

# 「第1回カスタマーハラスメント防止対策 に関する協議会」資料

(2024年6月13日開催)

# カスタマーハラスメントとは

- 厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」(2022年2月)での考え方  
明確に定義することはできないとしたうえで、  
「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」  
をカスタマーハラスメントと考えている。
- 厚生労働省「令和5年度 職場のハラスメントに関する実態調査」での考え方  
「顧客や取引先からの暴力や悪質なクレーム等の著しい迷惑行為」を「いわゆるカスタマーハラスメント」と記載している。
- 現在、法的な位置付けはされていない。

# 各種ハラスメントの法的位置づけ

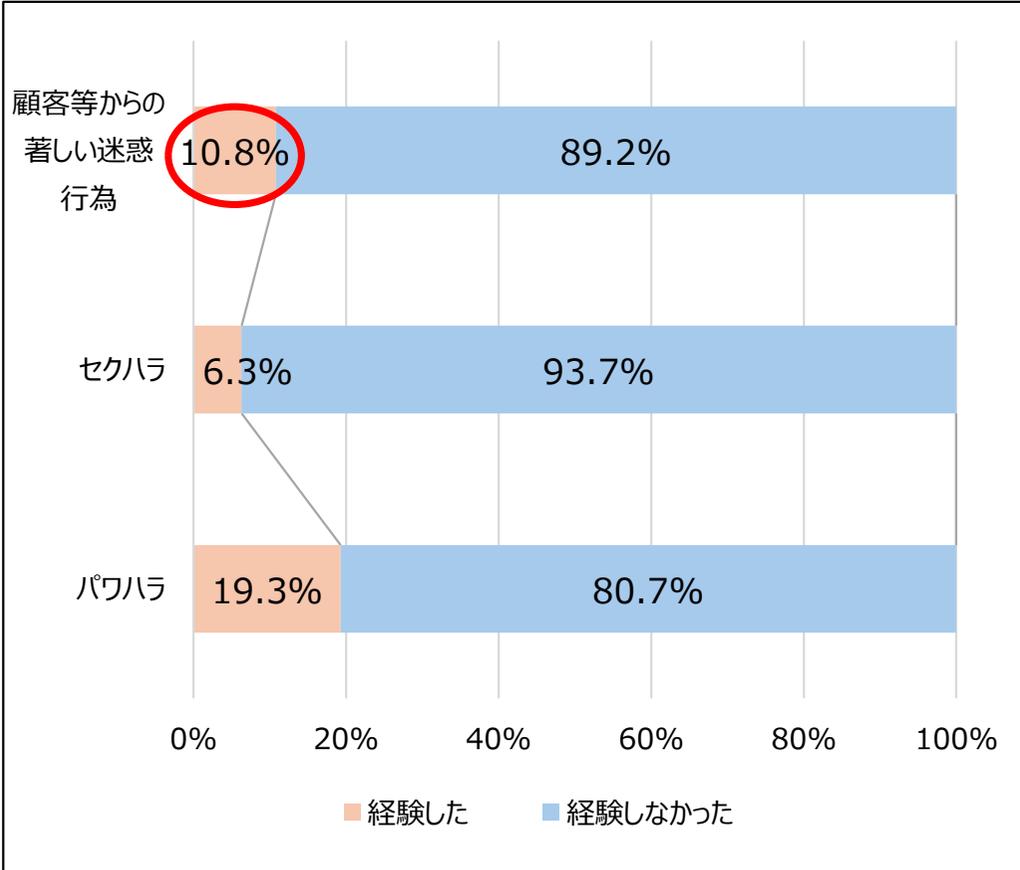
| 区分               | 措置義務  | 法制化年  |
|------------------|---|---|
| セクシュアルハラスメント     | <p>○ 男女雇用機会均等法（第11条）<br/>           事業主は、<u>職場において行われる性的な言動に対するその雇用する労働者の対応により当該労働者がその労働条件につき不利益を受け、又は当該性的な言動により当該労働者の就業環境が害されることのないよう</u>、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。</p>   | 平成9年改正：<br>事業主の配慮義務<br>平成18年改正：<br>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（第11条の3）<br/>           事業主は、<u>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、労働基準法第六十五条第一項の規定による休業を請求し、又は同項若しくは同条第二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</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雇用管理上必要な措置を講じなければならない。</p> | 平成28年改正：<br>事業主の措置義務                        |
| 育児休業等に関するハラスメント  | <p>○ 育児・介護休業法（第25条）<br/>           事業主は、<u>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</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雇用管理上必要な措置を講じなければならない。</p>   | 平成28年改正：<br>事業主と措置義務                        |
| パワーハラスメント        | <p>○ 労働施策総合推進法（第30条の2）<br/>           事業主は、<u>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</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雇用管理上必要な措置を講じなければならない。</p>   | 令和元年改正：<br>事業主の措置義務                         |

