

各 都道府県
保健所設置市
特別区
衛生主管部（局）御中

厚生労働省医政局医療経営改革課

カスタマーハラスメント対策企業マニュアルの改訂等について

平素より、医療行政の推進に御理解と御協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

カスタマーハラスメント対策については、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）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）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年厚生労働省告示第51号）が定められ、令和8年10月1日から適用することとされています。

今般、法改正等の内容を反映した業種共通の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が改訂されましたので、その内容について御了知いただくとともに、各医療機関において御活用いただくよう、貴管内の医療機関への周知方よろしくお願いいたします。

なお、医療業の特性を踏まえたカスタマーハラスメント対策マニュアルについては、令和8年度中に別途お示しいたしますので、その際も、貴管内の医療機関への周知について御協力をお願いする予定です。

○カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（令和8年9月改訂）

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

（参考①）令和7年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（労働施策総合推進法）等の一部改正について

・厚生労働省 HP：

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/zaitaku/index_00003.html

・改正法の概要：

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

（参考②）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

- 厚生労働省 HP :

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>