

## (考え方)

- カスタマーハラスメントをどのようなものと定義するのが適切か。どの範囲までをハラスメントと考えるべきか

## (背 景)

- カスタマーハラスメントが広がっていると考えるべきか。そうした広がり  
の背景にはどのようなものがあるか

## (範 囲)

- 顧客と従業員との間のハラスメントのほかに、民間や行政では、同様の状況がどの程度あると考えるか
- カスタマーハラスメントの状況に、質や量の面で、どのような変化が生じていると考えるべきか。また、一定の傾向などはあると捉えるべきか

## **(対 応)**

- カスタマーハラスメントによる影響をどのように捉えるべきか。その防止に向けて、どのような方法が考えられるか
- 実効性のある対応の方法をどのように進めることが適切か（別紙1）

## **(様々な権利との関係)**

- 顧客からの正当な申し出と、どのように区別を図ることが適切か

## **(取 組)**

- 国や各自治体などの取組の進み方・程度やその背景についてどう考えるべきか

# カスタマーハラスメントとは

## 厚生労働省の指針（※）

- ・ **顧客等からの著しい迷惑行為**（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）により、その雇用する**労働者が就業環境を害されること**

※ 事業主が職場における優越的な関係を背景とした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2年厚生労働省告示第5号）

## 厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（2022年2月）

- ・ 顧客等からの**クレーム・言動**のうち、当該クレーム・言動の**要求の内容の妥当性**に照らして、**当該要求を実現するための手段・態様**が**社会通念上不相当なものである**であって、当該手段・態様により、**労働者の就業環境が害されるもの**

### 下線部については、総合的に勘案して判断

- **顧客等の要求の内容が著しく妥当性を欠く場合**、その実現のための手段・態様がどのようなものであっても、**社会通念上不相当とされる可能性が高くなる**
- 他方、要求内容に妥当性がある場合も、**その実現のための手段・態様の悪質性が高い場合**は、**社会通念上不相当とされることがある**

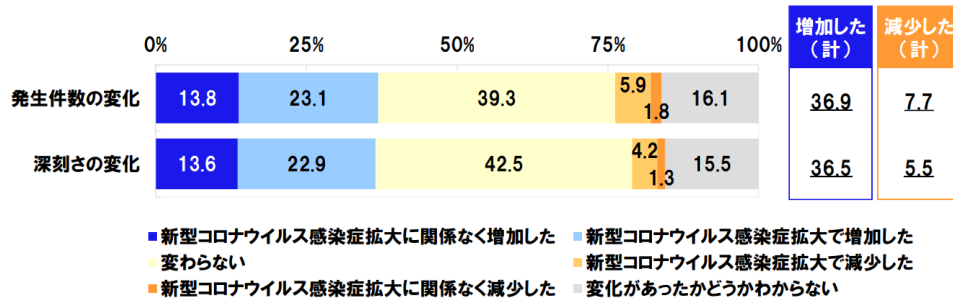
# カスタマーハラスメントの状況 ① (民間企業)

## カスハラが増加とその理由

- 2022年の調査では、直近5年でカスハラの発生件数や深刻さは悪化
- その理由として「格差、コロナ禍など社会の閉塞感等によるストレス」が1位に

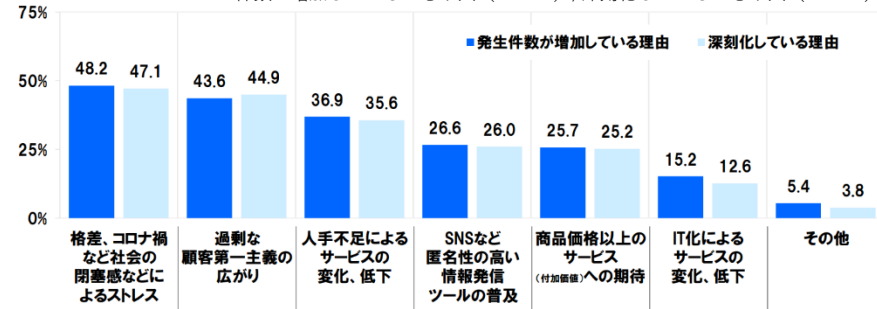
【直近5年間で、カスハラの発生件数や深刻さに変化があったと思うか (各単一回答形式)】

(N=1,000)



【直近5年間で、カスハラの発生件数が増加している/深刻化していると思う理由 (各複数回答形式)】

件数が増加していると思う人 (N=369) / 深刻化していると思う人 (N=365)