# 顧客等からの著しい迷惑行為の状況（労働者への調査結果）

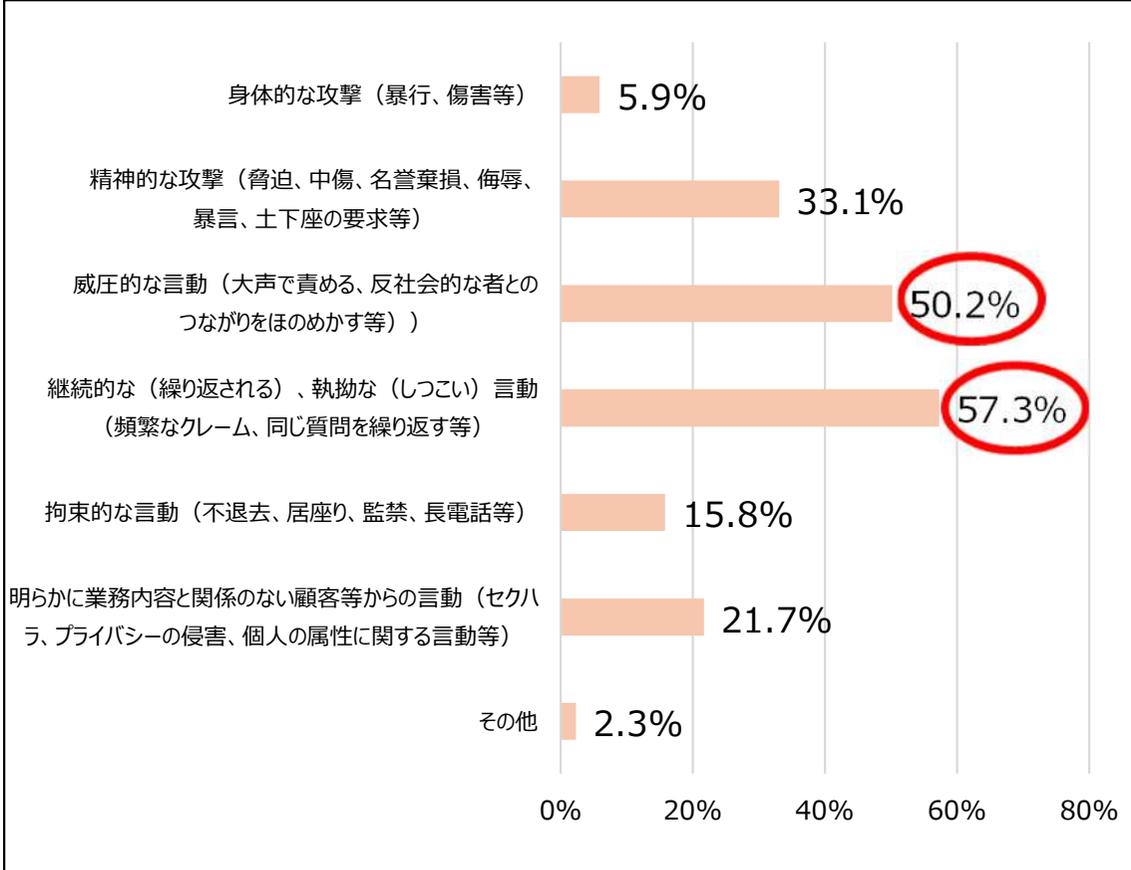
厚生労働省「令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査報告書」より抜粋

