

改正労働施策総合推進法（ハラスメント対策の強化） について

厚生労働省 青森労働局 雇用環境・均等室

令和8年1月27日、30日

2月4日、5日、6日

1 ハラスメント法制の状況

- ① ハラスメント法制
- ② 職場におけるハラスメントについて事業主が雇用管理上講ずべき措置

2 労働施策総合推進法の改正

- ① 改正の背景
- ② 改正の概要

3 職場におけるカスタマーハラスメント に関して雇用管理上講ずべき措置等 に関する指針

4 参考情報



1 ハラスメント法制の状況

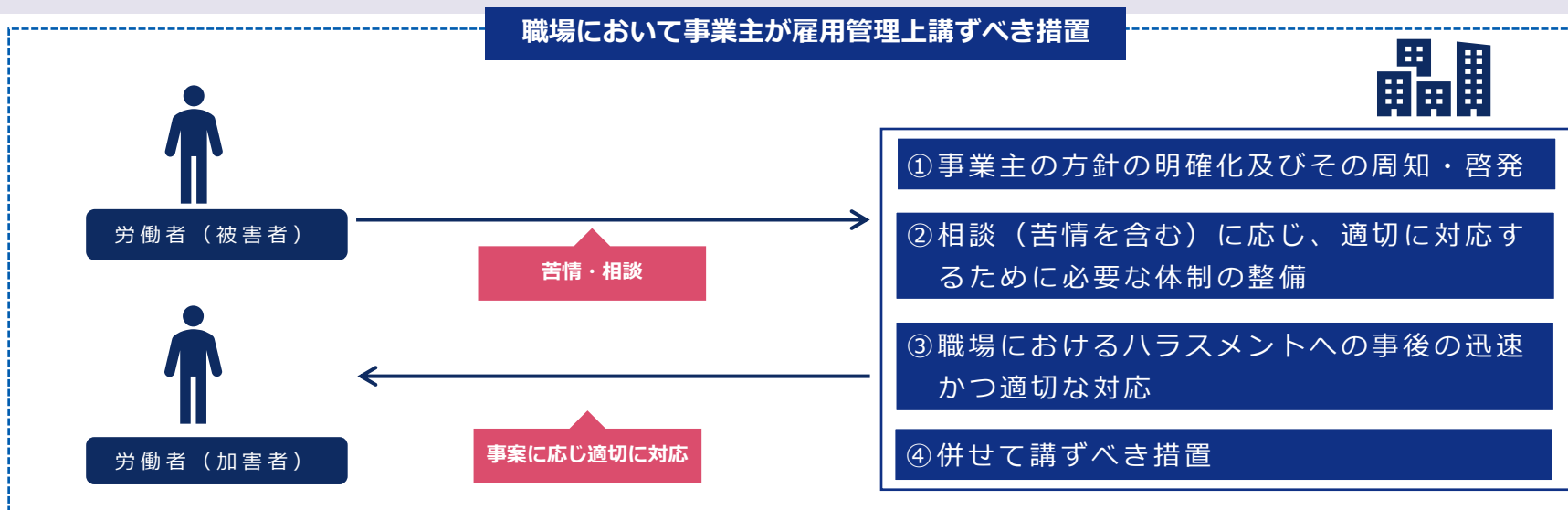
ハラスメント法制

	雇用管理上の措置義務	法制化した年
セクシュアルハラスメント	<p>○ 男女雇用機会均等法</p> <p>第11条 事業主は、職場において行われる性的な言動に対するその雇用する労働者の対応により当該労働者がその労働条件につき不利益を受け、又は当該性的な言動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、当該労働者からの相談に応じ、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。</p>	<p>平成9年改正： 事業主の配慮義務 ↓ 平成18年改正： 事業主の措置義務</p>
妊娠・出産等に関するハラスメント	<p>○ 男女雇用機会均等法</p> <p>第15条 事業主は、職場において行われるその雇用する女性労働者に対する当該女性労働者が妊娠したこと、出産したこと、労働基準法第65条第1項の規定による休業を請求し、又は同項若しくは同条第2項の規定による休業をしたことその他の妊娠又は出産に関する事由であつて厚生労働省令で定めるものに関する言動により当該女性労働者の就業環境が害されることのないよう、当該女性労働者からの相談に応じ、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。</p>	<p>平成28年改正： 事業主の措置義務</p>
育児・介護休業等に関するハラスメント	<p>○ 育児・介護休業法</p> <p>第25条 事業主は、職場において行われるその雇用する労働者に対する育児休業、介護休業その他の子の養育又は家族の介護に関する厚生労働省令で定める制度又は措置の利用に関する言動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、当該労働者からの相談に応じ、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。</p>	<p>平成28年改正： 事業主の措置義務</p>
パワーハラスメント	<p>○ 労働施策総合推進法</p> <p>第31条 事業主は、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つて、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、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。</p>	<p>令和元年改正： 事業主の措置義務 ※令和4年4月から中小企業も含め義務化</p>
カスタマーハラスメント	<p>○ 労働施策総合推進法</p> <p>第33条 事業主は、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（次条第五項において「顧客等」という。）の言動であつて、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（以下この項及び次条第一項において「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、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、労働者の就業環境を害する当該顧客等言動への対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置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。</p>	<p>令和7年改正： 事業主の措置義務 ※施行日は法律の公布の日から起算して1年6ヶ月以内で政令で定める日</p>
求職者等に対するセクシュアルハラスメント	<p>○ 男女雇用機会均等法</p> <p>第13条 事業主は、求職者その他これに類する者として厚生労働省令で定めるもの（以下この項及び次項並びに次条において「求職者等」という。）によるその求職活動その他求職者等の職業の選択に資する活動（以下この項及び同条第一項において「求職活動等」という。）において行われる当該事業主が雇用する労働者による性的な言動により当該求職者等の求職活動等が阻害されることのないよう、当該求職者等からの相談に応じ、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。</p>	<p>令和7年改正： 事業主の措置義務 ※施行日は法律の公布の日から起算して1年6ヶ月以内で政令で定める日</p>

※男女雇用機会均等法及び労働施策総合推進法の条番号は、「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）」による改正後のもの（施行日は法律の公布の日から起算して1年6ヶ月以内で政令で定める日）。

職場におけるハラスメントについて事業主が雇用管理上講ずべき措置

- 職場におけるハラスメントを防止するために、事業主が雇用管理上講ずべき措置が指針において定められており、実際に事案が発生した場合、事業主は雇用管理上の措置義務に基づき適切に対応しなければならない。



事業主が雇用管理上講ずべき措置の主な内容

- ① **事業主の方針の明確化及びその周知・啓発**：ハラスメントの内容、ハラスメントを行ってはならない旨の方針の明確化、管理監督者を含む労働者への周知啓発。行為者については、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。
- ② **相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備**：相談窓口の周知。発生のおそれがある場合やハラスメントに該当するか否かが微妙な場合であっても、広く相談に対応。
- ③ **職場におけるハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応**：事実関係を迅速かつ正確に確認。事実関係の確認後は、速やかに被害者に対する配慮のための措置とともに、行為者に対する措置を適切に対応する。再発防止に向けた措置を講ずる。
- ④ **併せて講ずべき措置**：プライバシーを保護するために必要な措置を講じ、労働者に周知。事業主に相談したこと等を理由として、解雇その他の不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発をする。

（根拠法）

○セクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメント：男女雇用機会均等法 ○育児休業・介護休業等に関するハラスメント：育児・介護休業法

