

NO！カスハラ カスハラ防止措置が事業主の義務となります



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



ひと、くらし、みらいのために
厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

NO! カスハラ



カスハラ防止措置が事業主の義務になります

事業主の皆様へ（全企業が対象です）

令和7年6月に労働施策総合推進法等の一部改正法が公布され、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するために、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す！

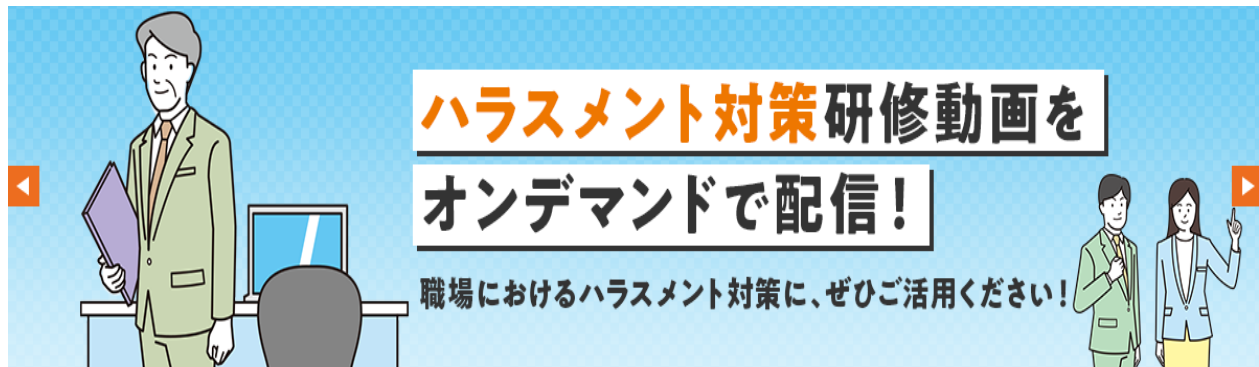
（施行日：公布後1年6か月以内の政令で定める日）

- カスタマーハラスメントとは、以下の3つの要素をすべて満たすものです。
 - ①顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う、
 - ②社会通念上許容される範囲を超えた言動により、
 - ③労働者の就業環境を害すること。
- 事業主が講ずべき具体的な措置の内容等は、今後、指針において示す予定です。

お問い合わせ先：雇用環境・均等室 〔電話番号〕017-734-4211

関係資料：別添1（カスタマーハラスメント対策リーフレット）

職場におけるハラスメント対策研修動画を活用しましょう



厚生労働省では、ハラスメント防止措置やハラスメントに関する効果的・効率的な相談対応や事実確認方法などに関する知識と理解を深めるため、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」に次の7種類の研修動画を作成し、オンデマンドで配信していますので、社内研修等で活用しましょう。

- I. 職場におけるハラスメント対策（事業主向け）[46:27]
- II. 職場におけるハラスメント対策（相談窓口担当者向け）[37:16]
- III. カスタマーハラスメント対策[34:11]
- iv. 就活ハラスメント対策[34:37]
- v-1. 職場におけるハラスメント対策・基礎知識編（社労士向け）[59:21]
- v-2. 職場におけるハラスメント対策・事例・判例紹介編（社労士向け）[1:11:50]
- v-3. 職場におけるハラスメント対策・取組の意義・周辺知識編（社労士向け）[28:26]

詳細は、「あかるい職場応援団」を参照ください。

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



お問い合わせ先：雇用環境・均等室　〔電話番号〕017 - 734 - 4211

カスタマーハラスメント

対策リーフレット

あなたがつくる
ハラスメントのない
あかるい社会



カスタマーハラスメント対策に取り組みましょう！

カスタマーハラスメントとは

企業や業界により、顧客等への対応方法・基準が異なることが想定されるため、カスタマーハラスメントを明確に定義することはできませんが、企業へのヒアリング調査等の結果、企業の現場においては、以下のようなものがカスタマーハラスメントであると考えられています。

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(繰り返し)、執拗な(しつこい)言動
- 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃・要求



(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)



重要

パワーハラスメント防止に関する指針におけるカスタマーハラスメントの対策について

厚生労働大臣が定めるパワーハラスメントの防止に関する指針においては、以下のようにカスタマーハラスメント等防止のための取組を行うことが望ましいとされています。

- (1) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- (2) 被害者への配慮のための取組(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1人で対応させない等の取組)
- (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(マニュアルの作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組)