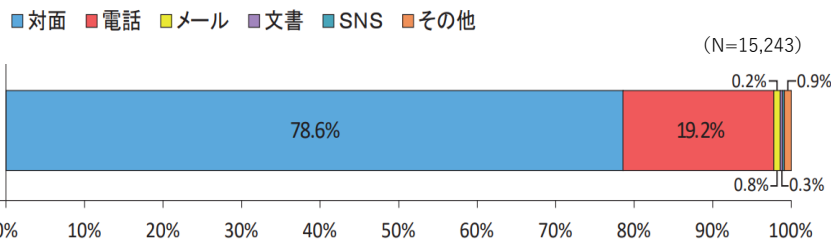


日本労働組合総連合会「カスタマー・ハラスメントに関する調査2022」

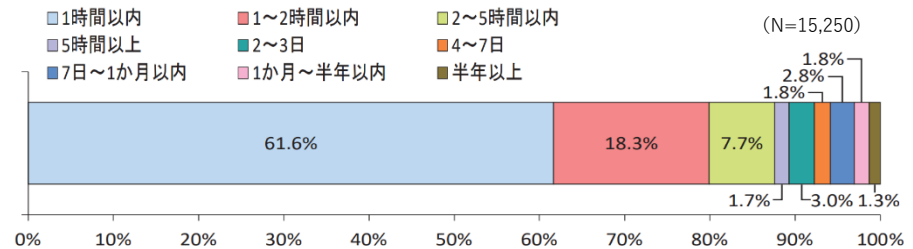
## カスハラの形態

- カスハラは、対面で行われることが最も多い
- 対応に要した時間を見ると、数時間から半年以上もかかるケースも存在する

【迷惑行為の形態に最も近いもの】



【迷惑行為に対応した所要時間】

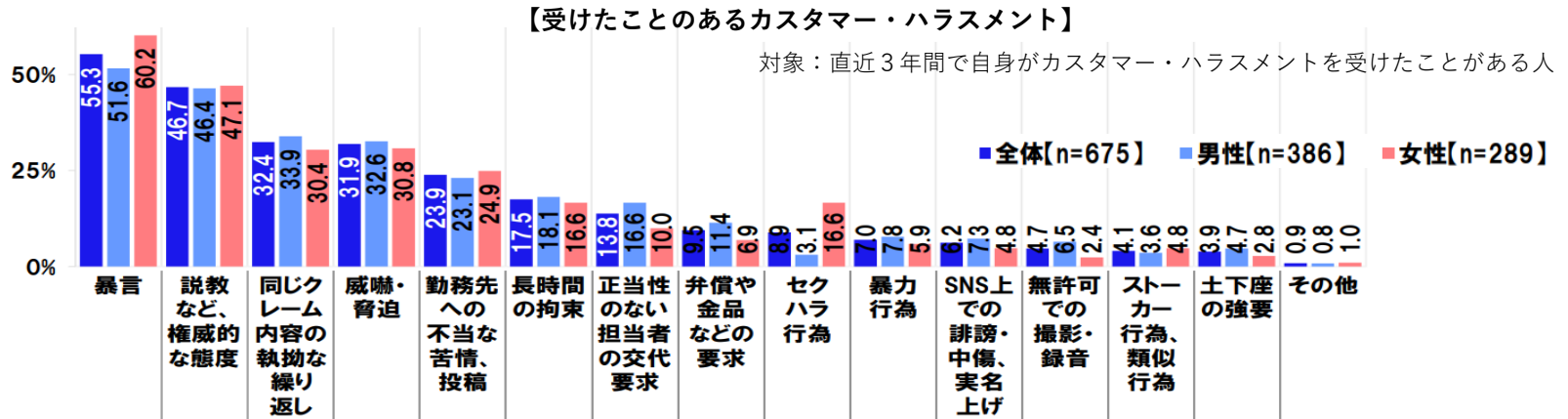


UAゼンセン「悪質クレーム対策(迷惑行為)アンケート調査結果」(2020年10月)

