

1 労働安全衛生法の仕組み

労働安全衛生法（安衛法）は、労基法と相まって、労働災害（労災）の防止のための危害防止基準の確立、責任体制の明確化及び自主的活動の促進の措置を講ずる等その防止に関する総合的計画的な対策を推進することにより職場における労働者の安全と健康を確保するとともに、快適な職場環境の形成を促進することを目的としています。同法は、労災防止のための安全衛生管理体制と安全衛生の基準とを二本柱にしています。

【安全衛生管理体制】

事業者は、事業場の業種と規模に応じて、安全衛生に関する業務を総括管理する総括安全衛生管理者（安衛法 10 条）、その下で安全に関する事項を管理する安全管理者（同法 11 条）、衛生に関する事項を管理する衛生管理者（同法 12 条）を選任しなければなりません。

10 人以上 50 人未満の小規模事業場では安全衛生推進者、又は衛生推進者を選任しなければなりません（同法 12 条の 2）。労働者 50 人以上の事業場では産業医の選任が必要です（同法 13 条）。また、事業場内の危険有害な作業区分ごとに作業主任者の選任が必要です（同法 14 条）。

そして、一定の業種で一定の規模以上（業種により 50 人以上の場合と、100 人以上の場合とがある。）の事業場では、安全に関する事項を調査・審議し、事業者意見に述べる安全委員会を設置しなければなりません（同法 17 条）。

また、業種を問わず 50 人以上の事業場では、衛生に関する事項を調査・審議して、事業者意見に述べる衛生委員会を設置しなければなりません（同法 18 条）。

安全委員会を設置しなければならない事業場では、衛生委員会も設置しなければならないため、各委員会の設置に代えて安全衛生委員会を設置することができます（同法 19 条）。

これらの委員会の委員の半数については、当該事業場の従業員の過半数代表者の推薦により指名しなければなりません（同法 17 条 3～5 項、18 条 4 項、19 条 4 項）。

【安全衛生の基準】

労働安全衛生法は、使用者に対して「危険・健康障害防止措置」（安衛法 20 条～25 条の 2）を講じることを求めています。労働安全衛生法の中心的部分です。

使用者は、①機械・器具その他の設備による危険、②爆発性・発火性・引火性の物などによる危険、③電気・熱その他のエネルギーによる危険を防止するために必

要な措置を講じなければなりません（同法 20 条）。

また、作業場については、通路・床面・階段等の保全並びに換気・採光・照明・保温・防湿・休養・避難及び清潔に必要な措置その他労働者の健康・風紀及び生命の保持のため必要な措置を講じなければなりません（同法 23 条）。これらの具体的な基準は安全衛生規則その他の特別規則に委ねられています。

さらに、労働安全衛生法は「機械等並びに危険物及び有害物に関する規制」（第 5 章）、下記の安全衛生教育その他「労働者の就業に当たっての措置」（第 6 章）、健康診断その他「健康の保持増進のための措置」（第 7 章）を使用者に求めています。また、労働者の疲労回復のための措置等「快適な職場環境の形成のための措置」（第 7 章の 2）を努力義務にしています。

なお、労働安全衛生法及び作業環境測定法の一部を改正する法律（令和 7 年法律第 33 号。令和 7 年 5 月 14 日公布）により、既存の労働災害防止対策に個人事業者等も取り込み、労働者のみならず個人事業者等による災害の防止を図るため、①注文者等が講ずべき措置（個人事業者等を含む作業従事者の混在作業による災害防止対策の強化など）を定め、併せて ILO 第 155 号条約（職業上の安全及び健康並びに作業環境に関する条約）の履行に必要な整備を行い、②個人事業者等自身が講ずべき措置（安全衛生教育の受講等）の対象とし、業務上災害の報告制度等を定めることとなりました。