○パワーハラスメント：労働施策総合推進法

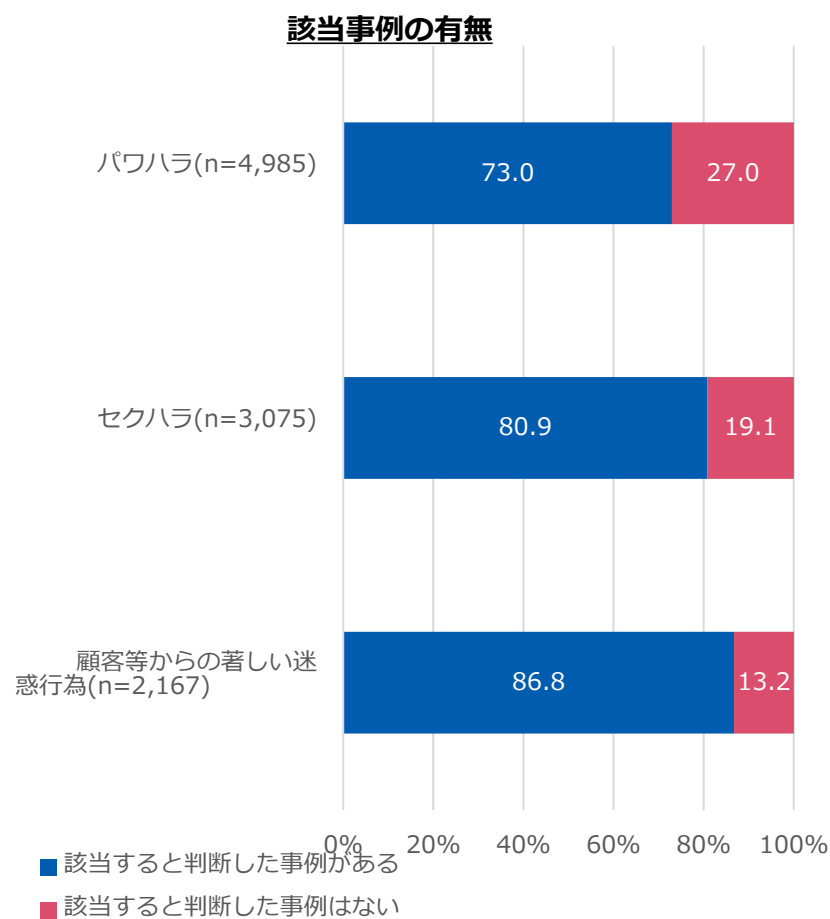
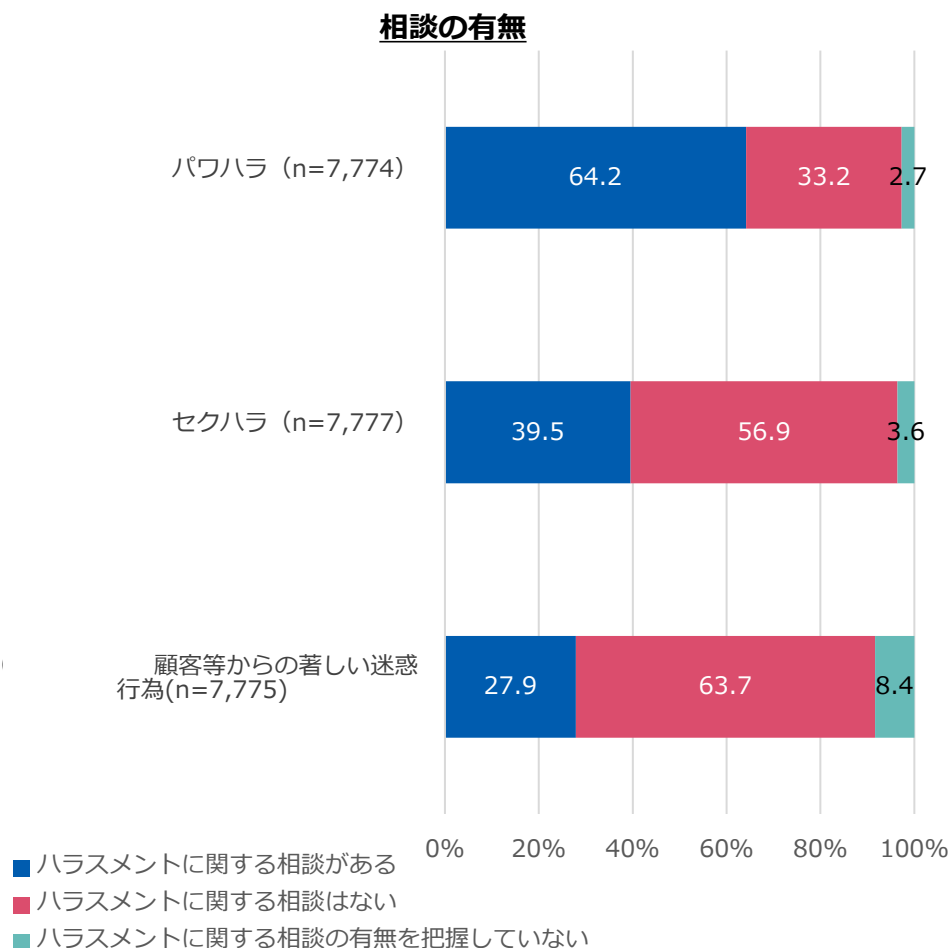
※ カスタマーハラスメント（労働施策総合推進法）、求職者等に対するセクシュアルハラスメント（男女雇用機会均等法）についても、令和7年6月の改正により、事業主に雇用管理上の措置を義務付け。措置の具体的な内容は、今後指針において示される予定。（施行日は法律の公布の日から起算して1年6ヶ月以内で政令で定める日）

2 労働施策総合推進法の改正

- ① 改正の背景
- ② 改正の概要

① 改正の背景 ハラスメントの発生状況（企業調査）

- 過去3年間に相談があったと回答した企業割合については、
 - ・ パワハラは64.2%、セクハラは39.5%、顧客等からの著しい迷惑行為は27.9%である。
- 過去3年間に相談があった事例のうち、企業がハラスメントに該当すると判断した事例の有無については、
 - ・ パワハラは73.0%、セクハラは80.9%、顧客等からの著しい迷惑行為は86.8%である。



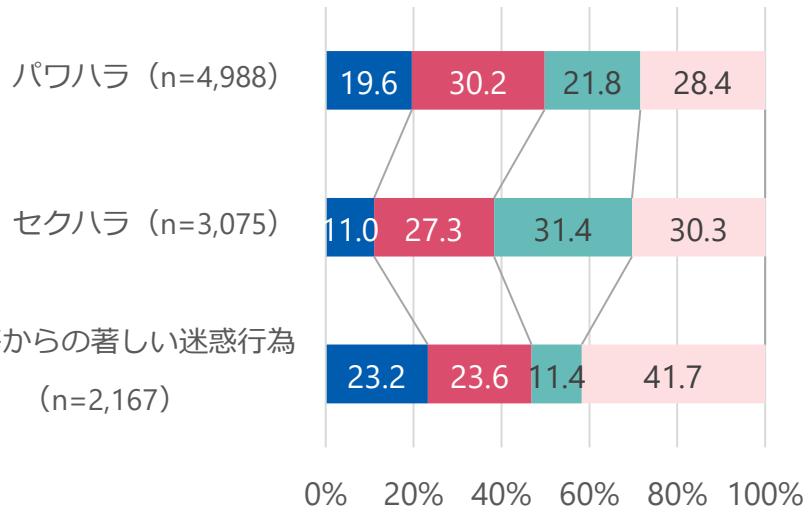
※対象：調査に回答した全ての企業（無回答、無効回答を除く）
（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

※調査対象：過去3年間に各ハラスメントまたは不利益取り扱いに関する相談を取り扱ったと回答した企業（無回答、無効回答を除く）

ハラスメントの発生状況（企業調査）

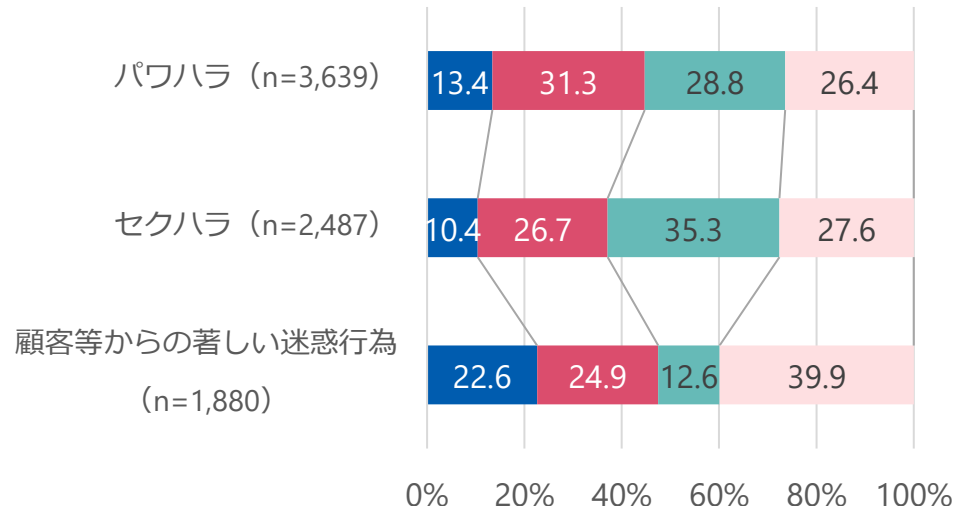
- 相談件数の過去3年間の増減の傾向としては、
 - ・パワハラとセクハラでは、「件数は減少している」の割合が「件数が増加している」の割合よりも高くなっているが、
 - ・事業主に防止措置義務が課されていない顧客等からの著しい迷惑行為では「件数が増加している」（23.2%）が「件数は減少している」（11.4%）より大幅に高い。
- 過去3年間の該当事例の増減の傾向としては、
 - ・パワハラとセクハラでは「件数は減少している」の割合が「件数は増加している」の割合よりも高いが、
 - ・顧客等からの著しい迷惑行為では「件数は増加している」（22.6%）が「件数は減少している」（12.6%）よりも高い

相談件数の増減



- 過去3年間に相談件数が増加している
- 過去3年間に相談があり、件数は変わらない
- 過去3年間に相談件数は減少している
- 過去3年間に相談はあるが、件数の増減は分からない

該当事例の増減



- ハラスメントに該当すると判断した事例の件数が増加している
- ハラスメントに該当すると判断した事例があり、件数は変わらない
- ハラスメントに該当すると判断した事例の件数は減少している
- ハラスメントに該当すると判断した事例はあるが、件数の増減は分からない

