

カスタマーハラスメント

1. カスタマーハラスメントとは

令和7年に改正された労働施策総合推進法において、カスタマーハラスメント（※）について事業主に防止措置を講じることを義務付けています。併せて、事業主に相談したこと等を理由とする不利益取扱いも禁止されています。

※ 職場におけるカスタマーハラスメントを指します。以下同じ。

【労働施策総合推進法（抄）】

（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その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。
- 2 事業主は、労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。
- 3 事業主は、他の事業主から当該他の事業主が講ずる第一項の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めなければならない。

※令和7年の労働施策総合推進法等一部改正法による改正後のもの。

カスタマーハラスメントとは、職場（*1）において行われる

- ① 顧客等の言動であって、
- 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 労働者（*2）の就業環境が害されるもの

であり、①から③までの3つの要素を全て満たすものをいいます。

※ 電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。

※ 顧客等からの苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われたものは、いわば正式な申入れであり、カスタマーハラスメントには当たりません。

また、障害者から障害者差別解消法で禁止する不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たらず、障害者差別解消法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならないことに留意が必要です。

*1「職場」、*2「労働者」については、P2参照

「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者も含む）、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いいます。

●「顧客等」の例

- ・ 事業主が販売する商品の購入やサービスの利用をする者
- ・ 事業主の行う事業に関する内容等に関し問い合わせをする者
- ・ 取引先の担当者
- ・ 企業間での契約締結に向けた交渉を行う際の担当者
- ・ 施設・サービスの利用者及びその家族
- ・ 施設の近隣住民

等

2. カスタマーハラスメントの内容

「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(1)言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は(2)手段や態様が相当でないものを指します。

この判断に当たっては、様々な要素（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との関係性等）を総合的に考慮することが適当です。

また、「言動の内容」及び「手段や態様」に着目し、総合的に判断することが適当であり、「言動の内容」、「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもこれに該当し得ることに留意が必要です。

加えて、社会通念上許容される範囲を超えるかどうかの判断に当たっては、事業主又は労働者の側の不適切な対応が当該言動の原因や背景となっている場合もあることにも留意する必要があります。

典型的な例

※ **これらの例は限定列举ではありません。また個別の事案の状況等によって判断が異なることもありえます**ので、事業主の方は十分留意して、**カスタマーハラスメントに該当するか否か微妙なものも含め、広く相談に対応する等適切な対応**をお願いします。

(1) 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又は商品・サービス等と全く関係のない要求
 - ・ 性的な要求や、労働者のプライバシーに関わる要求をすること。
- 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
 - ・ 契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。
- ③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
 - ・ 契約金額の著しい減額の要求をすること。
- ④ 不当な損害賠償要求
 - ・ 商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。

(2) 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）
 - ・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
 - ・ 物を投げつけること。
 - ・ わざとぶつかること。
 - ・ つばを吐きかけること。
- 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）
 - ・ 店舗の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって労働者を脅すこと。
 - ・ SNS等のインターネット上へ労働者のプライバシーに係る情報の投稿等をすること。
 - ・ 労働者の人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。
 - ・ 土下座を強要すること。
 - ・ 盗撮や無断での撮影をすること。
 - ・ 労働者の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該労働者が開示することを強要する若しくは禁止すること。
- ③ 威圧的な言動
 - ・ 大きな声をあげて労働者や周囲を威圧すること。
 - ・ 反社会的な言動を行うこと。
- ④ 継続的、執拗な言動
 - ・ 同様の質問を執拗に繰り返すこと。
 - ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。
 - ・ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。
- ⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
 - ・ 長時間に渡る居座りや電話で労働者を拘束すること。



自社の労働者等が他社の労働者にカスタマーハラスメントを行った場合の協力 対応〔労働施策総合推進法第33条第3項〕

自社の労働者が、取引先等の他社の労働者にカスタマーハラスメントを行う場合もあり得ます。

このため、他社から、自社の労働者の他社の労働者に対するカスタマーハラスメントの事実確認や再発防止といった他社の雇用管理上の措置の実施に関して必要な協力を求められた場合に、事業主はこれに応じるよう努めることとされています。

この規定の趣旨に鑑みれば、事業主が、他の事業主から雇用管理上の措置への協力を求められたことを理由として、当該事業主に対し、当該事業主との契約を解除する等の不利益な取扱いを行うことは望ましくないことは当然です。

また、他社の雇用管理上の措置の実施に協力した労働者に対して、解雇その他不利益な取扱いを行わない旨を定め、自社の労働者に周知・啓発することが望ましいとされています。

加えて、事実関係の確認により、自社の労働者が、他社の労働者に対し、カスタマーハラスメントを行ったことが確認できた場合においては、事業主は、就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書における規定等に基づき、行為者である自社の労働者に対して必要な懲戒その他の措置を講ずることが望ましいとされています。