2 安全衛生教育と健康診断等

多くの事業場で日常的に行われる最も一般的な安全衛生対策として、安全衛生教育と健康診断が挙げられます。

【安全衛生教育】

使用者は、労働者を雇い入れたとき、又は作業内容を変更したときは安全衛生教育を行わなければなりません（安衛法 59 条 1 項、2 項）。

安全教育の内容は、①機械・原材料等の危険・有害な物の取扱い方法、②安全措置・有害物質抑制装置・保護具の性能や取扱い方法、③作業手順、④作業開始時の点検、⑤当該業務に関して発生するおそれのある疾病の原因・予防、⑥整理・整頓・清潔保持に関すること、⑦事故時の応急措置・退避に関すること、⑧その他当該業務に関する安全・衛生に必要な事項です（労働安全衛生規則（安衛則）35 条 1 項）。

また、危険又は有害な業務で、一定のものに労働者を就かせるときは省令で定めるところにより、当該業務に関する安全又は衛生のための特別の教育を行なわな

ればなりません（安衛法 59 条 3 項）。

【健康診断】

使用者は、常時使用する労働者を雇い入れるときは、当該労働者に健康診断を行わなければなりません。また、常時使用する労働者に対しては、1 年以内ごとに 1 回、健康診断を行わなければなりません。さらに、有害業務（深夜業に従事する場合もこれに含まれます。）に常時従事する労働者に対しては、配置換えの際及び 6 か月以内ごとに 1 回健康診断を行わなければなりません（安衛法 66 条）。

【長時間労働者等に対する医師による面接指導】

- ①時間外労働が月 80 時間を超え疲労の蓄積が認められる長時間労働者について、使用者は、本人の申出により、医師の面接指導を実施しなければなりません（安衛法 66 条の 8、安衛則 52 条の 2 第 1 項）。使用者は、時間外労働が月 80 時間を超えた労働者に対し、その超えた時間についての通知を行わなければなりません（安衛則 52 条の 2 第 3 項）。この通知は、疲労の蓄積が認められる労働者の面接指導の申出を促すものであり、労働時間に関する情報のほか、面接指導の実施方法・時期等の案内を併せて行うことが望ましいとされています（平 30.12.28 基発 1228 第 16 号）。
- ②新技術・新商品・新役務の研究開発業務従事者については、時間外・休日労働時間が 1 月当たり 100 時間を超えたものに対して、当該労働者の申出なしに面接指導を行わなければなりません（安衛法 66 条の 8 の 2、安衛則 52 条の 7 の 2）。時間外・休日労働時間が 1 月当たり 100 時間を超えた場合に、事業者は、対象労働者に対して、労働時間に関する情報を、面接指導の案内と併せて通知する必要があります（安衛則 52 条の 7 の 2 第 2 項）。

また、時間外・休日労働時間が 1 月当たり 100 時間を超えない場合であっても、当該超えた時間が 80 時間を超え、かつ、疲労の蓄積が認められた場合には、上記の安衛法第 66 条の 8 第 1 項の規定により、面接指導の対象となるため、当該労働者から面接指導の申出があれば、事業者は、面接指導を行わなければなりません（平 30.12.28 基発 1228 第 16 号）。
- ③高度プロフェSSIONAL 制度の適用対象者（4 章参照）について、週 40 時間超えの健康管理時間が月 100 時間を超えた場合、使用者は医師による面接指導を実施しなければなりません（安衛法 66 条の 8 の 4）。
- ④また、①から③に該当しなくても、事業者は、長時間にわたる労働により疲労の蓄積が認められ又は労働者自身が健康に不安を感じた労働者であって申出を

行った労働者及び事業場で定めた基準に該当する労働者に対して、面接指導に準ずる措置等必要な措置を行うよう努めなければなりません(安衛法66条の9)。

【メンタルヘルス対策】

現在の仕事や職業生活に関することで、強い不安、悩み、ストレスとなっていると感じる事柄がある労働者の割合は68.3%となっています。その内容(主なもの3つ以内)をみると、「仕事の量」が43.2%と最も多く、次いで「仕事の失敗、責任の発生等」が36.2%、「仕事の質」が26.4%となっています(厚生労働省「令和6年労働安全衛生調査」結果の概況)。

