

令和8年10月1日施行！ 顧問先様担当者向けカスハラ法への対応

糀谷社会保険労務士事務所

代表 糀谷 博和

◆自己紹介◆

氏 名 梶谷（こうじたに）博和 梶谷社会保険労務士事務所所長
経 歴 平成6年早稲田大学卒業。同年、銀行に入社。
平成14年、社会保険労務士として独立。
特 徴 労務問題の悩みを経営目線で応援するコンサルタント
顧 問 先 300社（1人～15,000人規模企業）
スタッフ 15名



✉ 無料メルマガ配信中

法改正事項や人事労務Q&A情報を毎週金曜日に**無料**配信中！

メルマガ希望と送信いただければ登録します。

メルアドはコチラ→ ✉ kojitani@ams.odn.ne.jp

QRコードからも
メルマガ登録可能



特 技 元卓球全日本選手（HPでご確認ください）



私

プロフィールはコチラから
ご覧いただけます。



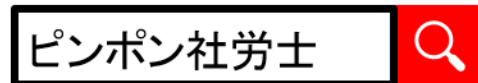
YouTube配信中！

ピンポン社労士 | こうじたに【社長の労務の落とし穴】

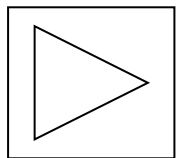
- ▶ 現場で役立つ、人事労務トラブルの未然防止や解決方法をご紹介します動画チャンネルを開設しました！
- ▶ 毎週、月・水・金の 6:00 配信！ぜひご覧ください！
- ▶ 右下のQRコード、もしくは「ピンポン社労士」と検索してください！



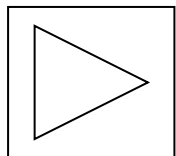
<https://www.youtube.com/@pingpong-kojitani>



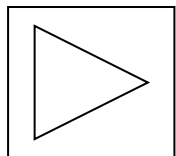
本日、お伝えしたいこと



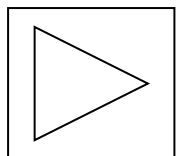
1、はじめに



2、カスハラ法施行！

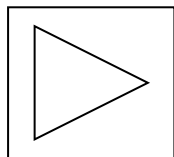


3、事業主が講ずべき措置

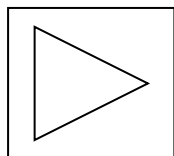


4、カスハラにおける法的責任

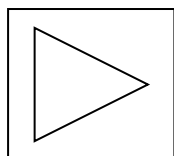
本日、お伝えしたいこと



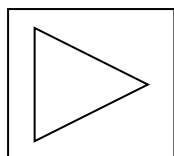
1、はじめに



2、カスハラ法施行！



3、事業主が講ずべき措置



4、カスハラにおける法的責任

事例！

現場ではこんなカスハラトラブルが起きている！

切符を紛失した乗客に、再度、購入するよう促したところ「名刺を出せ」などと罵声を浴びせられた。



グリーン券を持たない乗客に普通車を利用するよう伝えたところ、追いかけて乗務員室のドアを蹴られた。

(JR東日本の事例より)

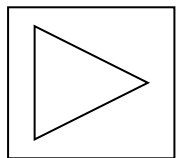
適正な経済活動が出来ない!?

企業が悩む顧客等からの行為

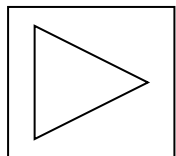
時間拘束	正当な理由のない過度な要求
・一時間を超える長時間の拘束、居座り ・長時間の電話 ・時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為	・言いがかりによる金銭要求 ・私物(スマートフォン、PC等)の故障についての金銭要求 ・遅延したことによる運賃の値下げ要求 ・難癖をつけたキャンセル料の未払い、代金の返金要求 ・備品を過度に要求する(歯ブラシ10本要望する等) ・入手困難な商品の過剰要求 ・制度上対応できないことへの要求 ・運行ルートへのクレーム、それに伴う遅延への苦情 ・契約内容を超えた過剰な要求
リピート型	
・頻繁に来店し、その度にクレームを行う ・度重なる電話 ・複数部署にまたがる複数回のクレーム	
暴言	
・大声、暴言で執拗にオペレーターを責める ・店内で大きな声をあげて秩序を乱す ・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し	コロナ禍に関連するもの
対応者の揚げ足取り	
・電話対応での揚げ足取り ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・一方的にこちらの落ち度に対してのクレーム ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て	・マスク着用、消毒、窓開けに関する強い要望 ・マスクをしていない人への過度な注意の要望 ・顧客のマスクの着用拒否
脅迫	セクハラ
・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・物を壊す、殺すといった発言による脅し ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し	・特定の従業員へのつきまとい ・従業員へのわいせつ行為や盗撮
権威型	その他
・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求	・事務所(敷地内)への不法侵入 ・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り
SNSへの投稿	
・インターネット上の投稿(従業員の氏名公開) ・会社・社員の信用を毀損させる行為	

