

厚生労働省群馬労働局発表  
令和6年11月29日

## 【照会先】

雇用環境・均等室

雇用環境改善・均等推進監理官 中野 直美

雇用環境改善・均等推進指導官 天野由紀子

(電話) 027-896-4739

報道関係者 各位

## 12月は「職場のハラスメント撲滅月間」です！

### ～ ハラスメント対応特別相談窓口を設置します ～

厚生労働省では、12月を「職場のハラスメント撲滅月間」（別添1）と定め、ハラスメントのない職場づくりを推進するため、集中的な広報・啓発活動を実施します。

群馬労働局（局長 上野 康博）では、「ハラスメント対応特別相談窓口」の設置（資料2）、男女雇用機会均等法等に基づく事業主の雇用管理上の措置義務等の周知・啓発により、ハラスメントのない社会の実現に努めてまいります。

#### 1 「ハラスメント対応特別相談窓口」の設置

群馬労働局雇用環境・均等室に「ハラスメント対応特別相談窓口」を設置し、労働者や企業からの相談に対応します（資料2）。

- 受付時間 8時30分～17時15分（土日、祝日、年末年始を除く）
- 電話番号 027-896-4739

#### 2 事業主の雇用管理上の措置義務等の周知・啓発

厚生労働省が主催する「ハラスメント対策シンポジウム」及びポータルサイト「あかるい職場応援団」等について周知・啓発を行います。

##### ● 「ハラスメント対策シンポジウム」概要

- ・ 開催日：令和6年12月10日（火）13:30～15:15
- ・ 会場：オンラインで配信 ・ 参加費：無料

<内容>

- ・ 基調講演「カスタマーハラスメント対策の現状について」  
講師：原 昌登 教授（成蹊大学法学部）
- ・ パネルディスカッション「企業のカスタマーハラスメント対策の取組事例」

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

##### ● ポータルサイト「あかるい職場応援団」概要

ハラスメント防止対策の取組の参考としていただけるパンフレットや研修動画などを提供しています。カスタマーハラスメント対策企業マニュアル等も掲載されています。

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



#### 【添付資料】

- 1 職場のハラスメント撲滅月間（ポスター）（資料1）
- 2 ハラスメント対応特別相談窓口（リーフレット）（資料2）
- 3 令和5年度群馬労働局におけるハラスメント相談状況（資料3）

# 12月は職場の ハラスメント撲滅月間です

2024年12月10日(火)、職場におけるハラスメント対策シンポジウムをオンラインで開催します。

シンポジウムの概要及び参加の申し込みは、二次元バーコードまたは下記URLからご確認ください。

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



あかるい職場応援団

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

ハラスメントでお困りの方は、無料で相談できる全国の労働局・労働基準監督署にある総合労働相談コーナーをご利用ください。詳しくは、ポータルサイト「あかるい職場応援団」まで。NOハラスメント