国は、安衛法70条の2に基づき「健康保持増進のための指針」として、「労働者の心の健康保持増進のための指針(メンタルヘルス指針)」「(平18.3.31基発第0331001号、平成27年11月30日改正)を定めて、メンタルヘルスケアを推進しています。

「メンタルヘルス指針」は、メンタルヘルスケアの推進のためには、「セルフケア」、労働者と日常的に接する管理監督者が行う「ラインによるケア」、「事業場内産業保健スタッフ等によるケア」及び「事業場外資源によるケア」の4つのケアを、継続的かつ計画的に実施することが基本であるとし、そのための具体的な方策として、①メンタルヘルスケアを推進するための教育研修・情報提供、②職場環境等の把握と改善、③メンタルヘルス不調への気付きと対応、④職場復帰における支援を掲げて、その実施を推進しています。使用者は、これらについて積極的に対応することが望まれます。

【ストレスチェック等の実施義務】

労働者数50人以上の事業場では、常時使用する労働者に対して、医師等による心理的な負担の程度を把握するための検査(ストレスチェック)を実施することが義務付けられています。医師等とは、①医師、②保健師、③検査を行うために必要な知識についての研修であって厚生労働大臣が定めるものを修了した歯科医師、看護師、精神保健福祉士又は公認心理師です(安衛法66条の10)。

このストレスチェックの検査結果は、検査を実施した医師等から直接本人に通知され、本人の同意なく事業者には提供されることは禁止されます。結果、一定の要件に該当する労働者から申出があった場合、医師による面接指導を実施することが事業者の義務となります。そして、面接指導の結果に基づき、医師の意見を聴き、必要に応じ就業上の措置を講ずることが事業者には義務づけられています。

労働者数50人未満の小規模事業場は、当分の間は努力義務とされていましたが、

労働安全衛生法及び作業環境測定法の一部を改正する法律（令和7年法律第33号。令和7年5月14日公布）により、公布日から3年以内にストレスチェックが義務化されます。厚生労働省は、「小規模事業場ストレスチェック制度実施マニュアル」を策定しました（令和8年2月25日公表）。

【労働者の心身の状態に関する情報の取扱い】

事業者は、医師等による健康診断、医師による面接指導、医師等による心理的な負担の程度を把握するための検査の結果等から、必要な労働者の心身の状態に関する情報を取得し、労働者の健康と安全を確保することが求められています。こうした労働者の心身の状態に関する情報には、労働者にとって機微な情報も含まれます。事業者は、労働者の心身の状態に関する情報を収集し、保管し、又は使用するに当たっては、労働者の健康の確保に必要な範囲内で労働者の心身の状態に関する情報を収集し、並びに当該収集の目的の範囲内で適正にこれを保管し、及び使用しなければなりません（じん肺法35条の3第1項～第4項、安衛法104条1項～4項、新じん肺法施行規則33条、安衛則98条の3）。このため「労働者の心身の状態に関する情報の適正な取扱いのために事業者が講ずべき措置に関する指針」（平成30年9月7日公示第1号、改正令和4年3月31日公示第2号）が策定されています。

【治療と仕事の両立支援の推進】

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、令和7年6月11日公布）により、事業主に対し、職場における治療と就業の両立を促進するため必要な措置を講じる努力義務が課されることとなります（施行日は、公布の日から起算して1年6月以内で政令で定める日）。講ずべき措置等については、指針が策定されました。

3 使用者の安全配慮義務・受動喫煙の防止

【安全配慮義務の意義と内容】

使用者は、労基法や労働安全衛生法を遵守するとともに、労働契約上の付随的義務として、労働者の生命、身体等を危険から保護するよう配慮すべき義務としての安全配慮義務を負っています（労契法5条）。

この安全配慮義務は、請負契約を結んで業務の一部を外注化（アウトソーシング）している場合にも、下請労働者に対して安全配慮義務を負います。例えば、建設現場において下請会社の作業員の業務中の事故に対して元請会社の安全配慮義務違反

が問われることがあります。

安全配慮義務の内容は、労働者の生命・身体を危険から保護するために、物的設備を整備すること、人的組織を適切に配備・運営すること、安全衛生教育の遂行や業務を適切に指示すること、さらには安全衛生法令の実施義務などを含むものと考えられます。