小売業、運輸業、飲食サービス業、宿泊業等、顧客と接することの多い業種に属する企業12社へのヒアリング結果より

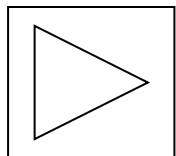
本日、お伝えしたいこと



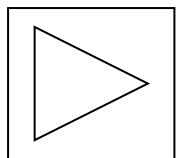
1、はじめに



2、カスハラ法施行！



3、事業主が講ずべき措置



4、カスハラにおける法的責任

ついに法制化！R8.10.1施行

カスタマーハラスメントとは、以下の3つの要素を**すべて満たすもの**（労働施策総合推進法33条1項）

職場において行われる

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労働者の就業環境が害されるもの

注意！

ただし、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、また、障害者から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てはまりません。

①顧客等とは？

- 顧客
- 取引の相手方
- 施設利用者（駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等）その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者
（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）

（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

②社会通念上許容される範囲を超えた言動とは？

2要素で判断！

(1)顧客等の言動内容

が社会通念上許容される範囲を超えるもの

(2)手段・態様

重要！

(1)「言動の内容」(2)「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

(例)

- ・お客さんから「これ買うしデートしよう」と穏やかに言われる
- ・商品に傷がついていたので「詫びろ！」と言われ、土下座を要求された

②-1顧客等の言動内容が社会通念上許容される範囲を超えるものとは？

項目	説明
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
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
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
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 -2 「手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの」とは？

項目	説明
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。
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投稿等を行うこと。 ・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行うこと。 ・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。
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。
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、執拗な責め立てを行うこと。 ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。
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。

【参考】

法律上のパワハラ定義	カスタマーハラスメント対策企業マニュアルのパワハラ定義
顧客等の言動であって	顧客等からのクレーム・言動のうち、
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、
労働者の就業環境が害されるもの	当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

「無断での撮影」は、どう考える？

問5 社会通念上許容される範囲を超えた言動の例に「無断での撮影」が示されているが、顧客等は店舗や施設内での「無断での撮影」を行ってはならず撮影をする際は必ず店舗や施設の許可を得なければならないということか。

(答)

カスハラ防止指針における「無断での撮影」については、カスタマーハラスメントの3要素のうちの1つである「社会通念上許容される範囲を超えた言動」の典型的な例のうち「精神的な攻撃」に該当し得る例として示しているものであり、例えば、労働者に撮影をやめるように言われたにもかかわらず、顧客等が労働者を撮影し続ける等の行為を意味している。

そのため、顧客による店舗や施設等における「無断での撮影」の全てが直ちにカスタマーハラスメントに該当するものではないが、カスタマーハラスメントの3つの要素を全て満たす場合には、カスタマーハラスメントに該当する。

「ハラスメント防止措置義務規定等における解釈事項について
令和8年4月24日 厚生労働省雇用環境・均等局雇用機会均等課」

②-3 さらに、様々な要素を総合考慮！して判断

要素	説明
当該言動の目的	なぜ、その言動を行ったのか？
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	被害者とされる労働者に問題行動は、あったのか？ あるなら、どのような問題行動か？その程度は？ 問題行動とされることを起こす経緯や状況は？
業種・業態	どのような業種・業態で行われたのか？
業務の内容・性質	業務の内容や性質は、どのようなものか？
当該言動の態様・頻度・継続性	様子や状況、ありさまは？どの程度の頻度で、行ったのか？継続して行ったのか？
労働者の属性や心身の状況	労働者の経験年数や年齢、外国人であること、精神的又は身体的な状況、疾患や障害の有無等は？
当該言動の行為者とされる者との関係性	行為者とは、どのような関係性なのか？

カスハラの判断基準

	言動内容	手段・態様	カスハラ該当可能性
社会通念上、 許容範囲	○	○	☐
	×	×	☒
	×	○	☒
	○	×	☒

重要！

（１）「言動の内容」（２）「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

③労働者の就業環境が害されるとは？

当該言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業環境が不快なものとなったため、**能力の発揮に重大な悪影響が生じる**等当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じること。

この判断に当たっては、「**平均的な労働者の感じ方**」、すなわち、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることが適当である。

なお、当該言動の頻度や継続性は考慮するが、**強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、1回の言動でも**、当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じ、就業環境を害する場合があります。

カスハラ認定は、行政でなく事業所が行う

問6 顧客等の言動が、カスタマーハラスメントに当たるか否かは都道府県労働局といった第三者が判断してくれるのか。

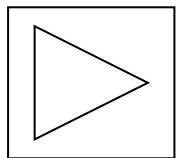
(答)