※調査対象：過去3年間に各ハラスメントまたは不利益取扱いに関する相談を取り扱ったと回答した企業（無回答、無効回答を除く）

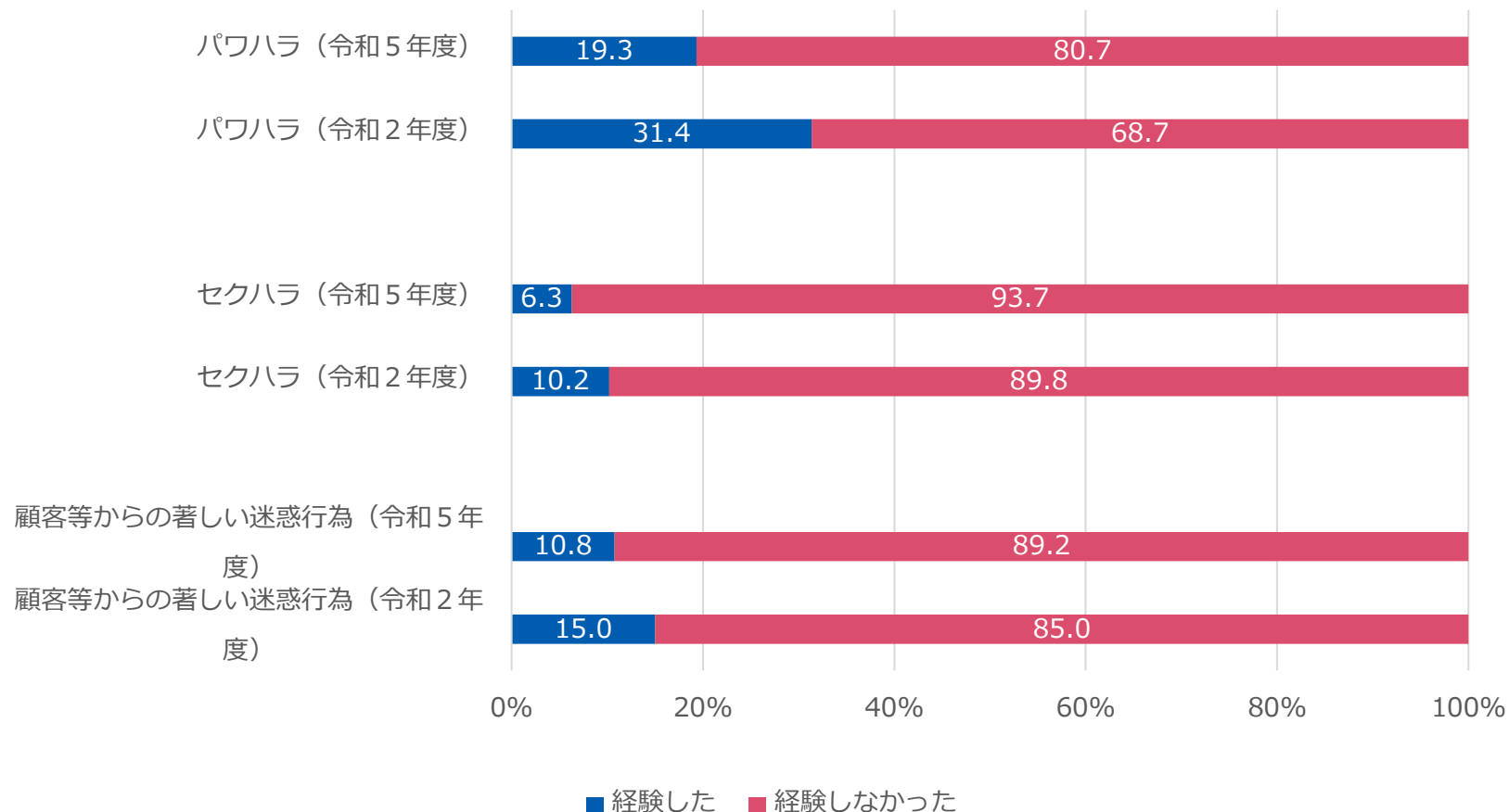
※調査対象：過去3年間に各ハラスメントまたは不利益取扱いに該当すると判断した事例があると回答した企業（無回答、無効回答を除く）

（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

勤務先等でハラスメントを受けた経験（労働者等調査）

- 過去3年間に勤務先等で各ハラスメントを受けた経験については、パワハラは19.3%（前回調査時から12.1%減）、セクハラは6.3%（前回調査時から3.9%減）、顧客等からの著しい迷惑行為は10.8%（前回調査時から4.2%減）と、令和2年度調査から減少傾向にある。

過去3年間にパワハラ、セクハラ、顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験



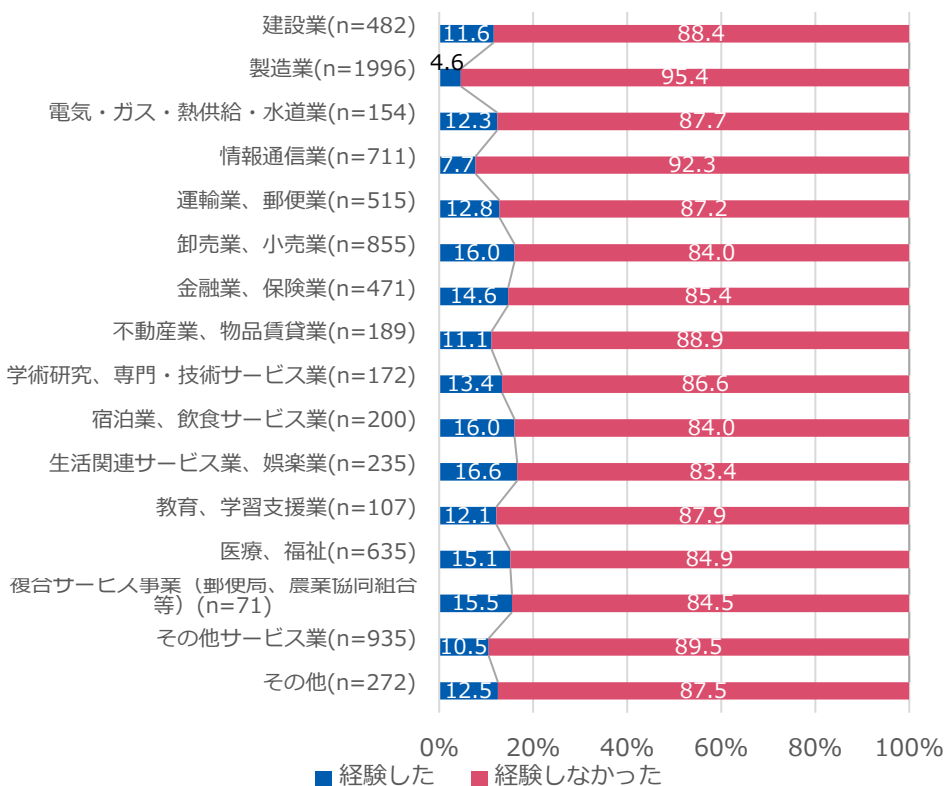
※調査対象：調査に回答した全ての者（n=8,000）

（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度、令和2年度）

顧客等からの著しい迷惑行為の経験状況に関する業種別等の特徴（労働者等調査）

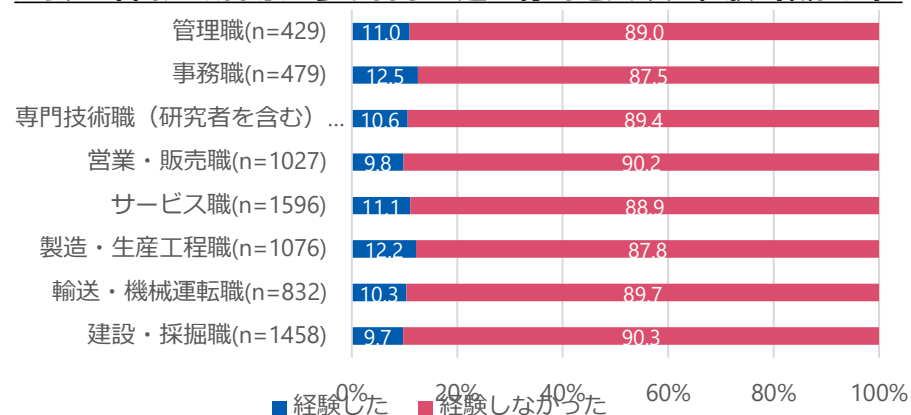
- 労働者が過去3年間に受けた顧客等からの著しい迷惑行為について、業種別に割合が高い上位3つの業種を見ると、「生活関連サービス業、娯楽業」（16.6%）、「卸売業、小売業」（16.0%）、「宿泊業、飲食サービス業」（16.0%）である。
- 職種別に見ると、顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験においては職種ごとに大きな差はないが、接客頻度別に見ると、顧客等と接する頻度が多いほど迷惑行為を受けた割合が高い。

過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験（業種別）



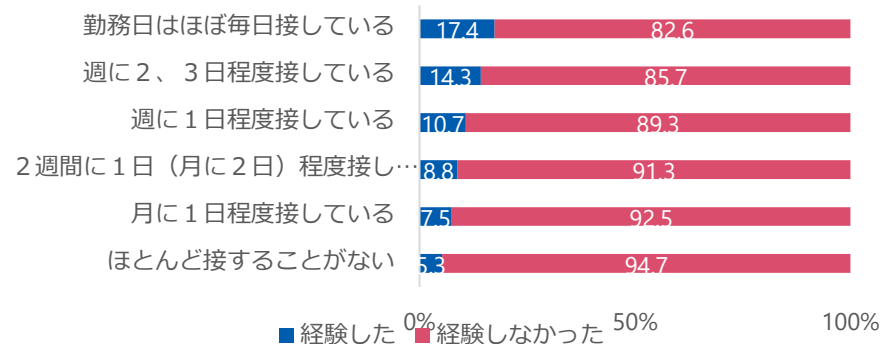
※調査対象：調査に回答した全ての者（n=8000）

過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験（職種別）



※調査対象：全回答者（n=8,000）

過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験（接客頻度別）

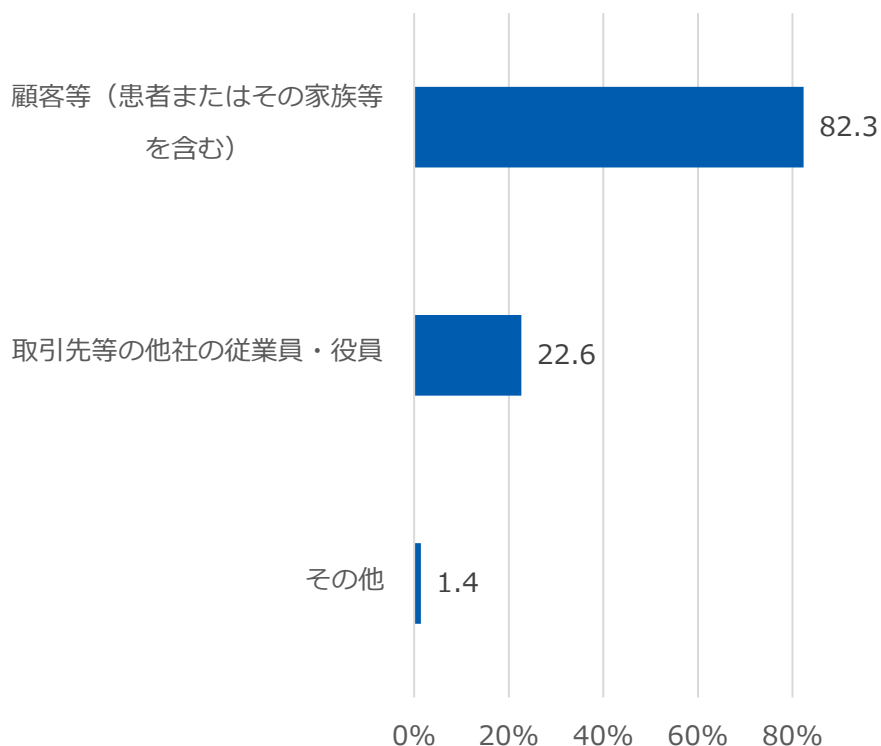


※調査対象：全回答者(n=8,000)