また、労災事故による傷病・障害・死亡や職業病の発症等について、使用者に上記の義務違反が認められるときには、労働契約上の安全配慮義務違反、債務不履行（民法 415 条）、不法行為責任（民法 709 条等）に基づき損害賠償を請求されることがあります。

【受動喫煙の防止】

労働安全衛生法では、事業主は、室内又はこれに準ずる環境下で労働者の受動喫煙を防止するため、事業者及び事業場の実情に応じ適切な措置を講ずること（受動喫煙防止措置）が努力義務とされています（安衛法 68 条の 2）。

さらに、「健康増進法の一部を改正する法律」によって、国、地方公共団体、施設等の管理権原者等のそれぞれについて受動喫煙防止措置が義務付けられるようになりました。

事業者は、「望まない受動喫煙」をなくすという観点から、施設の類型・場所ごとに、主たる利用者の違いや、受動喫煙が他人に与える健康影響の程度に応じ、禁煙措置や喫煙場所の特定を行うとともに、掲示の義務付けなどの対策を講ずることとされています。その際、既存の飲食店のうち経営規模が小さい事業者が運営するものについては、事業継続に配慮し、必要な措置を講ずるものとされました。

なお、東京都においては、東京都受動喫煙防止条例が施行されています。これは屋内での受動喫煙による健康影響を未然に防止し、誰もが快適に過ごせる街を実現するためのルールとなっています。紙巻きたばこだけでなく、加熱式たばこも対象です。条例の詳細は東京都のホームページをご覧ください。

https://www.hokeniryo1.metro.tokyo.lg.jp/kensui/tokyo/kangaekata_public.html

4 ハラスメントの防止と使用者の責任

【セクシュアルハラスメント】

事業主には、職場におけるセクシュアルハラスメント（性的嫌がらせ）の防止措置及び相談窓口の設置等が義務付けられています（均等法 11 条）。

事業主が防止すべきセクシュアルハラスメントとは、①職場での性的な言動に対する労働者の対応により、その労働者が、労働条件について不利益を受けること（対価型セクシュアルハラスメント）、②職場での性的な言動により、労働者の就業環境が害されること（環境型セクシュアルハラスメント）等です。

【妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント（いわゆるマタニティハラスメント）】

妊娠・出産・育児・介護及び制度利用を理由とする解雇などの不利益取扱いは禁止されています。また、妊娠・出産・育児・介護等に端を発する就業環境の悪化はいわゆる「マタニティハラスメント（マタハラ）」「ケアハラ」などと呼ばれています。判例では、妊娠に伴い軽易業務転換を申し出た女性（副主任）について業務転換を契機に降格した措置が原則として均等法 9 条 3 項の禁止する不利益取扱いにあると判断した最高裁判決（最判平 26.10.23、広島中央保健生活協同組合事件）があり、これを契機に、均等法及び育児法において、事業主には、労働者の妊娠・出産や育児休業等を理由とする不利益取扱の禁止及び上司や同僚からの嫌がらせが行われないよう防止措置を講じることが義務付けられました（平成 29 年 1 月 1 日施行）。

事業主は、後述のように、労働者への周知、社内相談窓口の設置等、雇用管理上必要な措置を講じなければなりません（均等法 11 条の 2、育児法 25 条）。

改正労働施策総合推進法（令和 7 年法律第 63 号、令和 7 年 6 月 11 日公布）により、求職者等（就職活動中の学生やインターンシップ生等）に対するセクシュアルハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を講じることが義務付けられます（令和 8 年 10 月 1 日施行予定）。施行に向けて指針等が策定されました（令和 8 年厚生労働省告示 52 号）。

【パワーハラスメント】

職場のパワーハラスメントとは、①職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であって、②業務上必要かつ相当の範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるもの、の 3 つの要素を満たすものとされています。具体的な行為の例は「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 2.1.15 厚労告 5 号）」と次の表を参照してください。

