

カスタマーハラスメントへの対応について

公労使による「新しい東京」実現会議

令和6年5月22日開催

東京労働局

パワハラ防止指針における「顧客等からの著しい迷惑行為」

- 「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）において、顧客等からの著しい迷惑行為に関し、事業主が行うことが望ましい取組の内容が規定されている。

「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」（抄）

7 事業主が他の事業主の雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関し行うことが望ましい取組の内容

事業主は、取引先等の他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）からのパワーハラスメントや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のないよう、雇用管理上の配慮として、例えば、(1)及び(2)の取組を行うことが望ましい。また、(3)のような取組を行うことも、その雇用する労働者が被害を受けることを防止する上で有効と考えられる。

(1) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

事業主は、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関する労働者からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備として、4(2)イ及びロの例も参考にしつつ、次の取組を行うことが望ましい。また、併せて、労働者が当該相談をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発することが望ましい。

イ 相談先（上司、職場内の担当者等）をあらかじめ定め、これを労働者に周知すること。

ロ イの相談を受けた者が、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。

(2) 被害者への配慮のための取組

事業主は、相談者から事実関係を確認し、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為が認められた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための取組を行うことが望ましい。

（被害者への配慮のための取組例）

事案の内容や状況に応じ、被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、著しい迷惑行為を行った者に対する対応が必要な場合に一人に対応させない等の取組を行うこと。

(3) 他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為による被害を防止するための取組

(1)及び(2)の取組のほか、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為からその雇用する労働者が被害を受けることを防止する上では、事業主が、こうした行為への対応に関するマニュアルの作成や研修の実施等の取組を行うことも有効と考えられる。また、業種・業態等によりその被害の実態や必要な対応も異なることから、業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進めることも、被害の防止に当たっては効果的と考えられる。

カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（2022年2月作成）

○令和2年1月、「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）が策定され、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」）に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められ、カスタマーハラスメント対策の強化は急務。

○そこで、厚生労働省は委託事業により、小売業、運輸業、飲食サービス業、宿泊業等、顧客と接することの多い業種に属する企業12社にヒアリング等を行い企業が具体的に取り組むべきカスタマーハラスメント対策等をまとめた「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を作成。

マニュアルの基本構成

1. カスタマーハラスメントの発生状況、2. カスタマーハラスメントとは、3. カスタマーハラスメント対策の必要性、4. 企業が具体的に取り組むべきカスタマーハラスメント対策、5. 企業の取組のきっかけ、メリット、運用について

＜マニュアルが対象とする「カスタマーハラスメント」のイメージ＞

○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

「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例 （要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの）

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返し）執拗な（しつこい）言動等
（要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの）
- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）



カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み

- ① 事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
・組織のトップが、カスタマーハラスメント対策への取組の基本方針・基本姿勢を明確に示す。
- ② 従業員（被害者）のための相談対応体制の整備
- ③ 対応方法、手順の策定
- ④ 社内対応ルールの従業員等への教育・研修
・顧客等からの迷惑行為、悪質なクレームへの社内における具体的な対応について、従業員を教育する。
- ⑤ 事実関係の正確な確認と事案への対応
・カスタマーハラスメントに該当するか否かを判断するため、顧客、従業員等からの情報を基に、その行為が事実であるかを確かな証拠・証言に基づいて確認する。

