

カスタマーハラスメント等防止対策について (労働施策総合推進法等の一部を改正する法律について)

令和8年2月12日

熊本労働局 雇用環境・均等室

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

職場におけるハラスメント対策に関する施策

ひと、くらし、みらいのために



厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

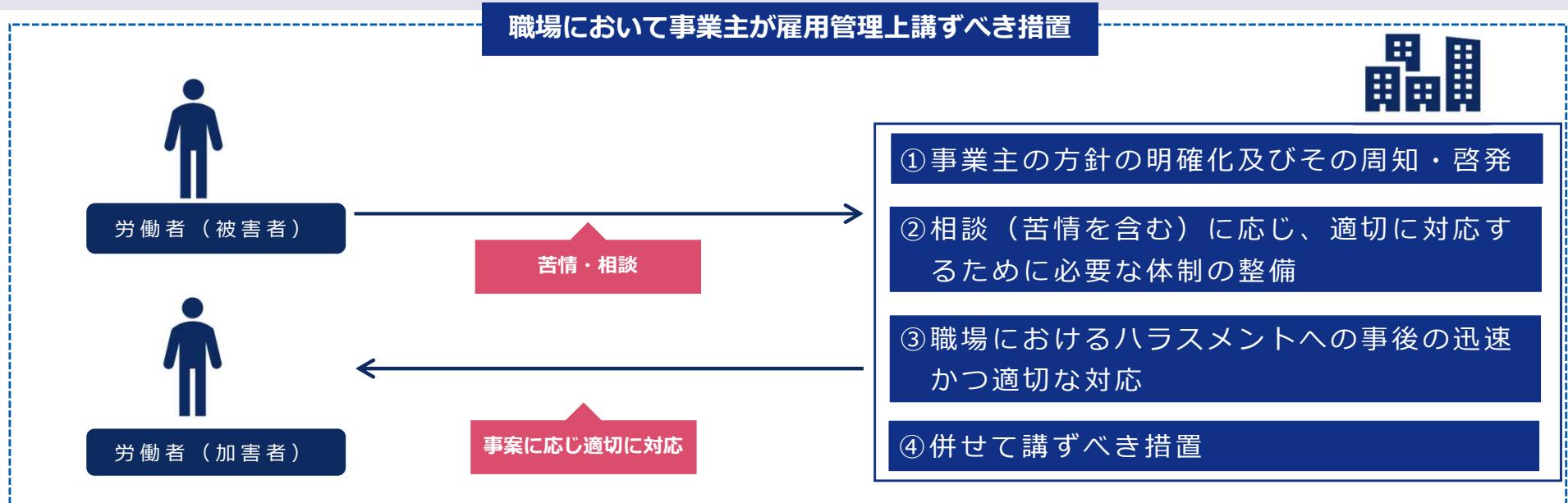
ハラスメント法制

	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<u>労働条件につき不利益を受け</u>、又は<u>当該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</u>、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<u>雇用管理上必要な措置</u>を講じなければならない。</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
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<u>当該女性労働者の就業環境が害されることのないよう</u>、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<u>雇用管理上必要な措置</u>を講じなければならない。</p>	平成28年改正： 事業主の措置義務
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<u>当該労働者の就業環境が害されることのないよう</u>、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<u>雇用管理上必要な措置</u>を講じなければならない。</p>	平成28年改正： 事業主の措置義務
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<u>雇用管理上必要な措置</u>を講じなければならない。</p>	令和元年改正： 事業主の措置義務
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關係を有する者（次条第五項において「顧客等」という。）の言動であつて、<u>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</u>（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<u>当該労働者の就業環境が害されることのないよう</u>、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<u>雇用管理上必要な措置</u>を講じなければならない。</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
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<u>雇用管理上必要な措置</u>を講じなければならない。</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

※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すべき措置（現行法）

- 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す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す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併せて講すべき措置：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）

