

## カスタマーハラスメント対策の義務化と企業に求められる対応

令和 7 年の通常国会で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が改正されました（以下「労働施策総合推進法」といい、改正された同法を「改正法」といいます）。改正法の施行期日は公布日（令和 7 年 6 月 11 日）から起算して 1 年 6 か月を超えない範囲内において政令で定める日とされているところ、厚生労働省の労働政策審議会が示した政令案によれば、令和 8 年 10 月 1 日が施行期日とされています<sup>1</sup>。

改正法により、事業主にはカスタマーハラスメント対策のため雇用管理上必要な措置を講ずべき義務が課されることとなります（改正法 33 条 1 項）。今回は、同審議会が示した雇用管理上必要な措置に関する指針案<sup>2</sup>を踏まえ、今後事業主にどのような対応が求められるのかを概観していきます。

### 1 職場におけるカスタマーハラスメントとは

後述のとおり、指針案では、職場におけるカスタマーハラスメントへの対処の内容とともに、職場におけるカスタマーハラスメントの内容を労働者に周知すべきこととされています。そもそも、職場におけるカスタマーハラスメントとは、どのようなものを指すのでしょうか。

指針案では、職場におけるカスタマーハラスメントとは、職場において行われるもので、以下の①から③までの要素をすべて満たすものとされています。対面で行われるもののみならず、電話や SNS 等インターネット上で行われるものも含まれます。

- ① **顧客等の言動**であること
- 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**であること
- ③ それにより**労働者の就業環境が害されるもの**であること

上記各要素について、以下のとおり詳細な考え方が示されています。

まず、「職場」とは事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所を指し、当該労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、当該労働者が業務を遂行する場所については、「職場」に含まれます。

また、「顧客等」とは、顧客（今後商品の購入やサービスの利用等をする可能性がある潜在的な顧客も含む。）、取引の相手方（今後取引する可能性のある者も含む。）、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をいい、今後利用する可能性の

<sup>1</sup> 厚生労働省 労働政策審議会雇用環境・均等分科会「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施行期日を定める政令案について【概要】」（[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_66952.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_66952.html)）

<sup>2</sup> 厚生労働省 労働政策審議会雇用環境・均等分科会「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て雇用管理上講ずべき措置等についての指針（案）について【概要】」（[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_66952.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_66952.html)）

ある者も含む。)その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者を指すとされています。事実上の利害関係者を含め、広い範囲の者がこれに当たるといえます。

「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」言動とは、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します。この判断は、「言動の内容」及び「手段や態様」に着目し、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、当該言動の行為者とされる者（以下「行為者」という。）との関係性等の様々な要素を総合的に考慮して行うべきこととされています。事案ごと個別に判断すべきこととなりますが、指針案では、社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型例として、以下のようなものが挙げられています。

言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの	手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 性的な要求、プライバシーに関わる要求など、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</li> <li>・ 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求</li> <li>・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求</li> <li>・ 不当な損害賠償要求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 身体的な攻撃</li> <li>・ 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）</li> <li>・ 威圧的な言動</li> <li>・ 継続的、執拗な言動</li> <li>・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）</li> </ul>

「労働者の就業環境が害される」とは、当該言動により労働者が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ったため、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を指し、これに該当するかどうかは、平均的な労働者の感じ方を基準に判断すべきこととされています。

なお、「顧客等」には、消費者法制で保護を受ける消費者や、合理的配慮がなされるべき障害者も含まれます。客観的にみて社会通念上許容される範囲で行われる正当な申入れや、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る不当な差別的取扱いをしないよう求めることなどはカスタマーハラスメントに当たりませんので、対応に当たってはこの点に留意が必要です。

## 2 事業主が講ずべき雇用管理上の措置

改正法では、上記のようなカスタマーハラスメントにより、労働者の就業環境が害されることがないよう、事業主に「雇用管理上必要な措置」を講ずべき義務が課されています。かかる「雇用管理上必要な措置」の内容は、指針案により、大要以下のとおり具体化されています。

- 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- 相談に応じ、適切に対応するための必要な体制の整備

- 事後の迅速かつ適切な対応
- 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（特に悪質と考えられるものへの対処方針の設定・周知・体制整備）
- 上記と併せて講ずべき措置（相談者等のプライバシー保護のための措置、相談等を理由とする不利益取扱いの禁止）