	該当すると考えられる例	該当しないと考えられる例
身体的な攻撃 (暴行・傷害)	①殴打、足蹴りを行うこと。 ②相手に物を投げつけること。	①誤ってぶつかること。
精神的な攻撃 (脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言)	①人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な言動を行うことを含む。 ②業務の遂行に関する必要以上に長時間にわたる厳しい叱責を繰り返し行うこと。 ③他の労働者の面前における大声での威圧的な叱責を繰り返し行うこと。 ④相手の能力を否定し、罵倒するような内容の電子メール等を当該相手を含む複数の労働者宛てに送信すること。	①遅刻など社会的ルールを欠いた言動が見られ、再三注意してもそれが改善されない労働者に対して一定程度強く注意をすること。 ②その企業の業務の内容や性質等に照らして重大な問題行動を行った労働者に対して、一定程度強く注意をすること。
人間関係からの切り離し (隔離・仲間外し・無視)	①自身の意に沿わない労働者に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離したり、自宅研修させたりすること。 ②一人の労働者に対して同僚が集団で無視をし、職場で孤立させること。	①新規に採用した労働者を育成するために短期間集中的に別室で研修等の教育を実施すること。 ②懲戒規定に基づき処分を受けた労働者に対し、通常の業務に復帰させるために、その前に、一時的に別室で必要な研修を受けさせること。
過大な要求 (業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害)	①長期間にわたる、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下での勤務に直接関係のない作業を命ずること。 ②新卒採用者に対し、必要な教育を行わないまま到底対応できないレベルの業績目標を課し、達成できなかったことに対し厳しく叱責すること。 ③労働者に業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせること。	①労働者を育成するために現状よりも少し高いレベルの業務を任せること。 ②業務の繁忙期に、業務上の必要性から、当該業務の担当者に通常時よりも一定程度多い業務の処理を任せること。
過小な要求 (業務上の合理性なく、能力や経験とかげ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと)	①管理職である労働者を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせること。 ②気に入らない労働者に対して嫌がらせのために仕事を与えないこと。	①労働者の能力に応じて、一定程度業務内容や業務量を軽減すること。
個の侵害 (私的なことに過度に立ち入ること)	①労働者を職場外でも継続的に監視したり、私物の写真撮影をしたりすること。 ②労働者の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の労働者に暴露すること。(機微な個人情報を暴露することのないよう、労働者に周知・啓発する等の措置を講じることが必要である)	①労働者への配慮を目的として、労働者の家族の状況等についてヒアリングを行うこと。 ②労働者の了解を得て、当該労働者の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、必要な範囲で人事労務部門の担当者に伝達し、配慮を促すこと。

使用者にとって、職場におけるパワーハラスメントの防止対策は、重要な課題となっています。東京都の労働相談においても、「職場の嫌がらせ」をはじめとする「人間関係」に関するものが高止まり傾向にあります。労働施策総合推進法 30 条の 2 は、事業主に、パワーハラスメント防止のために、労働者からの相談に応じたり、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならないとします。

事業主は、パワーハラスメント防止措置を講ずること、相談窓口等の設置をしなければなりません。相談窓口は他のハラスメントと統一することも可能です。また、労働者が相談窓口相談したことを理由とする不利益取扱が禁止されています。

【カスタマーハラスメント防止措置義務】

カスタマーハラスメントとは、①職場において行われる、顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、②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により、③当該労働者の就業環境を害すること、という 3 つの要素を全て満たすものをいいます。(https://www.mhlw.go.jp/content/001502758.pdf)

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、令和 7 年 6 月 11 日公布）により、カスタマーハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を講ずることが義務付けられます（令和 8 年 10 月 1 日施行予定）。施行に向けて指針等が策定されました（令和 8 年厚生労働省告示 51 号）。指針では、以下の事項が定められました。

- ・事業主の基本方針等の明確化及び従業員への周知・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

事業主は、カスタマーハラスメントを受けたという申出が労働者からあったときは、その相談に対応したうえで、必要に応じ、関係者からの事実確認、職場環境を改善するための措置や行為者への対処をすることが義務付けられます。また、事業主に相談を行ったり、事業主の雇用管理上の措置に協力して事実を述べたりしたことを理由に、労働者を不利益に取扱うことは禁止されます。