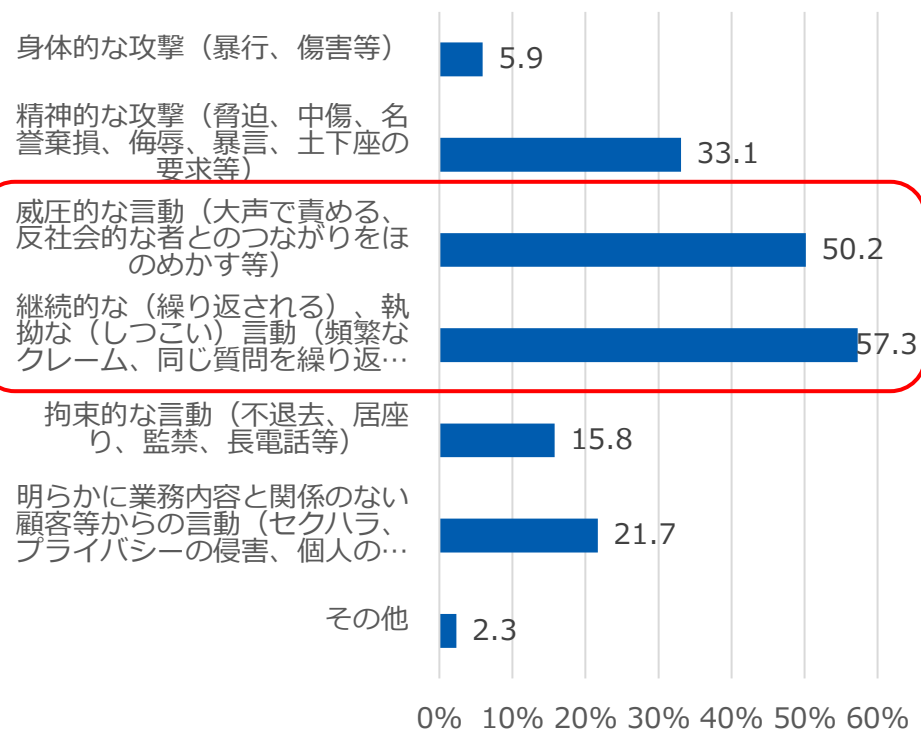
顧客等からの著しい迷惑行為の行為者・内容

- 顧客等からの著しい迷惑行為の行為者については、「顧客等（患者またはその家族等を含む）」が82.3%、「取引先等の他者の従業員・役員」が22.6%となっている。
- 労働者が過去3年間に受けた顧客等からの著しい迷惑行為の内容については、「継続的な、執拗な言動」（57.3%）、「威圧的な言動」（50.2%）、「精神的な攻撃」（33.1%）が主な内容である。

顧客等からの著しい迷惑行為の行為者



顧客等からの著しい迷惑行為の内容



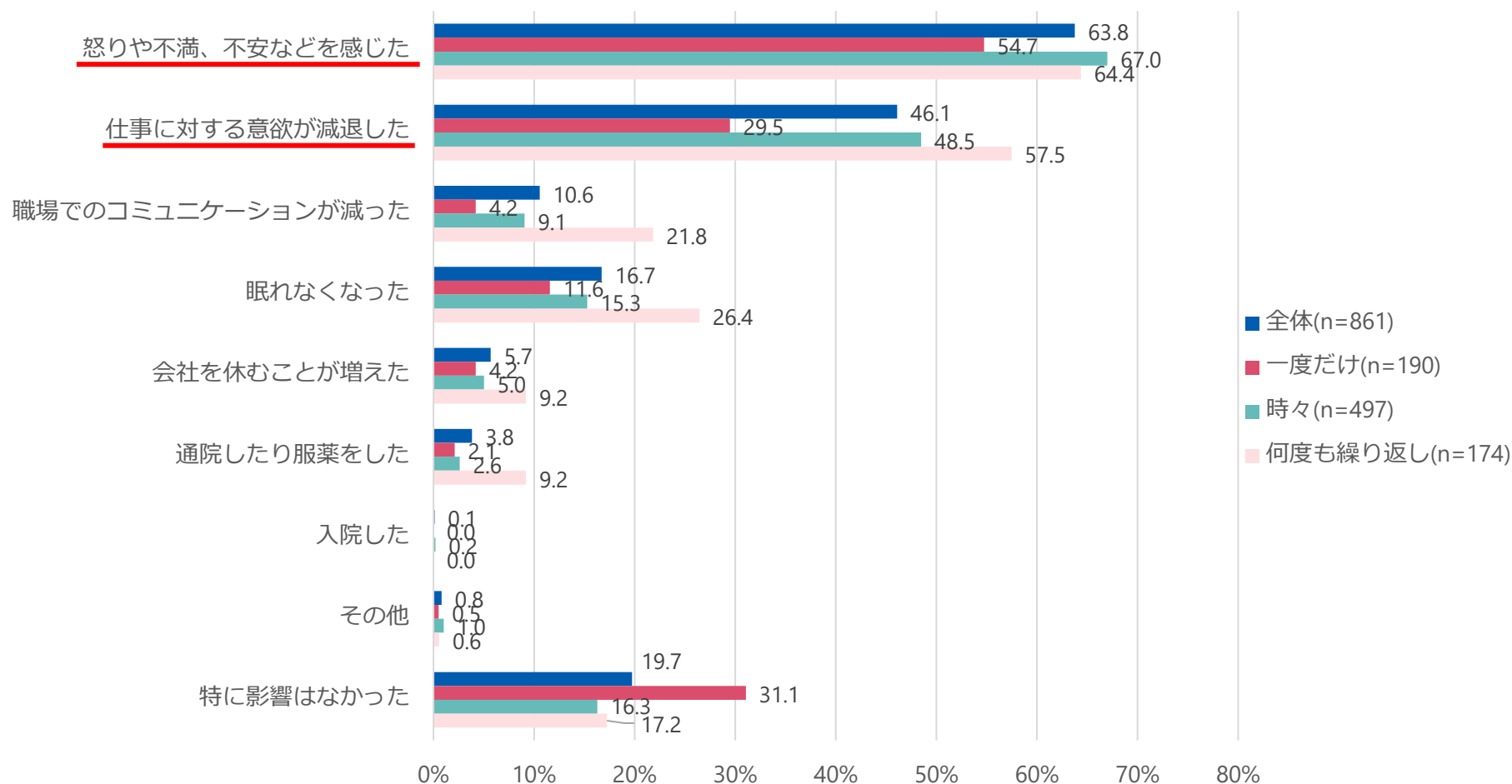
※調査対象：過去3年間に勤務先で顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験があると回答した者（n=861）