カスタマーハラスメントの判断基準

現場で迷わないように、カスハラ判断基準を共有しておこう！

社内であらかじめカスタマーハラスメントの判断基準を明確にした上で、企業内の考え方、対応方針を統一して現場と共有しておくことが重要です。その際、

- ①顧客等の要求内容に妥当性はあるか、
- ②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるか

という観点で判断することが考えられます。

①顧客等の要求内容に妥当性はあるか

顧客等の主張について、まずは事実関係、因果関係を確認し、自社に過失がないか、根拠のある要求がなされているかを確認し、顧客等の主張が妥当かどうか判断します。

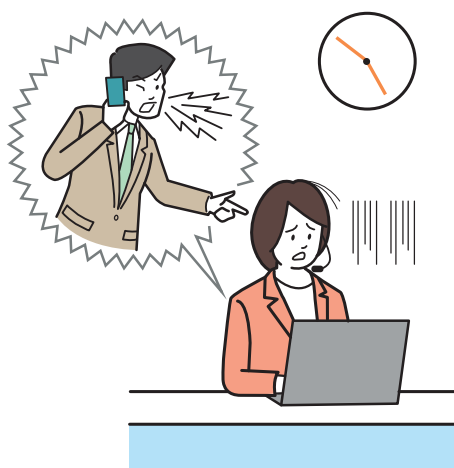
(例)顧客が購入した商品に瑕疵がある場合、謝罪とともに商品の交換・返金に応じることは妥当ですが、自社の過失、商品の瑕疵などがなければ、顧客の要求には正当な理由がないと考えられます。



②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲か

顧客等の要求内容の妥当性の確認と併せて、その要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であることを確認します。

(例)長時間に及ぶクレームは、業務の遂行に支障が生じるという観点から社会通念上相当性を欠く場合が多いと考えられます。また、顧客等の要求内容に妥当性がある場合であっても、その言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的、性的である場合は、社会通念上不相当であると考えられ、カスタマーハラスメントに該当します。



- 殴る・蹴るといった暴力行為は、カスハラであることはもちろん、犯罪に該当します。
- カスハラかどうかに関わらず、顧客等からの行為で従業員の就業環境が不快なものとなり、就業に支障が生じるようであれば、企業として対策を講じましょう。

カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み

従業員・顧客への周知と、事実・証拠にもとづいた対応がカギ!

カスタマーハラスメントを想定した事前の準備

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

- トップが**基本方針・基本姿勢**を明確に示す。
 - 基本方針・基本姿勢、従業員の対応の在り方を**従業員に周知・啓発**し、教育する。
- 基本方針を店内にポスターとして貼り出し、顧客へ周知することも有効!

従業員(被害者)のための相談対応体制の整備

- 相談対応者を決めておく、または相談窓口を設置し、従業員に広く周知する。
- 相談対応者が相談の内容や状況に応じ適切に対応できるようにする。

対応方法、手順の策定

- カスタマーハラスメント行為への**対応体制、方法等**をあらかじめ決めておく。

社内対応ルールの従業員等への教育・研修

- 具体的な社内対応ルールについて、**従業員研修等**を実施する。

カスタマーハラスメントが実際に起こった際の対応

事実関係の正確な確認と事案への対応

- 顧客、従業員等からの情報を基に、**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。
- 過失がある場合は謝罪し、交換・返金に応じる。ない場合は要求等に応じない。

従業員(被害者)への配慮の措置

- 被害を受けた従業員に対する**配慮の措置(組織的な対応やメンタル不調への対応等)**を適正に行う。

再発防止のための取組

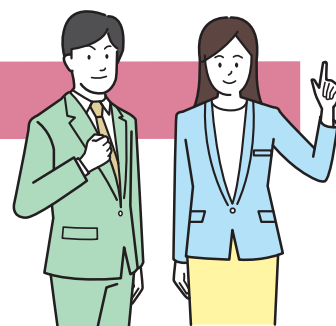
- 定期的な取組の見直しや改善を行い、継続的に取組を行う。

併せて講ずべき措置

- 相談者の**プライバシーを保護**するために必要な措置を講じ、従業員に周知する。
- 相談したこと等を理由として**不利益な取扱いを行ってはならない旨**を定め、従業員に周知する。

