

# 労働施策総合推進法等の一部を改正する法律 (労働施策総合推進法関係) について

令和 8 年 2 月

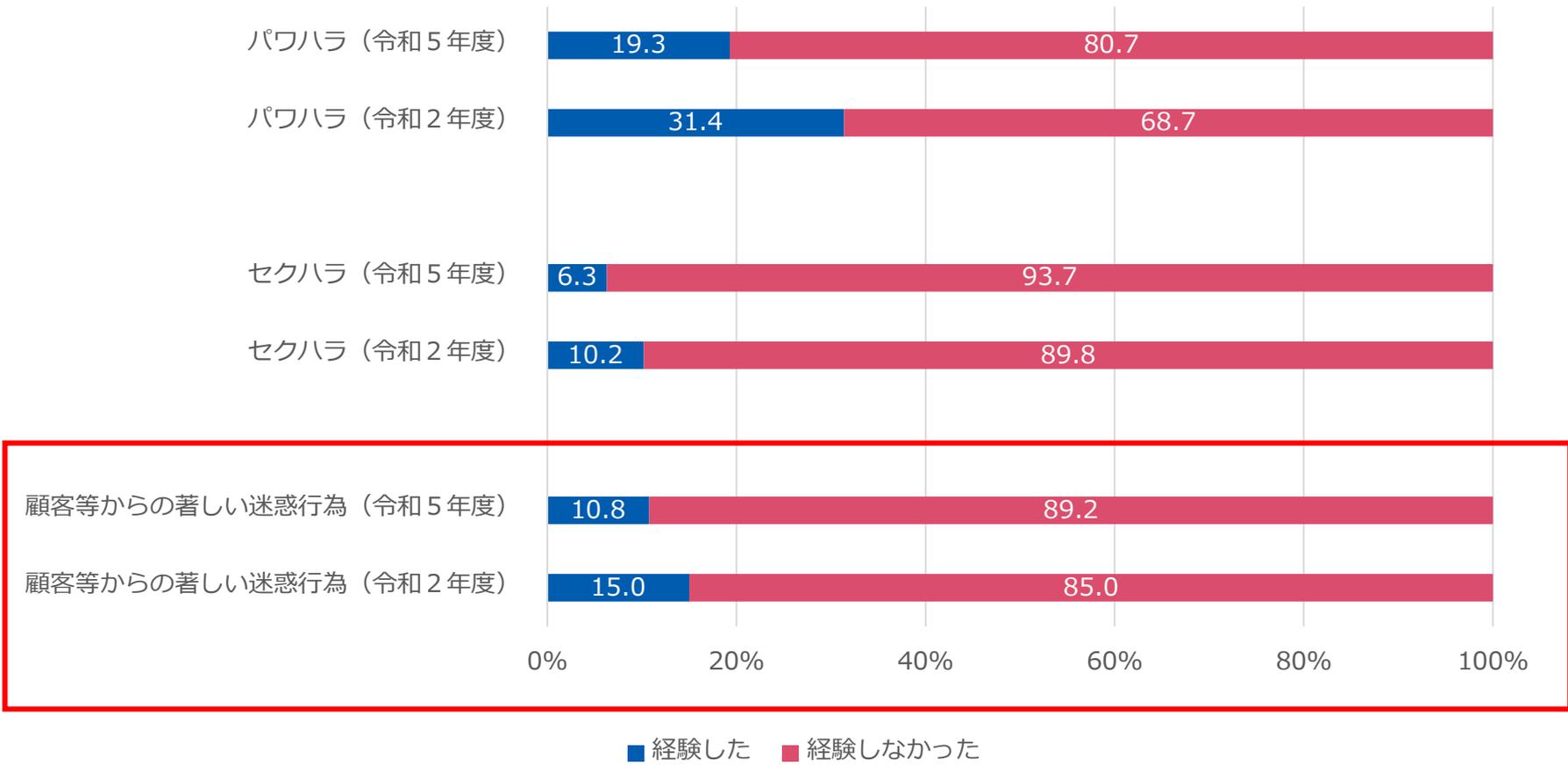
厚生労働省 島根労働局

# 1. 職場におけるカスタマーハラスメントの実態

## (1) 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)

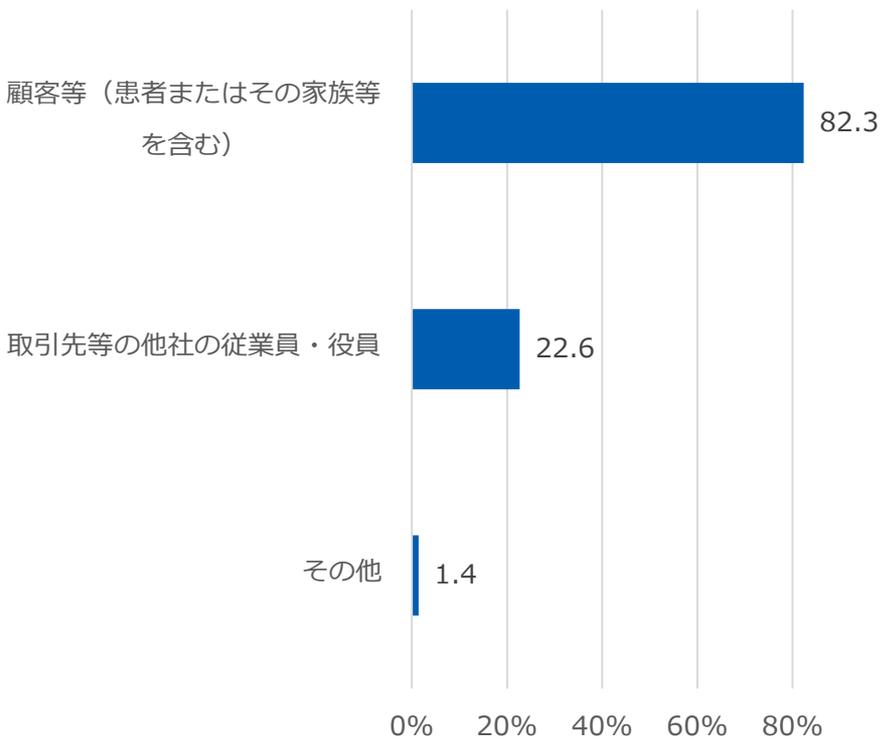
(資料出所) 厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」(令和5年度、令和2年度)