（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

顧客等からの著しい迷惑行為を受けた労働者の心身への影響

- 顧客等からの著しい迷惑行為を受けた労働者のうち、「怒りや不満、不安などを感じた」者は63.8%、「仕事に対する意欲が減退した」者は46.1%となっている。

顧客等からの著しい迷惑行為を受けたことによる心身への影響（経験頻度別）

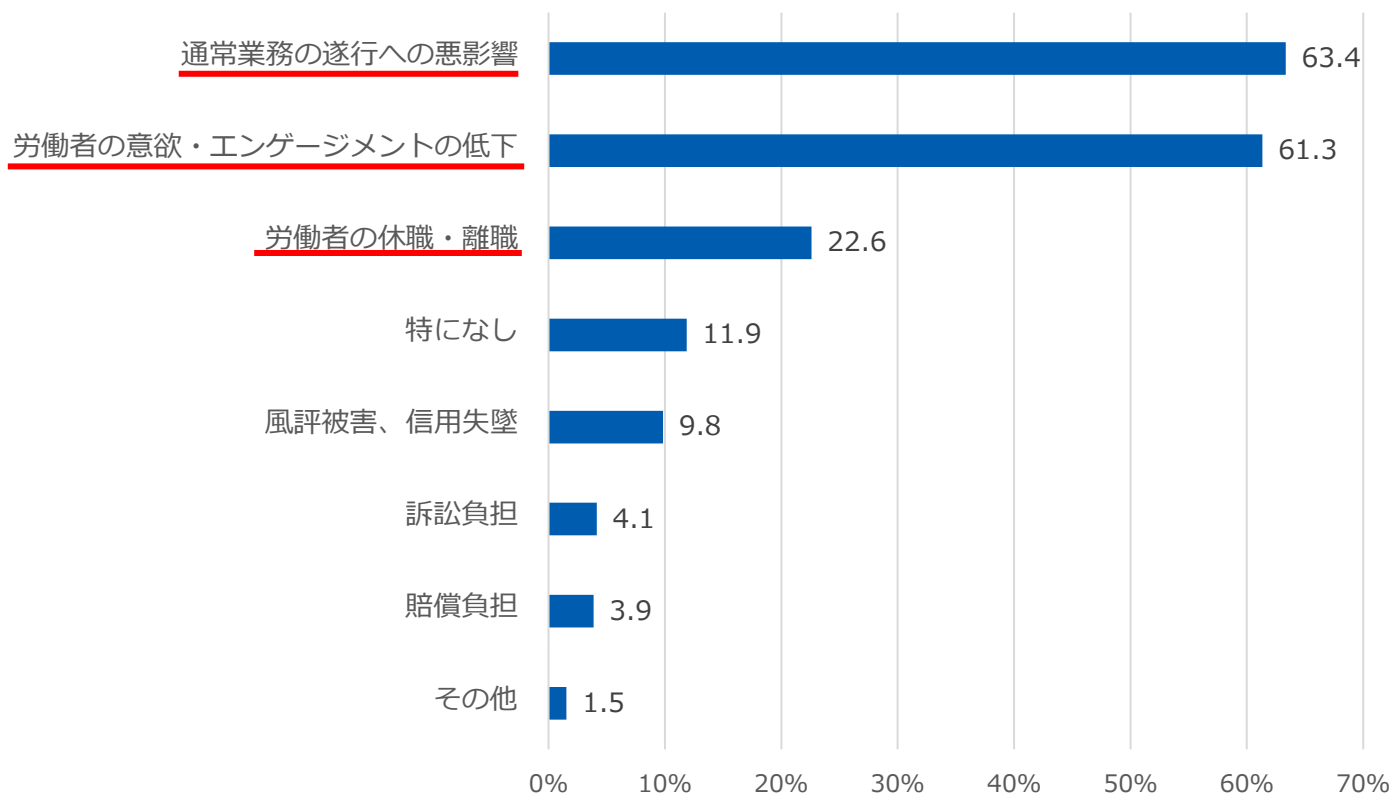


※調査対象：顧客等からの著しい迷惑行為を受けたと回答した者(n=861)
 (資料出所) 厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」(令和5年度)

顧客等からの著しい迷惑行為で企業が被った損害や被害

- 顧客等からの著しい迷惑行為で企業が被った損害や被害の主な内容は、「通常業務の遂行への悪影響」（63.4%）、「労働者の意欲・エンゲージメントの低下」（61.3%）、「労働者の休職・離職」（22.6%）である。

過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為で企業が被った損害や被害

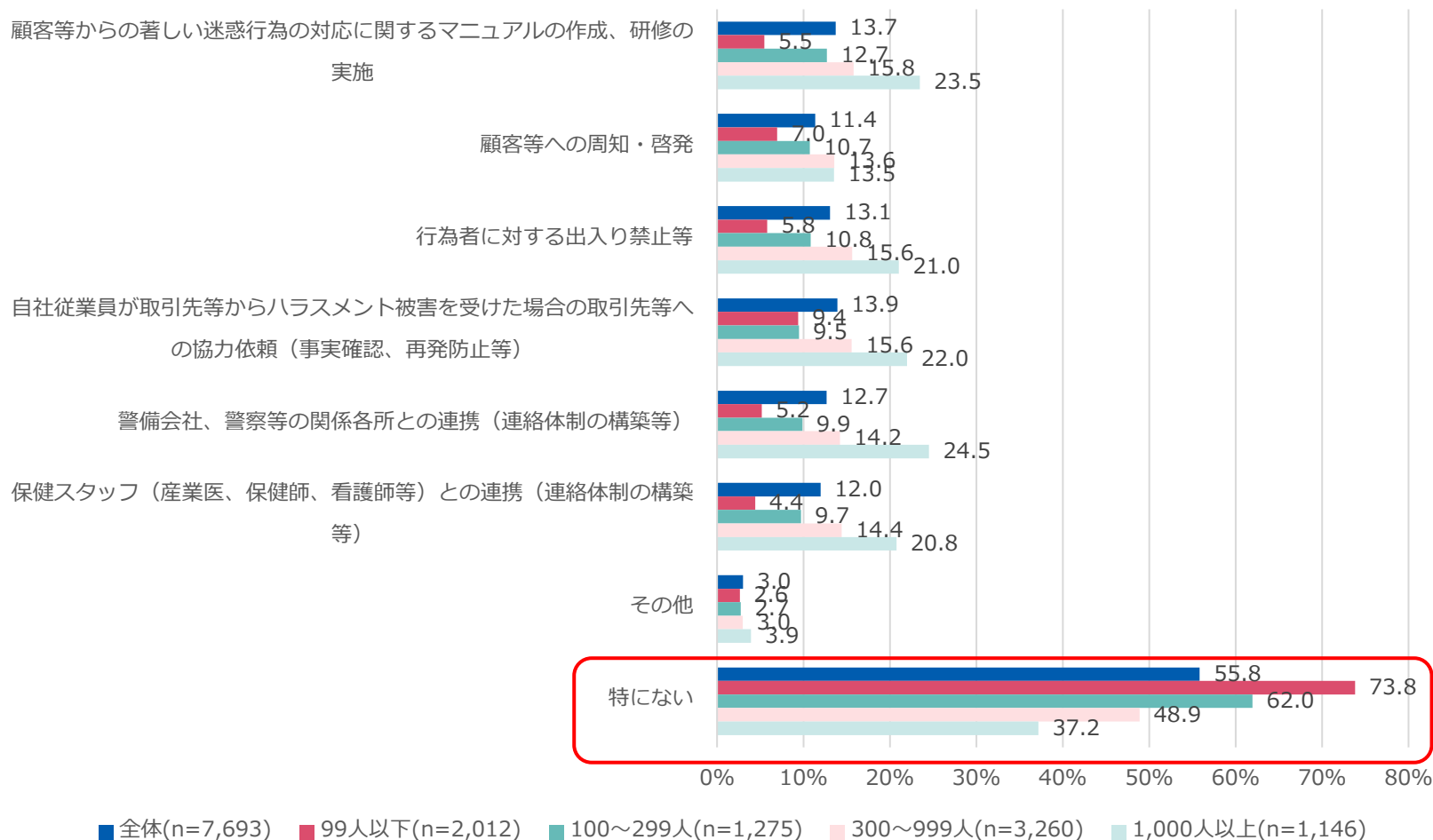


※調査対象：過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為に該当すると判断した事案があった企業（無回答・無効回答を除く）（n=1,880）

（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

顧客等からの著しい迷惑行為に関する取組

- 顧客等からの著しい迷惑行為に対する取組が「特にない」としている企業は、従業員規模1,000人以上の企業において37.2%、300～999人規模企業において48.9%、100～299人規模企業において62.0%、99人以下規模企業において73.8%である。



※調査対象：全企業（従業員規模が「分からない」と回答した企業を除く）
 （資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

② 労働施策総合推進法の改正概要

ひと、くらし、みらいのために



厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

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の概要（令和7年法律第63号、令和7年6月11日公布）

改正の趣旨

多様な労働者が活躍できる就業環境の整備を図るため、ハラスメント対策の強化、女性活躍推進法の有効期限の延長を含む女性活躍の推進、治療と仕事の両立支援の推進等の措置を講ずる。

改正の概要

1. ハラスメント対策の強化【労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法】

- ① 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義務付け、国が指針を示すとともに、カスタマーハラスメントに起因する問題に関する国、事業主、労働者及び顧客等の責務を明確化する。
※ 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、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当該労働者の就業環境を害すること
- ② 求職者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義務付け、国が指針を示すとともに、求職者等に対するセクシュアルハラスメントに起因する問題に関する国、事業主及び労働者の責務を明確化する。
- ③ 職場におけるハラスメントを行ってはならないことについて国民の規範意識を醸成するために、啓発活動を行う国の責務を定める。

2. 女性活躍の推進【女性活躍推進法】

- ① 男女間賃金差異及び女性管理職比率の情報公表を、常時雇用する労働者の数が101人以上の一般事業主及び特定事業主に義務付ける。
- ② 女性活躍推進法の有効期限（令和8年3月31日まで）を令和18年3月31日まで、10年間延長する。
- ③ 女性の職業生活における活躍の推進に当たっては、女性の健康上の特性に配慮して行われるべき旨を、基本原則において明確化する。
- ④ 政府が策定する女性活躍の推進に関する基本方針の記載事項の一つに、ハラスメント対策を位置付ける。
- ⑤ 女性活躍の推進に関する取組が特に優良な事業主に対する特例認定制度（プラチナえるぼし）の認定要件に、求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止に係る措置の内容を公表していることを追加する。
- ⑥ 特定事業主行動計画に係る手続の効率化を図る。

3. 治療と仕事の両立支援の推進【労働施策総合推進法】

- 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を課すとともに、当該措置の適切・有効な実施を図るための指針の根拠規定を整備する。

等

施行期日

公布の日から起算して1年6月以内で政令で定める日（ただし、1③及び2②から④までは公布日、2①及び⑥並びに3は令和8年4月1日）

ハラスメント対策の強化【労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法】

改正の趣旨

- ・ 職場におけるハラスメントは、労働者の尊厳や人格を傷付け、職場環境を悪化させる、あってはならないもの。
- ・ これまでも順次対策の強化が図られてきたが、都道府県労働局へのハラスメントに係る相談件数は依然高止まりしているほか、近年、カスタマーハラスメントや、求職者等に対するセクシュアルハラスメントが社会的に問題となっている。

