

カスタマーハラスメント防止対策について

～カスタマーハラスメント対策企業マニュアルのご紹介～



厚生労働省 三重労働局 雇用環境・均等室

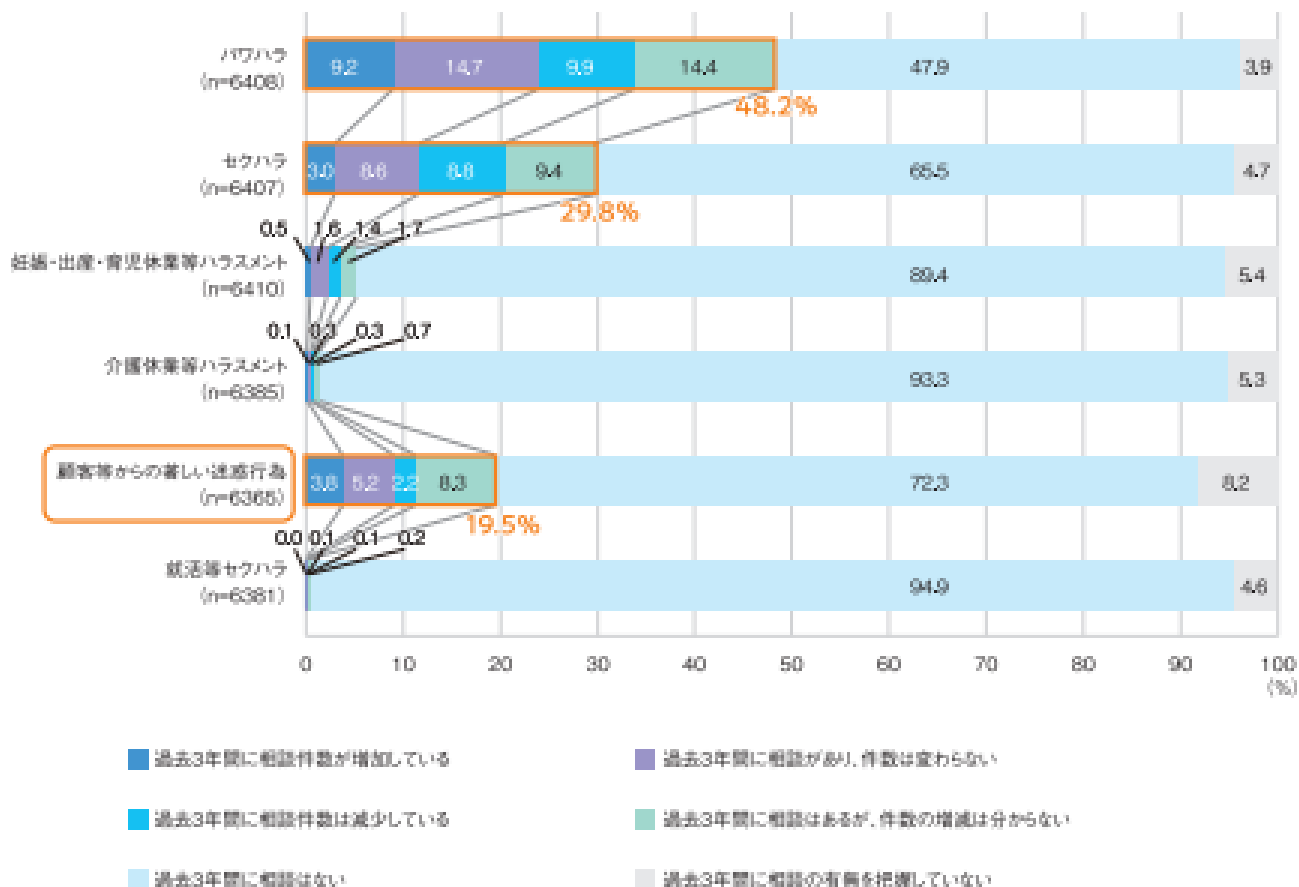
〒514-8524 津市島崎町3-2-7番2 津第二地方合同庁舎

TEL 059-261-2978

1 カスタマーハラスメントの発生状況

▶ 厚生労働省が、令和2年10月に実施した職場のハラスメントに関する実態調査では、ハラスメントについて、過去3年間に相談があったと回答した企業割合が、パワハラ（48.2%）、セクハラ（29.8%）に続いて、カスタマーハラスメント（19.5%）が高く、相談件数の推移では、カスタマーハラスメントのみが「件数が増加している」（3.8%）の方が「減少している」（2.2%）より高いという結果が出ている。

図1:過去3年間のハラスメント相談件数の傾向(ハラスメントの種類別)



(調査対象: 全国の従業員30人以上の企業・団体)

(出典: 令和2年度 厚生労働省 職場のハラスメントに関する実態調査)

2 カスタマーハラスメントとは

(1)本マニュアルでのカスタマーハラスメント

▶企業や業界により、顧客等への対応方法・基準が異なることが想定されるため、カスタマーハラスメントを明確に定義することはできないが、企業へのヒアリング調査等の結果、企業の現場においては、以下のものがカスタマーハラスメントであると考えられている。

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

- ▶顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例
 - ・企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
 - ・要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容と関係がない場合
- ▶要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の例
 - ・身体的な攻撃（暴行、傷害） ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
 - ・威圧的な言動 ・土下座の要求 ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
 - ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁） ・差別的な言動 ・性的な言動
 - ・従業員個人への攻撃、要求
