

カスタマーハラスメントの防止対策の推進  
に係る関係省庁連携会議（第1回）

資料  
3-1

令和7年1月17日

## カスタマーハラスメント対策について

厚生労働省 雇用環境・均等局  
雇用機会均等課

# 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（繰り返される）、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



令和7年度予定額 7.9 億円（6.7 億円） ※（）内は前年度当初予算額

労働特会		子子特会		一般 会計
労災	雇用	徴収	育休	
約1/4	約3/4			

## 1 事業の目的

パワーハラスメントやセクシュアルハラスメント、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関するハラスメントなど職場におけるハラスメントは、労働者の尊厳を傷つけ継続就業を妨げる大きな障害となるものであり、社会的関心も高く、労働者から多数の相談が寄せられている一方、関係法令や具体的な対応に関する周知が不十分との声がある。

また、これらの職場におけるハラスメントは複合的に生じることも多く、労働者の意欲・能力の発揮を阻害し職場環境を悪化させるものであることから、総合的・一体的にハラスメント対策を行う必要がある。

## 2 事業の概要・スキーム、実施主体等

周知・啓発

- ポスターの作成・配布
- 職場のハラスメント防止対策パンフレット等（事業主向け・労働者向け）の作成・配布
- ハラスメントに関する情報提供ポータルサイトの運営
- X（旧ツイッター）、フェイスブック等を利用した広報
- ハラスメント撲滅対策の全国集中実施（職場のハラスメント撲滅月間）・シンポジウムの開催等・月間ポスターや啓発動画の作成
- 就活ハラスメント・カスタマーハラスメント対策に関する情報発信

企業等への支援

- 事業主やハラスメント相談窓口担当者等を対象とした研修の実施
- 業種別カスタマーハラスメント対策の取組支援
- ハラスメント事案解決のための伴走型取組支援 ※拡充内容
- 全国の労働局による事業主向け説明会の開催

### 実施主体

実施主体：国、都道府県労働局、委託事業（民間会社）

### 事業実績

ポータルサイトへの月平均アクセス数：202,602件

相談対応

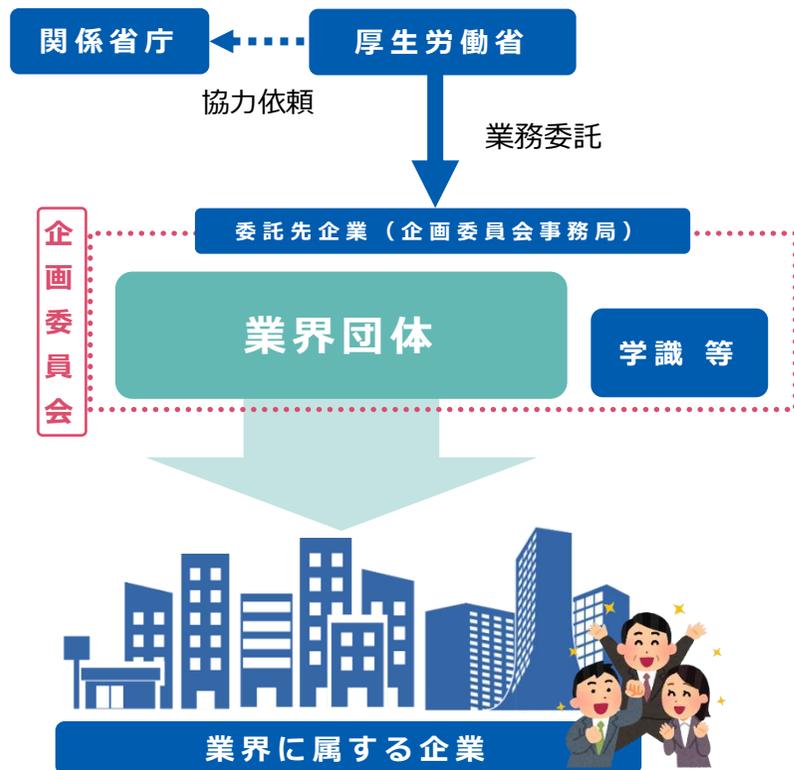
- 全国の労働局において、職場におけるハラスメントに関する相談対応

# 業種別カスタマーハラスメントの取組支援

## 1 事業概要

総合的ハラスメント事業（委託事業）を一部拡充し、カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）対策に関心を持つ業界団体が業界内のカスハラの実態を踏まえ、業界共通の対応方針等を策定・発信するまでの支援をモデル事業として行い、一連の取組・ノウハウを広く普及させる。

## 2 事業内容・スキーム



### 業界団体

- 企画委員会※への参画 ※学識、業界団体の役員、業界団体事務局の職員等により構成

#### <企画委員会の実施事項>

- ① 業界として実施する取組の検討、決定
- ② 業界団体を通じての会員企業への実態把握調査
- ③ 業界共通の対応方針、対処法の策定
- ④ 対応方針等を周知するためのコンテンツ作成
- ⑤ 企画委員会による研修の実施

- 策定された対応方針等をプレスリリース
- 業界傘下企業への周知（店内掲示ポスター等）

### 委託先企業（企画委員会事務局）

企画委員会の事務局運営に加えて、一連の取組・ノウハウを広く普及するために、報告書を作成する。