労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法の改正のポイント

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）

ハラスメント対策強化に向けた改正のポイント

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措置の義務化

→施行日：公布日（R7.6.11）から、1年6か月以内の政令で定める日 ※施行日含め、詳細は今後決定予定

①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つの要素を満たすもの

- (1) 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う言動
- (2) 社会通念上許容される範囲を超えた言動
- (3) 労働者の就業環境を害すること

《具体的な措置の内容》 ※具体的な措置の内容は、今後、指針において示される予定

- (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

- 自社の労働者がカスタマーハラスメントの行為者になった場合、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には、事業主はこれに応じるよう努めること
- 対策を講じる際には、消費者の権利等を阻害しないよう、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ること

② 求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策の義務化

- 求職者等（就職活動中の学生、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対策を防止するための必要な措置を講じることを義務化

《セクシュアルハラスメントとは》 ※既存の法律による定義

- (1) 職場において、労働者の意に反する性的な言動が行われ、それに対して拒否・抵抗などをしたことで、労働者が解雇、降格、減給などの不利益を受けること（対価型）
- (2) 職場において行われる労働者の意に反する性的な言動により労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じるなど労働者が就業する上で見過ごすことができない程度の支障が生じること（環境型）

《具体的な措置の内容》 ※具体的な措置の内容は、今後、指針において示される予定

- (1) 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）
- (2) 相談体制の整備・周知
- (3) セクシュアルハラスメントに係る事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） 等

改正法施行に係る今後のスケジュール

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

求職活動等におけるセクシュアルハラスメントについて
雇用管理上講すべき措置等に関する指針について

公示日



適用期日

令和8年2月予定

改正法の施行の日
令和8年10月1日

求職活動等における性的な言動に 起因する問題について 雇用管理上講ずべき 措置等に関する指針（案）

ひと、くらし、みらいのために



厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

男女雇用機会均等法第13条

事業主が求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに関する指針案 (抜粋) ①

◆求職活動等におけるセクシュアルハラスメントとは？

○事業主が雇用する労働者により求職活動等において行われる求職者等の意に反する性的な言動により求職者等の求職活動等が阻害され、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該求職者等が求職活動等を行う上で看過できない程度の支障が生じること

「求職者等」とは、企業の求人に応募したり、採用面接等にエントリーするなど、当該企業に対して就職しようという意思が明確になっている者以外にも企業説明会に参加する者、インターンシップ生、教育実習生、看護実習生なども含みます。

「求職活動等」とは求職者等が行う求職活動等を指し、

- ・企業の採用面接への参加 ・企業の就職説明会への参加 ・企業の雇用する労働者への訪問
- ・インターンシップへの参加 ・教育実習、看護実習等の実習の受講
 - ※ 事業主が雇用する労働者が通常就業している場所で行われるものに限りません。
 - ※ SNS等のオンラインを介したものやオンライン上で行われるものも含まれます。

セクシュアルハラスメントの典型例

- ・一対一の説明会で、説明を担当する労働者が求職者等の腰、胸等に触ったため、当該求職者等が苦痛を感じて、求職活動の意欲が低下していること
- ・面接(オンライン含む)で性的な事実に関する質問を受け、
- ・インターンシップ中に労働者が求職者等を執拗に私的な食事に誘い、
- ・求職者等が労働者への訪問を行った際、当該労働者に性的な関係を求められ、



苦痛に感じてその求職者等が苦痛に感じてその求職活動等の意欲が低下していること。…など

男女雇用機会均等法第13条

事業主が求職活動等におけるセクシュアル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案

(抜粋) ②

◆事業主が求職活動等における性的な言動に起因する問題に関し雇用管理上講ずべき措置◆

(1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

○事業主は、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントを防止するため、雇用管理上の措置を講じなければならない。

イ 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの内容及び求職活動等におけるセクシュアルハラスメントを行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。

ロ 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに係る性的な言動を行った者については、厳正に対処する旨の方針及び対処の内容を就業規則その他の職場における含む規律等を定めた文書に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