# 12月は職場のハラスメント撲滅月間です

群馬労働局では、ハラスメントのことでお悩みの方、  
お困りの方の相談に応じています。  
お気軽にご相談ください！

パワーハラスメント  
セクシュアルハラスメント  
妊娠・出産、育児休業・介護休業等に関するハラスメント  
など

## ハラスメント対応特別相談窓口

➤ 電話番号

0 2 7 - 8 9 6 - 4 7 3 9

➤ 開設場所

群馬労働局雇用環境・均等室

➤ 受付時間（土日・祝日・年末年始を除く）

8時30分～17時15分

➤ 住 所

前橋市大手町 2 - 3 - 1  
前橋地方合同庁舎 8 階

カスタマーハラスメント  
対策リーフレット  
ご活用ください！

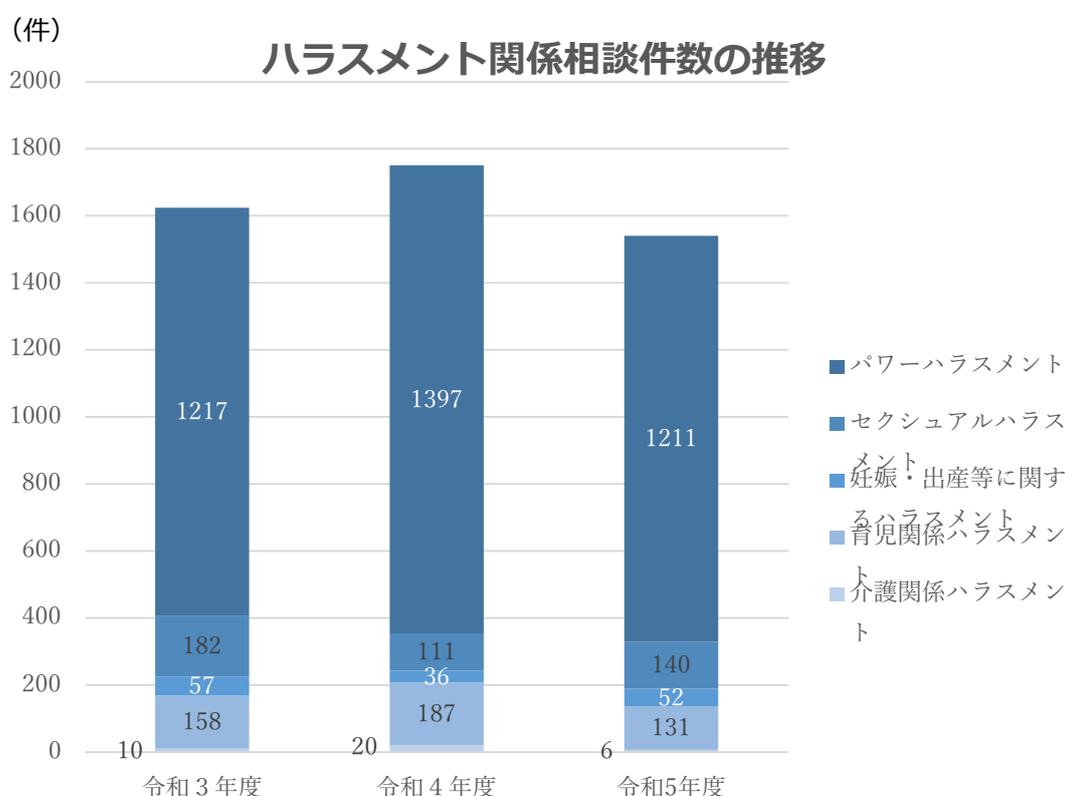


※匿名でも結構です。プライバシーは  
厳守します。相談窓口は年間を通じてご利用できます。

## 令和5年度 群馬労働局におけるハラスメント相談状況

### 1 相談の状況

- ◇令和5年度のハラスメント関係相談件数は1,540件。  
 ◇相談内容別にみると、「パワーハラスメント」が1,211件（78.6%）と最も多い。



相談件数の推移

(件)

	令和3年度	令和4年度	令和5年度
パワーハラスメント	1,217( 74.9)	1,397( 79.8)	1,211( 78.6)
セクシュアルハラスメント	182( 11.2)	111( 6.3)	140( 9.1)
妊娠・出産等に関するハラスメント	57( 3.5)	36( 2.1)	52( 3.4)
育児関係ハラスメント(※1)	158( 9.7)	187( 10.7)	131( 8.5)
介護関係ハラスメント(※2)	10( 0.6)	20( 1.1)	6( 0.4)
合計	1,624(100.0)	1,751(100.0)	1,540(100.0)