# カスタマー・ハラスメントの状況 ② (民間企業)

## 具体的なカスハラ行為

- 2022年の調査では、直近3年間で受けたカスハラは、「暴言」が半数以上となるほか、「説教など、権威的な態度」「同じクレーム内容の執拗な繰り返し」と続く

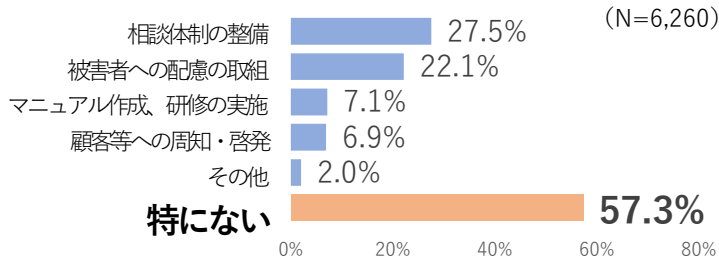


日本労働組合総連合会「カスタマー・ハラスメントに関する調査2022」

## 企業における取組

- 過半数の企業がカスハラに対して未対応

【顧客等からの著しい迷惑行為に関する取組状況】

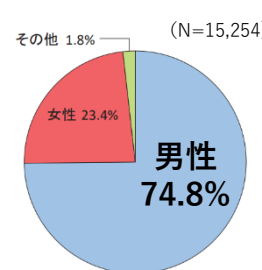


厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査報告書」(2021年3月)

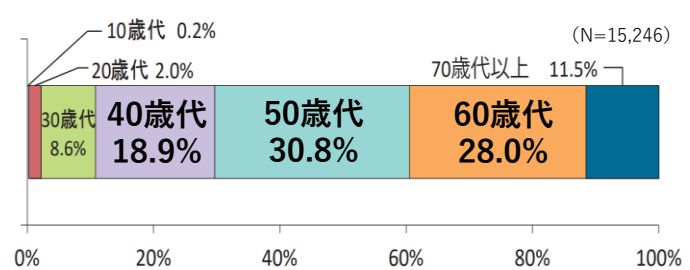
## カスハラ客の実態

- 迷惑行為を行う者の7割強が男性であり、40代以上の中高年が大半を占める

【迷惑行為をしていた顧客の性別】



【迷惑行為をしていた顧客の推定年齢】



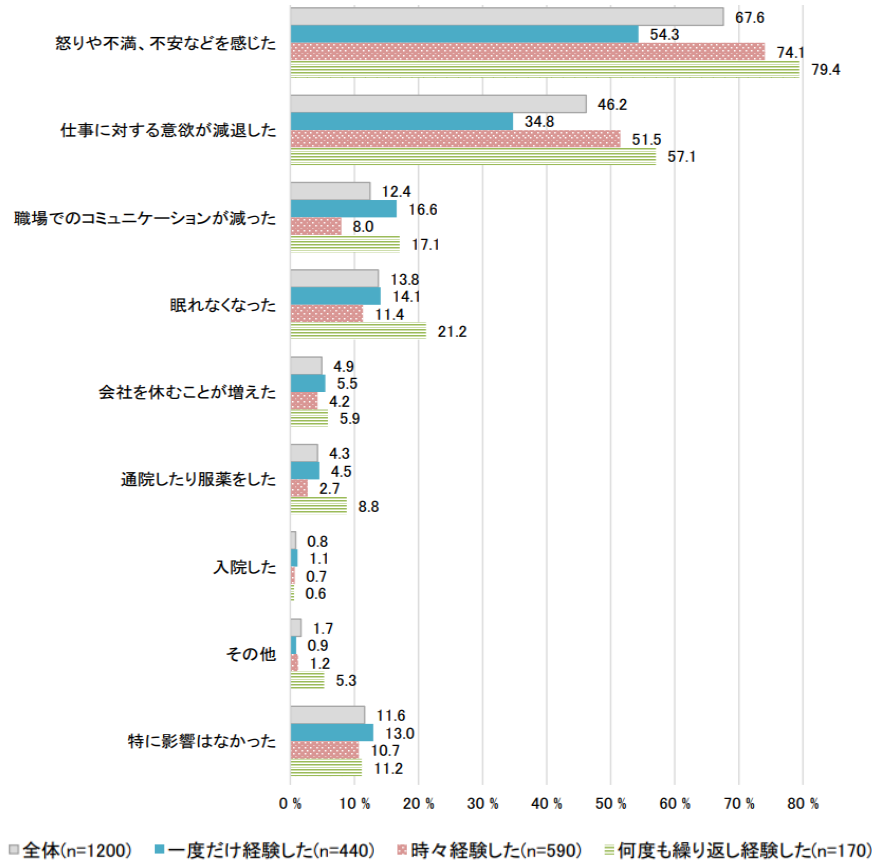
UAゼンセン「悪質クレーム対策(迷惑行為)アンケート調査結果」(2020年10月)