# 1. 職場におけるカスタマーハラスメントの実態

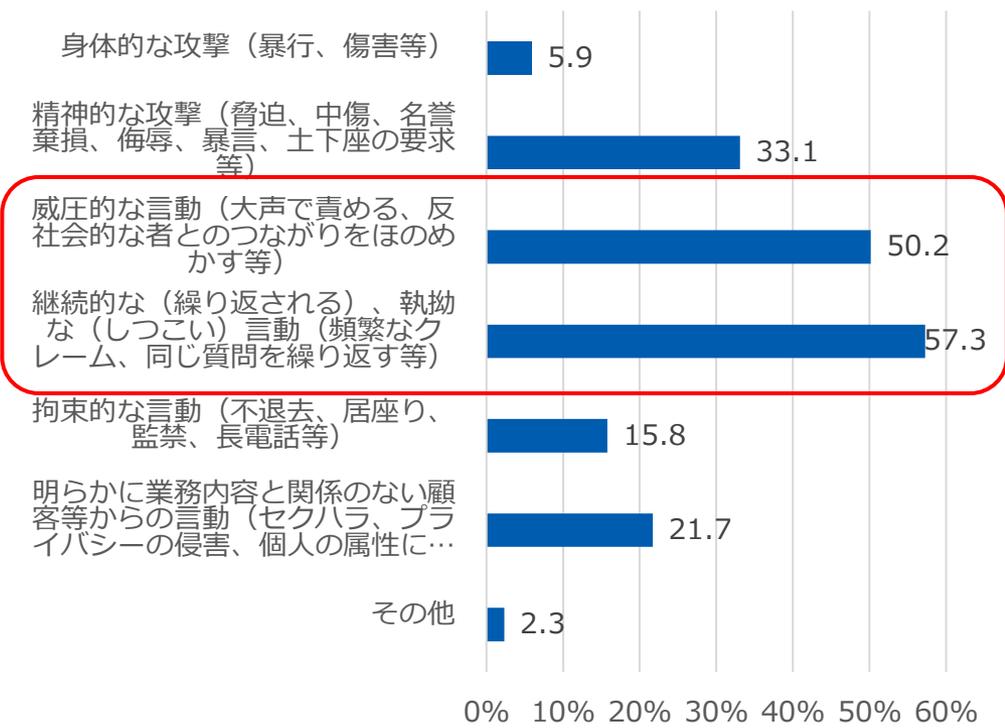
## (2) 顧客等からの著しい迷惑行為の行為者・内容

- 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）

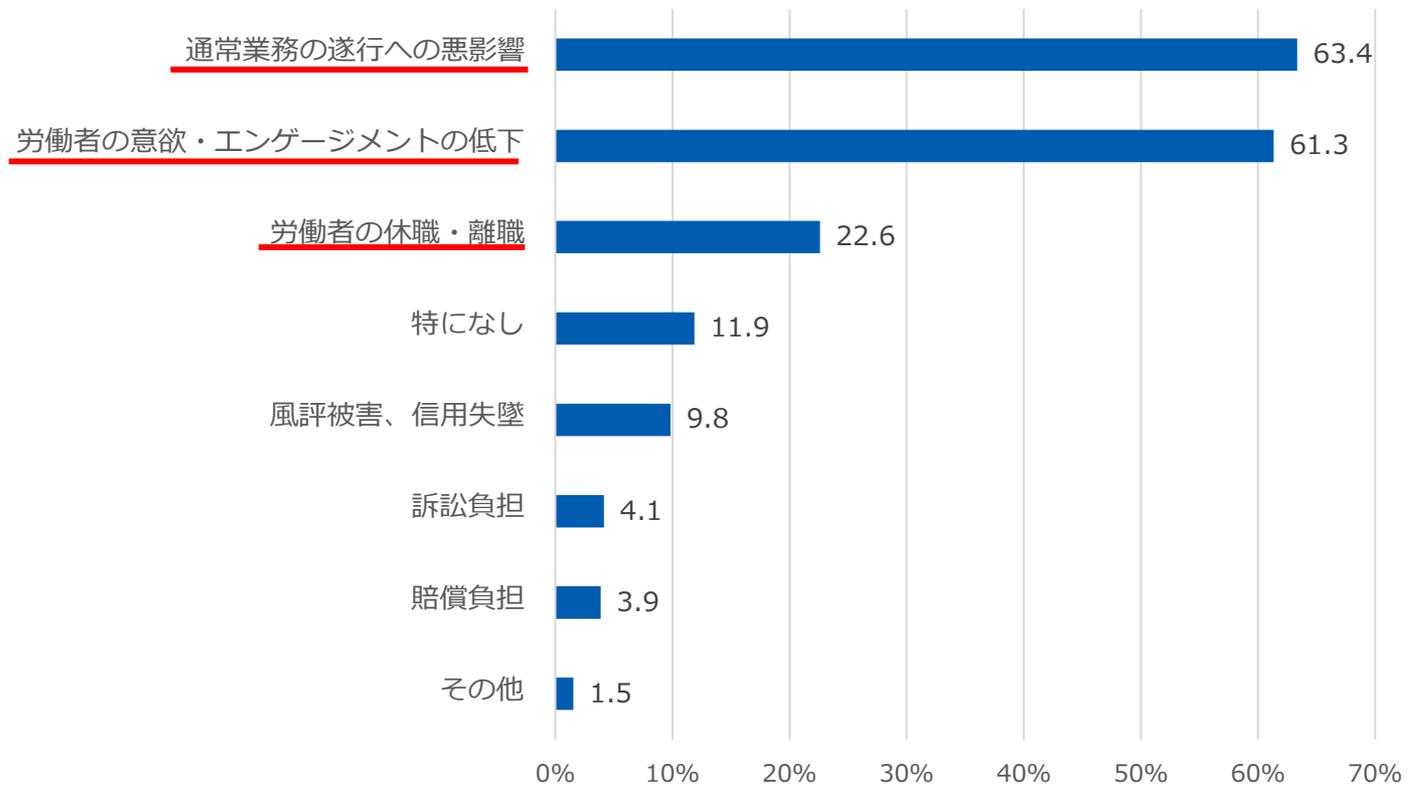
（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

# 1. 職場におけるカスタマーハラスメントの実態

## (3) 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

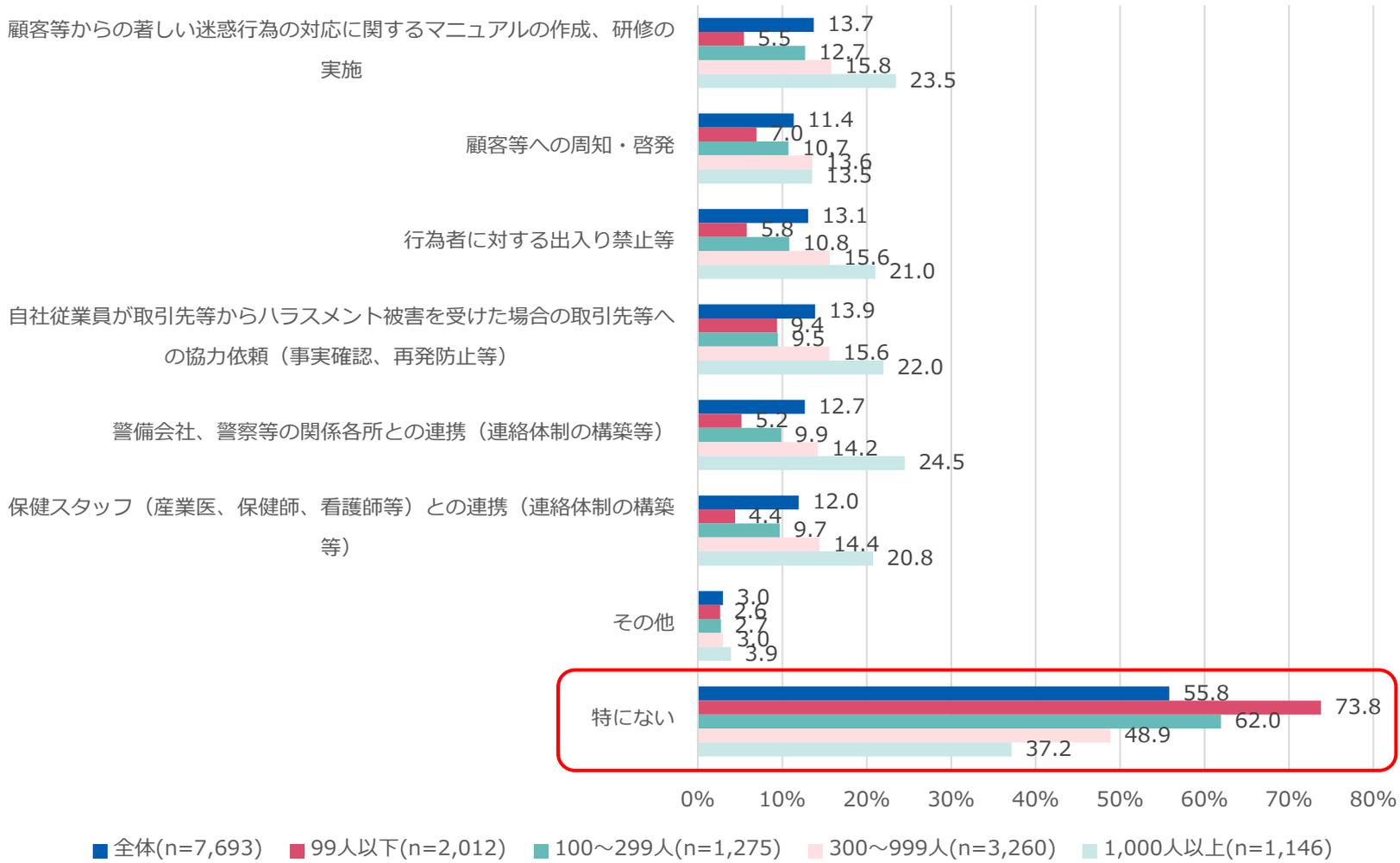


※調査対象：過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為に該当すると判断した事案があった企業（無回答・無効回答を除く）（n=1,880）  
（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

