

令和7年度 岐阜県介護保険指定事業所 集団指導

カスタマーハラスメントの防止について

令和8年1月

岐阜県健康福祉部高齢福祉課

県等のカスタマーハラスメントの防止に対する取り組みについて

Point

介護現場を支える職員に対する利用者や家族等からの暴言や不当な要求などのカスタマーハラスメントは、職員の心身に影響を及ぼすのみならず、利用者へのサービス提供にも支障を来すことになりかねません。

県では、カスタマーハラスメントの防止の啓発やカスタマーハラスメントから職員を守る対策といった取り組みを進めることで、離職防止や介護サービスの質の確保を図っていくため、カスタマーハラスメントの防止に対する各種の取り組みを実施しているところです。

以下のページで県等のカスタマーハラスメントの防止に対する取り組みについて説明します。

- ① ハラスメント対策強化に向けた「労働施策総合推進法」等の改正について
- ② 利用者や家族等に対する啓発について
- ③ 事故等防止対策強化研修会(カスタマーハラスメント等への対策を学ぶ)について
- ④ 福祉・介護職員悩みごと相談窓口について



ハラスメント対策強化に向けた「労働施策総合推進法」等の改正について

事業主の皆さまへ（全企業が対象です）

公布日：令和7年6月11日

ハラスメント対策・女性活躍推進に関する改正ポイントのご案内

I：ハラスメント対策強化に向けた改正ポイント

- **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を防止するために、雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となります！**
（施行日：公布後1年6か月以内の政令で定める日）

カスタマーハラスメント対策の義務化

- カスタマーハラスメントとは、以下の**3つの要素をすべて満たす**ものです。
 - ①顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う、
 - ②社会通念上許容される範囲を超えた言動により、③労働者の就業環境を害すること。
- 事業主が講ずべき具体的な措置の内容等は、今後、指針において示す予定です。
 - ・事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
 - ・相談体制の整備・周知
 - ・発生後の迅速かつ適切な対応・抑止のための措置
- ※ 自社の労働者が取引先等の他社の労働者に対してカスタマーハラスメントを行った場合、その取引先等の事業主が講じる事実確認等の措置の実施に際して必要な協力が求められた際は、事業主はこれに応じるよう努めるものとされています。
- ※ カスタマーハラスメント対策を講ずる際には、当然ながら、消費者の権利等を阻害しないものでなければならず、また、障害者差別解消法の合理的配慮の提供義務を遵守する必要があります。

求職者等に対するセクハラ対策の義務化

いわゆる「就活セクハラ」

- 求職者等（就職活動中の学生やインターンシップ生等）に対しても、セクシュアルハラスメントを防止するための必要な措置を講じることが事業主の義務となります。
- 事業主が講ずべき具体的な措置の内容等は、今後、指針において示す予定です。
 - ・事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発（例：面談等を行う際のルールをあらかじめ定めておくこと等）
 - ・相談体制の整備・周知
 - ・発生後の迅速かつ適切な対応（例：相談への対応、被害者への謝罪等）

★ これらのハラスメントに関する国、事業主、労働者、顧客等（カスタマーハラスメントのみ）の義務も明確化します。

※ 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は行ってはならないものであり、**事業主・労働者・顧客等の義務**として、他の労働者に対する言動に注意を払うよう努めるものとされています。

ハラスメントのない職場の実現に向けた国の啓発活動を強化します！

改正法では、国の責務として、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、国が啓発活動を行う旨が定められました。職場におけるハラスメントについて、情報発信等の取組の充実を図ってまいります。

事例動画など役立つコンテンツを掲載

あかいろ職場応援団 HP

検索



都道府県労働局雇用環境・均等部（室）

II：女性活躍の更なる推進に向けた改正ポイント

- 令和8年（2026年）3月31日までとなっていた法律の有効期限が、**令和18年（2036年）3月31日まで**に延長されました。
- 従業員数101人以上の企業は、「男女間賃金差異」及び「女性管理職比率」の情報公表が義務となります。
（施行日：令和8年4月1日）
- プラチナえるぼし認定の要件が追加されます。
（施行日：公布後1年6か月以内の政令で定める日）