- 過去3年間にハラスメントを受けた経験
  - ・ 約11%が顧客等からの著しい迷惑行為（カスハラ）を受けたことがある。

- 受けた顧客等からの著しい迷惑行為の内容
  - ・ 継続的・執拗な言動、威圧的な言動の順に多い。



対象：全国の企業・団体に勤務する20～64歳の男女労働者（n=8,000）

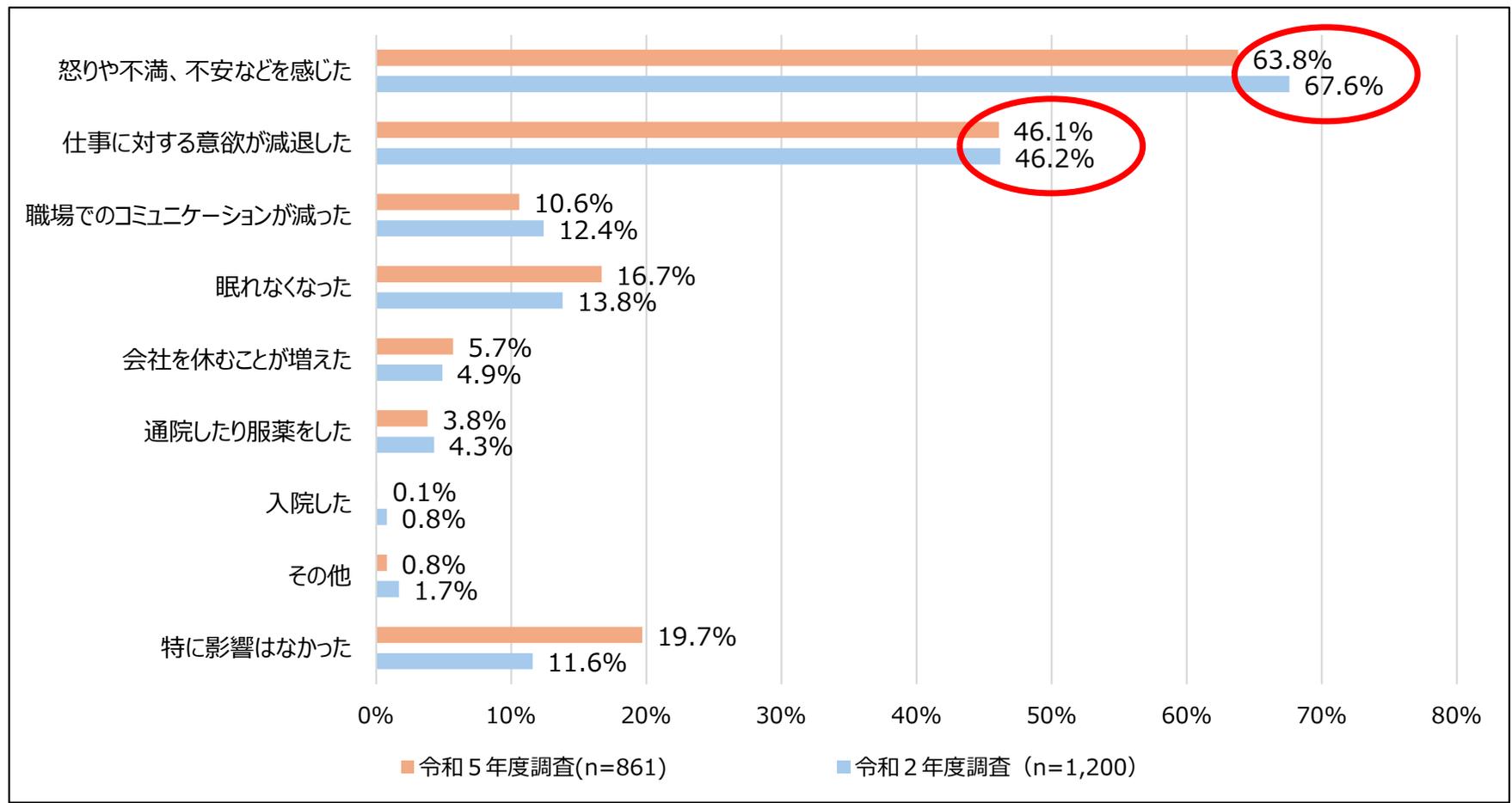


対象：顧客等からの著しい迷惑行為を受けたと回答した者（n=861）

# 顧客等からの著しい迷惑行為の状況（労働者への調査結果）

厚生労働省「令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査報告書」より抜粋