等

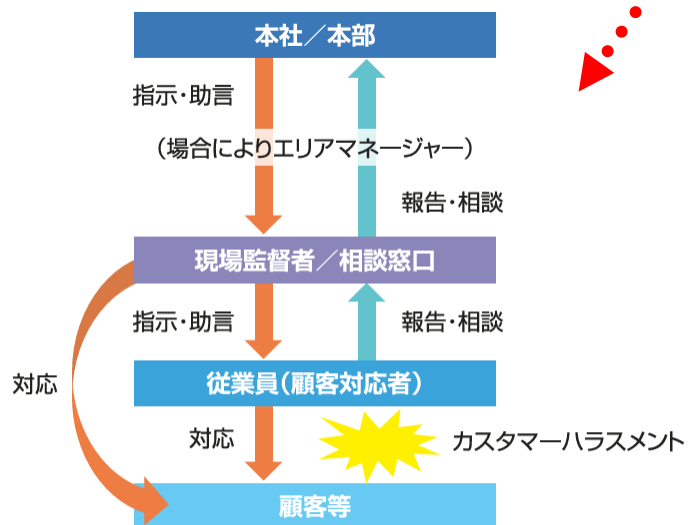


カスタマーハラスメントを想定した事前の準備

- ・顧客等からの迷惑行為、悪質なクレームへの社内における具体的な対応について、従業員を教育する。

カスタマーハラスメントが実際に起こった際の対応

・同様の問題が発生することを防ぐ（再発防止の措置）ため、定期的な取組の見直しや改善を行い、継続的に取組を行う。



- ④顧客等の要求の手段・態様が社会通念上相当か検討する。

3

労災認定基準等の改正

- 令和5年9月1日に労働者災害補償保険制度の「業務による心理的負荷評価表」に、令和6年2月14日には国家公務員災害補償制度の「公務に関連する負荷の分析表」に、顧客等からの著しい迷惑行為（いわゆるカスタマーハラスメント）が追加された。

民間企業労働者を対象とした労働者災害補償保険制度

【労災認定基準の改正（令和5年9月1日）】

- 「心理的負荷による精神障害の認定基準」を改正（※）し、「業務による心理的負荷評価表」の「具体的出来事」に以下を規定。
(※) 心理的負荷による精神障害の認定基準について（令和5年9月1日付け基発0901第2号）

(対人関係)

・顧客や取引先、施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた

※心理的負荷の総合評価の視点として、

- ・迷惑行為に至る経緯や状況等
- ・迷惑行為の内容、程度、顧客等（相手方）との職務上の関係等
- ・反復・継続など執拗性の状況
- ・その後の業務への支障等
- ・会社の対応の有無及び内容、改善の状況等

国家公務員災害補償制度

【公務上災害認定指針の改正（令和6年2月14日）】

- 「精神疾患等の公務上災害の認定指針」を改正（※）し、「公務に関連する負荷の分析表」の「出来事例」に以下を規定。
(※) 「精神疾患等の公務上災害の認定について」の一部改正について（通知）（令和6年2月14日職補-30）

(対人関係等の職場環境)

・組織外の者から業務に関連して迷惑行為を受けた

※過重な負担となる可能性のある業務例として、

- ・組織外の者から、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場合
- ・組織外の者から、威圧的な言動などその態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える著しい迷惑行為（暴行・脅迫・ひどい暴言・著しく不当な要求等）を反復・継続するなどして執拗に受けた場合

旅館業法の改正

- 営業者が、宿泊しようとする者から無制限に対応を強いられた場合、宿泊者の衛生に必要な措置をはじめ、旅館業の施設において本来提供すべきサービスが提供できず、旅館業法上求められる業務の遂行に支障を来すおそれがあるため、新たに、宿泊を拒むことができる事由として、特定の要求が行われたときを追加する法令改正が行われた。

改正後の旅館業法（令和5年12月13日施行）

○旅館業法（昭和23年法律第138号）（抄）

第五条 営業者は、次の各号のいずれかに該当する場合を除いては、宿泊を拒んではならない。

一・二（略）

三 宿泊しようとする者が、営業者に対し、**その実施に伴う負担が過重であつて他の宿泊者に対する宿泊に関するサービスの提供を著しく阻害するおそれのある要求**として厚生労働省令で定めるものを繰り返したとき。

四（略）

2（略）



	厚生労働省令で定める事項	具体例（指針）
内容面	①宿泊料の減額その他の その内容の実現が容易でない事項の要求 （※1）	不当な割引・アップグレードや、土下座等を繰り返す要求
方法面	② 従業者の心身に負担を与える言動を交えた要求であつて、接遇に通常必要とされる以上の労力を要することとなるもの （※2）	従業員に対し、長時間にわたり、不当な要求を繰り返す

※1 障害者差別解消法の社会的障壁の除去を求める場合は除く（筆談等を求めることや視覚障害者が部屋まで誘導を求めること等）。

※2 **合理的な理由があるもの**（例えば、障害の特性により外形的に乱暴な言動をしてしまうと把握できる場合等）は除く。

道路運送法施行規則等の改正

- SNS の普及をはじめとした時代の変化に伴い、乗務員等のプライバシーを守り安心して働くための環境を整備しつつ、旅客に対する適切な情報提供を行う観点から車内の掲示規定の見直しを行い、令和 5 年 8 月 1 日付で道路運送法施行規則等が改正された。

改正前

- ・バス、タクシー、自家用有償旅客運送において、車内での乗務員等の氏名などを掲示することが義務付けられていた。



R5.8.1 改正後

- ・バス、タクシー、自家用有償旅客運送における車内の乗務員等の氏名の掲示を廃止(※1)
- ・特定自動運行保安員について、保安員証を廃止し、特定自動運行保安員であることを服装その他の方法により旅客に示すこととした(※1)
- ・タクシーの運転者証・乗務証を、新たなデザインに変更(※2)