情報公表の必須項目の拡大

- これまで従業員数301人以上の企業に公表が義務付けられていた男女間賃金差異について、**101人以上の企業に公表義務を拡大するとともに、新たに女性管理職比率についても101人以上の企業に公表を義務付けます。**（従業員数100人以下の企業は努力義務の対象です。）

| 企業等規模 | 改正前 | 改正後 |
|-----------|----------------------|-------------------------------|
| 301人以上 | 男女間賃金差異に加えて、2項目以上を公表 | 男女間賃金差異及び女性管理職比率に加えて、2項目以上を公表 |
| 101人～300人 | 1項目以上を公表 | 男女間賃金差異及び女性管理職比率に加えて、1項目以上を公表 |

※ 従業員数301人以上の企業は、①「職業生活に関する機会の提供に関する実績」から1項目以上、②「職業生活と家庭生活との両立に資する雇用環境の整備の実績」から1項目以上、計2項目以上を公表すること、従業員数101人以上の企業は、①及び②の全体から1項目以上を公表することとされています。

プラチナえるぼし認定の要件追加

- プラチナえるぼし認定の要件に、事業主が講じている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します。
 - ※ 現在、プラチナえるぼし認定を受けている企業も、認定を維持するために、事業主が講じている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することが要件となりますが、今後の省令等の整備において、一定の猶予を設ける予定です。
- ★ このほか、女性の健康上の特性による健康課題（月経、更年期等に伴う就業上の課題）に関して、職場の理解推進や配慮等がなされるよう、今後企業の取組例を示し、事業主による積極的な取組を促していくこととしています。

お問い合わせは都道府県労働局雇用環境・均等部（室）へ

| 都道府県 | 電話番号 | 都道府県 | 電話番号 | 都道府県 | 電話番号 | 都道府県 | 電話番号 | 都道府県 | 電話番号 |
|------|--------------|------|--------------|------|--------------|------|--------------|------|--------------|
| 北海道 | 011-709-2715 | 埼玉 | 048-600-6269 | 岐阜 | 058-245-1550 | 鳥取 | 0857-29-1709 | 佐賀 | 0952-32-7218 |
| 青森 | 017-734-4211 | 千葉 | 043-221-2307 | 静岡 | 054-252-5310 | 鳥根 | 0852-31-1161 | 長崎 | 095-801-0050 |
| 岩手 | 019-604-3010 | 東京 | 03-3512-1611 | 愛知 | 052-657-0312 | 岡山 | 086-225-2017 | 熊本 | 096-352-3865 |
| 宮城 | 022-299-8844 | 神奈川 | 045-211-7380 | 三重 | 059-226-2318 | 広島 | 082-221-9247 | 大分 | 097-532-4025 |
| 秋田 | 018-862-6684 | 新潟 | 025-288-3511 | 滋賀 | 077-523-1190 | 山口 | 083-995-0890 | 宮崎 | 0985-38-8821 |
| 山形 | 023-624-8228 | 富山 | 076-432-2740 | 京都 | 075-241-3212 | 徳島 | 088-652-2718 | 鹿児島 | 099-223-8239 |
| 福島 | 024-536-4609 | 石川 | 076-265-4429 | 大阪 | 06-6941-8940 | 香川 | 087-811-8924 | 沖縄 | 098-868-4380 |
| 茨城 | 029-277-8295 | 福井 | 0776-22-3947 | 兵庫 | 078-367-0820 | 愛媛 | 089-935-5222 | | |
| 栃木 | 028-633-2795 | 山梨 | 055-225-2851 | 奈良 | 0742-32-0210 | 和歌山 | 088-885-6041 | | |
| 群馬 | 027-896-4739 | 長野 | 026-227-0125 | 和歌山 | 073-488-1170 | 福岡 | 092-411-4894 | | |

受付時間 8時30分～17時15分（土日・祝日・年末年始を除く）



都道府県労働局雇用環境・均等部（室）

令和7年6月作成

Point

令和8年10月1日から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を防止するために、雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となります！



介護・障がい福祉サービス等の

よりよい関係性を 目指して



カスタマーハラスメント防止についてのお願い

一部の利用者やご家族等による介護職員等への身体的暴力・精神的暴力・セクシュアルハラスメント等が少なからず発生しています。このような行為を防止することは、介護職員等が安心して働くことができる環境をつくるだけでなく、利用者の皆さまによりよいサービスを継続して利用していただけることにもつながります。