#### (1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

個別の措置の具体的な内容を少し詳しく見ていきましょう。

まず、方針等の明確化及びその周知・啓発として、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、労働者に周知・啓発することが求められます。具体的には、社内報や会社のホームページに上記方針を記載し、配布等することなどがこれに当たります。

また、職場におけるカスタマーハラスメントの内容及び予め定めたカスタマーハラスメントへの対処の内容を周知することも必要となります。例えば、顧客等への対応マニュアルにカスタマーハラスメントの内容と対処のルールを定め、社内の研修等を通じて労働者への周知を図ることが考えられます。

#### (2) 相談に応じ、適切に対応するための必要な体制の整備

かかる体制の整備として、相談窓口を予め定めて周知を図るとともに、相談担当者が相談に対し適切に対応できるようにすることが求められます。指針案では、他のハラスメントの相談窓口と一体的に設置することも考えられるとされているため、実務上は、このような運用が便宜でしょう。また、相談担当者が適切な対応を採れるよう、相談窓口と関係部門が連携できる仕組みとするほか、相談対応についての研修を行うことが考えられます。

#### (3) 事後の迅速かつ適切な対応

事後的な対応としては、迅速かつ正確に事実を確認し、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は速やかに被害者に対するための配慮のための措置を講じるとともに、再発防止に向けた措置を講じることが必要となります。

具体的な措置として多様なもの考えられますが、例えば、上記の対処のルールに従い、管理監督者等が事実確認を行い、被害者に代わって対応し、被害者と顧客等を引き離すことが挙げられます。そのうえで、再発防止策として、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の周知・啓発を図るとともに、その発生原因や背景となった接客等における問題点などの確認・改善を図ることなどが考えられます。

#### (4) 特に悪質と考えられるものへの対処方針の設定など

上記（1）及び（2）に内包されるとも考えられますが、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、特に悪質と考えられるものについては、その対処方針を定めて周知を図ると共に、当該対処を講ずることができる体制を整備しておく必要があります。

必要な対処の内容は業種・業態等により異なることが想定されますが、指針案では暴行、傷害など犯罪に該当し得る言動については警察へ通報する、行為者に対して店舗及び施設等への出入りを禁止するなどといった対処が例示されています。

### (5) 上記と併せて講ずべき措置

以上の措置と併せ、相談者のためのプライバシーを保護するために必要な措置を講ずることが求められていることから、プライバシー保護のためのマニュアルを定め、それに基づき対応することが考えられます。

また、改正法では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などを理由として、当該労働者に対し、不利益な取扱いをすることを禁じています（改正法 33 条 2 項、36 条 2 項、37 条 2 項）。そのため、就業規則その他職場における服務規律等を定めた文書において、かかる相談等を理由として不利益取扱いを受けない旨を定め、労働者に周知・啓発するなどといった対応が必要となります。

この他、改正法では、他の事業主から雇用管理上の措置に関し必要な協力を求められた場合、これに応じるよう努めるべき義務が規定されています（改正法 34 条 4 項）。

## 3 終わりに

以上、来年施行予定の改正労働施策総合推進法に基づき事業主に求められる措置の内容を概観してきました。これらの防止措置の内容は、パワーハラスメントやセクシュアルハラスメントなど、他のハラスメントに対して求められるものとほぼ同様といえます。指針案において、他のハラスメント相談窓口と一体的に相談窓口を設けることが許容されていることなどを踏まえると、他のハラスメントとの関係で既に講じている措置を見直し、カスタマーハラスメントにも対応できる形に整備していくことが、負担を抑えつつ円滑に改正法に対応していくための 1 つの方向性と言えそうです。ただし、他のハラスメントと異なり、行為主体が外部の者となるカスタマーハラスメントについては、企業の防止措置の努力にかかわらず発生が避けられない部分があると思われます。そうした意味で、上記の見直しに当たっては、事後的な対応の重要性をより強く意識する必要があるようです。

労働者を保護し、また、安全配慮義務・職場環境配慮義務違反等を理由とする労働者との紛争を回避するためにも、改正法の施行に向けて今から必要な準備を進めていきたいところです。

以上

〔執筆者〕



紺野 大（弁護士）

2022 年日比谷タックス&ロー弁護士法人入所。中小企業を中心とする国内企業の経営を支えたいとの思いから政府系金融機関の営業職員として勤務。事業承継・タックスプランニングを専門分野とする。法務・税務の知識に加え金融機関側の視点も踏まえた、経営に役立つサービスの提供に尽力している。