5　他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力

法第33条第３項の規定により、事業主は、当該事業主が雇用する労働者又は当該事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）による他の事業主の雇用する労働者に対する職場におけるカスタマーハラスメントに関し、他の事業主から、事実関係の確認等の雇用管理上の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、次の措置を講ずるよう努めなければならない。

⑴　事業主は、他の事業主からの協力の求めに応ずるように努めなければならない。

また、同項の規定の趣旨に鑑みれば、事業主が、他の事業主から雇用管理上の措置への協力を求められたことを理由として、当該事業主に対し、当該事業主との契約を解除する等の不利益な取扱いを行うことは望ましくないものである。

⑵　事業主は、他の事業主からの協力の求めに応じて、労働者へ事実関係の確認等を行うに当たっては、これに協力した労働者に対して、解雇その他不利益な取扱いを行わない旨を定め、労働者に周知・啓発することが望ましい。

加えて、事実関係の確認により、職場におけるカスタマーハラスメントが生じた事実が確認できた場合においては、事業主は、就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書における規定等に基づき、行為者に対して必要な懲戒その他の措置を講ずることが望ましい。

6　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行うことが望ましい取組の内容

事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントを防止するため、４の措置に加え、次の取組を行うことが望ましい。

⑴　事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントの原因や背景となる要因を解消するため、次の取組を行うことが望ましい。

なお、取組を行うに当たっては、労働者が自社の商品やサービスをよく理解し、顧客等への対応力の向上を図ることは、職場におけるカスタマーハラスメントの被害者になることを防止する上で重要であることや、顧客等からの社会通念上許容される範囲で行われる正当な申入れについては、職場におけるカスタマーハラスメントには該当せず、労働者が、こうした正当な申入れを踏まえて真摯に業務を遂行する意識を持つことも重要であることに留意することが必要である。

イ　労働者が自社の商品やサービスをよく理解し、顧客等への対応力の向上を図るために研修等の必要な取組を行うこと。

（顧客等への対応力の向上を図るために必要な取組例）

①　接客についての研修、商品やサービスについての研修、顧客等からの苦情への対応についての研修等の実施や資料の配布等により、労働者の顧客等への対応力等の向上を図ること。

ロ　労働者が顧客等への理解を深めるために必要な取組を行うこと。

（労働者が顧客等への理解を深めるための取組例）

①　消費者の心理や障害特性等についての資料の配布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。なお、障害特性に応じた対応については、４に記載した対応指針等を参考にすることが考えられる。

⑵　事業主は、４の措置を講じる際に、必要に応じて、労働者や労働組合等の参画を得つつ、アンケート調査や意見交換等を実施するなどにより、その運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努めることが重要である。なお、労働者や労働組合等の参画を得る方法として、例えば、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）第18条第１項に規定する衛生委員会の活用なども考えられる。

⑶　職場におけるカスタマーハラスメントは、業種・業態等によりその被害の実態や必要な対応も異なると考えられることから、業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進めることも、被害の防止に当たっては重要である。また、同じ業種・業態等の複数の事業主が一体となって取組を行うことも考えられる。

⑷　労働者が取引の相手方に対して職場におけるカスタマーハラスメントに係る言動を行う場合もあることから、３のとおり、事業主及び労働者の責務として、事業主は、当該事業主が雇用する労働者が、他の事業主が雇用する労働者に対する言動についても必要な注意を払うよう配慮するとともに、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）自らと労働者も、他の事業主が雇用する労働者に対する言動について必要な注意を払うよう努めなければならず、こうした責務の趣旨も踏まえ、事業主は、４⑴イの職場における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の明確化等を行う際に、他の事業主が雇用する労働者に対する言動について、職場におけるカスタマーハラスメントを行ってはならない旨の方針を併せて示すことが望ましい。

7　事業主が職場において行われる自らの雇用する労働者以外の者に対する顧客等の言動に関し行うことが望ましい取組の内容

事業主は、４⑴イの職場における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の明確化等を行う際に、職場における当該事業主が雇用する労働者以外の者（他の事業主が雇用する労働者及び個人事業主等の労働者以外の者）に対する顧客等の言動についても、同様の方針を併せて示すことが望ましい。

また、これらの者から職場におけるカスタマーハラスメントに類すると考えられる相談があった場合には、その内容を踏まえて、４の措置も参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めることが望ましい。

○厚生労働省告示第五十二号

雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（昭和四十七年法律第百十三号）第十三条第三項の規定に基づき、事業主が求職活動等における性的な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を次のように定め、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（令和七年法律第六十三号）の施行の日（令和八年十月一日）から適用するとしたので、同条第四項において準用する雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律第四条第五項の規定に基づき、告示する。

令和八年二月二十六日　　厚生労働大臣　上野賢一郎

事業主が求職活動等における性的な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

1　はじめに

この指針は、雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（昭和47年法律第113号。以下「法」という。）第13条第１項及び第２項に規定する事業主が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（以下「求職活動等におけるセクシュアルハラスメント」という。）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雇用管理上講ずべき措置等について、同条第３項の規定に基づき事業主が適切かつ有効な実施を図るために必要な事項について定めたものである。