ハ 求職活動等に関するルールをあらかじめ明確化し、これを労働者及び求職者等に周知・啓発すること。

例)

労働者に対しては、面接時間及び場所の指定並びにやり取りに用いるSNSの種類の指定その他の求職者等と面談等を行う際の規則を定め、周知・啓発するための研修、講習等を実施すること。

また、求職者等に対しては、上記の規則を踏まえ、面談等に関する留意事項をホームページやパンフレット等の広報手段を用いて周知等をすること。

(2) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

○事業主は、求職者等からの相談に対し、その内容や状況に応じ適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。

イ 相談への対応のための窓口をあらかじめ、求職者等に周知すること

なお、求職者等は人事担当者への相談をためらうことも想定されることから、相談窓口の担当者として人事担当者以外の者を指定することも考えられる。

ロ 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、被害を受けた求職者等が委縮するなどして相談を躊躇する例もあること等を踏まえ、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、求職活動等におけるセクシュアル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。

男女雇用機会均等法第13条

事業主が求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに関する雇用管理上講ずべき措置等に関する指針案

(抜粋) ③

(3) 求職活動等におけるセクシュアル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、求職活動等におけるセクシュアル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。
- ロ 求職活動等におけるセクシュアル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。
- ハ イにより、求職活動等におけるセクシュアル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、行為者に対する措置を適正に行うこと。
- 二 改めて求職活動等におけるセクシュアルハラスメントに関する方針を周知・啓発する等の再発防止に向けた措置を講ずること。

(4) (1)から(3)までの措置と併せて講ずべき措置

- イ 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ずるとともに、その旨を労働者及び求職者等に対して周知すること。
- ロ 労働者が事実関係の確認等に協力したこと等を理由として、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。

(1) から (4) までの措置以外にも事業主が行うことが望ましい取組の内容も定められています。

職場における カスタマー・ハラスメントに関する雇用管理上 講すべき措置等に関する指針（案）

ひと、くらし、みらいのために



厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

カスタマーハラスメントの3要素



1

- 顧客
 - 取引先
 - 施設利用者
- その他の利害関係者が行うこと

2

社会通念上
相当な範囲を超えた言動であること

3

労働者の
就業環境が害されること

カスタマーハラスメントの3要素

職 場

- 雇用する労働者が業務を行う場所
- 通常の就業場所以外の場所でも、業務を遂行する場所
- 取引先事務所、取引先との打ち合わせの飲食店、顧客の自宅等

労 働 者

- パート労働者、契約社員等非正規雇用労働者を含む事業主が雇用する労働者の全て
- 派遣労働者

顧 客 等

- 顧客(今後商品購入やサービスの利用等をする可能性のある顧客)
- 取引の相手方(今後取引する可能性のある者)
- 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、利用可能性のある者)
- 事業主の行う事業に関係を有する者

- ✓ 事業主が販売する商品の購入やサービス利用者
- ✓ 事業主の行う事業に関する内容等に関する問い合わせ者
- ✓ 取引先の担当者
- ✓ 企業間で契約締結に向けた交渉を行う担当者
- ✓ 施設・サービスの利用者及びその家族
- ✓ 施設の近隣住民

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。

（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」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も留意する必要がある。

- ・ カスタマーハラスメントは以下の3つの要素を満たすもの
 - ① 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行うこと
 - ② 社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
 - ③ 労働者の就業環境が害されること
- ・ 「社会通念上相当な範囲を超えた言動」か否かの判断については、「言動の内容」及び「手段・態様」に着目し、総合的に判断。「言動の内容」、「手段・態様」の片方のみで社会通念上相当な範囲を超える場合もあり得る。また、正当な指摘等を受けた事業者（労働者）の側の不適切な対応が端緒となっている場合があることにも留意する必要がある。
- ・ なお、クレームの全てが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、社会通念上相当な範囲で行われたものは、いわば「正当なクレーム」であり、カスタマーハラスメントに当たらないことに留意する必要がある。