# 1. 職場におけるカスタマーハラスメントの実態

## (4) 顧客等からの著しい迷惑行為に関する取組

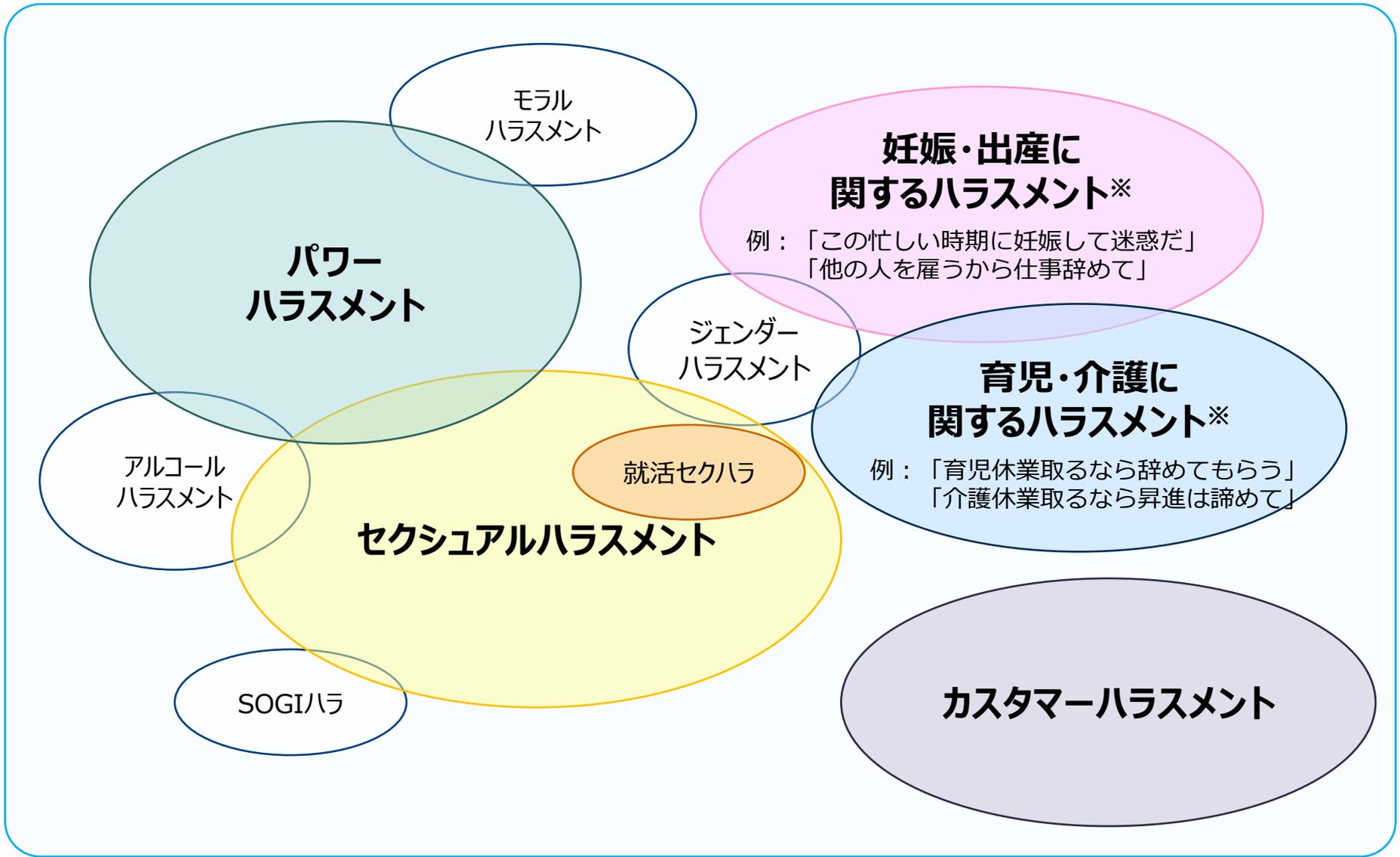
- 顧客等からの著しい迷惑行為に対する取組が「特にない」としている企業は、従業員規模1,000人以上の企業において37.2%、300～999人規模企業において48.9%、100～299人規模企業において62.0%、99人以下規模企業において73.8%である。



※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. 職場におけるハラスメントと関係法令

## (1) 職場で起こりうるハラスメントの主な種類



※実際に、妊娠・出産、育児休業・介護休業等の申出・取得等を理由として、解雇、雇止め、退職勧奨、降格、減給、昇進・昇格の人事考課において不利益な評価を行うこと等その他不利益取扱いをすることは、法律で禁止されています。

## 2. 職場におけるハラスメントと関係法令

### (2) ハラスメントを防止しなければならない理由

#### 被害者にとって

人格及び個人の尊厳を傷つけられ、仕事への意欲や自信を喪失

心身の健康を害し、  
休職や退職へ

#### 労働者への 影響

#### 行為者にとって

生産性の低下

行為者自身の信用の低下

#### 組織にとって

職場環境の悪化による業績の悪化  
(人間関係の悪化、士気の低下、職場  
秩序の乱れ)