- 著しい迷惑行為を受けたことによる心身への影響
  - 怒りや不満、不安などを感じた人、仕事に対する意欲が減退した人の順に多い。

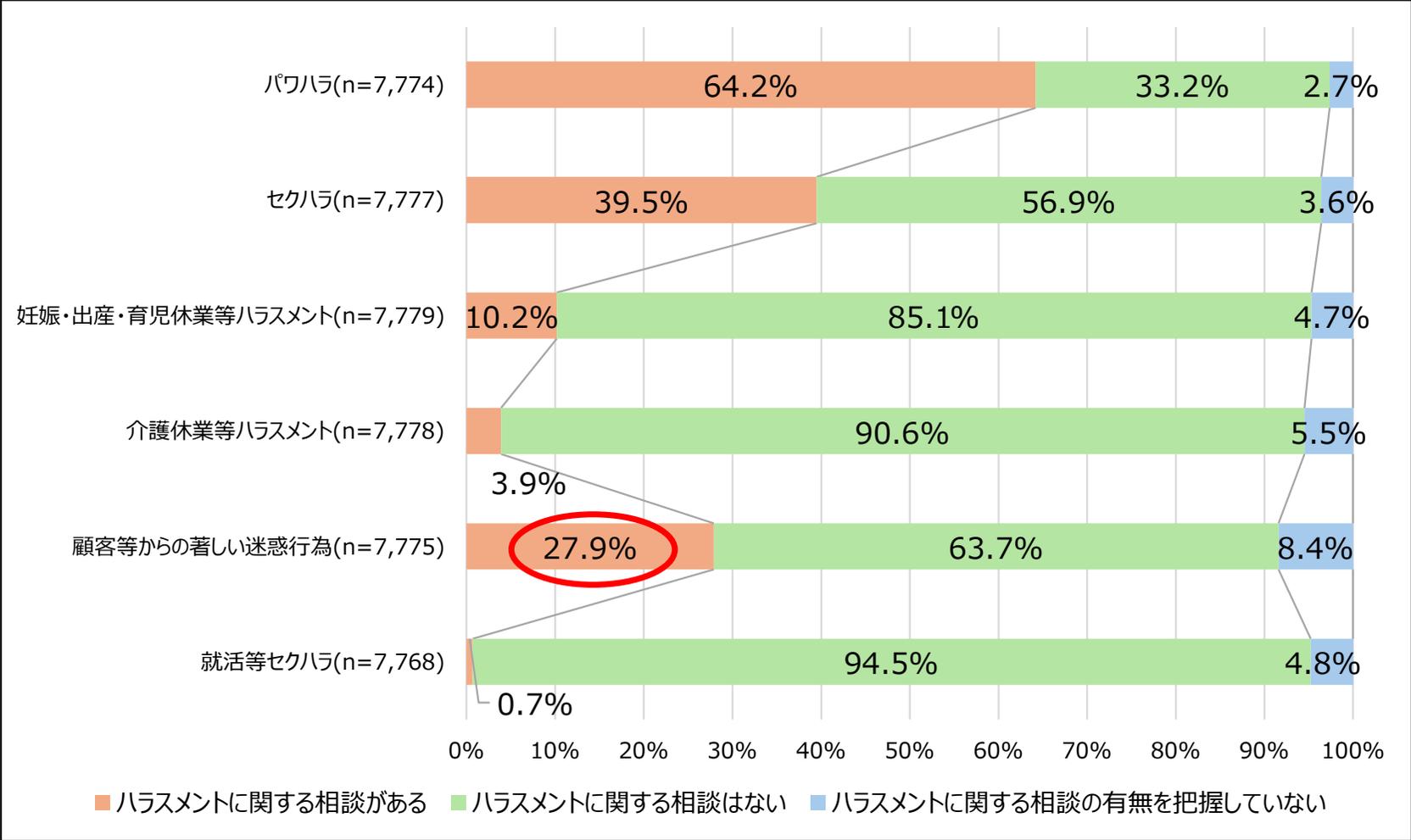


対象：顧客等からの著しい迷惑行為を受けたと回答した者

# 顧客等からの著しい迷惑行為の状況（企業への調査結果）

厚生労働省「令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査報告書」より抜粋

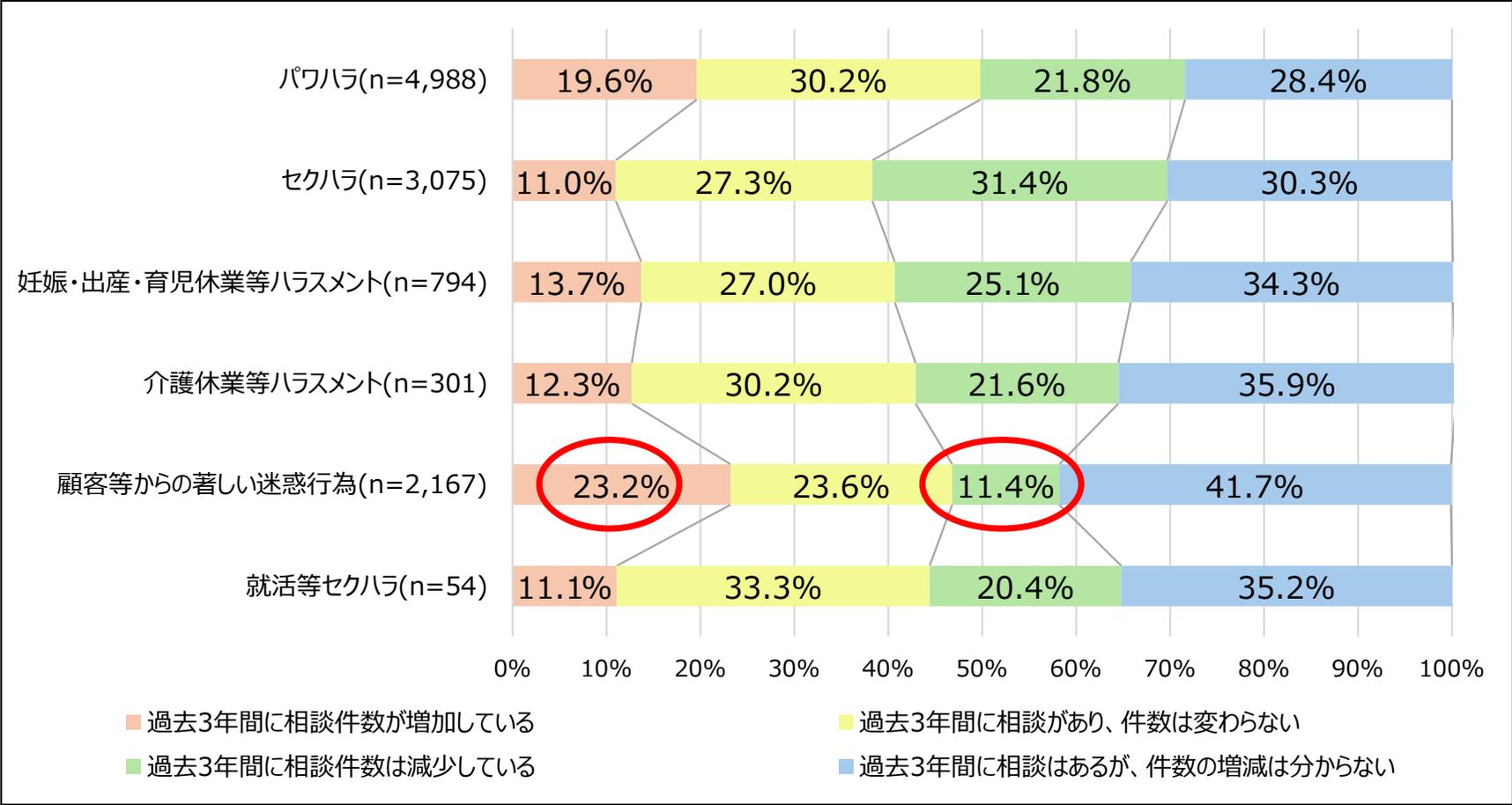
- 過去3年間のハラスメントの相談有無（ハラスメントの種類別）
  - ・ 顧客等からの著しい迷惑行為に関して、従業員から相談があった企業が約28%