カスハラ防止指針でお示ししているとおり、事実関係の確認を迅速かつ正確に行うことは事業主の義務であり、都道府県労働局において、具体的に発生した個々の顧客等の言動が**カスタマーハラスメントに該当するか否かの判断は行わない**。

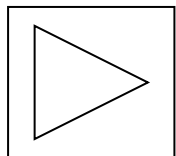
事業主は、同指針の「2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容」等を踏まえ、当該事案について、顧客等の言動がカスタマーハラスメントに該当するか否かを含めた事実関係を確認し、必要な措置を講じる必要がある。

「ハラスメント防止措置義務規定等における解釈事項について
令和8年4月24日 厚生労働省雇用環境・均等局雇用機会均等課」

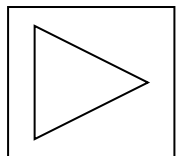
本日、お伝えしたいこと



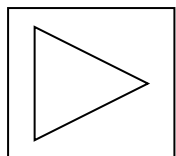
1、はじめに



2、カスハラ法施行！



3、事業主が講ずべき措置



4、カスハラにおける法的責任

事業主が講ずべき措置は、5つ！

措置内容

事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
相談体制の整備

事後の迅速かつ適切な対応

対応の実効性を確保するために必要なコストの抑止のための措置

そのほか併せて講ずべき措置

事業主が講ずべき措置詳細

措置内容	詳細
事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発	①職場における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、管理監督者を含む労働者に周知・啓発する ②職場におけるカスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定めた職場におけるカスタマーハラスメントへの対処の内容を、管理監督者を含む労働者に周知する
相談体制の整備	①相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。 ②相談窓口の担当者が、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
事後の迅速かつ適切な対応	①事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認する ②職場におけるカスタマーハラスメントが生じた事実が確認できた場合においては、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 ③改めて職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針を周知・啓発し、必要な場合には、職場におけるカスタマーハラスメントの発生の原因や背景となった商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などの改善を図る等の再発防止に向けた措置を講ずる
対応の実効性を確保するために必要なカスタハラを抑止のための措置	事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントの抑止のための措置として、労働者に対し過度な要求を繰り返すなど特に悪質と考えられるものへの対処の方針をあらかじめ定め、管理監督者を含む労働者に周知するとともに、当該方針において定めた対処を行うことができる体制を整備する
そのほか併せて講ずべき措置	①職場におけるカスタマーハラスメントに係る相談者等の情報は当該相談者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又は当該カスタマーハラスメントに係る事後の対応に当たっては、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ずるとともに、その旨を労働者に対して周知する ②労働者が職場におけるカスタマーハラスメントに関し相談をしたこと若しくは事実関係の確認等の事業主の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと、都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求め若しくは調停の申請を行ったこと又は調停の出頭の求めに応じたことを理由として、解雇その他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

労働者を保護する旨の方針を顧客等に周知するかどうかは、任意

問8 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は顧客等にも周知する必要があるのか。

(答)

カスハラ防止指針においては、事業主が講ずべき措置の1つとして、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、管理監督者を含む労働者に周知・啓発することを示している。

当該方針を顧客等に周知することまでは義務付けていないが、一方で同指針には、当該方針を顧客等に周知・啓発することも、被害の防止に当たっては効果的と考えられる旨を記載しているところであり、事業主においては、こうした記載も踏まえて適切に対応いただきたい。

「ハラスメント防止措置義務規定等における解釈事項について
令和8年4月24日 厚生労働省雇用環境・均等局雇用機会均等課」

録音・録画は個人情報保護法に留意する

問10「顧客等とのやり取りを録音・録画すること」について、録音・録画したものを**そのまます実関係の確認**にも、用いてよいのか

(答)

取得する情報が個人情報に該当する場合、個人情報の保護に関する法律(以下「個人情報保護法」という)に基づき、その**利用目的をできる限り特定**するとともに、**利用目的を本人に通知又は公表する必要**がある。また、原則として特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはできない。

そのため、取得した個人情報をカスタマーハラスメントの事案に係る事実関係の確認に使用する場合は、**利用目的として、そのような事実関係の確認に使用する場合があることをできる限り特定し通知又は公表する義務があることに留意が必要である**。公表の方法としては、例えば、**あらかじめプライバシーポリシー等に利用目的に関する記載を設け、これを自社のホームページのトップページから1回程度の操作で到達できる場所へ掲載することが考えられる**。

「ハラスメント防止措置義務規定等における解釈事項について
令和8年4月24日 厚生労働省雇用環境・均等局雇用機会均等課」

録音・録画は、通知や同意が必要

問11 カスタマーハラスメントへの対処として、顧客等とのやり取りを録音・録画する場合、個人情報の利用目的の通知又は公表として、その場で顧客等に録音・録画を行う旨を伝えていなくても、個人情報保護法との関係で問題はないのか。

(答)