⇒ 更なるハラスメント対策の強化を通じて、全ての労働者が活躍することのできる就業環境の実現を図る。

見直し内容

① カスタマーハラスメント対策の強化（労働施策総合推進法） 施行日：公布日（R7.6.11）から1年6月以内の政令で定める日

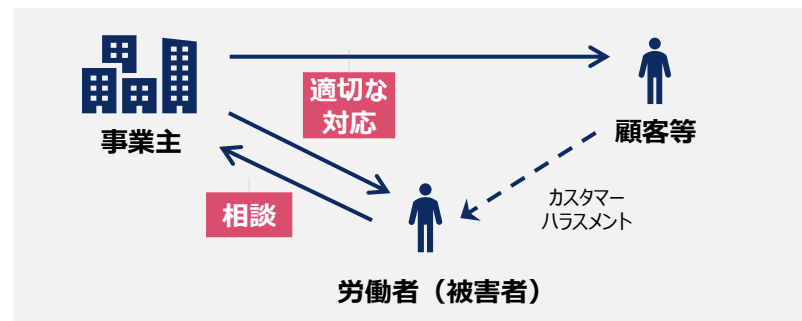
- カスタマーハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、措置の具体的な内容については国が指針を定めることとする。

《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

《具体的な措置の内容》

- (1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- (2) 相談体制の整備・周知
- (3) カスタマーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応、
抑止のための措置 等



※ 厚生労働大臣（都道府県労働局）は、事業主に対して、助言、指導、勧告等を行うことができる。

- カスタマーハラスメントを行ってはならないこと等に対する関心と理解を深めることや、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に注意を払うよう努めること等を、**国、事業主、労働者及び顧客等の責務として明確化する。**

● 主な改正内容

I : ハラスメント対策強化に向けた改正ポイント

- **カスタマーハラスメントや、求職者等に対するセクシュアルハラスメントを防止するために、雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となります！**

(施行日：公布後1年6か月以内の政令で定める日)

カスタマーハラスメント対策の義務化

- カスタマーハラスメントとは、以下の3つの要素をすべて満たすものです。
 - ①顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う、
 - ②社会通念上許容される範囲を超えた言動により、③労働者の就業環境を害すること。
- 事業主が講ずべき具体的な措置の内容等は、今後、指針において示す予定です。
 - ・ 事業主の方針等の明確化及びその周知・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

※自社の労働者が取引先等の他社の労働者に対してカスタマーハラスメントを行った場合、その取引先等の事業主が講じる事実確認等の措置の実施に関して必要な協力が求められた際は、事業主はこれに応じるよう努めるものとされています。

※カスタマーハラスメント対策を講ずる際には、当然ながら、消費者の権利等を阻害しないものでなければならず、また、障害者差別解消法の合理的配慮の提供義務を遵守する必要があります。

●主な改正内容

求職者等に対するセクハラ対策の義務化

いわゆる「就活セクハラ」

- 求職者等（就職活動中の学生やインターンシップ生等）に対しても、セクシュアルハラスメントを防止するための必要な措置を講じることが事業主の義務となります。
- 事業主が講ずべき具体的な措置の内容等は、今後、指針において示す予定です。
 - ・事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発（例：面談等を行う際のルールをあらかじめ定めておくこと等）
 - ・相談体制の整備・周知
 - ・発生後の迅速かつ適切な対応（例：相談への対応、被害者への謝罪等）

★これらのハラスメントに関する国、事業主、労働者、顧客等（カスタマーハラスメントのみ）の責務も明確化します。

※カスタマーハラスメントや求職者等に対するセクシュアルハラスメントは行ってはならないものであり、
事業主・労働者・顧客等の責務として、他の労働者に対する言動に注意を払うよう努めるものとされています。

3 職場におけるカスタマーハラスメントに関して 雇用管理上講ずべき措置等に関する指針

(令和8年1月20日開催労働政策審議会雇用環境・均等分科会資料4より)

ひと、くらし、みらいのために



厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

職場におけるカスタマーハラスメントに関して雇用管理上講ずべき措置等に関する指針について

- 告示日：令和8年2月（予定）
- 適用期日：改正法の施行の日（令和8年10月1日）

令和8年1月20日労働政策審議会
雇用環境・均等分科会資料4より作成
（一部変更）

2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容

(1) 職場におけるカスタマーハラスメント

- 職場において行われる
 - ① 顧客等の言動であって
 - 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 労働者の就業環境が害されるものであり、
 - ①～③までの要素を全て満たすもの
- なお、顧客等からの苦情の全てが職場におけるカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的にみて、社会通念上許容されるも範囲で行われたものは、いわば正当な申入れであり、職場におけるカスタマーハラスメントには当たらない。
- また、障害者から労働者に対して、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、職場におけるカスタマーハラスメントには当たらず、同法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならないことに留意が必要である。
- 加えて、職場におけるカスタマーハラスメントには、店舗及び施設等において対面で行われるもののみならず、電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれるものである。

令和8年1月20日労働政策審議会
雇用環境・均等分科会資料4より作成
（一部変更）

2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容

(4)「顧客等」

- 顧客（今後商品の購入やサービスの利用等をする可能性がある潜在的な顧客も含む。）、取引の相手方（今後取引する可能性のある者も含む。）、施設の利用者（駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等の施設を利用する者をいい、今後利用する可能性のある者も含む。）その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者を指し、例えば、以下の者等が含まれる。
 - 事業主が販売する商品の購入やサービスの利用をする者
 - 事業主の行う事業に関する内容等に関し問い合わせをする者
 - 取引先の担当者
 - 企業間での契約締結に向けた交渉を行う際の担当者
 - 施設・サービスの利用者及びその家族
 - 施設の近隣住民

令和8年1月20日労働政策審議会
雇用環境・均等分科会資料4より作成
（一部変更）

2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容

(5) 「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」言動

- 社会通念に照らし、当該顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものを指す。
- この判断に当たっては、様々な要素（当該言動の目的、当該言動を受けた労働者の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、労働者の属性や心身の状況、行為者との関係性等）を総合的に考慮することが適当である。
- また、「言動の内容」及び「手段や態様」に着目し、総合的に判断することが適当であり、「言動の内容」、「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもこれに該当し得ることに留意が必要である。加えて、社会通念上許容される範囲を超えるかどうかの判断に当たっては、事業主又は労働者の側の不適切な対応が当該言動の原因や背景となっている場合もあることに留意する必要がある。

4 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

令和8年1月20日労働政策審議会
雇用環境・均等分科会資料4より作成
(一部変更)

(1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- 事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針の明確化、労働者に対するその方針の周知・啓発として、次の措置を講じなければならない。

その際、職場におけるカスタマーハラスメントの発生の原因や背景には、商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などもあると考えられる。そのため、職場においてこれらを幅広く解消していく取組を進めることも、職場におけるカスタマーハラスメントの防止の効果を高める上で重要であることに留意することが必要である。

イ 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、労働者を保護する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。

対応例

社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に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、労働者を保護する旨の方針を記載し、配布等すること。等

ロ 職場におけるカスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定めた職場におけるカスタマーハラスメントへの対処の内容を、管理監督者を含む労働者に周知すること。

対処の内容については、職場におけるカスタマーハラスメントが発生し、その場で労働者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、その内容を定めること。

対処の内容の例

- 労働者から管理監督者等に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。
- 可能な限り労働者を一人に対応させないこと。また、必要に応じて当該労働者に代わって管理監督者等が対応すること。
- 顧客等とのやり取りを録音・録画すること。なお、録音・録画に当たっては個人情報の保護に関する法律等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱うこと。
- 労働者から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退店を求めたり、電話を切ったりすること。
- 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
- 現場対応が困難な場合には、本社・本部等へ情報共有を行い、指示を仰ぐこと。
- 法的な手続が必要な場合には、法務部門等と連携し、弁護士へ相談すること。

対応例

- カスタマーハラスメントへの対処の内容を定め、当該規定と併せて、カスタマーハラスメントの内容を労働者に対して周知すること。
- 顧客等への対応に関するマニュアル等に、カスタマーハラスメントの内容及びカスタマーハラスメントへの対処の内容を記載し、労働者に対して周知すること
- カスタマーハラスメントの内容及びカスタマーハラスメントへの対処の内容を労働者に対して周知するための研修、講習等を実施すること。25

4 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

令和8年1月20日労働政策審議会
雇用環境・均等分科会資料4より作成
(一部変更)

(2) 相談（苦情を含む。以下同じ。）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、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、次の措置を講じなければならない。

なお、相談に対応する担当者として、労働者の上司に当たる管理監督者等を定めることも考えられる。

イ 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。なお、職場における他のハラスメントの相談窓口と一体的に設置をすることも考えられる。

対応例

- 相談に対応する担当者をあらかじめ定めること。
- 相談に対応するための制度を設けること。
- 外部の機関に相談への対応を委託すること。

ロ イの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、被害者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、相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止めなどその認識にも配慮しながら、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。

対応例

- 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、その内容や状況に応じて、相談窓口の担当者と関係部門とが連携を図ることができる仕組みとすること。
- 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、あらかじめ作成した留意点などを記載したマニュアルに基づき対応すること。
- 相談窓口の担当者に対し、相談を受けた場合の対応についての研修を行うこと。

4 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

令和8年1月20日労働政策審議会
雇用環境・均等分科会資料4より作成
(一部変更)

(3) 職場におけるカスタマーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

- 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処として、次の措置を講じなければならない。

イ 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。なお、行為者が、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）である場合には、必要に応じて、他の事業主に事実関係の確認への協力を求めることも含まれる。