# 顧客等からの著しい迷惑行為の状況（企業への調査結果）

厚生労働省「令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査報告書」より抜粋

- 過去3年間に相談があった企業における相談件数の推移（ハラスメントの種類別）
  - 顧客等からの著しい迷惑行為は、過去3年間に相談件数が減少している企業に対して、増加している企業の割合が高い。



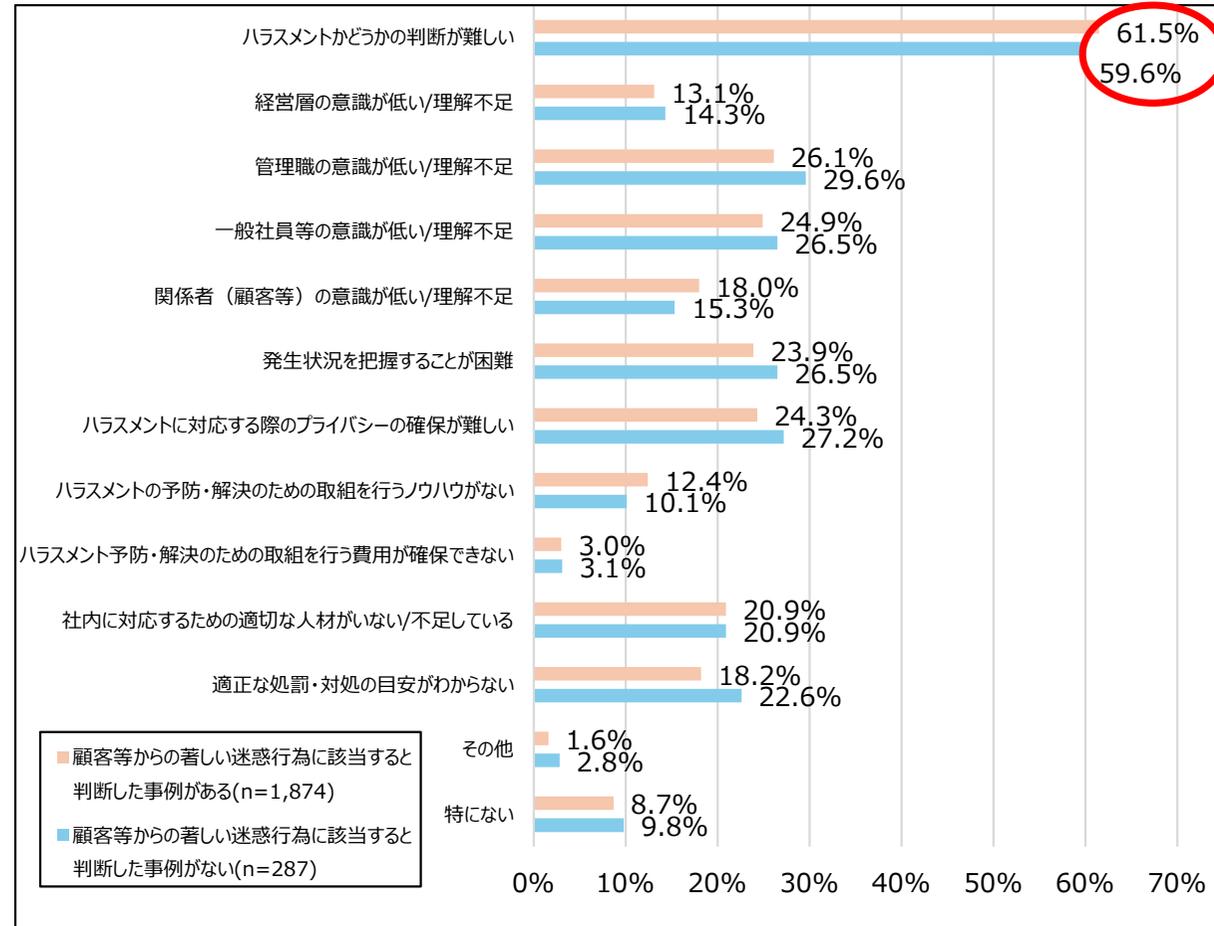
# 顧客等からの著しい迷惑行為の状況（企業への調査結果）

厚生労働省「令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査報告書」より抜粋

- 顧客等からの著しい迷惑行為に関する取組
  - ・ 55.8%の企業が「特にない」
- ハラスメント予防・解決のための取組を進める上での課題
  - ・ 約60%の企業が「ハラスメントかどうかの判断が難しい」

| 取組内容                                  | 割合   |
|---------------------------------------|------|
| 顧客等からの著しい迷惑行為の対応に関するマニュアルの作成・研修の実施    | 13.7 |
| 顧客等への周知・啓発                            | 11.4 |
| 行為者に対する出入り禁止等                         | 13.1 |
| 自社従業員が取引先等からハラスメント被害を受けた場合の取引先等への協力依頼 | 13.9 |
| 警備会社、警察等の関係各所との連携                     | 12.7 |
| 保健スタッフとの連携                            | 12.0 |
| その他                                   | 3.0  |
| 特にない                                  | 55.8 |

