

📌 今月のポイント

カスタマーハラスメント防止措置の義務化 ～2026年10月1日施行～

労働施策総合推進法（正式名称：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）の一部改正により、事業主に対してカスタマーハラスメント防止のための措置が義務づけられ、2026年10月1日より施行されます。今回は、義務づけられた内容についてご紹介します。

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、次の①～③をすべて満たすものとされています。

- ① 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関係を有する者の言動であって、
- 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により、
- ③ 当該労働者の就業環境を害すること

【カスタマーハラスメントに該当する例】

厚生労働省の指針では、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、次のような言動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＞

- ① そもそも要求に理由がない、または商品・サービス等と全く関係のない要求
- ② 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
- ③ 対応が著しく困難な、または対応が不可能な要求
- ④ 不当な損害賠償要求

＜手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの＞

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ③ 威圧的な言動
- ④ 継続的、執拗な言動
- ⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）



カスタマーハラスメント防止のために講ずべき措置（義務）

労働施策総合推進法の改正により、次の条項が新設され、事業主に対して、カスタマーハラスメント防止対策への取組が義務づけられました。

（職場における顧客等の言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

第33条 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関係を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、労働者の就業環境を害する当該顧客等言動への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。

「雇用管理上必要な措置」の内容については、「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」の中に示されており、事業主は下記の措置を必ず講じなければなりません。

- ① 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。
- ② カスタマーハラスメントの内容、およびあらかじめ定めたい対応の内容を、労働者に周知する。
- ※ 対応の内容例：管理監督者にその場の対応の方針について指示を仰ぐ、可能な限り労働者を一人で対応させない、犯罪に該当し得る言動は警察へ通報する、本社・本部等へ情報共有を行い指示を仰ぐ、など。
- ③ 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する。
- ④ 相談窓口担当者が、適切に対応できるようにする。
- ⑤ 事実関係を迅速かつ正確に確認する。
- ⑥ 被害者に対する配慮のための措置を適正に行う。
- ⑦ 再発防止に向けた措置を講ずる。
- ⑧ 特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対応の方針をあらかじめ定め、労働者に周知し、当該対応を行うことができる体制を整備する。
- ⑨ 相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、労働者に周知する。
- ⑩ 相談したこと等を理由として不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発する。

（参考）

厚生労働省「令和7年の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（労働施策総合推進法）等の一部改正について」