対応例

- (1)口において定める対処の内容を踏まえ、管理監督者等がその場で事実関係を確認し対応すること。
相談窓口の担当者、関係部門又は専門の委員会等が、相談者から事実関係を確認すること。その際、相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止めなどその認識にも適切に配慮すること。
また、必要に応じて、周囲の労働者からも事実関係を聴取したり、録音・録画等の客観的な証拠を確認したりする等の措置を講ずること。なお、録音・録画等の客観的な証拠を確認するに当たっては個人情報の保護に関する法律等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱うこと。
加えて、必要かつ可能な場合には行為者からも事実関係を聴取することも考えられる。 等

ロ イにより、職場におけるカスタマーハラスメントが生じた事実が確認できた場合においては、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと。

対応例

- (1)口において定める対処の内容を踏まえ、事案の内容や状況に応じ、管理監督者等が被害者に代わって対応すること、被害者と行為者を引き離すこと等の措置を講ずること。
- 事案の内容や状況に応じ、行為者に対応する担当者の変更又は複数人で対応すること、被害者と行為者を引き離すための配置転換、管理監督者又は事業場内産業保健スタッフ等による被害者のメンタルヘルス不調への相談対応等の措置を講ずること。
また、あわせて、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報することや、法的な手続が必要な場合には法務部門等と連携し、弁護士へ相談することも考えられる。 等

4. 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

令和8年1月20日労働政策審議会
雇用環境・均等分科会資料4より作成
(一部変更)

(3) 職場におけるカスタマーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

ハ 改めて職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針を周知・啓発し、必要な場合には、職場におけるカスタマーハラスメントの発生の原因や背景となった商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などの改善を図る等の**再発防止に向けた措置を講ずること**。その際、必要に応じて、接客等における慣行の見直しなどの職場環境の改善や組織風土の見直しを行うことも考えられる。

あわせて、必要に応じて事案の内容や対応経緯を記録し、個人情報取扱いに留意して関係部門に共有し、再発防止に活用することも考えられる。

また、職場におけるカスタマーハラスメントが生じた事実が確認できなかった場合においても、同様の措置を講ずること。

- カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針及びカスタマーハラスメントへの対処の内容を、社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に改めて掲載し、配布等すること。
また、カスタマーハラスメントの発生を契機として、カスタマーハラスメントの原因や背景となった商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などが把握された場合には、その問題等そのものの改善を図ること。
- 労働者に対してカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針及びカスタマーハラスメントへの対処の内容を周知・啓発するための研修、講習等を改めて実施すること。

対応例

4 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

令和8年1月20日労働政策審議会
雇用環境・均等分科会資料4より作成
(一部変更)

(4) 職場におけるカスタマーハラスメントへの対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置

- 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、労働者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処の方針をあらかじめ定め、管理監督者を含む労働者に周知するとともに、当該方針において定めた対処を行うことができる体制を整備しなければならない。

なお、特に悪質と考えられるものへの対処の例としては次のようなものがあるが、当該方針に記載する対処の内容を検討するに当たっては、各業法等による定めがある場合等、業種・業態等により必要な対応が異なる場合があることに留意しつつ、それぞれの状況に応じた方針を定めることが効果的である。

- 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
- 行為者に対して警告文を発出すること。
- 法令の制限内において行為者に対して商品の販売、サービスの提供等をしないこと。
- 行為者に対して店舗及び施設等への出入りを禁止すること。
- 民事保全法に基づく仮処分命令を申し立てること。

対応例

- (1)口の措置を実施する際に、併せて、職場におけるカスタマーハラスメントのうち、特に悪質と考えられるものへの対処の方針を定め、労働者に対して周知すること。加えて、当該対処を講ずることができるよう、関係部門間の連携等の体制を整備すること。

4 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

令和8年1月20日労働政策審議会
雇用環境・均等分科会資料4より作成
(一部変更)

(5) (1)から(4)までの措置と併せて講ずべき措置

○ (1)から(4)までの措置を講ずるに際しては、併せて次の措置を講じなければならない。

イ 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情報は当該相談者等のプライバシーに属するものであることから、**相談への対応又は当該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、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とともに、その旨を労働者に対して周知すること。**

対応例

- 相談者等のプライバシーの保護のために必要な事項をあらかじめマニュアルに定め、相談窓口の担当者が相談を受けた際には、当該マニュアルに基づき対応するものとする。
- 相談者等のプライバシーの保護のために、相談窓口の担当者に必要な研修を行うこと。
- 相談窓口においては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じていることを、社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に掲載し、配布等すること。

ロ 労働者が職場におけるカスタマーハラスメントに関し**相談をしたこと若しくは事実関係の確認等の事業主の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと、都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求め若しくは調停の申請を行ったこと又は調停の出頭の求めに応じたこと（以下「カスタマーハラスメントの相談等」という。）を理由として、解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること。**

対応例

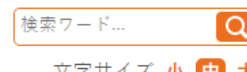
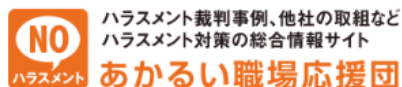
- 就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書において、カスタマーハラスメントの相談等を理由として、労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を規定し、労働者に周知・啓発すること。
- 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に、カスタマーハラスメントの相談等を理由として、労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載し、労働者に配布等すること。

4 参考情報

- ① ハラスメント対策総合情報サイト「あかるい職場応援団」
- ② 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）
- ③ 業種別カスタマーハラスメント対策マニュアルの策定手順例
- ④ カスタマーハラスメント事例集



<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>



ハラスメントの定義

ハラスメントの種類と種類

動画で学ぶハラスメント

裁判例を見てみよう

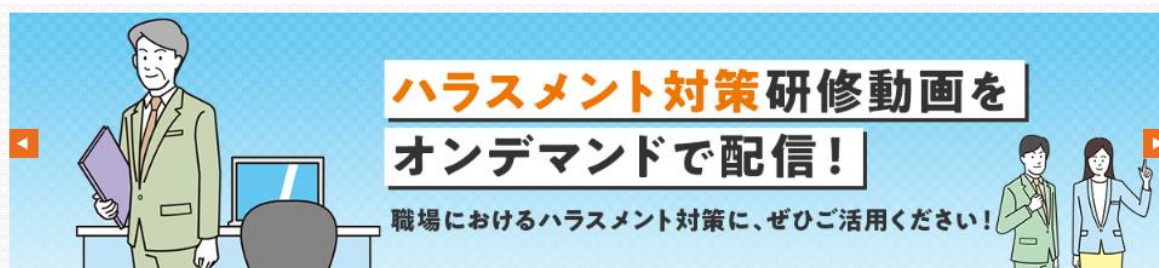
他の企業はどうしてる？

カスタマーハラスメント対策企業事例

Q&A

相談窓口のご案内

ハラスメント
オンライン研修講座



職場のハラスメントを知る (パワハラ、セクハラ、いわゆるマタハラ)



その他のハラスメントを知る



② 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ことを確かな証拠・証言に基づいて確認する。

等



③業種別カスタマーハラスメント対策マニュアルの策定手順例

業種別カスタマーハラスメント対策マニュアルの策定手順例

令和7年3月

令和6年度「総合的ハラスメント防止対策事業」では、カスタマーハラスメント対策に関心を持つ業界団体等が、業界共通の対応方針等を策定・発信するまでの取組支援について、スーパーマーケット業界を対象にモデル事業として実施しました。

今後、他の業界が同様に業種別の対策マニュアルを策定する際の参考とすべく、今年度の事業の経験や成果を基に、下記のとおり策定手順の一例を示すこととします。

各業界・業種において、これも参考にしつつ、また各業界・業種の特徴や実態を踏まえ、効果的な対策マニュアルの策定等が進むことが期待されます。

<策定手順例>

● 検討委員会の立ち上げ、検討の着手

- 業界団体を中心に、労働組合や有識者等の参画を得て、検討委員会を立ち上げる。

※ 業界団体が複数ある場合には、できるだけ多くの団体の参画を得ることが望ましい。

- 検討委員会にて、業界内の既存の取組を把握するとともに、今後の検討方針や策定スケジュールを検討する。

● 実態把握のための企業アンケート調査の実施

- カスタマーハラスメントの被害実態、各社における対策の実施状況等について業界団体等の傘下の企業へのアンケート調査を実施する。

※ アンケート調査の項目は、厚生労働省のカスタマーハラスメントに係る調査結果や、今年度事業での調査結果も参考にしつつ、検討委員会で検討する。

● 実態把握のための企業ヒアリングの実施

- アンケート調査の結果も踏まえ、企業における対策の実施状況の詳細について、取組を実施している企業からのヒアリングを実施する。ヒアリングを通じて、企業の有効な対策事例を把握する。

● 対策マニュアルの検討・執筆

- アンケート調査の結果や、ヒアリングの結果を取りまとめつつ、下記の対策マニュアルの構成例も参考に、対策マニュアルの検討・執筆を行う。
 - ※ 業界固有ではない一般的な項目の執筆にあたっては、厚生労働省が策定した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が参考となる。
- 業界で足並みを揃えた対策を進めるため、業界共通の対応方針を検討・策定する。

【対策マニュアルの構成例】

- ・カスタマーハラスメントに取り組む意義
- ・カスタマーハラスメントとは、判断基準
- ・業界内のカスタマーハラスメントの実態（アンケート調査結果から）
- ・業界共通の対応方針
- ・業界で発生している代表的なカスタマーハラスメントの行為・類型
- ・具体的な対策・企業事例（ヒアリング結果から）
- ・参考情報

● マニュアルの公表・周知

- 対策マニュアルや、業界共通の対応方針について、業界の取組として対外的に公表する。
- 対策マニュアルや、業界共通の対応方針について、業界団体等の傘下企業に周知し、これらの活用を図る。その際、業界共通のポスターを作成することも考えられる。
 - ※ 一方で、厚生労働省が作成したカスタマーハラスメント対策に係るポスターの活用も可能。
- 対策マニュアルの内容やカスタマーハラスメントに対応するための取組方法等について、研修を実施する。