カスタマーハラスメントに発展させないために

初期段階での適切な対応が、カスハラを防ぐ！



発展させないためのステップ

対象を明確にして謝罪する

STEP
1

- 対象を明確にした上で(例:不快感を抱かせたことに対して)**限定的に謝罪**する。
- 正確に状況が把握できていない段階では、非を認めた発言はせず、事実確認をして社内で判断をしたときに、**過失の程度に応じた謝罪**をする。

状況を正確に把握する

STEP
2

- 顧客等が主張する**内容を正確に把握する**。**反論はせず**まずはひと通り事情を確認する。
- 不明確な点や不足情報があれば**追加で確認**し、勘違いがあれば**正しい情報を提供**する。

現場監督者(一次相談対応者)または相談窓口の情報共有する

STEP
3

- 顧客等から確認した情報は、**現場監督者または相談窓口対応者に共有**する。
- 正確かつ迅速に状況を把握するため、現場対応者はできるだけ**事実関係を時系列で整理して報告**する。

発展させないための対応

現場 での対応

- 場所を変え、**複数で対応**する。
- 相手が感情的になっていても、**丁寧な話し方**で冷静に対応する。
- 詳細に情報を確認し、**メモを取って**要点を確認する。
- 議論は避け**、問題を解決しようとする前向きな姿勢を見せる。
- その場しのぎの回答はしない。
- 後で確認して回答するなど**冷却期間を設ける**。



電話 での対応

- 苦情専用電話を設置し、**録音が出来**るようにしておく。
- 第一受信者が責任を持ち、問い合わせ**案件のたらい回しをしない**。
- メモを取りながら話を聞き、**復唱して確認**する。
- 即時回答できない内容については、**事実を確認してから追って返事**をする。



顧客訪問 による対応

- 冷静になりにくい**夜間や早朝の訪問は避ける**。
- 喫茶店など周囲から話を聞かれる場所や決められた場所以外には行かない。
- あらかじめ問い合わせ内容への**対応方針を決めておく**。
- できるだけ**二人で訪問**する。

カスタマーハラスメント対策に取り組むことによるメリット

カスハラ対策が、職場環境の向上につながる!

取組を進める企業からの「声」

- 複数名で状況を把握できるようになり、迷惑行為を迅速に確認し、対応できるようになりました。
- 対応方法を明示することで従業員が働きやすくなりました。
- 顧客対応のノウハウが整理でき、経験を培うことができました。
- 顧客対応に関連する訓練、研修の受講後は、落ち着いて対応ができるようになりました。



従業員への影響

- 職場環境が明るくなり、従業員から笑顔が出るようになりました。
- 会社としてカスタマーハラスメントに対する姿勢を示したことで従業員の安心感が生まれました。



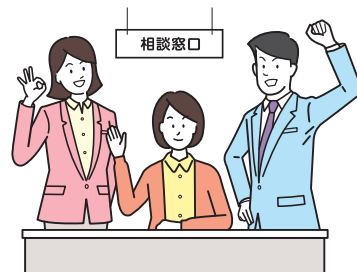
従業員を守ることを行動で示し、職場環境が向上!

その他、従業員を守るということを行動で示す大事さを会社組織として再認識できる、人材の確保が難しい中、カスタマーハラスメント対応等により職場環境をよくすることで被害者を減らすことにつながるといった声も寄せられています。

企業においては、カスタマーハラスメント対策を進めることで、前向きな効果が期待でき、カスタマーハラスメント対策に取り組む意義は大きいと考えられます。



こちらの資料もご覧ください



「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」

https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/pdf/cusuhara_manual.pdf

カスタマーハラスメントに関するお問い合わせは
都道府県労働局雇用環境・均等部(室)へ

<https://www.mhlw.go.jp/content/000177581.pdf>
開庁時間 8時30分～17時15分(土・日・祝日・年末年始を除く)



(令和6年11月作成)

時間単位の年次有給休暇を導入しましょう！

年次有給休暇は原則１日単位ですが、労使協定の締結により、年５日の範囲内で、時間単位での取得が可能となります（労働基準法第３９条第４項）。

治療のために通院したり、子どもの学校行事への参加や家族の介護など、労働者のさまざまな事情に応じて、柔軟に休暇を取得できるよう、時間単位の年次有給休暇制度を導入しましょう。

