

カスタマーハラスメントへの対応について

令和5年度 公労使による「新しい東京」実現会議

令和5年10月20日開催

東京労働局

厚生労働大臣の指針 「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1月）

◇ **カスタマーハラスメント**とは

顧客や取引先等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）により労働者の就業環境が害されること。

※言い換えるならば（P3ポスター参照）

- ・ 過大な要求や不当な言いがかりなど、**主張内容等に問題があるもの**
- ・ 主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、**主張方法に問題があるもの**

◇ 事業主に求められる**望ましい取組等**としては

- 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
- ③ **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）

「顧客等からの著しい迷惑行為の防止対策の推進に係る関係省庁連携会議」の開催

- カスタマーハラスメント防止対策を、総合的、かつ、効果的に推進するため、関係する **7 省庁の連携会議** を開催（消費者庁、厚生労働省、農林水産省、経済産業省、国土交通省、警察庁、法務省）（令和 3 年 1 月～令和 4 年 2 月（全 4 回））
- 厚生労働省が作成した「**カスタマーハラスメント対策企業マニュアル**」や **ポスター** による周知啓発に関係省庁が連携して取り組むこととした。



カスタマーハラスメントとは？

カスタマーハラスメントとは、例えば、
・過大な要求や不当な言いがかりなど、**主張内容**等に問題があるもの
・主張する内容には正当性があるが、**暴力や暴言**など、**主張方法**に問題があるものが考えられます。
暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

- ①ひと呼吸、置きましょう！
- ②言いたいこと、要求したいことを明確に、そして理由を丁寧に伝えましょう！
- ③従業員の説明も聞きましょう！

事業主・労働者への支援

○マニュアル作成、提供

カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（厚生労働省作成）

－マニュアル内容の例－



4 企業が具体的に取り組むべきカスタマーハラスメント対策

4.1 カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み

企業がカスタマーハラスメント対策の基本的な枠組みを構築するため、カスタマーハラスメントを想定した事前の準備、実際に起こった際の対応として、以下の取組を実施するとよいでしょう。

カスタマーハラスメントを想定した事前の準備

- ① 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(P.20)
 - ・組織のトップが、カスタマーハラスメント対策への取組の基本方針・基本姿勢を明確に示す。
 - ・カスタマーハラスメントから、組織として従業員を守るという基本方針・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。
- ② 従業員(被害者)のための相談対応体制の整備(P.22)
 - ・カスタマーハラスメントを受けた従業員が相談できるよう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。
- ③ 対応方法、手順の策定(P.25)
 - ・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。
- ④ 社内対応ルールの従業員等への教育・研修(P.35)
 - ・顧客等からの迷惑行為、悪質なクレームへの社内における具体的な対応について、従業員を教育する。

カスタマーハラスメントが実際に起こった際の対応

- ⑤ 事実関係の正確な確認と事案への対応(P.36)
 - ・カスタマーハラスメントに該当するか否かを判断するため、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。
 - ・確認した事実に基づき、商品に瑕疵がある、またはサービスに過失がある場合は謝罪し、商品の交換・返金に応じる。瑕疵や過失がない場合は要求等に応じない。
- ⑥ 従業員への配慮の措置(P.38)
 - ・被害を受けた従業員に対する配慮の措置を適正に行う(繰り返される不相当な行為には一人で対応させず、複数名で、あるいは組織的に対応する。メンタルヘルス不調への対応等)。
- ⑦ 再発防止のための取組(P.39)
 - ・同様の問題が発生することを防ぐ(再発防止の措置)ため、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。
- ⑧ ①～⑦までの措置と併せて講ずべき措置(P.41)
 - ・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。

事業主・労働者への支援

具体的には・・・

○カスタマーハラスメントを想定した事前の準備

- ①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
- ②従業員（被害者）のための相談体制の整備
- ③対応方法、手順の策定
- ④社内対応ルールの従業員等への教育・研修

○カスタマーハラスメントが実際に起こった際の対応

- ①事実関係の正確な確認と事案への対応
- ②従業員への配慮の措置
- ③再発防止のための取組

(引用:「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」(厚生労働省))

心理的負荷による精神障害の労災認定基準の改正（令和5年9月1日付け）（抄）

■ 業務による心理的負荷評価表※の見直し

※実際に発生した業務による出来事を、同評価表に示す「具体的出来事」に当てはめ、負荷（ストレス）の強さを評価

◆ 具体的出来事の追加、類似性の高い具体的出来事の統合等

追加 顧客や取引先、施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた（いわゆるカスタマーハラスメント）