- ▶要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの
 - ・商品交換の要求
 - ・金銭補償の要求
 - ・謝罪の要求（土下座を除く）

2 カスタマーハラスメントとは

(2)カスタマーハラスメントの判断基準

▶業種や業態、企業文化などの違いから、カスタマーハラスメントの判断基準は企業ごとに違いが出てくる可能性があることから、各社であらかじめ判断基準を明確にした上で、企業内の考え方、対応方針を統一して現場で共有しておくことが重要。

▶一つの尺度としては、

①顧客等の要求内容に妥当性はあるか

顧客等の主張に関して、まずは事実関係、因果関係を確認し、自社に過失がないか、また根拠のある要求がなされているかを確認し、顧客等の主張が妥当か判断する。

②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲か

例えば、長時間に及ぶクレームは、業務の遂行に支障が生じるという観点から社会通念上相当性を欠く場合が多いと考えられる。また、顧客等の要求内容に妥当性がない場合はもとより、妥当性がある場合でも、その言動が暴力的、威圧的、継続的、拘束的、差別的、性的である場合は、社会通念上不相当であると考えられ、カスタマーハラスメントに該当し得る。

3 カスタマーハラスメント対策の必要性

(1) 従業員・企業・他の顧客等への影響

▶ 従業員への影響

- ・業務のパフォーマンスの低下
- ・健康不良（頭痛、睡眠不良、精神疾患、耳鳴り 等）
- ・現場対応への恐怖、苦痛による従業員の配置転換、休職、退職

▶ 企業への影響

- ・時間の浪費（クレームへの対応、謝罪訪問、社内での検討、弁護士への相談 等）
- ・業務上の支障（顧客対応によって他の業務が行えない 等）
- ・人員確保（従業員離職に伴う新規採用、教育コスト 等）
- ・金銭的損失（慰謝料要求への対応、代替品の提供 等）
- ・店舗、企業に対する他の顧客等のブランドイメージの低下

▶ 他の顧客等への影響

- ・来店する他の顧客の利用環境、雰囲気悪化
- ・業務遅滞によって他の顧客等がサービスを受けられない 等

(2) カスタマーハラスメントに関する企業の責任

▶ 企業及び事業主として適切な対応をしていない場合、被害を受けた従業員から責任を追及される可能性がある。

判例では、企業として対策を十分に講じていたことで、安全配慮義務違反が否定され、賠償責任が認められなかった事例がある。

3 カスタマーハラスメント対策の必要性

(3) 指針に定める望ましい取組について

▶ 「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」においては、以下のとおり定められている。(抜粋)