詳細は、「働き方・休み方改善ポータルサイト」を参照ください。

<https://work-holiday.mhlw.go.jp/holiday/time-unit.html>



お問い合わせ先：雇用環境・均等室　〔電話番号〕 017 - 734 - 4211

関係資料：別添２（時間単位年次有給休暇リーフレット）

新しい働き方・休み方が 始まっています。

時間単位の年次有給休暇を 導入しましょう！



新しい生活様式のためには、新しい働き方と休み方が求められます。
時差通勤には、始業・終業時刻の変更やフレックスタイム制のほか、
時間単位の年次有給休暇の柔軟な活用も考えられます。



(働き方・休み方改善ポータルサイト)



(年次取得特設サイト)

厚生労働省 | 都道府県労働局 | 労働基準監督署

◎働き方・休み方改善ポータルサイト <https://work-holiday.mhlw.go.jp/>

年次有給休暇取得促進特設サイト

検索

働き方の新しいスタイル



テレワークや
ローテーション勤務



時差通勤で
ゆったりと



オフィスは
ひろびろと



会議は
オンライン

新しい働き方・休み方を実践するために 年次有給休暇を上手に活用しましょう

●時間単位の年次有給休暇を活用しましょう。

年次有給休暇の付与は原則1日単位ですが、労使協定を結べば、年5日の範囲内で、時間単位の取得が可能となります。
労働者の様々な事情に応じた柔軟な働き方・休み方に役立ちます。

〈労使協定で定める事項〉

① 時間単位年休の対象労働者の範囲

対象となる労働者の範囲を定めてください。一部の者を対象外とする場合には、「事業の正常な運営を妨げる場合」に限られます。

② 時間単位年休の日数

1年5日以内の範囲で定めてください。

③ 時間単位年休1日分の時間数

1日分の年次有給休暇が何時間分の時間単位年休に相当するかを定めてください。1時間に満たない端数がある場合は時間単位に切り上げてください。(例)所定労働時間が1日7時間30分の場合は8時間となります。

④ 1時間以外の時間を単位として与える場合の時間数

2時間単位など1日の所定労働時間数を上回らない整数の時間単位を定めてください。

年次有給休暇の時間単位での付与に関する労使協定(例)

〇〇株式会社と〇〇労働組合とは、標記に関して次のとおり協定する。

(対象者)

第1条 すべての労働者を対象とする。

(日数の上限)

第2条 年次有給休暇を時間単位で取得することができる日数は5日以内とする。

(1日分の年次有給休暇に相当する時間単位年休)

第3条 年次有給休暇を時間単位で取得する場合は、1日の年次有給休暇に相当する時間数を8時間とする。

(取得単位)

第4条 年次有給休暇を時間単位で取得する場合は、1時間単位で取得するものとする。

〇〇〇〇年〇月〇日

〇〇株式会社 総務部長 〇〇〇〇

〇〇労働組合 執行委員長 〇〇〇〇

●年次有給休暇の計画的付与制度を導入しましょう。

「年次有給休暇の計画的付与制度」とは、年次有給休暇の付与日数のうち5日を除いた残りの日数について、労使協定を結べば、計画的に休暇取得日を割り振ることができる制度です。

この制度の導入によって、休暇の取得の確実性が高まり、労働者にとっては予定していた活動が行いやすく、事業主にとっては計画的な業務運営に役立ちます。

1) 日数 付与日数から5日を除いた残りの日数を計画的付与の対象にできます。

例1 年次有給休暇の付与日数が10日の労働者

5日	5日
事業主が計画的に付与できる	労働者が自由に取得できる

例2 年次有給休暇の付与日数が20日の労働者

15日	5日
事業主が計画的に付与できる	労働者が自由に取得できる

◎前年度取得されずに次年度に繰り越された日数がある場合には、繰り越し分を含めた付与日数から5日を引いた日数を計画的付与の対象とすることができます。

2) 活用方法 企業、事業場の実態に合わせたさまざまな付与の方法があります。

方式	年次有給休暇の付与の方法	適した事業場、活用事例
一斉付与方式	全従業員に対して同一の日に付与	製造部門など、操業を止めて全従業員を休ませることのできる事業場などで活用
交替制付与方式	班・グループ別に交替で付与	流通・サービス業など、定休日を増やすことが難しい企業、事業場などで活用

注) 就業規則や労使協定のモデルは、「年次有給休暇取得促進特設サイト」をご覧ください。

労働基準法が改正され、2019年4月から年5日間の年次有給休暇を確実に取得させることが必要となりました。