介護・障がい福祉サービス等の適切な利用にご協力いただきますようお願いいたします。
皆様一人ひとりの思いやりが、よりよいサービスと心地よい時間につながります。



カスタマーハラスメントの例



身体的暴力

- 殴る、蹴る、叩く
- 髪の毛を引っ張る
- 物を投げつける など



精神的暴力

- 暴言、威圧
- 責任を押し付ける
- 執拗なクレーム など



セクシュアルハラスメント

- 身体に触る
- 性的な要求
- 卑猥な発言 など



その他

- 無理な要求
- 契約外サービスの要求
- 長時間の電話 など

よりよい介護・障がい福祉サービス等の提供のために

ご理解とご協力をお願いします。

認知症等の病気または障がいの症状として現れた言動や行動については、事業所・施設としてよりよいケアにつながるよう対応していきます。



岐阜県

健康福祉部 高齢福祉課・障害福祉課

参照：「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」
「障害福祉の現場におけるハラスメント対策マニュアル」
(令和3年度厚生労働省事業)

Point

県では、カスタマーハラスメントの防止について、利用者や家族等に対する啓発用のリーフレットを作成しました。リーフレットの裏面に事業所名・施設名などをシールやゴム印などを使用して記載の上、ご活用ください。なお、リーフレットは、県高齢福祉課のホームページに掲載しますが、ホームページアドレスなどについては、別途通知します。





**介護・福祉の仕事
悩み相談窓口
サポートダイヤル**

相談無料 秘密厳守 匿名可

ひとりで悩まず話してみませんか？

専用ダイヤル **058-273-2715**

まずはお気軽にお電話ください。

HP: <https://www.fukushijinza.jp/worker/#support> 詳しくは [福祉人材総合支援センター](#) 検索

メールや相談フォームからもご相談いただけます
mail: support-2715@winc.or.jp [相談フォームはこちら](#)

相談時間 9時00分～17時00分(土・日・祝日・年末年始を除く)

所在地
社会福祉法人 岐阜県社会福祉協議会
福祉人材総合支援センター
〒500-8385 岐阜市下奈良2丁目2番1号
岐阜県福祉・農業会館3F

●JR岐阜駅・名鉄岐阜駅より徒歩バス(OKBふれあい会館)下車 徒歩5分
●JR西岐阜駅より徒歩バス(くまのバス「福祉・農業会館前」)下車すぐ

Point

福祉人材総合支援センターでは、福祉・介護業務に従事する方々の悩みごとについて、相談を受け付けています。カスタマーハラスメントのこと、業務内容のこと、人間関係のことなどをひとりで抱え込んでいませんか？つらい気持ちを打ち明けることで、楽になれることがあります。守秘義務は遵守されますので、安心してご利用ください。

【相談方法】

- ・お電話でのご相談：058 - 273 - 2715
- ・メールでのご相談：support-2715@winc.or.jp
- ・FAXによるご相談：058 - 276 - 2571

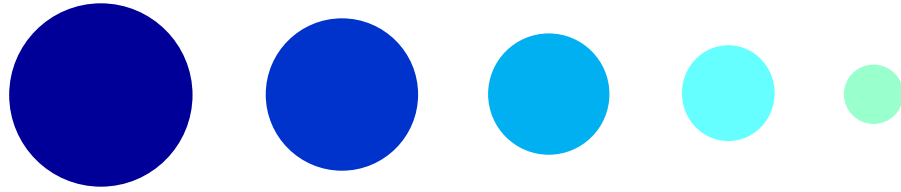
【受付時間】

9時00分～17時00分（12時～13時及び、土曜日・日曜日・祝日・年末年始を除く）

【開設場所】

社会福祉法人岐阜県社会福祉協議会
福祉人材総合支援センター（〒500 - 8385 岐阜市下奈良2 - 2 - 1 岐阜県福祉・農業会館3F）





以上、
カスタマーハラスメントの防止について
の説明となります。

ありがとうございました

カスタマーハラスメントの防止について