対象企業数：7,698

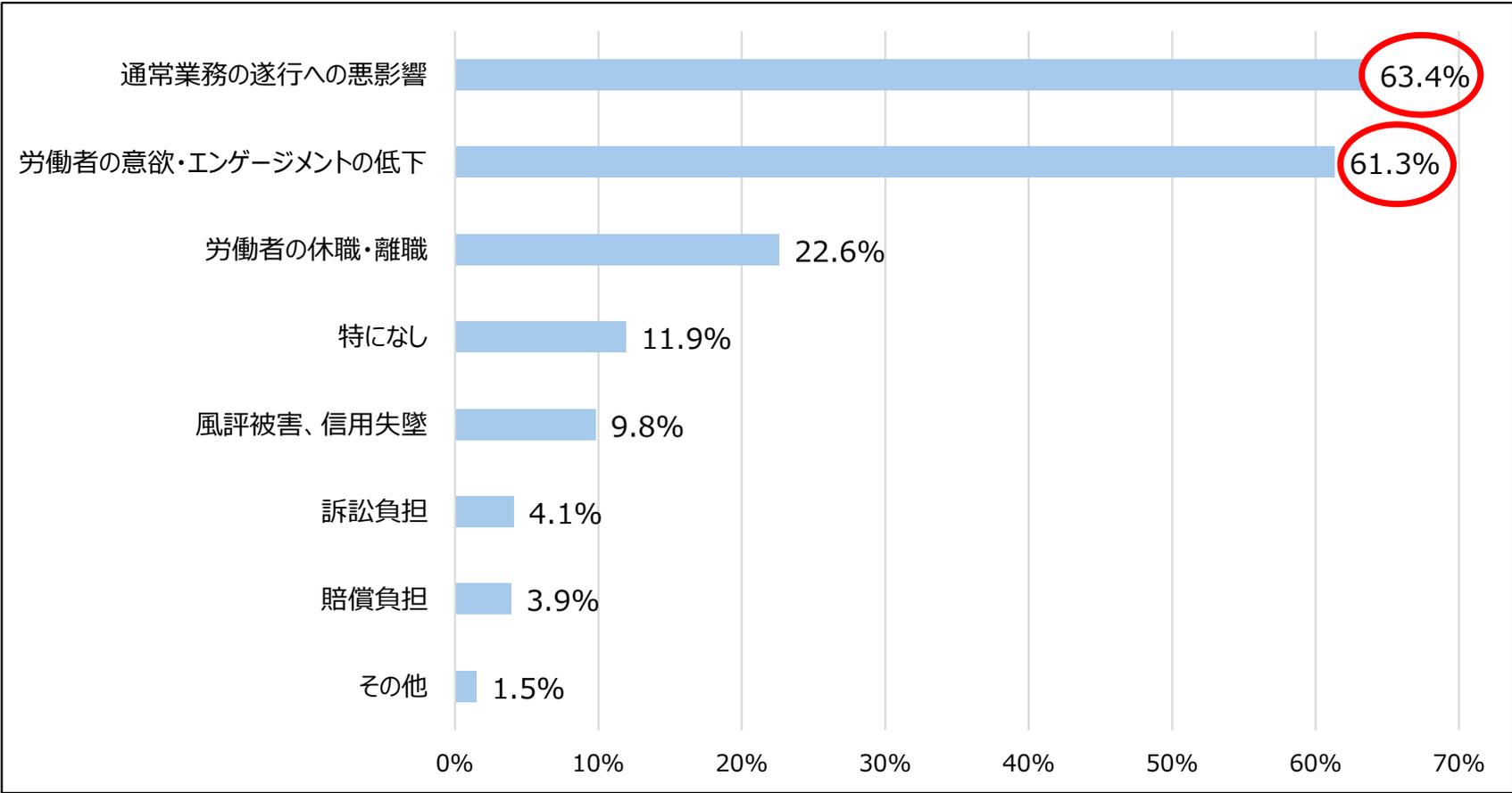


対象：顧客等からの著しい迷惑行為に関する相談があった企業(n=2,161)

# 顧客等からの著しい迷惑行為の状況（企業への調査結果）

厚生労働省「令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査報告書」より抜粋

- 過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為で被った損害や被害
  - ・ 通常業務の遂行への悪影響、労働者の意欲・エンゲージメントの低下の順に多い。

