

事業主の皆さま！

「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」 等をご活用ください！

～カスタマーハラスメント対策マニュアル・ポスター・研修動画のご案内～

カスタマーハラスメント
(カスハラ) って？



会社はどのような
対策をした方が
いいのかな？

「カスタマーハラスメント」とは・・・？

令和元年6月に、労働施策総合推進法等が改正され、職場におけるパワーハラスメント防止の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した。

この改正を踏まえ、令和2年1月に、「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（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望ましい旨**が定められました。



そのため、厚生労働省では、関係省庁と連携の上、カスタマーハラスメントの防止対策の一環として、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」や周知・啓発ポスター「STOP! カスタマーハラスメント」を作成いたしました。

マニュアルには、学識経験者等の議論や顧客と接することが多い企業へのヒアリングを踏まえ、**カスタマーハラスメントを想定した事前の準備、実際に起こった際の対応など、カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組みを記載**しています。

またハラスメント対策の総合情報サイトである「あかるい職場応援団」では、企業担当者向けの**カスタマーハラスメント対策の研修動画**を視聴することができます。

いずれも**無料でご利用できます**ので、企業のご担当者様をはじめ、幅広くご活用ください！

カスタマーハラスメント対策企業マニュアル



〔URL ▼〕
<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

〔掲載データ情報〕
➢ PDF: 60A°-ジ
➢ 9.6MB

STOP! カスタマーハラスメントポスター



〔URL ▼〕
https://www.mhlw.go.jp/sf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html

〔掲載データ情報〕
➢ デザインは6種類から選択できます

カスタマーハラスメント対策研修動画

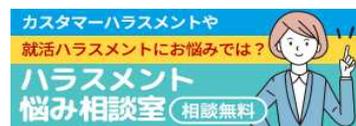
厚生労働省委託事業「あかるい職場応援団」において、カスタマーハラスメント対策企業向け研修動画を作成しました！
(その他各種ハラスメントに関する研修動画も閲覧できます。)



〔URL ▶〕 <https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/events#four>

カスタマーハラスメント相談窓口

カスタマーハラスメントによる被害相談を、メールまたはSNS (LINE) で受付けています。
(相談は**無料**です。匿名でも相談することができます。)



〔URL ▶〕 <https://harasu-soudan.mhlw.go.jp/>