➡ 評価表の明確化等により、より適切な認定、審査の迅速化、請求の容易化を図る。

改正旅館業法に基づく営業者向けの指針（案）

< 宿泊拒否事由に関する事項 >（抄）

- 以下のいずれかであって、他の宿泊者に対する宿泊サービスの提供を著しく阻害するおそれのあるものを繰り返したときについては法第5条第1項第3号に該当。
 - ・ 宿泊料の減額その他のその内容の実現が容易でない事項の要求（宿泊に関して障害者差別解消法上の社会的障壁の除去を求める場合を除く。）
 - ・ 粗野又は乱暴な言動その他の従業者の心身に負担を与える言動（合理的な理由があるものを除く。）を交えた要求であって、当該要求をした者の待遇に通常必要とされる以上の労力を要することとなるもの
（例えば、従業員に対し、長時間にわたり不当な要求を行う等）

厚生労働省「改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会」資料

情報サイト（研修動画の提供）

あかるい職場応援団



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



動画で学ぼう「カスタマーハラスメント」

カスタマーハラスメントに関する従業員向け、人事労務担当者向け**研修動画**が掲載されているサイトです。



VRカスタマーハラスメントをもっと考えよう！



介護職場でのロールプレイ研修



研修動画は
厚生労働省Youtubeチャンネルで配信中
<https://www.youtube.com/watch?v=5LI57UIQ-SA>

相談への対応 (厚生労働省委託事業)

ハラスメント悩み相談室

カスタマーハラスメントに関する相談を、メールまたはSNS (LINE) で受け付けています。

ひと、くらし、みらいのために
厚生労働省 厚生労働省委託事業
Ministry of Health, Labour and Welfare ハラスメント悩み相談室

匿名可

プライバシー厳守

カスタマーハラスメントとは
顧客等からの著しい迷惑行為のことです

カスタマー
ハラスメント

相談無料

悩み相談室

例えばこのようなことでお困りではありませんか？



お客様は神様
じゃないのか

感謝料払ったら
許してやる

SNSに
アップしてやる



東京労働局雇用環境・均等部 指導課
でも相談に対応しています

TEL 03-3512-1611
東京都千代田区九段南1-2-1
九段第三合同庁舎14階

《取組事例》

顧客からの暴言・暴力や事故の防止対策

◇顧客向けの周知啓発や運送約款見直しを実施◇

タクシー車内での暴力行為・セクハラ行為を防ぐため、運送約款の変更を行うとともに、タクシー車内での暴力行為・セクハラ行為に対して厳正な対処をする旨を記した**ポスター**を車内に掲示した。ハラスメント行為の中止を求めたにも関わらず、応じられない場合には運送の引受けもしくは継続拒否をすることとした。あわせて、**車内カメラを全車に搭載**することにより、顧客からの暴力行為・ハラスメント行為は激減した。（タクシー会社）



患者等からの暴言・暴力に関する日頃の通報体制の整備と被害を受けた労働者へのケア

◇暴言・暴力に遭遇した職員に対する支援体制の整備と予防の取組◇

患者・家族からの暴言・暴力に対して**組織として対応するため、警察OBを含む対応チーム**を組成し、**暴言・暴力を受けた場合の対応手順や報告ルート**を定めた。院内に協力を求める**ポスター**を掲示する等、予防策も講じた。暴言・暴力に遭遇した場合は、緊急呼び出しで対応チームが駆けつける等の**体制やルールも整備**した。さらに、暴言・暴力等により強いショックを受けた場合には、必ず産業医や公認心理師の面談を受けるようにする等、**当事者に対する事後的な措置に関する手順も整えた**。暴言・暴力の問題が生じた場合には、院内のシステムを通じて全て対応チームに報告するようになっており、原因の把握や対策の検討に活用できるようになっている。（病院）



顧客等の理解を得るために/意識を変えるために

企業がカスタマーハラスメントの取組を積極的に進めたとしても、顧客側のハラスメントに対する理解や認識が深まらなければ、その予防の効果にも限界があると考えられます。

そのため、企業によっては、「ハラスメントは絶対許しません」という旨のポスターを敢えて顧客等から見える場所に掲示する、また顧客等の暴力によるリスクを回避するためのポスターを作成し啓発する取組もあります。さらに、顧客等にサービスに対する理解を深めてもらうため、仕事の実態をオープンにする外部活動を行うなど、様々な努力がなされています。顧客等からの著しい迷惑行為の防止対策の推進に係る関係省庁連携会議※においても、悪質なクレーム防止の周知を目的としてポスター作りを行う等の取組を行っています。なお、顧客側の意見は商品やサービスの改善につながることもあり、意見自体を抑制してしまうことのないよう、留意が必要です。

こういった取組を踏まえ、顧客側も、商品やサービスの提供者側の理解を深め、『お客様は神様』という意識を変えていく必要があります。



顧客等からの著しい迷惑行為の防止対策の推進に係る関係省庁連携会議啓発ポスター、一般社団法人日本民営鉄道協会による啓発ポスター

消費者庁、厚生労働省、農林水産省、経済産業省、国土交通省等を含む関係者が定期的に集まって情報交換等を行う会議