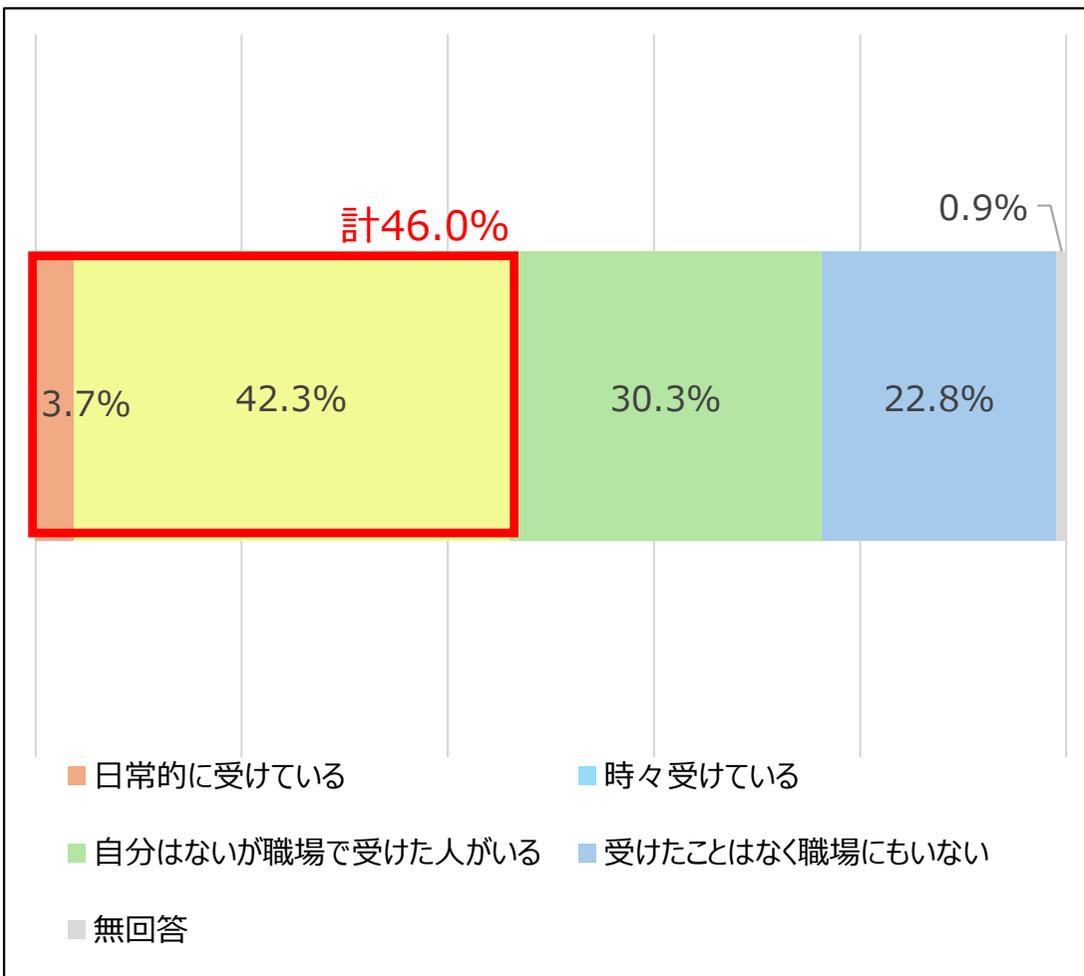


対象：過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為に該当すると判断した事案があった企業 (n=1,880)