(※1) 「育児休業等に係る不利益取扱い」を含む

(※2) 「介護休業等に係る不利益取扱い」を含む

## 2 群馬労働局長による紛争解決の援助事例

### 【事例1】

男女雇用機会均等法に基づく事例（セクシュアルハラスメント）	
〈概要〉	職場の上司からセクシュアルハラスメントを受け、会社に相談したが、何の対応もなされず、退職を余儀なくされた。納得いかないとして慰謝料を求める援助の申立てがなされた。
〈労働者の主張〉	セクシュアルハラスメントを受けたため、会社に相談したものの、適切な対応がなされない上、セクハラが再発した。自分が辞めてから行為者への処分の内容が提示されたが、納得できる内容ではなかった。働けなくなった期間の補償を求めたい。
〈事業主の主張〉	申立人から相談窓口で相談があり、対応するつもりでいたところ、自主的解決が図られ、セクシュアルハラスメントはなくなったと聞いたことから、解決したと思っていた。
〈援助内容〉	行為者がセクシュアルハラスメント行為をした事実を一部認めていること及び事業主としては自主的解決が図られたと判断し、再発後の対応がなされていないことを踏まえ、慰謝料の支払いについて検討するよう指導した。
〈結果〉	要求していた慰謝料の一部が支払われることになり、申立人が納得したため、援助は終了した。

### 【事例2】

労働施策総合推進法に基づく事例（パワーハラスメント）	
〈概要〉	職場の上司からパワーハラスメントを受け、会社に相談したが、パワハラの実実は認められなかったとして処理された。納得いかないとして慰謝料を求める援助の申立てがなされた。
〈労働者の主張〉	職場の上司から日常的に怒鳴られる、叱責を受ける等のパワーハラスメントを受けていた。会社に相談したものの、上司の言動は指導の一環であるとの一点張りであり、納得いかないので、慰謝料を求めたい。
〈事業主の主張〉	申立人から相談があった後、関係者に事実関係の確認を行う等適切に対応した結果、パワーハラスメントの実実は認められなかったものであり、慰謝料請求には応じられない。
〈援助内容〉	事実関係の確認において、一部不十分な点があったことが認められたことから、慰謝料の支払いについて検討するよう指導した。
〈結果〉	要求していた慰謝料の一部が支払われることになり、申立人が納得したため、援助は終了した。

### 【事例3】

#### 労働施策総合推進法に基づく事例（パワーハラスメント）

〈概要〉 職場の上司からパワーハラスメントを受け、会社に相談したが、適切な対応がなされなかった。相談窓口の周知等、パワーハラスメント防止措置を適切に講じてほしいとして援助の申立てがなされた。
〈労働者の主張〉 会社に相談した際、担当者のパワーハラスメントに関する意識が低いと感じた。また、相談窓口も知らされていなかった。パワーハラスメント防止措置を適切に講じてほしい。
〈事業主の主張〉 パワーハラスメント防止措置を講じなければならないという認識がなかった。
〈援助内容〉 相談窓口の周知等、パワーハラスメント対策の徹底を図るよう指導した。
〈結果〉 相談窓口の設置及び周知等、パワーハラスメント対策を図ることで申立人が納得したため、援助は終了した。

※「都道府県労働局長による紛争解決の援助」とは、都道府県労働局長が、労働者と事業主との間の紛争を法に忠実かつ客観的な立場から、当事者双方の意見を聴取し、双方の意見を尊重しつつ法の趣旨に沿って問題解決に必要な具体策を提示（助言・指導・勧告）することにより紛争の解決を図る制度（関係法令：男女雇用機会均等法第17条、労働施策総合推進法第30条の5、パートタイム・有期雇用労働法第24条、育児・介護休業法第52条の4）

# カスタマーハラスメント

## 対策リーフレット

あなたがつくる  
ハラスメントのない  
あかるい社会



## カスタマーハラスメント対策に取り組みましょう!

### カスタマーハラスメントとは

企業や業界により、顧客等への対応方法・基準が異なることが想定されるため、カスタマーハラスメントを明確に定義することはできませんが、企業へのヒアリング調査等の結果、企業の現場においては、以下のようなものがカスタマーハラスメントであると考えられています。