# カスタマーハラスメントの状況 ③ (民間企業)

## 従業員の心身への影響

- ・ カスハラは**従業員**に対し**大きな影響**を与えており、**経験頻度**が多いほど、影響があったと回答する**割合が高い**

【心身への影響（顧客等からの著しい迷惑行為経験頻度別）】



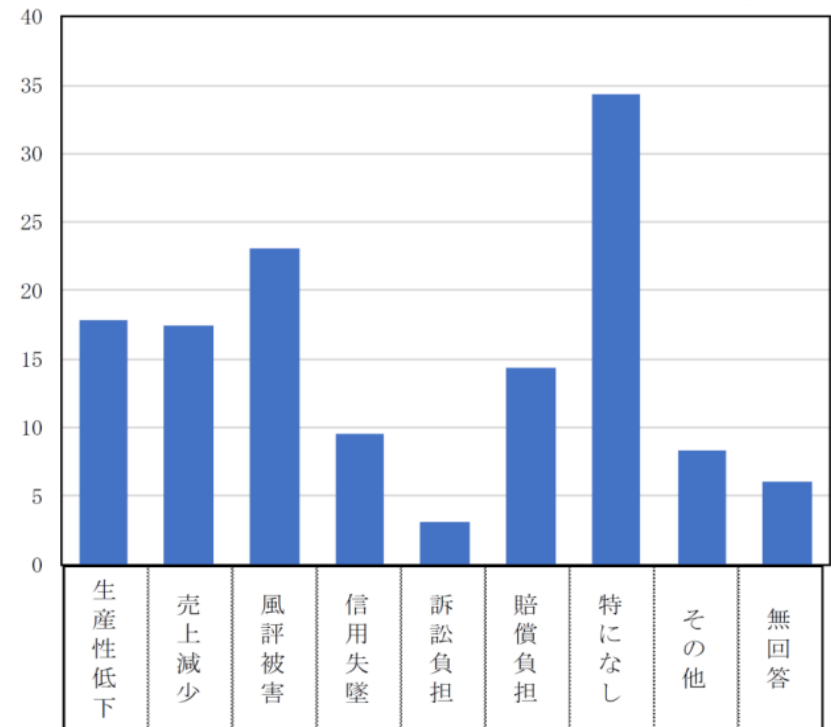
## 企業への影響

- ・ **企業**もカスハラにより「**風評被害**」や「**生産性低下**」、「**売上減少**」などの**損害・被害**を被っている

【消費者からの悪質（迷惑）クレームで被った損害・被害内容】

(N=230)

(複数回答：%)



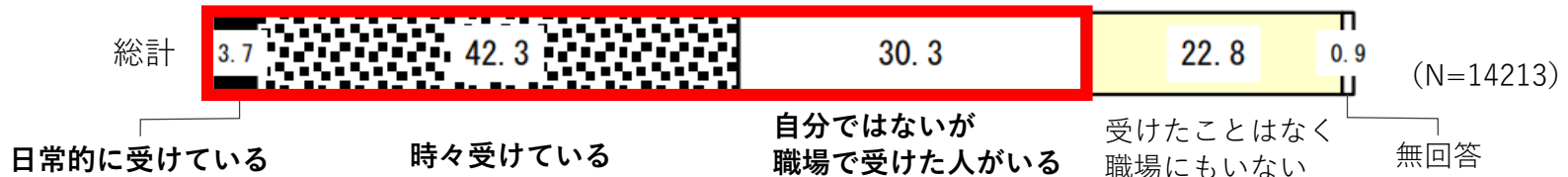
# カスタマーハラスメントの状況 ④ (公共サービス)