優秀な人材の流出

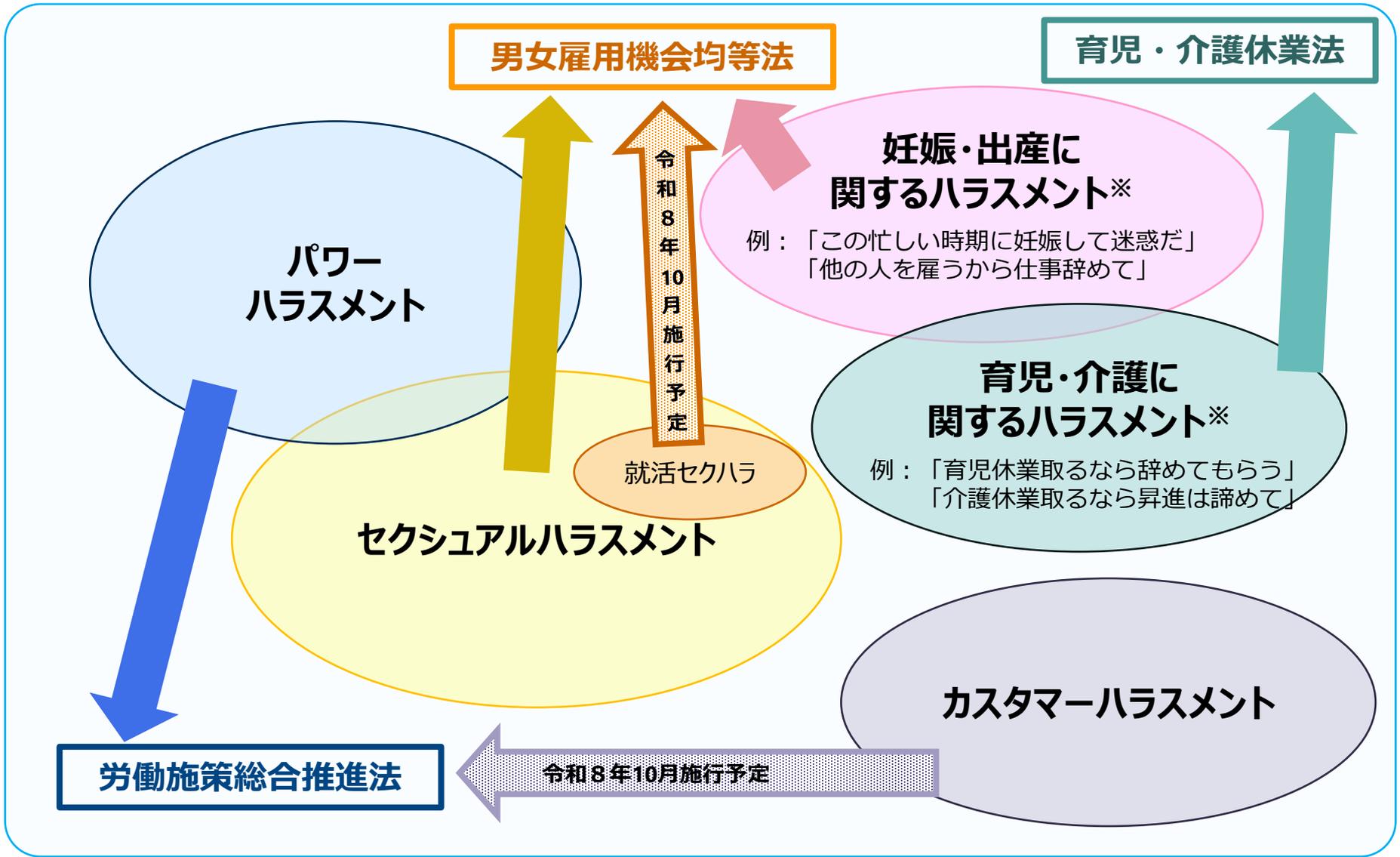
#### 組織への 影響

事案解決までの労力や  
コストの負担

使用者責任と社会的  
信用の失墜

# 2. 職場におけるハラスメントと関係法令

## (3) ハラスメント法制①



# 2. 職場におけるハラスメントと関係法令

## (4) ハラスメント法制②

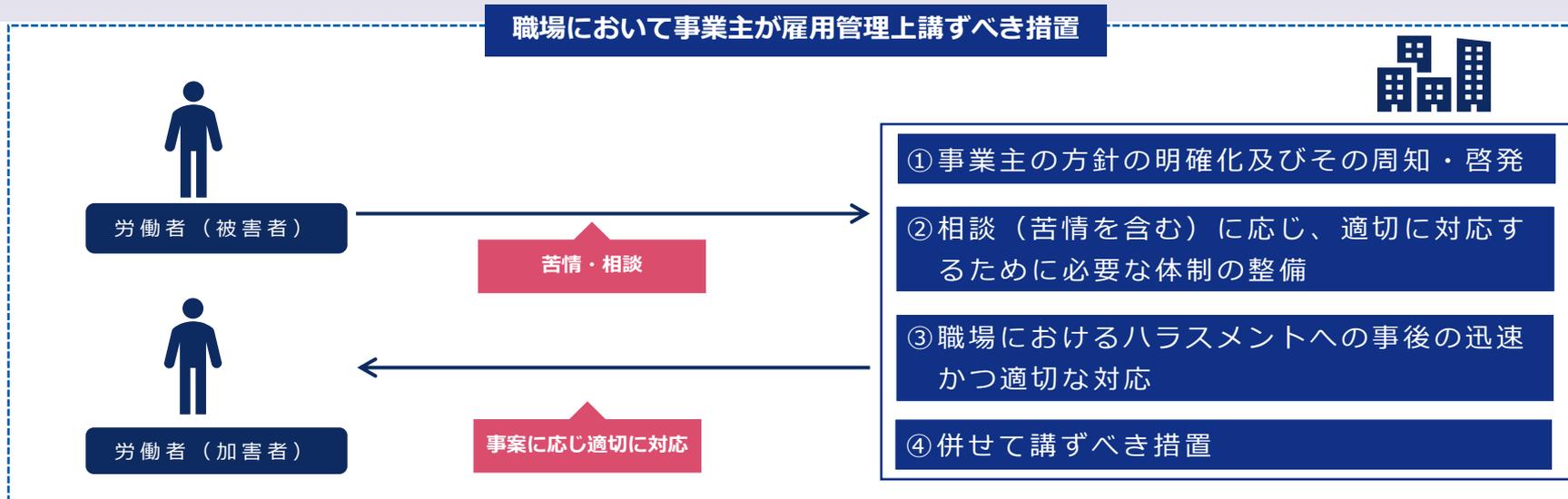
	雇用管理上の措置義務	法制化した年
セクシュアルハラスメント	○ <b>男女雇用機会均等法</b> 第11条 事業主は、職場において行われる性的な言動に対するその雇用する労働者の対応により当該労働者がその労働条件につき不利益を受け、又は当該性的な言動により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。	平成9年改正： 事業主の配慮義務 → 平成18年改正： 事業主の措置義務
妊娠・出産等に関するハラスメント	○ <b>男女雇用機会均等法</b> 第15条 事業主は、職場において行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。	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	○ <b>育児・介護休業法</b> 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。	平成28年改正： 事業主の措置義務
パワーハラスメント	○ <b>労働施策総合推進法</b> 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。	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	○ <b>労働施策総合推進法</b> 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。	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	○ <b>男女雇用機会均等法</b> 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。	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）。

## 2. 職場におけるハラスメントと関係法令

### (5) 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. 職場におけるハラスメントと関係法令

### (6) 職場におけるハラスメント防止のチラシ例

ハラスメントは許しません！！

年 月 日

会社代表者

1 職場におけるハラスメントは、労働者の個人としての尊厳を不当に傷つける社会的に許されない行為であるとともに、労働者の能力の有効な発揮を妨げ、また、会社にとっても職場秩序や業務の遂行を阻害し、社会的評価に影響を与える問題です。

性別役割分担意識に基づく言動は、セクシュアルハラスメントの発生の原因や背景となることがあり、また、妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関する否定的な言動は、妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントの発生の原因や背景になることがあります。このような言動を行わないよう注意しましょう。また、パワーハラスメントの発生の原因や背景には、労働者同士のコミュニケーションの希薄化などの職場環境の問題があると考えられますので、職場環境の改善に努めましょう。

2 我が社は下記の行為を許しません。また、我が社の従業員以外の者に対しても、これに類する行為を行ってはなりません。(なお、以下のパワーハラスメントについては、優越的な関係を背景として行われたものであることが前提です。)

<妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント> (就業規則第 条、第 条 の行為)

- ① 部下の妊娠・出産、育児・介護に関する制度や措置の利用等に関し、解雇その他不利益な取扱いを示唆する言動
- ② 部下又は同僚の妊娠・出産、育児・介護に関する制度や措置の利用を阻害する言動
- ③ 部下又は同僚が妊娠・出産、育児・介護に関する制度や措置を利用したことによる嫌がらせ等
- ④ 部下が妊娠・出産等したことにより、解雇その他の不利益な取扱いを示唆する言動
- ⑤ 部下又は同僚が妊娠・出産等したことに對する嫌がらせ など

<セクシュアルハラスメント> (就業規則第 条、第 条 の行為)

- ⑥ 性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問・発言
- ⑦ わいせつ図画の閲覧、配付、掲示
- ⑧ 性的な噂の流布
- ⑨ 不必要な身体への接触
- ⑩ 性的な言動により、他の従業員の就業意欲を低下せしめ、能力の発揮を阻害する行為
- ⑪ 交際・性的関係の強要
- ⑫ 性的な言動への抗議又は拒否等を行った従業員に対して、解雇、不当な人事考課、配置転換等の不利益を与える行為
- ⑬ その他、相手方及び他の従業員に不快感を与える性的な言動 など

<パワーハラスメント> (就業規則第 条、第 条 の行為)

- ⑭ 殴打、足蹴りするなどの身体的攻撃
- ⑮ 人格を否定するような言動をするなどの精神的な攻撃
- ⑯ 自身の意に沿わない従業員に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離するなどの人間関係からの切り離し
- ⑰ 長期間にわたり、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下で、勤務に直接関係ない作業を命じるなどの過大な要求
- ⑱ 管理職である部下を退職させるため誰でも遂行可能な業務を行わせるなどの過小な要求
- ⑲ 他の従業員の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について本人の了解を得ずに他の従業員に暴露するなどの個の侵害 など

## 2. 職場におけるハラスメントと関係法令

### (6) 職場におけるハラスメント防止のチラシ例

- 3 この方針の対象は、正社員、派遣社員、パート・アルバイト等当社において働いているすべての労働者です。

妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントについては、妊娠・出産等をした女性労働者及び育児休業等の制度を利用する男女労働者の上司及び同僚が行為者となり得ます。

セクシュアルハラスメントについては、上司、同僚、顧客、取引先の社員の方等が行為者になり得るものであり、異性に対する行為だけでなく、同性に対する行為も対象となります。また、被害者の性的指向又は性自認にかかわらず、性的な言動であればセクシュアルハラスメントに該当します。