7 事業主が他の事業主の雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関し行うことが望ましい取組の内容

事業主は、取引先等の他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）からのパワーハラスメントや顧客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、その雇用する労働者が就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮として、例えば、(1)及び(2)の取組を行うことが望ましい。また、(3)のような取組を行うことも、その雇用する労働者が被害を受けることを防止する上で有効と考えられる。

(1) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

事業主は、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関する労働者からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備として、4(2)イ及びロの例も参考にしつつ、次の取組を行うことが望ましい。

また、併せて、労働者が当該相談をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発することが望ましい。

イ 相談先（上司、職場内の担当者等）をあらかじめ定め、これを労働者に周知すること。

ロ イの相談を受けた者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。

(2) 被害者への配慮のための取組

事業主は、相談者から事実関係を確認し、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為が認められた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための取組を行うことが望ましい。

（被害者への配慮のための取組例）

事案の内容や状況に応じ、被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、著しい迷惑行為を行った者に対する対応が必要な場合に一人で対応させない等の取組を行うこと。

(3) 他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為による被害を防止するための取組

(1)及び(2)の取組のほか、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為からその雇用する労働者が被害を受けることを防止する上では、事業主が、こうした行為への対応に関するマニュアルの作成や研修の実施等の取組を行うことも有効と考えられる。また、業種・業態等によりその被害の実態や必要な対応も異なると考えられることから、業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進めることも、被害の防止に当たっては効果的と考えられる。

3 カスタマーハラスメント対策の必要性

(4) 対策の基本的な枠組み

- 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**
 - ・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**
 - ・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**
 - ・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**
 - ・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。

3 カスタマーハラスメント対策の必要性

(4) 対策の基本的な枠組み

⑤ 事実関係の正確な確認と事案への対応

- ・ 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ことを確かな証拠・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

- ・ 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

- ・ 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

- ・ 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。

4 カスタマーハラスメント対策に活用できるもの

▶厚生労働省のホームページには、利用者や家族等によるハラスメントの実態や、事業者として取り組むべき対策などをまとめたマニュアルや調査報告書などが掲載されています。





(例)

障害福祉の現場におけるハラスメント対策マニュアル及び研修の手引き等

マニュアル及びリーフレット（令和3年度）

本マニュアルは、障害福祉の現場における利用者や家族等によるハラスメントの実態を伝えるとともに、障害福祉サービス等事業者として取り組むべき対策などを示しております。またリーフレットについては職員向けにハラスメントに関する基本的な知識や対応を整理したものととなります。本マニュアル等を参考に、障害福祉サービス等事業者におかれては、実態の把握、ハラスメント対策の検討・実施、事業所内の研修の実施を、地方公共団体におかれては、ハラスメント対策施策の推進のため、本マニュアルの障害福祉等サービス事業者や関係機関への周知等を進めていただきますよう、お願いいたします。

- [PDF 障害福祉の現場におけるハラスメント対策マニュアル \[PDF形式：1MB\] \[2.0MB\]](#) 
- [PDF 障害福祉の現場における職員向けリーフレット \[PDF形式：1MB\] \[1.6MB\]](#) 
- [PDF 障害福祉の現場におけるハラスメントに関する調査研究事業 報告書 \[PDF形式：3MB\] \[3.7MB\]](#) 

- [PDF 介護現場におけるハラスメント対策マニュアル \[PDF形式：4,506KB\]](#) 
- [PDF 管理者向け研修のための手引きPDF\[3,230KB\]](#) 
- [PDF 職員向け研修のための手引きPDF\[2,248KB\]](#) 
- [PDF 「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル・研修手引き等の普及啓発に関する調査研究」報告書 \[PDF形式：39,317KB\]](#) 

令和3年度老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分）