<参考資料・情報>

- ・業種別カスタマーハラスメント対策企業マニュアル・ポスター・研修動画
URL https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/customer_hara_index/customer_hara_industry
- ・カスタマーハラスメント対策企業マニュアル
URL https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/pdf/cusuha_manual.pdf
- ・あかるい職場応援団
URL <https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>

④ カスタマーハラスメント事例集(1)

「雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会（第9回）令和6年6月21日 参考資料1」 より

I 情報通信業

- ・顧客が（サポートデスクに）「可愛らしいね、ずっと話していたいよ」「癒やされるね」「下の名前も教えて」とセクハラにあたる言葉をかけた。
- ・顧客が（サポートデスクに）「徹夜で明日までにバグを開発チームと直せ」「2000万払え」といった過剰な要求を行った。
- ・顧客が（サポートデスクに）「あたまるいうえに性格悪い」といった人格否定にあたる発言を行った。
- ・顧客が（サポートデスクに）「殺すぞ」「家に火をつけるぞ」と脅迫にあたる発言を行った。
- ・顧客が（サポートデスクに）「死ね」「馬鹿野郎」といった暴言を吐いた。

II 運輸業、郵便業

- ・運転見合わせ 時に、お詫び放送を繰り返していたところ、旅客から「いつ発車するのか放送しろ」としつこく詰問を受けた。運転再開見込みがわからない旨を伝えたが、旅客は納得せずスマホで車掌の対応を無断で動画撮影した。
- ・コールセンターに同一人物から短時間に繰り返し入電があった。内容は「殺すぞ」「センターに行く」などの不穏な暴言のほか、無言・無応答の入電も100回以上あった（その後、殺人予告等により同人物は逮捕された）。
- ・旅客から「（電車が遅延したため）接続路線の最終電車に間に合わなかった。目的地までの一部区間はタクシーを利用した。その分を負担せよ。インターネットで流すぞ。社長もよく知っているぞ。」という苦情があった。社員は「タクシー代は負担できない」旨を繰り返し回答したが、納得しなかった。後日、当該旅客が同趣旨の要求を記載した書面を送付してきた。
- ・駅員がホームを巡回していたところ、点字ブロックの内側で撮影している旅客を発見した。危険であったため、下がるように注意喚起したが、そのまま続けたため再度注意喚起を行ったところ、「うるさい」「邪魔、どけ」と言いながら肘のあたりで突き飛ばされた。駅員は警察へ通報し、当該旅客と事情聴取を受けた後、被害届を提出した。

カスタマーハラスメント事例集(2)

Ⅱ 運輸業、郵便業

- ・ 駅員 A は、降車後ホームに居座ろうとした旅客を改札口へ向かうよう促していた。当該旅客は突然走り出し、ホームで泥酔者対応を行っていた駅員 B の左足甲部を背後から踏みつけたため、駅員 B は負傷した。さらに、駅員 A も背後から所持していた傘で臀部を突かれ負傷した。

- ・ 駅近隣のマンション居住者よりお客さまセンターに入電があり、「駅改修を行ったことで、以前にはなかった駅前スペースができ、ベンチが設置され、深夜まで喫煙や飲酒する者が増え、煙草の臭いや騒いでいる人がいるため迷惑している。」「駅前のスーパーのトラックが路上駐車をするようになった。」「改修工事を行うにあたり、このようなことを想定していなかったのが責任。早急に対策をしろ。」と、長時間にわたり何度も要求を繰り返し、時には暴言を吐いた。

Ⅲ 卸売業、小売業

- ・ 顧客がプリペイドカードを購入後、返金を申し出たが、従業員が店舗で返金できない商品である旨を説明したところ、「店長を出せ」「店長権限で返金しろ」など同じ内容で長時間（2時間30分）詰問した。翌日も店舗で同様のやりとりがあった後、当該企業の 本社代表電話への架電、及び同社 本社へも来訪し、クレームを述べた。

- ・ 顧客が20年前に購入した商品が動かなくなると無償での修理を要求してきた。2日間、当該企業及び商品の輸入元へ執拗に架電し、長時間に渡り、「購入時にきちんとメンテナンスの説明を聞いていない」、「メンテナンスの注意書きを貰っていないため説明に落ち度がある」等と主張を続け、無償での修理を要求した。

- ・ 顧客が商品の洗浄について、洗浄、ふき取り、乾燥含めた工程が2時間かかることに激怒。「なぜ2時間もかかるのか説明しろ」等と、従業員を怒鳴り散らした。さらに2時間後、洗浄済みの商品を引き取りに来た際、「この商品は自分のものではなく、自分のものはもっと高額なものだ」「弁償しろ」等、終始支離滅裂な主張を繰り返した。

- ・ 顧客が従業員の手を触り、顔を近づけるなどした上で、繰り返し従業員の連絡先を聞いてきた。また、従業員が顧客に電話する際には、店舗からではなく従業員の携帯電話からかけるように強要した。

- ・ 顧客が揚げ足取りからの謝罪要求をしてきた。顧客の物品要求に対して従業員が対応出来ない旨を伝えると、土下座して謝らないと許さないと発言。従業員はそれを受け謝罪した。

カスタマーハラスメント事例集(3)

Ⅲ 卸売業、小売業

- ・顧客がレジの接客態度が悪いことを理由に従業員を呼びつけ、従業員が到着すると胸ぐらを掴み15mほど引きずった上で、「俺は人を殺した事がある」などと発言し、暴力を振るった。従業員は警察を呼び対応した。
- ・顧客が購入した商品（時計）が不良品だったため修理受付を行ったが、顧客が納得しなかったため従業員は店舗で謝罪した。さらに、顧客が翌日自宅まで来て謝罪することを要求し、従業員は4日間深夜まで謝罪させられた。顧客はその間「誠意を見せろ！」の一点張りだった。対応した従業員はその後しばらくトラウマを抱え、売場に出ることに恐怖を感じた。

Ⅳ 宿泊業、飲食サービス業

- ・顧客が宿泊のたびに客室の清掃不備を指摘し、客室のグレードアップや顧客の前で清掃することを要求した。
- ・自動精算機での事前精算を案内されたことに不満を持った顧客が、従業員に対して大声で「おれは東京の不動産会社の社長だぞ」「お前なんかクビにしてやる」と発言。また、間に入った他の顧客に対しても暴言を吐いた。対応に加わった上役の従業員に対しても「名刺を出せ」と言い、差し出すとその場で破いた上で、「正座しろ」と要求。従業員がそれを断ったところ「キャンセルするぞ」等と言いつつ、最後は精算に応じた。さらに行き過ぎた暴言や他の顧客とのトラブルに発展することを懸念し、警察に相談後、返金と退館の対応を行った。
- ・顧客が半額シールの付いた弁当を自身の過失で落とし販売不可能な状態となった。従業員が衛生の観点でその商品は販売できない旨伝えたところ、その商品を販売するか、もしくは他の商品を半額にすることを求め、店内で騒ぎ続けた。
- ・従業員が顧客にすぐに対応できない場合に大声をあげて威嚇した。

Ⅴ 生活関連サービス業、娯楽業

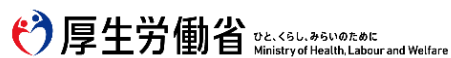
- ・顧客の安全を配慮し、サービス（靴の加工）を丁重に断ったところ、フロア全体に響き渡る程の大声で怒鳴り散らす、暴言を吐く、靴を投げる、椅子を叩くなど2時間にわたり威圧的行動を取った。また、それ以降も不定期にその顧客が売場を訪れ怒鳴り散らすことが続いており、従業員が怯えている。

カスタマーハラスメント事例集(4)

VI 医療、福祉

- ・利用者が看護師をたたく、つねる、唾をはく、看護師にものを投げる、看護に必要な物品を破損する等した。
- ・利用者やその家族が看護師に「看護の内容が適切でない」と批判したり、処置やケアに対して「下手くそ」と発言したり、「ばかやろう!」「帰れ!」等大声で怒鳴りつけた。また、「お前じゃダメだ、いつもの人にして」と発言した。
- ・看護師が利用者やその家族から、体型や年齢のことをしつこく聞かれたり、卑猥な話を繰り返されたり、ケアに関係なく体を触ることを強要されたり、体の一部を触られたりした。
- ・看護師が利用者やその家族から、訪問時間外に居宅外で会うことを強要される、事務所で待ち伏せされる、ウェブカメラ・スマートホンで無許可に撮影される、自宅の場所をしつこく聞かれる等の行為を受けた。
- ・調剤薬局にて顧客が順番待ち中に、先に待っている他の顧客がいるにも関わらず、「急げ」「早くしろ」と圧力をかけた。また、薬剤師が薬の説明を始めると、薬剤師に対して暴言を吐いた。
- ・薬を過剰に内服することを希望する患者に対し、薬剤師と従業員ができない理由を伝えたところ、「殺すぞ」と発言した。
- ・顧客が従業員を抱き寄せたり、腕を掴みベッドに引っ張ろうとした。また、「一緒に寝よう」「ちゅっちゅしてほしい」等と発言した。
- ・介護士が顧客から「胸を触らせろ」と言われたり、食事介助中に蹴られたりと怖い思いをした。介護士は同僚と相談し上司に報告したが、「触らせると納得するから、だまって受け入れれば落ち着く。恥ずかしがっても女なのだから仕方ない」等と言われた。
- ・コロナ禍において、入院患者の見舞いに訪れた人物に対して、面会禁止の旨を説明したが、「それはわかっているんだ、ばか!」と暴言を吐かれた。

ご清聴ありがとうございました



青森労働局雇用環境・均等室

〒030-8558

青森市新町2-4-25 青森合同庁舎

電話：017-734-4211