相手の立場に立って、普段の言動を振り返り、ハラスメントのない快適な職場を作っていきましょう。

#### 4 相談窓口

職場におけるハラスメントに関する相談(苦情を含む)窓口担当者は次の者です。電話、メールでの相談も受け付けますので、一人で悩まずにご相談ください。

また、実際にハラスメントが起こっている場合だけでなく、その可能性がある場合や放置すれば就業環境が悪化するおそれがある場合、ハラスメントに当たるかどうか微妙な場合も含め、広く相談に対応し、事案に対処します。

相談窓口担当者 (電話 内線 メールアドレス )

相談窓口担当者 (電話 内線 メールアドレス )

相談には公平に、相談者だけでなく行為者についても、プライバシーを守って対応しますので安心してご相談ください。

- 5 相談者はもちろん、事実関係の確認に協力した方に不利益な取扱いはいりません。

- 6 相談を受けた場合には、事実関係を迅速かつ正確に確認し、事実が確認できた場合には、被害者に対する配慮のための措置及び行為者に対する措置を講じます。また、再発防止策を講じる等適切に対処します。

- 7 社員がハラスメントを行った場合、就業規則 に沿って懲戒処分されることがあります。

処分の内容( )

その場合、次の要素を総合的に判断し処分を決定します。

- ①行為の具体的態様(時間・場所(職場か否か)・内容・程度)
- ②当事者同士の関係(職位等)
- ③被害者の対応(告訴等)・心情等

- 8 当社には、妊娠・出産、育児や介護を行う労働者が利用できる様々な制度があります。派遣社員の方については、派遣元企業においても利用できる制度が整備されています。どのような制度や措置が利用できるのかを就業規則等により確認しましょう。制度や措置を利用する場合には、必要に応じて業務配分の見直しなどを行うことにより、職場にも何らかの影響を与えることがあります。制度や措置の利用をためらう必要はありませんが、円滑な制度の利用のためにも、早めに上司や人事部に相談してください。また、気持ちよく制度を利用するためにも、利用者は日頃から業務に関わる方々とのコミュニケーションを図ることを大切にしましょう。

所属長は妊娠・出産、育児や介護を行う労働者が安心して制度を利用し、仕事との両立ができるようにするため、所属における業務配分の見直し等を行ってください。対応に困ることがあれば、本社 に相談してください。

## 2. 職場におけるハラスメントと関係法令

### (7) パワハラ防止指針における「顧客等からの著しい迷惑行為」

- 「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）において、顧客等からの著しい迷惑行為に関し、事業主が行うことが望ましい取組の内容が規定されている。

#### 「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」（抄）

##### 7 事業主が他の事業主の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関し行うことが望ましい取組の内容

事業主は、取引先等の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）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（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）により、その雇用する労働者が就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮として、例えば、(1)及び(2)の取組を行うことが望ましい。また、(3)のような取組を行うことも、その雇用する労働者が被害を受けることを防止する上で有効と考えられる。

##### (1) 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、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関する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、4(2)イ及びロの例も参考にしつつ、次の取組を行うことが望ましい。また、併せて、労働者が当該相談をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発することが望ましい。

イ 相談先（上司、職場内の担当者等）をあらかじめ定め、これを労働者に周知すること。

ロ イの相談を受けた者が、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。

##### (2) 被害者への配慮のための取組

事業主は、相談者から事実関係を確認し、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が認められた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための取組を行うことが望ましい。

（被害者への配慮のための取組例）

事案の内容や状況に応じ、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一人に対応させない等の取組を行うこと。

##### (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

(1)及び(2)の取組のほか、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からその雇用する労働者が被害を受けることを防止する上では、事業主が、こうした行為への対応に関するマニュアルの作成や研修の実施等の取組を行うことも有効と考えられる。また、業種・業態等によりその被害の実態や必要な対応も異なると考えられることから、業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進めることも、被害の防止に当たっては効果的と考えられる。

## 2. 職場におけるハラスメントと関係法令

### (8) 相談対応の例

相談対応  
(一時対応)

- 相談者の秘密・プライバシーが守られることや、不利益な取り扱いを受けないこと、相談窓口でどのような対応をするか明確にしましょう。
- ハラスメントを受けた心理的影響から相談を受ける場所や時間帯等も、相談者が安心して相談できる状況になるよう工夫しましょう。

事実関係の確認

- 相談者の了解を得た上で、行為者や第三者に事実確認を行きましょう。
- 相談者と行為者の意見が一致しない場合に、第三者に事実確認を行きましょう。
- 第三者が事実関係の確認に協力したことで、不利益を受けることがあってはなりません。

行為者・相談者への取るべき  
措置の検討、実施

- 以下の要素を踏まえて、検討し、実施しましょう。  
相談者の被害の大きさ／事実確認の結果／行為者又は相談者の行動や発言に問題があったと考えられる点／就業規則の規定／パワハラについての裁判例
- 対応としては、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、行為者への注意、行為者からの謝罪、人事異動、懲戒処分などが考えられます。

適切な措置の実施後の行為者・相談者へのフォロー

- 相談者・行為者の双方に対して、会社として取り組んだことを説明しましょう。
- 行為者の行動や発言にどのような問題があったかを伝え、同様の問題が起こらないようフォローアップしましょう。

再発防止策の  
検討、実施

- 相談が寄せられた場合は、たとえハラスメントが生じた事実が確認できなくても、これまでの防止対策に問題がなかったかどうか再点検し、改めて周知を図りましょう。
- 再発防止策は予防策と表裏一体です。予防策に継続的に取り組むことで再発防止につなげましょう。  
取組の定期的な検証、見直し／研修の実施／メッセージ配信 等

# 3. 労働施策総合推進法の改正概要

## (1) 雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会 報告書 (概要)

～女性をはじめとする全ての労働者が安心して活躍できる就業環境の整備に向けて～

- 令和元年に女性活躍推進法等改正法が成立し、一般事業主行動計画の策定義務拡大、情報公表の強化、パワーハラスメント防止のための事業主の雇用管理上の措置義務等の新設等を講じてきた。
- 改正法施行後において、
  - ① 常時雇用する労働者の数が301人以上の企業について、男女の賃金の差異の情報公表が義務化されるという新しい動きがあったが、男女の賃金の差異は依然として大きく、女性管理職の割合も国際的に見るとその水準は低い、
  - ② ハラスメント関係の相談件数は高止まり傾向にあり、カスタマーハラスメントや就活等セクシュアルハラスメントなどが社会問題化している、という課題がみられる。
- これらの課題に加え、平成28年度より施行してきた女性活躍推進法は、令和7年度末で失効するとされているところである。
- こうした状況を踏まえ、雇用の分野における女性活躍推進の方向性や、ハラスメントの現状と対応の方向性等について議論し、とりまとめた。

### 1 女性活躍推進法等を通じた雇用の分野における女性活躍の更なる推進

- ① 女性活躍推進法については、10年間期限を延長することが適当。
- ② 事業主行動計画の策定が努力義務である100人以下の企業については、努力義務を維持した上で、支援策の充実が必要。
- ③ 現行のえるばし認定では評価できない企業の積極的な取組・実績を評価できるような仕組みも視野に、必要な見直しを検討すべき。
- ④ 女性活躍に関する情報公表について、
  - ・ 男女間賃金差異については、101人以上300人以下の企業においても公表を義務とすることが適当。
  - ・ 女性管理職比率については、企業の実情を踏まえつつ、開示必須項目とすることが適当。  
併せて、男女別管理職登用比率の付記を促すことも検討すべき。
  - ・ 情報公表義務がある企業に、女性活躍データベースにおける情報公表を促す方向で、具体的な制度設計を検討すべき。等

### 2 月経・不妊治療・更年期等の健康課題への対応

- ① 性差の特徴に応じて健康課題に取り組むことは社会的便益につながり、労働者個人の生活や仕事のパフォーマンスの向上につながるという視点が重要。プライバシー保護への留意も必要。
- ② 女性特有の健康課題については、ヘルスリテラシーの向上が重要であり、国がコンテンツの作成・周知に取り組むことが望ましい。女性の健康ナショナルセンター（仮称）との連携も重要。
- ③ 女性特有の健康課題への取組の要素を女性活躍推進法の事業主行動計画に盛り込むことを検討すべき。行動計画策定指針に、健康支援やヘルスリテラシー向上の意義、プライバシーへの配慮の必要性等を明記することが考えられる。  
なお、企業が取り組む際には、産業保健スタッフの活用も検討されることが望ましい。
- ④ 女性特有の健康課題に取り組む企業を評価するための、えるばし認定制度の見直しを行うことが適当。等

