

関係事業者団体代表者 殿

警察庁生活安全局生活安全企画課長

カスタマーハラスメント対策に関する今後の取組について（要請）

平素より、警察行政の推進に御理解・御協力を賜り、誠にありがとうございます。

令和8年2月26日、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7年法律第63号。以下「改正法」という。）による改正後の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（昭和41年法律第132号）第33条第4項の規定に基づき、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年厚生労働告示第51号。以下「指針」という。）が定められ、同条第5項において準用する同法第31条第5項の規定に基づき告示され、令和8年10月1日から適用されることになりました。

貴団体におかれては、改正法及び指針の内容に関して会員企業の皆様に周知いただきますよう、お願い申し上げます。

また、カスタマーハラスメントについては業種・業態により態様が異なり、被害の実態や業務の特性を踏まえた対応が必要であるところ、カスタマーハラスメント対策の実効性を高めていくためには、同じ業種・業態等の複数の事業主が一体となって、業種・業態別のマニュアル等を策定することも有効であると考えられます。貴団体におかれては、マニュアルの策定をはじめ、実効性のあるカスタマーハラスメント対策について検討いただきますよう、お願い申し上げます。

（参考①）改正法について

・厚生労働省 HP：

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyoukintou/zaitaku/index\\_00003.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/zaitaku/index_00003.html)

・改正法の概要：

<https://www.mhlw.go.jp/content/001502758.pdf>

（参考②）指針について

・厚生労働省 HP：

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html)

・指針全文：

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001662584.pdf>