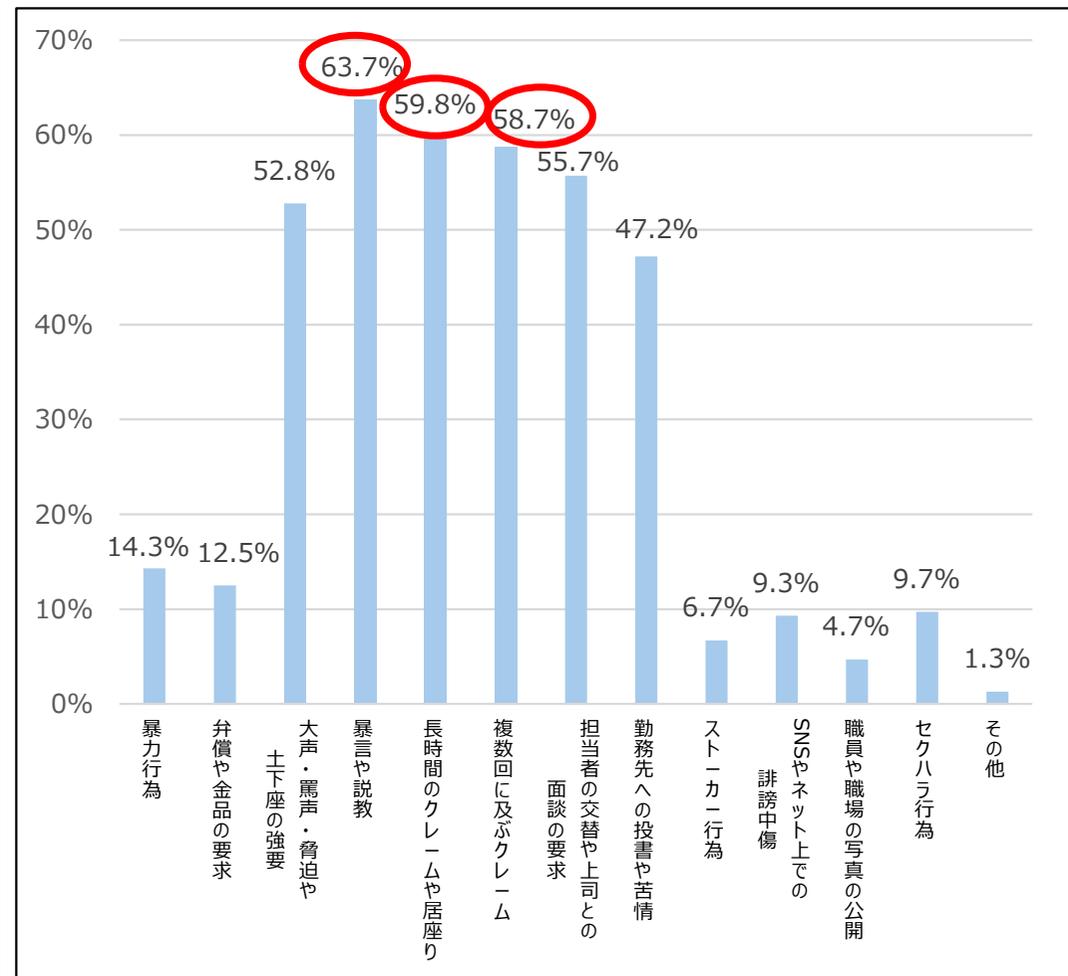
# 自治体における状況

全日本自治団体労働組合「職場における迷惑行為、悪質クレームに関する調査」報告書(2020)より抜粋

- 過去3年間に於ける住民からの迷惑行為や悪質クレーム
  - ・ 46%の人が受けたことがある。



- 過去3年間に住民から受けた行為
  - ・ 暴言や説教、長時間のクレームや居座り、複数回に及ぶクレームの順に多い。



# 愛知県の取組状況

- カスタマーハラスメントをテーマとした労働講座を開催
  - 日時: 2024年7月5日(金) 13:30~16:00
  - テーマ: 「カスタマーハラスメントを中心とするハラスメント対策」
    - 事業主に求められるハラスメント防止対策について
    - カスタマーハラスメントの現状とその対策の実践ポイントについて
  - 対象: 中小企業の経営者・人事労務担当者等
- ウィンクあいちなどにおける労働相談窓口において、カスタマーハラスメントに関する相談に対応(相談の例)
  - お客が店長に、「あいつの顔をみたくない、辞めさせろ」と暴言
  - 取引先事務員からの暴言を受けている
- 消費生活情報「あいち暮らしく」に、消費者が事業者に意見を伝えるときのポイントに関する記事を掲載

愛知県主催 第1回 労働講座 受講料 無料 定員80名 中小企業者

カスタマーハラスメントを中心とするハラスメント対策

2024年7月5日(金) 13:30~16:00

愛知県では、中小企業の人事労務担当者、管理職、経営者を対象とした労働講座を開催します。今回は、カスタマーハラスメントについて取り上げます。第1部で事業主に求められるハラスメント防止対策について解説し、第2部でカスタハラについて、現状とその対策の実践ポイントを解説していきます。皆様のご参加を是非、お待ちしております。

愛知県自治センター12階(会議室E)  
(名古屋市中区三の丸二丁目3番2号)

第1部 13:35~14:20  
「事業主に求められるハラスメント防止対策について」  
ハラスメントの現状と法に基づく対策について解説します。  
講師: 愛知労働局雇用環境・均等部指導課職員

第2部 14:30~16:00  
「カスタマーハラスメントの現状とその対策の実践ポイントについて」  
カスタマーハラスメント(カスタハラ)の実際とその対策について、具体的な事例をもとに実践ポイントを解説します。  
講師: 弁護士 熊谷 豊和 氏(弁護士法人甲村・熊谷法律事務所)

弁護士 熊谷 豊和 (くまがい とよかず)氏  
2006年に弁護士登録、名古屋市内の法律事務所に入所、2023年に弁護士法人甲村・熊谷法律事務所に入所(代表社員兼任)、愛知県の中小企業特別労働相談員として労働相談業務にあたるほか、顧問企業・関係企業などに法務面から支援・サポートを行っている。

締切 2024年6月28日(金)必着  
(申込期日でも、定員に限り次第、締め切らせていただきます)

# 東京都の取組状況

- カスタマーハラスメントへの対応のあり方に関する検討状況
  - ・ 公労使による「新しい東京」実現会議(2回)、カスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会(4回)を開催し、防止のためのルール作りなどの議論を重ね、現在、条例やガイドラインの作成に向けて検討中

- 令和6年度のカスタマーハラスメント対策
  - ・ カスタマーハラスメント専用Webサイトの作成
  - ・ 普及啓発ポスター(カスタマー向け、従業員向け2種類)
  - ・ リーフレットの作成、配布
  - ・ カスハラ対策に関する動画を作成し、Webサイトに掲載
  - ・ 中小企業にカスハラ対策の専門家(診断士等)を派遣
  - ・ セミナーの開催

Webサイト「Tokyoノーカスハラ支援ナビ」



カスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会資料をもとに作成