### 3 職場におけるハラスメント対策の充実

- ① 一般に職場のハラスメントは許されるものではないという趣旨を法律で明確化することが考えられる。
- ② カスタマーハラスメントについては、
  - ・ 企業横断的に取組が進むよう、対策強化が必要。労働者保護の観点から事業主の雇用管理上の措置義務とすることが適当。
  - ・ 定義については、社会全体で幅広く受け入れられるものの検討が適当であり、別紙の3つの要素のいずれも満たすものとして検討すべき。
  - ・ 取組の強化に当たり、業界団体等や業所管官庁との協力・連携が必要。
- ③ 就活等セクシュアルハラスメントについても、事業主の雇用管理上の措置が講じられるようにしていくことが適当。
- ④ ILO第190号条約に関しては、本検討会で調査・議論した海外法制の状況が参考となるほか、①の法整備も批准に向けた環境整備に資するものと考えられ、引き続き、条約全般について更なる検討を進めることが適切。15等

### 3. 労働施策総合推進法の改正概要

#### (2) カスタマーハラスメントの3要素

- 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
- 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

### 3. 労働施策総合推進法の改正概要

#### (3) 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、名誉棄損、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

### 3. 労働施策総合推進法の改正概要

#### (4) 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）

### 3. 労働施策総合推進法の改正概要

#### (5) 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

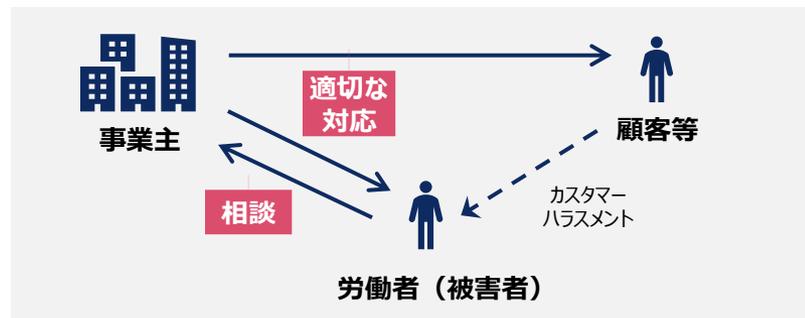
- カスタマーハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、措置の具体的な内容については国が指針を定めることとする。

##### 《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。**

## 4. カスタマーハラスメント指針(案)

### (1) 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(案) ① (抜粋)

## 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

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)  
\* 審議会の議論により指針の内容は変更される可能性があります

- 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。

### (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. カスタマーハラスメント指針(案)

### (1) 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(案) ② (抜粋)

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)  
\* 審議会の議論により指針の内容は変更される可能性があります

## 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ずべき措置の内容

### (1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- 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. カスタマーハラスメント指針(案)

### (1) 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(案) ③ (抜粋)

#### 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)  
\* 審議会の議論により指針の内容は  
変更される可能性があります

#### (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. カスタマーハラスメント指針(案)

### (1) 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(案)④ (抜粋)

#### 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)  
\* 審議会の議論により指針の内容  
は変更される可能性があります

#### (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。**

- (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

対応例

## 4. カスタマーハラスメント指針(案)

### (1) 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(案) ⑤ (抜粋)

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)

\* 審議会の議論により指針の内容  
は変更される可能性があります

## 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ずべき措置の内容

### (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

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、個人情報取り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. カスタマーハラスメント指針(案)

### (1) 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(案) ⑥ (抜粋)

#### 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)

\* 審議会の議論により指針の内容  
は変更される可能性があります

#### (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. カスタマーハラスメント指針(案)

(1) 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(案) ⑦ (抜粋)

### 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

#### (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・啓発をすること。
- ・ 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。

○ 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(予定))

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)

\* 審議会の議論により指針の内容  
は変更される可能性があります

## 5. カスタマーハラスメント対策企業マニュアル

### (1) カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（令和4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が急務に。
- 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



#### ご注意ください

本マニュアルは、指針案を検討する前に作成されたものであるため、一部、指針案で定められる項目をクリアできていません。

具体的には、指針案4（4）の「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」などが未記載です。

そのため、本マニュアルを活用される際は、ご注意ください。よろしくお願いいたします。

# 5. カスタマーハラスメント対策企業マニュアル

## (2) 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](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/cusuvara\\_manual.pdf](https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/pdf/cusuvara_manual.pdf)
- ・あかるい職場応援団  
URL <https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>

## 5. カスタマーハラスメント対策企業マニュアル

### (3) 企業が具体的に取組むべき対策

#### カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み

カスタマーハラスメントは企業や従業員、他の顧客へ影響を与える可能性があることから、企業はあらかじめカスタマーハラスメントを想定した準備、実際に起こった際の対応を検討しておくことが望まれます。

#### カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み

##### <ハラスメント行為を想定した事前の準備>

- 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
- ① 従業員（被害者）のための相談対応体制の整備
- ② 対応方法、手順の策定
- ③ 社内対応ルールの従業員等への教育・研修

##### <ハラスメント行為が実際に起こった際の対応>

- ⑤ 事実関係の正確な確認と事案への対応
- ⑥ 従業員への配慮の措置
- ⑦ 再発防止のための取組
- ⑧ ①～⑦までの措置と併せて講ずべき措置  
(※プライバシー保護や不利益取り扱いされないこと)

## 5. カスタマーハラスメント対策企業マニュアル

### (3) 企業が具体的に取組むべき対策

#### 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

企業として、職場におけるカスタマーハラスメントをなくす旨の方針を明確にし、トップ自ら発信することが重要です。

企業として、基本方針や姿勢を明確にすることにより、企業が従業員を守り、尊重しながら業務を進めるという安心感が従業員に育まれます。

企業の姿勢が明確になることで、カスタマーハラスメントを受けた従業員や周囲の従業員も、トラブル事例や解消に関して発言がしやすくなり、その結果、トラブルの再発を防ぐことにも繋がります。

#### 基本方針に含める要素例

- カスタマーハラスメントの内容
- カスタマーハラスメントは自社にとって重大な問題である
- カスタマーハラスメントを放置しない
- カスタマーハラスメントから従業員を守る
- 従業員の人権を尊重する
- 常識の範囲を超えた要求や言動を受けたら、周囲に相談して欲しい
- カスタマーハラスメントには組織として毅然とした対応をする

## 5. カスタマーハラスメント対策企業マニュアル

### (3) 企業が具体的に取組むべき対策

#### ② 従業員（被害者）のための相談対応体制の整備

カスタマーハラスメントを受けた従業員が気軽に相談できるように相談対応者を決めておき、または相談窓口を設置して従業員に広く周知します。

#### ■ 相談窓口設置にあたって望ましい取組

##### 相談対応者およびエスカレーションの設定

(例) 上司→社内相談窓口→外部関係機関(弁護士等)