社会通念上相当な範囲を超える

【言動の内容】

- ・ そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・ 契約等により想定しているサービス等を著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償請求 等

【手段・態様】

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 繰続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁） 等

社会通念上相当な範囲を超える言動の内容及び手段・態様の例

【 言 動 の 内 容 】

- そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- 契約等により想定しているサービス等を著しく超える要求
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 不当な損害賠償請求 等

- 契約内容を著しく超える要求
- 会社の事業とは関係のない要求
(性的なもの、プライバシーに関わるもの等)
- 商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求 等

【 手 段 ・ 態 様 】

- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名譽棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- 威圧的な言動
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁） 等

- 殴る、蹴る、叩く
- 物を投げつける
- わざとぶつかる
- つばを吐きかける 等

- 「物を壊す」、「殺す」といった発言による脅し
- SNSへの暴露をほのめかした脅し
- インターネット上の投稿（従業員の氏名公開等）
- 人格を否定するような発言
- 土下座の強要
- 盗撮 等

- 大声でオペレーターを責める
- 店内で大きな声をあげて周囲を威圧する
- 反社会的な言動 等

- 頻繁なクレーム
- 同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める
- 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て 等

- 長時間の拘束・居座り・電話 等

労働者の就業環境が害される とは

身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業環境が不快なものとなつたため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じること

平均的な
労働者の感じ方が
判断の基準です

同様の状況で同じ言動を受けた場合、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうか



一回の言動でも
該当する場合が
あります

言動の頻度や継続性は考慮されますが
強い身体的・精神的苦痛を与える言動の場合は
就業する上で看過できない程度の支障が生じている、
就業環境を害する場合があります

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すべき措置の内容

（1）事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

令和7年12月10日労働政策審議会
雇用環境・均等分科会資料3-4より作成
(一部変更)

- 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。また、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顧客等に周知・啓発することも、被害の防止にあたっては効果的と考えられる。

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で対応させないこと。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おいては、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。

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すべき措置の内容

令和7年12月10日労働政策審議会
雇用環境・均等分科会資料3－4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すべき措置の内容

令和7年12月10日労働政策審議会
雇用環境・均等分科会資料3-4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が含まれる。

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

対応例

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。

- ・(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

令和7年12月10日労働政策審議会
雇用環境・均等分科会資料3-4より作成
(一部変更)

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すべき措置の内容

(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

八 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、個人情報の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。

対応例

- ・ 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。

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すべき措置の内容

令和7年12月10日労働政策審議会
雇用環境・均等分科会資料3-4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。

対処の
内容の
例

- ・ 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すべき措置の内容

令和7年12月10日労働政策審議会
雇用環境・均等分科会資料3-4より作成
(一部変更)

(5) (1)から(4)までの措置と併せて講すべき措置

- (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こと。
- ・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。

□ 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す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

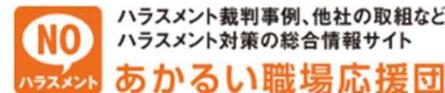
- ・就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書において、カスタマーハラスメントの相談等を理由として、労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を規定し、労働者に周知・啓発すること。
- ・社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に、カスタマーハラスメントの相談等を理由として、労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載し、労働者に配布等すること。

(1)から(5)までの措置以外にも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行うことが望ましい取組等の内容も定められています。



ハラスメント対策総合情報サイト「あかるい職場応援団」

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



ハラスメントの定義

ハラスメントの類型と種類

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

ハラスメント対策研修動画を
オンデマンドで配信！

職場におけるハラスメント対策に、ぜひご活用ください！

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）

「ハラスメントで困った」
悩んでいる方



「ハラスメントって言われた！」
管理職の方



「社内でハラスメント発生！」
人事担当の方



その他のハラスメントを知る



カスタマーハラスメント



就活ハラスメント

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に基づいて、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