

カスタマーハラスメント対策

1 カスタマーハラスメントをめぐる現状

カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）とは、顧客（Customer）からのハラスメントの総称であり、小売店における客から店員に対する暴言などの他に、取引先企業の担当者から自社の担当者に対する暴言なども含みます。

厚生労働省『職場のハラスメントに関する実態調査』（令和6年5月公表）によると、過去3年間に労働者から企業に寄せられたハラスメントの相談のうちカスハラ（顧客等からの著しい迷惑行為）の相談が約3割を占め、10人に1人の労働者が過去3年間に勤務先でカスハラを受けたと回答しています。

このように、カスハラは近年社会問題となっていますが、事業主には労働者に対する安全配慮義務（労働契約法5条）があるため、カスハラにより労働者の心身が傷付けられることがないよう、カスハラへの対応を労働者一人に抱え込ませることなく組織的に行っていくことが求められています。

2 改正法による事業主のカスハラ対策の義務化

これらを背景に、令和7年6月に改正労働施策総合推進法が成立し、令和8年12月までに施行されることとなっています。

改正法では、①顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う、②社会通念上許容される範囲を超えた言動により、③労働者の就業環境を害するもの、の3つの要素を満たすものがカスハラとされました。

また、カスハラへの対策について、国、事業主、労働者及び顧客等のそれぞれの立場における責務を定めました。

このうち、事業主には、労働者からの相談に応じて適切に対処するために必要な体制の整備、カスハラ対策の実効性を確保するために必要な抑止措置など、雇用管理上必要な措置を講じること及び労働者が相談を行ったことなどを理由とする解雇等の不利益な取扱いの禁止が義務付けられました。

さらに、事業主の努力義務として、雇用する労働者がカスハラへの関心と理解を深め、取引先など他企業の労働者への言動に十分に気を付けるよう、研修の実施等の配慮をすることが定められるとともに、事業主自身もカスハラへの関心と理解を深め、他企業の労働者への言動に十分に気を付けることとされました。

3 改正法の施行に向けた対応

改正法では、事業主が講ずべき具体的な措置の内容等について、厚生労働大臣が必要な指針を定めるものとされ、今後指針において、①事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発、②相談体制の整備・周知、③発生後の迅速かつ適切な対応・抑止のための措置などについて示される予定となっています。

なお、現時点では、カスハラに関し事業主が行うことが望ましい取組が、パワーハラスメント防止のための指針や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HP※を参照）で示されているため、事業主は、これらも参考にしながら、改正法の施行に向けて早めに準備することが望ましいでしょう。

※ 詳細は→ 検索 厚生労働省 パワハラ指針、カスハラ対策企業マニュアル

POINT

■ 改正法では、カスハラは労働者の就業環境を害するものであり、労働者を保護する必要があることから、カスハラ対策が事業主の義務とされました。改正法の施行に向けて、カスハラに適切に対応するための取組などを早めに進めていきましょう。