企業への公表の義務化並びに男女間賃金差異が一定割合を超えている企業についてその原因分析及び是正計画の策定・公表の義務化を含め、実効的な対策を検討すること。また、公表項目の充実及びよりわかりやすい公表の在り方を検討すること。

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案に対する附帯決議③

令和7年5月16日 衆議院 厚生労働委員会

十二 治療と仕事の両立支援を推進するため、新たに公表する指針の周知に努めるとともに、守秘義務に留意した上で、産業医と主治医の間における効果的な情報交換の在り方及び病気休職中の労働者からの相談窓口を明確にする等の職場復帰に向けた支援の在り方を検討すること。また、本法の施行状況を踏まえ、治療と仕事の両立支援の在り方について今後も検討すること。

十三 疾病などを抱える労働者が適切な治療を受けながら働き続けられる職場環境の整備を含めた事業主の取組を支援するとともに、治療と仕事の両立に資するよう、医療機関の待ち時間の短縮などの好事例を周知すること。また、小規模事業場で働く労働者を支援する観点から、産業保健総合支援センター等の産業保健活動総合支援事業による企業支援の強化に取り組むとともに、労働者からの相談に応じ、適切な対応をするために必要な体制整備の支援に取り組むこと。

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案に対する附帯決議①

令和7年6月3日 参議院 厚生労働委員会

政府は、本法の施行に当たり、次の事項について適切な措置を講ずるべきである。

- 一、カスタマーハラスメント対策の実効性を担保するため、労働者が事業主に相談しやすい環境を整備するとともに、相談した場合に形式的でなく実効性のある対応が行われるような指針を策定するとともに、小規模事業者への必要な支援を行うこと。また、カスタマーハラスメントに関する指針の策定に当たっては、消費者、障害当事者から意見を聞いた上で検討すること。
- 二、障害者等が社会的障壁の除去を求めたにもかかわらずカスタマーハラスメントと判断され、合理的配慮の提供を受けられない場合は、事業者の問題を指摘して改善を促す必要があることから、相談窓口の周知を図ること。また、事業者がカスタマーハラスメント対策を実施するに当たり、障害者等への不当な差別的取扱いが生じないよう、事業者が正しい障害特性の理解、接し方を学ぶための周知広報ツールが活用されるように促すこと。
- 三、医療、介護分野等を含む公務・公共現場において、サービスが途絶すると利用者等の生命や心身の健康に重大な影響が及ぶ現場においては、その利用が途絶しないことに最大限の配慮を行いつつ、適切なカスタマーハラスメント対策を講ずること。
- 四、政府が定める指針に基づく措置を実行するに当たり、事業主はそれぞれの業種業態・顧客等対応業務の内容等に応じた最善のカスタマーハラスメント対策が講じられるよう、その対策の内容を検討、実行するに当たっては、現場の労働組合又は従業員代表、職場委員等の参加・参画の下で、実際に発生したカスタマーハラスメント行為の詳細や対応の結果、効果などを記録し、対策の継続的な改善のために活用するよう努めること。
- 五、カスタマーハラスメントのみならず、労働者の就業環境を害する言動を行ってはならないことについて、事業主その他国民一般の関心と理解を深めるため、広報活動、啓発活動その他の措置を講ずる際には、各事業分野の特性を踏まえつつ、労働者以外の者へのハラスメントも含め、厚生労働省と業所管省庁が連携して行うこと。

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案に対する附帯決議②

令和7年6月3日 参議院 厚生労働委員会

六、事業主が、実効性を伴うカスタマーハラスメントの抑止のための措置を講ずることができるよう、警察との連携、仮処分命令の申立てを含め、当該措置の具体的な内容を指針に示すとともに、各事業分野におけるカスタマーハラスメントの抑止に資するよう、必要に応じて業法の見直しを含め検討すること。

七、労働者に対するＳＮＳ等インターネット上での誹謗・中傷として、無断で撮影された労働者の顔写真や名札などの個人情報拡散される事例が生じていることを踏まえ、労働者のプライバシーを保護し、又はハラスメント被害を訴えたことに対し周囲から誹謗・中傷を受ける二次被害を防ぐため、当該行為がカスタマーハラスメントに該当する行為であることを指針に明示することを検討すること。

八、公務・公共現場でのカスタマーハラスメント対策は国民及び住民の権利制限と表裏一体のため、制度設計に当たって人事院及び総務省からの支援策を講ずること。また、当該対策について、本法の施行後一定期間が経過した後に実態調査を行い、実効性のある対策が取られているか等の運用面の確認等を行うこと。

九、措置義務の対象となるハラスメントに限らず、悪質なハラスメントは刑事罰等の対象となり得ることを踏まえ、都道府県労働局等が相談を受けた際は、警察との連携、事業主に対する指導を含め、真摯に対応すること。そのため、都道府県労働局等の相談支援の強化やハラスメントに関する紛争解決援助制度等の利用促進について検討を進めること。

十、性的指向や性自認（ＳＯＧＩ）の開示であるいわゆる「カミングアウト」を禁止する又は強要・強制する行為がパワーハラスメントに該当し得ること、顧客等から労働者に対するＳＯＧＩに関連するハラスメントがカスタマーハラスメントに該当し得ること、就職活動中の学生に対するＳＯＧＩに関連するハラスメントの防止が必要であること及び求職者等に対するセクシュアルハラスメントだけでなく、パワーハラスメント、マタニティハラスメント、ケアハラスメントの防止が必要であることをそれぞれ関連するハラスメント防止指針に明記し、もって広く事業主に周知啓発を行うこと。

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案に対する附帯決議③

令和7年6月3日 参議院 厚生労働委員会

- 十一、労働者の就業環境等を害する言動又は行為については、仕事の世界におけるハラスメントとして全て禁止することについて検討すること。また、我が国のハラスメント法制との整合性を精査した上で、速やかにILO第190号条約の批准に向けて検討を進めること。
- 十二、女性の職業生活における活躍に関する情報公表について、女性管理職比率及び男女間賃金差異の定義を明確化するとともに、客観的に比較可能なものとなるような計算方法を示すこと。男女間賃金差異については、企業規模にかかわらず全ての企業への公表の義務化並びに男女間賃金差異が一定割合を超えている企業についてその原因分析及び是正計画の策定・公表の義務化を含め、実効的な対策を検討すること。また、一般事業主、特定事業主ともに、公表項目の充実及びよりわかりやすい公表の在り方を検討すること。
- 十三、女性の職業生活における活躍の推進に当たり、女性の健康上の特性に留意する観点から、フェムテックの活用に取り組むこと。
- 十四、治療と仕事の両立支援を推進するため、新たに公表する指針の周知に努めるとともに、守秘義務に留意した上で、産業医と主治医の間における効果的な情報交換の在り方及び病気休職中の労働者からの相談窓口を明確にする等の職場復帰に向けた支援の在り方を検討すること。また、本法の施行状況を踏まえ、治療と仕事の両立支援の在り方について今後も検討すること。
- 十五、疾病などを抱える労働者が適切な治療を受けながら働き続けられる職場環境の整備を含めた事業主の取組を支援するとともに、治療と仕事の両立に資するよう、医療機関の待ち時間の短縮などの好事例を周知すること。また、小規模事業場で働く労働者を支援する観点から、産業保健総合支援センター等の産業保健活動総合支援事業による企業支援の強化に取り組むとともに、労働者からの相談に応じ、適切な対応をするために必要な体制整備の支援に取り組むこと。

右決議する。