

# 「カスタマーハラスメント防止対策に関する協議会」取りまとめ（概要版）

## ○カスタマーハラスメント防止対策検討の背景

### 【背景】

- **カスタマーハラスメントは、労働者のやりがいを喪失させ、労働生産性に大きなダメージを与えるものであり、社会的課題となっている。**
- カスタマーハラスメントを受けた**労働者は、「怒りや不満、不安などを感じた」、「仕事に対する意欲が減退した」など、悪影響を被っており、心身に支障をきたし、退職に至る**こともある。
- **企業も「労働者の意欲・エンゲージメントの低下」、「通常業務への悪影響」などの損害・被害を受けており、経営的に大きな損失となりうる**ものである。
- 県が実施したアンケート結果では、企業の半数以上が、防止に向けた対策を実施しておらず、迷惑行為と正当なクレームや要求とを区別することが難しい、適正な対処の目安が分からない等がカスタマーハラスメントを予防・解決するための取組を進める上での課題となっている。
- このような状況を踏まえ、カスタマーハラスメント防止対策について**検討し、取りまとめる**こととする。

## ○カスタマーハラスメント防止対策の目的・必要性

### 【目的・必要性】

- カスタマーハラスメントは、労働者等（※1）の心身を害する行為であるとともに、職場環境を悪化させるものであり、事業者（※2）においても、労働者等の生産性や意欲の低下、人材の流出、事業者イメージの悪化等、経営的に大きな損失を被るものであるため、**社会全体でカスタマーハラスメント防止に向けた対策を実施する必要がある。**
- カスタマーハラスメント防止対策を社会全体で取り組むことにより、労働者等の心身の健康を確保し、働きがいをもちながら、安心して働くことができる職場環境を整備するとともに、事業者が円滑に業務を遂行できる環境を目指す。
- 労働者等と顧客等（※3）が対等な立場で、お互いに尊重することを通じて、顧客等の権利を保護することも重要である。  
（※1～※3の定義は、右上の主体・役割の項目を参照）

## ○カスタマーハラスメントの定義

### 【定義】

- 「顧客等からの行為・言動のうち、**社会通念上相当な範囲を超えた内容や手段・態様**で行われるものであり、労働者等の就業環境が害されるもの」とする。

## ○カスタマーハラスメントへの対応の考え方

### 【カスタマーハラスメントの禁止・条例制定】

- 労働者等が安心して働くことができる職場環境を整備するとともに、事業者が円滑に業務を遂行できる環境を目指すためには、**何人も、あらゆる場所及び状況において、カスタマーハラスメントを行ってはならない**ということを示す必要がある。  
そのためには、**条例制定が有効**である。なお、条例は**理念条例とし、顧客等の権利が不当な侵害を受けることがない**よう留意する。  
また、条例を制定した場合には、国の状況等に応じて改正を行う必要がある。

### 【罰則について】

- 条例制定にあたっては、**罰則を設けない**ものとする。

## ○カスタマーハラスメント防止対策に取り組む主体・役割

### 【県】

- カスタマーハラスメント防止に関する施策を実施する。
- 国及び市町村と連携を図りながら協力して、カスタマーハラスメント防止対策に取り組む。

### 【事業者…官民や規模は問わず、県内で事業を行う、個人、法人・団体】

- 雇用する労働者等のカスタマーハラスメントに対する関心と理解を深めるとともに、県が実施するカスタマーハラスメント防止対策に関する施策に協力するよう努める。
- カスタマーハラスメントにより、労働者等の就業環境が害されることのないよう、必要な体制の整備、その他の雇用管理上必要な措置を行う。
- 労働者等が職務に従事する際、顧客等としてカスタマーハラスメントを行わないように必要な措置を行う。
- カスタマーハラスメントの防止に関して、他の事業者から必要な協力を求められた場合には、事業者はこれに応ずる。

### 【労働者等…就業形態、県民か否か、就業する期間、官民等は問わず県内で業務に従事する者】

- カスタマーハラスメントに対する関心・理解を深め、顧客等に適切な対応を行うとともに、事業者が実施するカスタマーハラスメント防止対策に関する取組に協力するよう努める。

### 【顧客等（取引先、施設利用者、その他の利害関係者を含む）

…**県民か否かを問わず、カスタマーハラスメントの行為者となる可能性のあるすべての個人、法人・団体**】

- カスタマーハラスメントに対する関心・理解を深め、県が実施するカスタマーハラスメント防止対策に関する施策に協力するよう努める。
- 労働者等に対する行為・言動や手段・態様に注意を払うよう努める。

## ○カスタマーハラスメント防止に向けた具体的な取組

### 【県の具体的な取組（案）】

- **条例の制定**
- **ガイドライン（指針）、各団体共通マニュアルの作成**等
- 周知・啓発の実施
- 防止に向けた支援の実施

### 【事業者等に期待する取組】

- **対応するためのマニュアル等の整備**
- 被害を受けた労働者のための相談窓口等の設置
- カスタマーハラスメントが発生することとなった問題点そのものの改善・対処
- 防止に向け必要な協力を**他の事業者から求められた場合に協力**
- 顧客対応力強化のための研修の実施
- **事業者と業界団体、職能団体が一体となって防止に向けた取組を実施**

## ガイドライン・各団体共通マニュアルの位置づけ

