

船員に関し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の制定について

1. 背景

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）において新設された同法第 33 条では、職場において行われる顧客等の言動であって、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（以下「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雇用管理上必要な措置を講じなければならないこと等が規定され、厚生労働大臣は、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針を定めることとされた。

船員については、同法第 47 条第 2 項により読み替えて適用する第 33 条の規定に基づき、国土交通大臣が同様に必要な指針を定めることとされていることから、改正法の施行に伴い、「船員に関し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」を定め、公表することとする。

2. 概要

職場におけるカスタマーハラスメントの内容や、船員に関し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雇用管理上講ずべき措置の内容等として以下の項目等を定める。

（一） 職場におけるカスタマーハラスメントの内容

（１）「カスタマーハラスメント」の定義、本告示の適用の対象となる（２）「職場」や（３）「船員」、（４）「顧客等」の範囲、（５）「社会通念上許容範囲を超える言動」や（６）「船員の就業環境が害される場合」の内容を規定する。

（二） 事業主等の責務

（１） 事業主は、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こととその他職場におけるカスタマーハラスメントに起因する問題（以下「カスタマーハラスメント問題」という。）を防止するため、船員に対し、カスタマーハラスメント問題に対する関心と理解を深めるとともに、他の事業主が雇用する船員に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施等必要な配慮をするほか、国の講ずる広報・啓発活動に協力するよう努めなければならないこと。

- (2) 船員は、カスタマーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の事業者が雇用する船員に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる措置に協力するように努めなければならないこと。

(三) 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雇用管理上講ずべき措置の内容

- (1) 事業主が、職場におけるカスタマーハラスメント問題に関する方針の明確化及び船員に対するその方針の周知・啓発として、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、船員を保護する旨の方針を明確化し、管理監督者を含む船員に周知・啓発すること。また、対応の内容については、職場におけるカスタマーハラスメントが発生し、その場で船員から管理監督者等に報告があった場合や管理監督者等が現認した場合は、当該管理監督者等が直ちに適切な対応を行うことが必要な場合もあることを踏まえ、その内容を定め、管理監督者を含む船員に周知すること。
- (2) 事業主が、船員からの相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために、相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、船員に周知すること等の措置を講じなければならないこと。なお、船舶は閉鎖された環境であること等を踏まえ、船員の労務管理の事務を行う事務所等船内以外の場所に、船員が直接相談を行うことができる窓口を置く等相談しやすい体制の整備を図るべきであること。

相談窓口の担当者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。また、相談窓口においては、被害を受けた船員が萎縮するなどして相談を躊躇する例もあること等も踏まえ、職場におけるカスタマーハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、職場におけるカスタマーハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行うようにすること。

- (3) 事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントに係る相談の申出があった場合において、その事案に係る事実関係の迅速かつ正確な確認及び適正な対応のための措置を講じなければならないこと。特に、職場におけるカスタマーハラスメントに係る言動が船内で行われた場合は、相談者が、当該言動の行為者とされる者と船内で労働や生活を共にせざるを得ない状況における相談者の精神的な苦痛を考慮し、可能な限り迅速に対応すべきであること。
- (4) 事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントの抑止のための措置として、船員に対し過度な要求を繰り返すなど特に悪質と考えられるものへの対応の方針をあらかじめ定め、管理監督者を含む船員に周知するとともに、当該方針において定めた対応を行うことができる体制を整備しなけれ

ばならないこと。

- (5) 以上の措置と併せて講ずべき措置として、カスタマーハラスメントに係る事後の対応に当たっては、職場におけるカスタマーハラスメントに係る相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講ずることや、船員が紛争解決に協力したこと等を理由として解雇その他不利益な取扱いをされないことを定め、船員に周知・啓発すること。

(四) 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

事業主は、当該事業主が雇用する船員又は当該事業主（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船員に対する職場におけるカスタマーハラスメントに関し、(1) 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、それに応ずるよう努めなければならないこと。また、(2) これに協力した船員に対して、解雇その他不利益な取扱いをしない旨を定め、船員に周知・啓発することが望ましいこと。

(五) 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

(三) の措置と併せて、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、(1) 当該行為の原因・背景となる要因を解消するための取り組みや、(2) 雇用管理上講ずる措置の運用状況の把握・見直しの検討、(3) 業種・業態の特性等に応じた取り組み、(4) 他の事業主が雇用する船員に対してカスタマーハラスメントを行うことがないよう当該事業主が雇用する船員の言動について必要な注意を払うよう配慮する等を行うことが望ましいこと。

(六) 事業主が職場において行われる自らの雇用する船員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、(1) 職場におけるカスタマーハラスメントに毅然と対応し、船員を保護する旨の方針を明確化するに当たり、自らが雇用する船員に限らず、他の事業主が雇用する船員や個人事業主等の船員以外の者に対する顧客等の言動についても、同様に許容しない方針を併せて示すことが望ましいこと。また、(2) これらの者からカスタマーハラスメントに類する相談があった場合には、その内容を踏まえ、必要に応じて(三)に定める措置を参考にしつつ、適切な対応を行うよう努めることが望ましいこと。

3. 今後のスケジュール（予定）

公 布：令和8年8月中旬

施 行：令和8年10月1日