

カスタマーハラスメント対策について

令和 6 年度第 1 回長野県労働問題審議会
長野県産業労働部労働雇用課

目次

- 1 カスタマーハラスメントとは
- 2 カスタマーハラスメントに係る現状
- 3 国の動き
- 4 長野県における取組
- 5 他県の動き
- 6 ご意見をいただきたい事項

1 カスタマーハラスメントとは

■カスタマーハラスメントの考え方

○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）

「カスタマーハラスメントを明確には定義することはできない」としたうえで、以下がカスタマーハラスメントであると考えられている。

「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応なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」

○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」

「顧客等からの著しい迷惑行為とは、取引先や顧客（患者又はその家族等を含む）からの暴力や悪質なクレーム等の著しい迷惑行為」

○厚生労働省 労働政策審議会（令和6年12月26日建議）

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。

■他の職場におけるハラスメントとの相違点

○行為者が職場内に留まらず、事業所外の者が行為者になること。

○事業者と消費者の間で問題が発生するのみではなく、事業者とその取引先の事業者との間でも問題が発生し、事業者が加害者にも被害者にもなり得ること。

2 カスタマーハラスメントに係る現状①

■現在の法制度

○カスタマーハラスメントについて、現行法では直接的な言及はなされていないが、いくつかの法律において、事業主には労働者に対して安全配慮義務が課されている。

・ **労働安全衛生法 3 条** 事業者は、単にこの法律で定める労働災害の防止のための最低基準を守るだけでなく、快適な職場環境の実現と労働条件の改善を通じて職場における労働者の安全と健康を確保するようにしなければならない。

・ **労働契約法 5 条** 使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。

○令和 2 年に策定された「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、**雇用管理上の配慮として事業主が行うことが望ましい取組**を例示。

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（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して 1 人で対応させない等）

③被害防止のための取組（マニュアル作成や研修の実施等、業種、実態等の状況に応じた取組）

2 カスタマーハラスメントに係る現状②

■ 職場のハラスメントに関する実態調査（令和5年度厚生労働省） （企業調査）

○過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為について相談があった企業**27.9%**

※職場のハラスメント中、顧客からの著しい迷惑行為のみ「増加件数」が「減少件数」を上回った。

・顧客等からの著しい迷惑行為に関する相談の有無について、相談がある割合が高い上位3つの業種を見ると、

「医療、福祉」（53.9%）、「宿泊業、飲食サービス業」（46.4%）、「不動産業、物品賃貸業」（43.4%）である。

○顧客からの著しい迷惑行為は、パワハラ、セクハラ、妊娠・出産・育児休業・介護休業等のハラスメントと比べて、ハラスメント
予防・解決のための取組を実施している割合が低い傾向にある。

○顧客等からの著しい迷惑行為による労働者への影響・企業が被った損害や被害

・企業が被った損害や被害「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」

（労働者調査）

○過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験がある**10.8%**

○顧客等からの著しい迷惑行為の経験状況に関する業種別等の特徴

・業種別に見ると、顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験においては大きな差はないが、接客頻度別に見ると、顧客等と接する頻度が多いほど迷惑行為を受けた割合が高い。

・ほぼ毎日勤務（17.4%）、週に2・3日程度接している（14.3%）、週に1日程度接している（10.7%）

○顧客等からの著しい迷惑行為による労働者への影響

・労働者への影響「怒りや不満、不安などを感じた」、「仕事に対する意欲が減退」

3 国の動き

- 「経済財政運営と改革の基本方針2024（骨太の方針2024）」（R6.6.21閣議決定）
 - ・「カスタマーハラスメントを含む職場におけるハラスメントについて、法的措置も視野に入れ、対策を強化」。
- 厚生労働省が労働政策審議会に労働施策総合推進法等の一部を改正する法律案要綱を諮問し、同審議会から答申（R7.1.24）
 - 審議会は妥当と答申。このうち、カスタマーハラスメントへの対応等は以下のとおり（法律案要綱から労働雇用課が作成）。
 - 厚生労働省は、答申を踏まえて法律案を作成し、今通常国会に提出する予定。
 - (1)職場における労働者の就業環境を害する言動に関する規範意識を醸成するための国による啓発活動（法律案要綱第一の一）
国は、「何人も職場における労働者の就業環境を害する言動を行ってはならないことに鑑み、規範意識の醸成がなされるよう、必要な啓発活動を積極的に行わなければならない」
 - (2)職場における顧客等の言動に起因する問題に関して事業主が講ずべき措置等（法律案要綱第一の三の1、4）
 - ・「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係る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」
 - ・厚生労働大臣は、「事業主が講ずべき措置等に関し…必要な指針を定めるものとする」
 - (3)職場における顧客等の言動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（法律案要綱第一の四）

■現行法で事業主の対応が明記されているハラスメント

区分	パワーハラスメント	セクシュアルハラスメント	妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント
事業主による防止措置	義務	義務	義務
措置義務違反に対する罰則	なし ※報告請求等違反の場合：過料 ※行政指導（助言、指導、勧告）を実施。是正されない場合：企業名公表制度あり	なし ※報告請求等違反の場合：過料 ※行政指導（助言、指導、勧告）を実施。是正されない場合：企業名公表制度あり	なし ※報告請求等違反の場合：過料 ※行政指導（助言、指導、勧告）を実施。是正されない場合：企業名公表制度あり
根拠法	労働施策総合推進法	男女雇用機会均等法	男女雇用機会均等法、育児・介護休業法

4 長野県における取組

■取組状況

①労働教育講座

- ・職場内のハラスメント対策や雇用管理上の配慮として行うことが望ましい取組等の周知、啓発。
- ・R6.9.27に「カスタマーハラスメント」をテーマとした講座を開催。

②職場環境改善アドバイザーの企業訪問

- ・国で策定したカスタマーハラスメント防止に関する指針の内容について企業へ周知。
- ・適切に対応するための体制の整備、メンタルヘルスの不調への対応等被害者への配慮、マニュアルの作成の必要性などの助言を実施。

③労政事務所による労働相談

- ・ハラスメントを含む労働問題全般にわたって、事業者や労働者からの相談に対応。

④県公式ホームページでの周知

- ・県公式ホームページで、カスハラを含む職場のハラスメント防止について周知。

■今後の方向性

上記に加え、実態調査の結果や関係機関の意見を踏まえ取組方法を検討。

5 他県の動き

■カスタマーハラスメント防止に向けて、東京都、北海道では条例を制定。

○東京都（R7.4.1施行予定）

- ・ R6.9定例会で可決成立
- ・ 条例の概要
 - ①カスタマーハラスメントの禁止（何人も禁止）を規定
 - ②各主体（都、顧客等、就業者、事業者）の責務を規定
 - ③カスタマーハラスメント防止に関する指針作成を規定

○北海道（R7.4.1施行予定）

- ・ R6.11定例会で可決成立
- ・ 条例の概要
 - ①各主体（道、顧客等、事業者等、道民）の責務を規定
 - ②顧客等のカスタマーハラスメント禁止を規定
 - ③カスタマーハラスメント対策推進協議会（道、市町村、事業者、関係機関）の設置を規定

※東京都、北海道ともに罰則はない。

6 ご意見をいただきたい事項

- カスタマーハラスメントに対する現状認識と課題
- カスタマーハラスメントに対する効果的な対策方法に関するご意見