## 迷惑行為や悪質クレームの有無

- 2020年の調査では、過去3年間の間に**迷惑行為**や**悪質クレーム**を「自分が受けた」または「職場で受けた人がいる」自治体職員は約8割弱

【過去3年間における住民からの迷惑行為や悪質クレーム】

76.3%

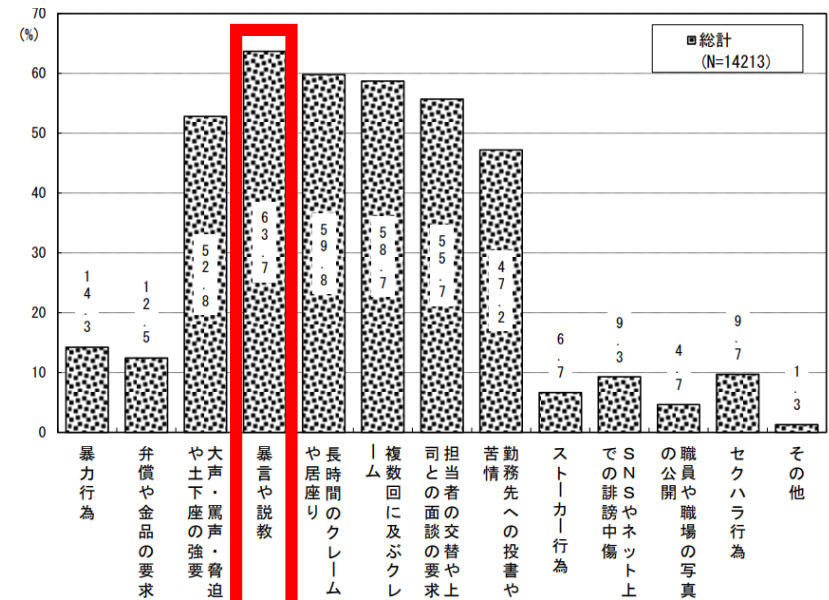


## 住民から受けた行為

- 職場において**最も多い**のが「**暴言**や**説教**」
- これに「**長時間のクレーム**や**居座り**」「**複数回に及ぶクレーム**」と続く

【過去3年間における住民から受けた行為】

(「自分が受けた、または職場で受けた人がいる」人の比率)





# カスタマーハラスメント防止に向けた国の動き

## カスハラ対策啓発ポスター

- 厚労省のHPからダウンロードできる周知・啓発ポスターを複数作成



## タクシー業務適正化特別措置法施行規則等の改正

- タクシーの運転者証等を変更し、利用者に表示する面から氏名や顔写真等を削除



## 旅館業法の改正

- 従来、原則宿泊拒否はできないと規定されていたが、今後、厚生労働省令で定めるカスタマーハラスメントを繰り返すお客の宿泊拒否が可能に

## 精神障害の労災認定基準の改正

- 厚生労働省の検討会にて、業務により精神障害を発病された方の心理的負荷を評価する表にカスタマーハラスメントを追記。負荷の強さを判断する具体例も拡充

### 心理的負荷が「強」と判断されるカスハラ具体例

顧客等から、人格や人間性を否定するような言動を反復・継続するなどして執拗に受けた など



# カスタマーハラスメント防止に向けた他自治体の動き

## 秋田県多様性に満ちた社会づくり基本条例（令和4年4月施行）

- ・ **差別を解消し、県民が安心して暮らし、持続的に発展**できる社会を目指す**条例**
- ・ **カスハラを含むハラスメント**について、**指針**で**具体例**等を規定

### 【秋田県多様性に満ちた社会づくり基本条例】

### 【多様性に満ちた社会づくりに関する指針】

#### （差別等の禁止）

#### 第三条 略

2 何人も、他人に対して、優越的な関係を背景として、不当な要求をすることその他の不当な行為をしてはならない。



- カスハラについて、その具体例や判断の際に配慮すべき点を提示
- 県の施策として、消費者教育の中での啓発や事業主に必要な相談体制の整備等について関係機関と連携した周知を図るとする

## ふじみ野市地域の医療と介護を守る条例（令和5年4月施行）

- ・ **在宅医療**を行う医師等が**撃たれた事件**を受け、**医療・介護従事者**を守る目的で制定
- ・ **基本理念**と、**市・市民・医療機関・介護事業者それぞれの責務**等を規定

## 大阪府内の地方議会における府民の政治参画の推進に関する条例（令和5年3月施行）

- ・ 住民による**議員等へのハラスメント**や議員によるハラスメント**根絶**のため、制定
- ・ 内閣府の**地方議員への調査**（※）では、**女性議員の57.6%、男性議員の32.5%**が、**議員活動や選挙活動中に、有権者や議員等からハラスメントを受けた**と回答

※ 内閣府男女共同参画局「令和2年度 女性の政治参画への障壁等に関する調査研究」

# 都における主なカスタマーハラスメント防止対策

## TOKYOノーハラ企業支援ナビ

- パワハラ等の各種ハラスメントの防止策について、企業への理解促進や取組を支援するためのWEBサイトを開設
- カスハラについて、ケース別の対応策等を解説する啓発動画を作成



## カスタマーハラスメント対策に向けた経営支援事業

- カスハラ対策を検討する中小企業に対し、経営相談に応じるとともに、希望する場合に診断士等の専門家を最大4回派遣
- 企業が取るべき対策についての知識・情報を提供するセミナーを年3回開催



### < 論点 >

- カスタマーハラスメントの現状を踏まえて、**民間や公共サービスの場で、どのような対応を進めることが適切か**
- カスタマーハラスメントへの対応に関して、**会社や各々の職場での取組を、行政としてどのように後押しすべきか**
- カスタマーハラスメントの状況や対応のあり方について、**どのように普及啓発を広げ効果の確保を図るべきか**