**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(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)



### 重要

#### パワーハラスメント防止に関する指針におけるカスタマーハラスメントの対策について

厚生労働大臣が定めるパワーハラスメントの防止に関する指針においては、以下のようにカスタマーハラスメント等防止のための取組を行うことが望ましいとされています。

- (1) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- (2) 被害者への配慮のための取組(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1人で対応させない等の取組)
- (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(マニュアルの作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組)

## カスタマーハラスメントの判断基準

### 現場で迷わないように、カスハラ判断基準を共有しておこう!

社内であらかじめカスタマーハラスメントの判断基準を明確にした上で、企業内の考え方、対応方針を統一して現場と共有しておくことが重要です。その際、

- ①顧客等の要求内容に妥当性はあるか、
- ②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるか

という観点で判断することが考えられます。

#### ①顧客等の要求内容に妥当性はあるか

顧客等の主張について、まずは事実関係、因果関係を確認し、自社に過失がないか、根拠のある要求がなされているかを確認し、顧客等の主張が妥当かどうか判断します。

(例)顧客が購入した商品に瑕疵がある場合、謝罪とともに商品の交換・返金に応じることは妥当ですが、自社の過失、商品の瑕疵などがなければ、顧客の要求には正当な理由がないと考えられます。



#### ②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲か

顧客等の要求内容の妥当性の確認と併せて、その要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるかを確認します。

(例)長時間に及ぶクレームは、業務の遂行に支障が生じるという観点から社会通念上相当性を欠く場合が多いと考えられます。また、顧客等の要求内容に妥当性がある場合であっても、その言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的、性的である場合は、社会通念上不相当であると考えられ、カスタマーハラスメントに該当し得ます。



- 殴る・蹴るといった暴力行為は、カスハラであることはもちろん、犯罪に該当します。
- カスハラかどうかに関わらず、顧客等からの行為で従業員の就業環境が不快なものとなり、就業に支障が生じるようであれば、企業として対策を講じましょう。

## カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み

# 従業員・顧客への周知と、事実・証拠にもとづいた対応がカギ!

## カスタマーハラスメントを想定した事前の準備

### 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

- トップが**基本方針・基本姿勢**を明確に示す。
- 基本方針・基本姿勢、従業員の対応の在り方を**従業員に周知・啓発**し、教育する。  
→ **基本方針**を店内にポスターとして貼り出し、顧客へ周知することも有効!

### 従業員(被害者)のための相談対応体制の整備

- **相談対応者を決めておく**、または**相談窓口を設置**し、従業員に広く周知する。
- 相談対応者が相談の内容や状況に応じ適切に対応できるようにする。

### 対応方法、手順の策定

- カスタマーハラスメント行為への**対応体制、方法等**をあらかじめ決めておく。

### 社内対応ルールの従業員等への教育・研修

- 具体的な社内対応ルールについて、**従業員研修等**を実施する。

## カスタマーハラスメントが実際に起こった際の対応

### 事実関係の正確な確認と事案への対応

- 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。
- 過失がある場合は謝罪し、交換・返金に応じる。ない場合は要求等に応じない。

### 従業員(被害者)への配慮の措置

- **被害を受けた従業員に対する配慮の措置(組織的な対応やメンタル不調への対応等)**を適正に行う。

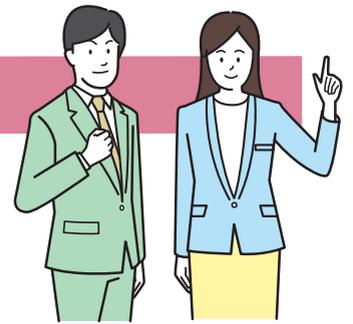
### 再発防止のための取組

- **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。

### 併せて講ずべき措置

- **相談者のプライバシーを保護**するために必要な措置を講じ、従業員に周知する。
- 相談したこと等を理由として**不利益な取扱い**を行ってはならない旨を定め、従業員に周知する。