カスタマーハラスメントの代表的な例としては以下のものがあると考えられます。「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（繰り返し）、執拗な（しつこい）言動
 - ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
 - ・差別的な言動
 - ・性的な言動
 - ・従業員個人への攻撃、要求
- <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）

【ハラスメント防止措置と相談窓口の設置】

事業主は、職場での各種ハラスメントの防止措置を講じなければなりません。

- ①ハラスメントの内容とともにハラスメントがあってはならない旨の方針を明確化し、管理・監督者を含む労働者に周知・啓発すること。
- ②行為者に対して、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等に規定し、管理・監督者を含む労働者に周知・啓発すること。
- ③相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。各種ハラスメントの相談窓口を一元的に設置してもよい。
- ④窓口担当者が、相談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、広く相談に対応すること。
- ⑤相談の申出があった場合は、事実関係を迅速かつ正確に確認すること。
- ⑥事実確認ができた場合は、行為者及び被害者に対する措置を適正に行うこと。
- ⑦再発防止に向けた措置を講ずること。
- ⑧相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、周知すること。
- ⑨相談したこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由とする不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、周知すること。
- ⑩ハラスメントの原因や背景となっている要因を解消するための措置を講ずること。

なお、派遣先で就業する派遣労働者については、派遣先も事業主とみなして、ハラスメント防止措置義務等が適用されます。

【ハラスメント防止に係る努力義務】

- ①事業主は、ハラスメントに対する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる措置に協力するよう努めなければなりません。
- ②事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）は、自らも、ハラスメントに対する関心と理解を深め、労働者に対する言動に必要な注意を払うように努めなければなりません。
- ③労働者は、ハラスメントに対する関心と理解を深め、他の労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる雇用管理上必要な措置に協力するように努めなければなりません。
- ④事業主は、他の事業主から当該事業主の講ずる職場における性的な言動に起因する問題に関する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、これに応ずるように努めなければなりません。

【ハラスメントの被害者の救済と加害者・使用者の責任】

いずれの職場のハラスメントも、労働者の人格権を侵害する違法行為です。従って、ハラスメントの発生により、その加害者が不法行為に基づく損害賠償責任を負うことになるだけでなく、使用者も、その損害について使用者責任（民法715条）を負うことがあります。また、使用者は、労働者がハラスメントの被害を受けることなく、良好な環境で就労できるように職場を整備する義務（職場環境調整義務）があり、ハラスメントの発生がこの義務を怠ったものとされて、損害賠償を請求されることがあります。

従って、使用者は、職場のハラスメントを許さないことを示し、ハラスメントの防止の重要性を従業員に教育し、また、実態を把握し、問題があったときに迅速適正に解決できる仕組みを整備する必要があります。

【東京都のカスタマー・ハラスメント防止条例】

東京都では、公正かつ持続可能な社会の実現に寄与するため、カスタマー・ハラスメントの防止に関し、基本理念を定め、東京都、顧客等、就業者及び事業者の責務を明らかにするとともに、カスタマー・ハラスメントの防止に関する施策の基本

的な事項を定める条例を制定しました（令和7年4月1日施行）。条例に基づき、令和6年12月25日に「カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）」を策定・公表しました。

条例第2条第5号において、「カスタマー・ハラスメント」とは、「顧客等から就業者に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの」としています。条例第9条では、「事業者」が果たすべき責務を規定し、第14条では、その取組として「指針に基づき、必要な体制の整備、カスタマー・ハラスメントを受けた就業者への配慮、カスタマー・ハラスメント防止のための手引の作成その他の措置を講ずるよう努めなければならない。」と規定しています。

なお、令和7年4月1日より、東京都では「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が施行され、カスタマー・ハラスメントを「顧客等から就業者に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するものをいう」としました。

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例等については、以下をご覧ください。

- ・ https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuhara_jourei/index.html
（条例）
- ・ <https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuharashishin/index.html>
（指針）
- ・ <https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuharamanual/index.html>
（各団体共通マニュアル）