《相談対応者の役割》

上司：気軽に相談できる雰囲気と状況に合わせた迅速な判断

社内相談窓口：社内外の関係部門の意見を聴き対応方針を決める

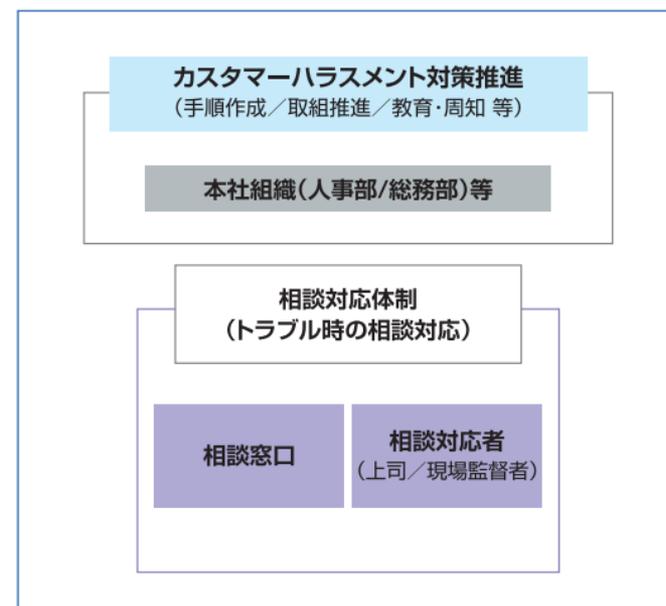
##### 相談対応者への教育（お客様対応部門と連携）

- 対応マニュアルの整備と周知
- 従業員、上司、社内相談窓口への研修を実施

#### ポイント

手順の作成やアドバイス、研修については、人事労務部門、カスタマー部門、法務部門、総務部門などからなる組織横断的な専門家チームをつくと効果的です。

また、この専門家チームが、難クレーム発生時に迅速に集まり、対応方針を打ち出すことでカスタマーハラスメントを未然に防ぐことにつながります。



カスタマーハラスメントに関わる内部手続きの流れの例

## 5. カスタマーハラスメント対策企業マニュアル

### (3) 企業が具体的に取組むべき対策

#### ③ 対応方法、手順の策定

カスタマーハラスメントを受けた際に慌てず適切な対応が取れるように、対応方法等を決めておくといでしょう。特に初期対応は重要です。一次対応者は「会社を代表して対応する」意識を持つことが大切です。ただし、対応者は一人にさせないこと、組織として対応することが求められます。

#### ■ カスタマーハラスメントに発展させないために

##### 《望ましい対応例》

- ✓ 限定的謝罪をする  
(例) 「ご不快な思いをおかけし申し訳ございません」
- ✓ 状況の正確な把握を心がける
  - 三現主義 (現場、現物、現実)
  - 記録 (顧客の名前、住所、連絡先等) ・録音・録画
- ✓ 現場監督者 (一次相談対応者) または相談窓口への情報共有
  - 時系列の作成と共有

#### ■ カスタマーハラスメントが疑われる場合

- ◆ 現場での対応では・・・  
→ 二人以上で対応する。  
(録画ができる環境が望ましい。)
- ◆ 電話での対応では・・・  
→ 録音する。



## 5. カスタマーハラスメント対策企業マニュアル

### (3) 企業が具体的に取組むべき対策

#### 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、悪質なクレームに対応できるように、日頃から研修等を通して従業員への教育を行います。

研修等については、可能な限り全員が受講し、かつ定期的に実施することが重要です。中途入社従業員や顧客対応を行うアルバイト等にも入社時に研修や説明を行うなど、漏れなく全員が受講できるようにしましょう。

教育研修はできるところから始め継続することが大事です。また、研修の始めに経営トップのメッセージ（動画）があると、会社としての取組につながります。

#### 社内対応ルールについての従業員等への教育・研修・対応（実施例）

##### 入社時研修

顧客対応の心構え  
顧客対応の基本  
難しい顧客対応のQ&A

##### 顧客対応者研修

顧客対応の基本スキル  
難しい顧客への接し方  
顧客対応のロールプレイング

##### 上司・相談窓口・ 本社関連部門向け研修

難しい顧客への対応方法  
エスカレーション対応の仕方  
ケーススタディ

## 5. カスタマーハラスメント対策企業マニュアル

### (3) 企業が具体的に取組むべき対策

#### ⑤ 事実関係の正確な確認と事案への対応

顧客等からのクレームが正当な主張なのか、言いがかりのような悪質なクレームなのか判断をするため、顧客や対応した従業員等の主張をもとに、それが事実であるかを確かな証拠・証言に基づいて確認します。

事実かどうかの判断については、個別に状況を判断せず、周囲や管理者に相談する等、複数名で判断し、安易にカスタマーハラスメントと決めつけないようにしましょう。

#### 一般的な事実関係の整理・判断フロー

①時系列で、起こった状況、事実関係を正確に把握し、理解する。

②顧客等の求めている内容を把握する。

③顧客等の要求内容が妥当か検討する。

④顧客等の要求の手段・態様が社会通念上相当か検討する。

## 5. カスタマーハラスメント対策企業マニュアル

### (3) 企業が具体的に取組むべき対策

#### ⑥ 従業員への配慮の措置

従業員がカスタマーハラスメントの被害を受けた場合、速やかに被害を受けた従業員に対する配慮の措置を行う必要があります。対応すべき事項として、従業員の現場での安全確保や従業員の精神面への配慮があります。

著しい迷惑行為が想定される場合には、現場から離れる、現場に行かない判断をすることがあります。判断は、担当者任せにしないで組織として行います。

#### ■ 従業員の安全の確保

身体や精神に支障を起こす行為に対しては従業員の安全を第一に考えます。上司や現場監督者に対応を交代した場合も同様です。

#### ■ 精神面への配慮

本人が気持ちの面で異変を感じた場合は、上司に相談する。

上司や周囲の従業員が普段と違うと感じた場合は、話をよく聞き、必要に応じて専門家への相談や医療機関への受診を促す。

※専門家：産業医、産業カウンセラー、臨床心理士等

## 5. カスタマーハラスメント対策企業マニュアル

### (3) 企業が具体的に取組むべき対策

#### ⑦ 再発防止のための取組

カスタマーハラスメント問題が一旦解決した後も、同様の問題が再発することを防ぐため、取組を継続し、従業員の顧客対応の理解を深めます。

取組を継続する上では、定期的に取り組を見直すことも重要です。

#### ■ 顧客対応の改善に関する取組例

##### 事案発生時の従業員への共有

- ・事案を担当した従業員を尊重した上で共有する。
- ・事案を朝礼や会議の場で共有する。

##### 事案発生時の従業員への共有、トラブル事例の活用

- ・ケーススタディとして研修で周知する。
- ・マニュアルやQ & Aの見直しに役立てる

#### ポイント

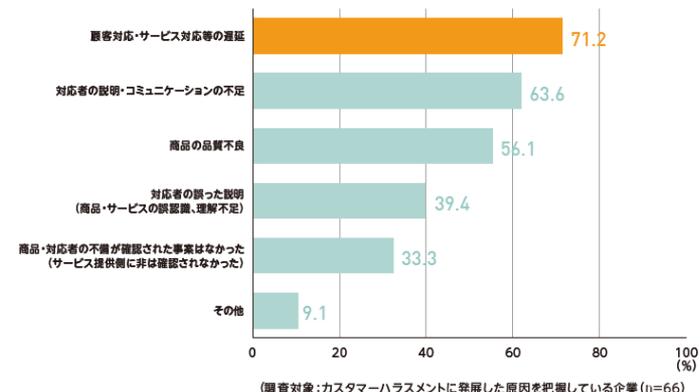
顧客に対して未然防止策を立てることは容易ではありません。迷惑行為やその可能性がある場合に、従業員がどのように判断し、どのように行動すればよいかを身に付ける必要があります。そのためには、事例を通して学び危機意識を身に付けていくと良いでしょう。



### 顧客トラブル・カスタマーハラスメント 予防のために

実態把握調査において、カスタマーハラスメントに発展した原因について確認した結果を以下に示します。「顧客対応・サービス等の遅延」の回答割合が71.2%、「対応者の説明・コミュニケーション不足」の回答割合は63.6%であるのに対して、「商品・対応者の不備が確認された事案はなかった」の回答割合は33.3%となっています。カスタマーハラスメントの多くは対応・サービス提供側の不備がきっかけになっているという結果となりました。

図11: カスタマーハラスメントに発展した原因(複数回答)



実際に今回ヒアリングを行った企業の中には、カスタマーハラスメントに発展したトラブルのうち約6割が初期対応の悪さが原因だったと認識していると説明された企業もありました。

実態把握調査や、企業へのヒアリング結果からも、顧客トラブル・カスタマーハラスメントの多くは、サービス提供側の不備が契機となっていると考えられます。したがって、**顧客トラブルやカスタマーハラスメントの被害を減らすためには、商品・サービス対応の質の向上を図ることも重要です。**

その対策として、従業員への顧客対応力向上のための指導・研修が考えられます。実際に、ヒアリングを行った企業の中には、改めて一般従業員も含めて研修や動画視聴を通じた教育に力を入れていく方針を立て、**商品・サービス対応の質の向上の意識を高める企業が見られました。**

カスタマーハラスメントの未然防止の取組の一環として、社内の商品・サービス対応の質を高めることをぜひ検討してみてください。

# 6. カスタマーハラスメント対策関係事業

## (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」

**NO** ハラスメント  
ハラスメント 裁判事例、他社の取組など  
ハラスメント対策の総合情報サイト  
**あかるい職場応援団**

**f** あかるい職場応援団  
公式Facebook

**t** あかるい職場応援団  
X (旧Twitter)

検索ワード...