(※1) 旅客自動車運送事業運輸規則（昭和 31 年運輸省令第 44 号）、道路運送法施行規則（昭和 26 年運輸省令第 75 号）の一部改正

(※2) タクシー業務適正化特別措置法施行規則（昭和 45 年運輸省令第 66 号）の一部改正

タクシーの運転者証・乗務者証新デザイン (タクシー業務適正化特別措置法施行規則の改正)

【旧デザイン】



【新デザイン】



医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律 施行通知及びQ & Aの改正

- 薬剤師等の名札への氏名記載について、ストーカー被害やカスタマーハラスメントの防止等の観点から見直しを行い、令和4年6月27日付で施行通知およびQ & Aが改正された。

医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律施行規則（昭和36年厚生省令第1号）では、薬局開設者等に対して、従業員が薬剤師、登録販売者又は一般従事者であることが容易に判別できるよう、名札を付けさせることを求めている^{（※1）}。

改正前

名札について、

- ・ 運用における技術的助言として、氏名を記載することを施行通知^{（※2）}において示すとともに、
- ・ Q & A^{（※3）}では、「姓及び名ともに記載されたい」と示していた。



R4.6.27改正（※4,5）後

名札について、

原則的には従前の対応（姓・名の記載）によることとしつつ、

ストーカー被害やカスタマーハラスメントの防止等の観点から、姓のみ又は氏名以外の呼称の記載によることでも差し支えないこととした。

※1 医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律施行規則第15条、第147条の2

※2 「薬事法の一部を改正する法律等の施行等について」（平成21年5月8日薬食発第0508003号厚生労働省医薬食品局長通知）

※3 「一般用医薬品販売制度に関するQ & Aについて」（平成22年7月12日厚生労働省医薬食品局総務課・厚生労働省医薬食品局監視指導・麻薬対策課事務連絡）

※4 「「薬事法の一部を改正する法律等の施行等について」の一部改正について」（令和4年6月27日厚生労働省医薬・生活衛生局長通知）

※5 「「一般用医薬品販売制度に関するQ & Aについて」の一部改正について」（令和4年6月27日厚生労働省医薬・生活衛生局総務課事務連絡）

雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会の概要

趣旨

- 令和元年に女性活躍推進法等改正法が成立し、一般事業主行動計画の策定義務拡大、情報公表の強化、パワーハラスメント防止のための事業主の雇用管理上の措置義務等の新設等を講じてきた。改正法施行後において、
 - ① 男女の賃金の差異の情報公表が開始されるという新しい動きがあったが、男女の賃金の差異は依然として大きく、女性管理職の割合も国際的に見るとその水準は低い、
 - ② ハラスメント関係の相談件数は高止まり傾向にあり、カスタマーハラスメントや就活セクハラなどが社会問題化している、という課題がみられる。
- これらの課題に加え、平成28年度より施行してきた女性活躍推進法は同法附則第2条第1項により令和7年度末で同法が失効するとされている。
- こうした状況を踏まえ、雇用の分野における女性活躍推進等に関する現状や論点を整理し、その方向性について検討を行う。

検討事項

- (1) 雇用の分野における女性活躍推進の方向性
- (2) ハラスメントの現状と対応の方向性
- (3) その他

構成員

※○は座長、敬称略

- | | |
|--------|---------------------------------|
| ○佐藤 博樹 | 東京大学 名誉教授 |
| 田上 皓大 | 独立行政法人労働政策研修・研究機構 研究員 |
| 日原 雪恵 | 山形大学人文社会科学部 講師 |
| 古澤 真美 | 合同会社FMS
産業医・労働衛生コンサルタント |
| 山川 隆一 | 明治大学法学部 教授 |
| 米川 瑞穂 | 日経BP 総合研究所
メディカル・ヘルスラボ 主任研究員 |

今後の進め方（予定）

- | | |
|---------|---|
| R6年2~6月 | <ul style="list-style-type: none">○ 現状の把握（5～6回程度）<ul style="list-style-type: none">・ 有識者、労使等から以下のテーマでヒアリング<ul style="list-style-type: none">①雇用の分野における女性活躍推進の方向性②働く女性の健康・不妊治療と仕事との両立③ハラスメントの現状とその対応策の方向性・ 本年度厚生労働省が実施した委託調査の報告<ul style="list-style-type: none">①女性活躍に関する調査②職場のハラスメントに関する実態調査○ 論点の整理 |
| R6年夏頃 | <ul style="list-style-type: none">○ 検討結果のとりまとめ |