

📌 今月のポイント

カスタマーハラスメント・パワーハラスメント 防止措置の概要

2022年2月25日に厚生労働省より、顧客等からの著しい迷惑行為（「カスタマーハラスメント」）の防止対策の一環として、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等が公表されました。また、中小企業に対する職場のパワーハラスメント防止措置は、2022年4月1日から義務化されました。そこで今回は、両ハラスメントの防止のために事業主が講じなければならない措置の概要などについて、ご紹介いたします。

カスタマーハラスメント防止措置の概要

◆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、「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」とされています。

◆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）のための相談対応体制の整備
- 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

- ⑤ 事実関係の正確な確認と事案へ対応
- ⑥ 従業員への配慮の措置
- ⑦ 再発防止のための取組
- ⑧ ①～⑦までの措置と併せて講ずべき措置

※ 詳細は、厚生労働省ホームページの「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」や「リーフレット」等をご覧ください。



2020年1月に、カスタマーハラスメントに関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましいこと、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められました。

パワーハラスメント防止措置の概要 2022年4月1日施行

◆パワーハラスメントとは

パワーハラスメントとは、職場での①～③の要素全てを満たす行為をいいます。

- ① 優越的な関係を背景とした言動
- ② 業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの
- ③ 労働者の就業環境が害されるもの

◆事業主が必ず講じなければならない具体的な措置

a. 事業主の方針等の明確化および周知・啓発

- ・職場におけるパワーハラの内容・パワーハラを行ってはならない旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発すること
- ・行為者について、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等文書に規定し、労働者に周知・啓発すること

b. 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- ・相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること
- ・相談窓口担当者が、相談内容や状況に応じ、適切に対応できるようにすること

c. 職場におけるパワーハラに関する事後の迅速かつ適切な対応

- ・事実関係を迅速かつ正確に確認すること
- ・速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと
- ・事実関係の確認後、行為者に対する措置を適正に行うこと
- ・再発防止に向けた措置を講ずること（事実確認ができなかった場合も含む）

d. 併せて講ずべき措置

- ・相談者・行為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、その旨労働者に周知すること
- ・相談したこと等を理由として、解雇その他不利益取り扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること

◎ 労働者が事業主に相談したこと等を理由として、事業主が解雇その他の不利益な取り扱いを行うことは、労働施策総合推進法において禁止されています。

※ 詳細は、厚生労働省ホームページの「職場におけるパワーハラスメント対策が事業主の義務になりました」等をご覧ください。