# カスタマーハラスメントに発展させないために



## 初期段階での適切な対応が、カスハラを防ぐ!

### 発展させないためのステップ

#### 対象を明確にして謝罪する

STEP  
1

- 対象を明確にした上で(例:不快感を抱かせたことに対して)**限定的に謝罪**する。
- 正確に状況が把握できていない段階では、非を認めた発言はせず、事実確認をして社内で判断をしたときに、**過失の程度に応じた謝罪**をする。

#### 状況を正確に把握する

STEP  
2

- 顧客等が主張する**内容を正確に把握する**。反論はせずまずはひと通り事情を確認する。
- 不明確な点や不足情報があれば**追加で確認**し、勘違いがあれば**正しい情報を提供**する。

#### 現場監督者(一次相談対応者)または相談窓口の情報共有する

STEP  
3

- 顧客等から確認した情報は、**現場監督者または相談窓口対応者に共有**する。
- 正確かつ迅速に状況を把握するため、現場対応者はできるだけ**事実関係を時系列で整理して報告**する。

### 発展させないための対応

#### 現場での対応

- 場所を変え、**複数で対応**する。
- 相手が感情的になっていても、**丁寧な話し方**で冷静に対応する。
- 詳細に情報を確認し、**メモを取って**要点を確認する。
- **議論は避け**、問題を解決しようとする前向きな姿勢を見せる。
- その場しのぎの回答はしない。
- 後で確認して回答するなど**冷却期間を設ける**。



#### 電話での対応

- 苦情専用電話を設置し、**録音が出来**るようにしておく。
- 第一受信者が責任を持ち、問い合わせ**案件のたらい回し**をしない。
- メモを取りながら話を聞き、**復唱して確認**する。
- 即時回答できない内容については、**事実を確認してから追って返事**をする。



#### 顧客訪問による対応

- 冷静になりにくい**夜間や早朝の訪問**は避ける。
- 喫茶店など周囲から話を聞かれる場所や決められた場所以外には行かない。
- あらかじめ問い合わせ内容への**対応方針を決めて**おく。
- できるだけ**二人で訪問**する。

## カスタマーハラスメント対策に取り組むことによるメリット

### カスハラ対策が、職場環境の向上につながる!

#### 取組を進める企業からの「声」

- 複数名で状況を把握できるようになり、迷惑行為を迅速に確認し、対応できるようになりました。
- 対応方法を明示することで従業員が働きやすくなりました。
- 顧客対応のノウハウが整理でき、経験を培うことができました。
- 顧客対応に関連する訓練、研修の受講後は、落ち着いて対応ができるようになりました。



#### 従業員への影響

- 職場環境が明るくなり、従業員から笑顔が出るようになりました。
- 会社としてカスタマーハラスメントに対する姿勢を示したことで従業員の安心感が生まれました。



### 従業員を守ることを行動で示し、職場環境が向上!

その他、従業員を守るということを行動で示す大事さを会社組織として再認識できる、人材の確保が難しい中、カスタマーハラスメント対応等により職場環境をよくすることで被害者を減らすことにつながるといった声も寄せられています。

企業においては、カスタマーハラスメント対策を進めることで、前向きな効果が期待でき、カスタマーハラスメント対策に取り組む意義は大きいと考えられます。



こちらの資料もご覧ください



### 「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」

[https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/pdf/cusuhara\\_manual.pdf](https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/pdf/cusuhara_manual.pdf)

カスタマーハラスメントにお悩みの方  
メール・SNSでご相談を!

厚生労働省委託事業 **ハラスメント悩み相談室**  
<https://harasu-soudan.mhlw.go.jp/>



カスタマーハラスメントに関するお問い合わせは  
都道府県労働局雇用環境・均等部(室)へ

<https://www.mhlw.go.jp/content/000177581.pdf>  
開庁時間 8時30分～17時15分(土・日・祝日・年末年始を除く)