文字サイズ 小 **中** 大

**厚生労働省**  
ひと、くらし、みらいのために

- 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

**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



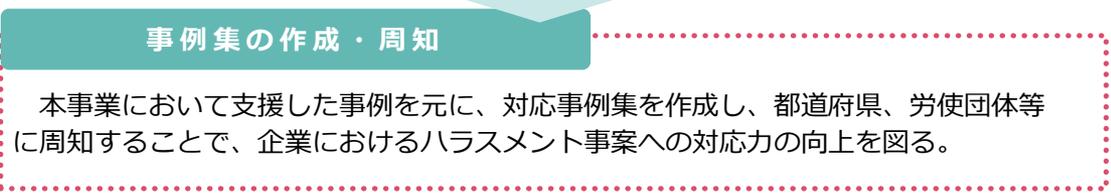
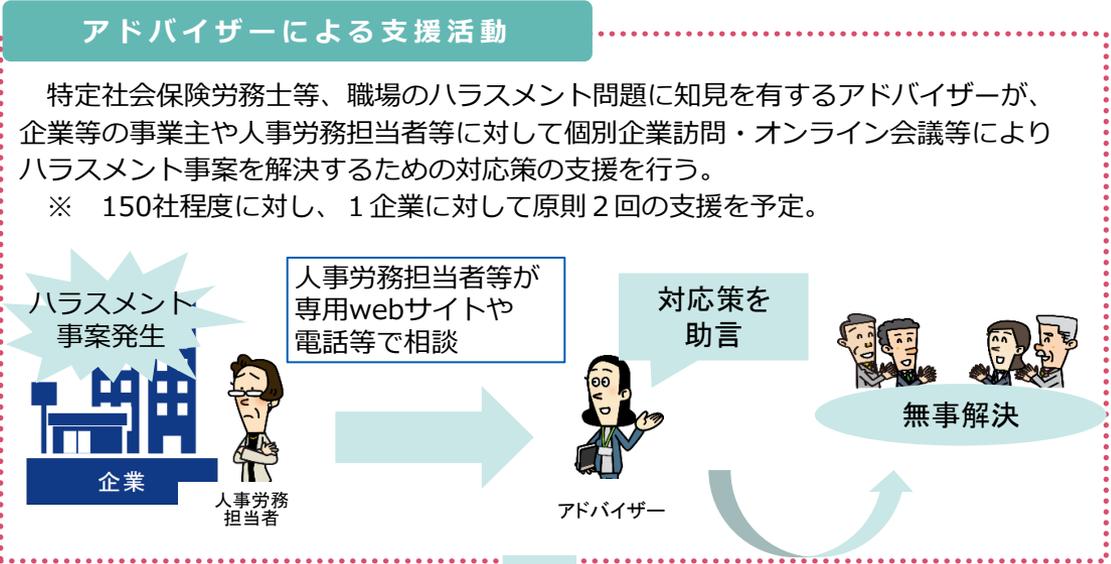
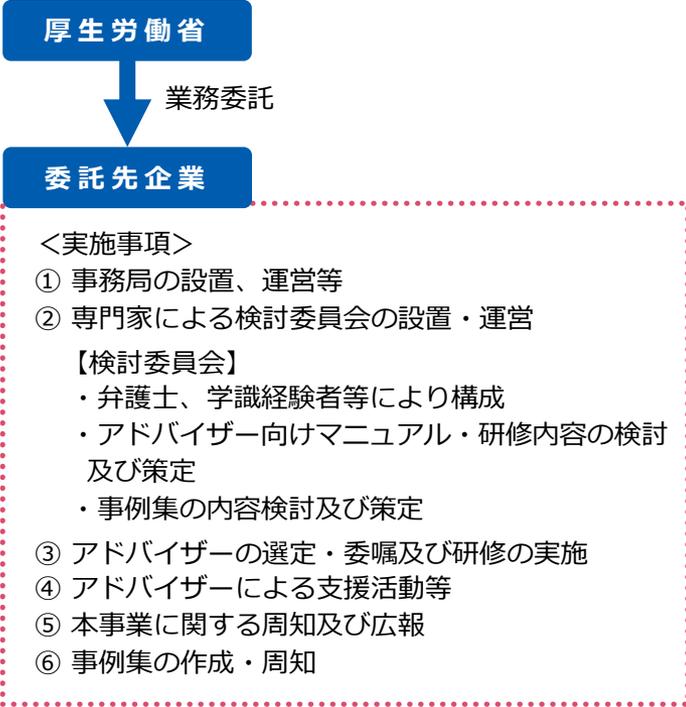
# 6. カスタマーハラスメント対策関係事業

## (2) 令和7年度 ハラスメント事案解決のための支援及び解決事例の周知事業

### 1 事業概要

企業の労務管理に精通する専門家が、ハラスメント事案が生じた企業等の事業主や人事労務担当者等からの相談に応じ、速やかにハラスメント事案を解決するための対応策を助言するとともに、企業の対応の参考となるよう、本事業で支援した事例を元に、対応事例集を作成・周知する事業を実施する。

### 2 事業内容・スキーム



専門家支援のお申し込みはこちらから

✉ [harassment@task-school.com](mailto:harassment@task-school.com)

☎ 050-5846-9616 (平日10:00~17:00)

🌐 <https://harassment-jian.solution.mhlw.go.jp/>



# ご清聴ありがとうございました。

本日の説明内容などについては、お気軽にお問い合わせください。

## 厚生労働省 島根労働局 雇用環境・均等室



<問合せ及び資料請求先>

TEL 0852-31-1161

〒690-0841 松江市向島町134-10 松江地方合同庁舎 5階

<開庁時間> 8:30~17:15

島根労働局HP：ハラスメント対策・女性活躍推進に関する改正ポイントのご案内

厚生労働省HP：令和7年の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（労働施策総合推進法）等の一部改正について

<公式ホームページ>



島根労働局公式キャラクター  
「しじろー」



◇しじろーの由来◇

島根労働局が、人々の生活に潤いを与え、豊かにしている「宍道湖のしじみ」のように、小さな身に秘めた沢山の栄養で働く人や会社を支える存在でありたい。「人と人」、「人と仕事」、「人と会社」の縁を結ぶ存在でありたいという思いを込めたキャラクターです。

R 8. 1 未作成

# 求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策の強化について

## 見直し内容

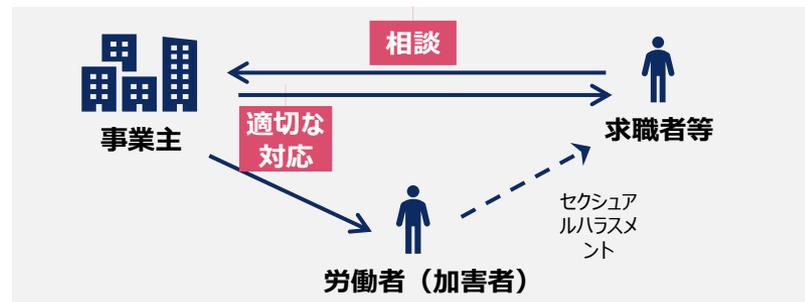
### ② 求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策の強化（男女雇用機会均等法）

施行日：令和8年10月1日（予定）

- 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、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。

#### 《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  
（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



※ 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。

- 求職者等に対するセクシュアル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、求職者等に対する言動に注意を払うよう努めること等を、国、事業主及び労働者の責務として明確化する。

### ③ 職場におけるハラスメントを行ってはならないという規範意識の醸成に係る規定の創設（労働施策総合推進法）

施行日：公布の日（令和7年6月11日）

- 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。