取得する情報が個人情報に該当する場合、個人情報保護法に基づき、利用目的を通知又は公表する義務を負うが、当該義務は必ずしも録音・録画していることについて**その場で伝える義務まで含むものではない**。ただし、個人情報保護法において、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならないこととされており、少なくとも、カメラの設置状況等から**カメラにより自らの個人情報が取得されていることを本人において容易に認識可能といえない場合には、容易に認識可能とするための措置を講じなければならない**ことに留意する必要がある。

(※) 当然ながら、**その場で顧客等の同意を得た上で**、やり取りの内容を録音・録画することも、個人情報保護法等を遵守した対応の例として考えられる。

「ハラスメント防止措置義務規定等における解釈事項について
令和8年4月24日 厚生労働省雇用環境・均等局雇用機会均等課」

相談窓口は、工夫の余地あり

問12 カスタマーハラスメントに関する相談窓口は、パワーハラスメント・セクシュアルハラスメント等の他のハラスメントの相談窓口と同じものでないといけなくのか。カスタマーハラスメントについては、まずは部署の上司が相談を受け付ける体制にしたいが、このような対応でも問題ないか。

(答)

パワーハラスメントやセクシュアルハラスメント等については、他のハラスメントと複合的に生じることも想定されることから、相談窓口を一体的に設置し、一元的に相談に応じることのできる体制を整備することが望ましい旨を示している。

一方、カスタマーハラスメントについては、**他のハラスメントと異なり、事案が発生したその場ですぐに相談することや、現場の状況に精通している上司等**に相談することが適切な場合もあることから、他のハラスメントの相談窓口と一体的なものとする必要はなく、また、カスハラ防止指針4(2)に示しているとおり、相談に対応する担当者として、労働者の上司に当たる管理監督者等を定めることも考えられる。

※ なお、他のハラスメントの相談窓口と一体的に設置することを妨げるものではない

「ハラスメント防止措置義務規定等における解釈事項について
令和8年4月24日 厚生労働省雇用環境・均等局雇用機会均等課」

特に悪質な行為者は、出禁にする必要があるか？

問16 特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対処の方針として、店舗や施設への出入り禁止を定めた場合、悪質なカスタマーハラスメントを行う顧客等に対しては、必ず出入り禁止の措置を講じなければならないのか。

(答)

カスハラ防止指針4(4)においては、特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対処の方針をあらかじめ定め、労働者に周知するとともに、当該方針において定めた対処を行うことができる体制を整備することを求めているものである。

そのため、実際に、特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントが生じた際に**必ず出入り禁止の措置を講じなければならない**というわけではないが、整備した体制の下で、対処の方針に基づき、当該事案について**出入り禁止の措置を講じるか否かの判断をする必要がある**。

「ハラスメント防止措置義務規定等における解釈事項について
令和8年4月24日 厚生労働省雇用環境・均等局雇用機会均等課」

行為者に対する対応策の考え方

問18 今回の法改正によって、事業主は、カスタマーハラスメントの行為者に対して、どのような対応策を取ることが可能になるのか。

(答)

改正法は、事業主に対して雇用管理上必要な措置を講ずることを義務付けるものであり、事業主が何らかの措置を行う**法的な権利や権限を新たに設けるというものではなく**、カスタマーハラスメントへの対処の内容については、各事業主が、労働者の状況等の**実態に応じて定める必要**がある。

※ なお、カスハラ防止指針においては、

①事業主が定める対処の内容の例として、

- ・可能な限り労働者を一人に対処させないこと。また、必要に応じて当該労働者に代わって管理監督者等が対応すること
- ・労働者から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退店を求めたり、電話を切ったりすること
- ・暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること等を示しており、

②また、特に悪質なカスタマーハラスメントへの対処の例として

- ・行為者に対して警告文を発出すること
- ・行為者に対して店舗及び施設等への出入りを禁止すること等を示している。

これらも参考に、事業主においては、適切に対処の内容を定めていただきたい。

「ハラスメント防止措置義務規定等における解釈事項について

令和8年4月24日 厚生労働省雇用環境・均等局雇用機会均等課」27

自社従業員が、カスハラを行った場合

問19 自社の労働者が取引先等に対してカスタマーハラスメントを行った場合、必要な懲戒などの措置を講じることが望ましいとされているが、就業規則を改訂し、カスタマーハラスメント独自の規定を設けている必要があるのか。

(答)

信用失墜行為や服務規律違反に対する懲戒規定等の既存の規定に基づき、必要な措置を講じることが可能である場合には、必ずしも就業規則等を改正し、カスタマーハラスメントに係る規定を新たに設ける必要はない。

「ハラスメント防止措置義務規定等における解釈事項について
令和8年4月24日 厚生労働省雇用環境・均等局雇用機会均等課」

業界団体作成のマニュアルを使用する場合

更問 業界団体が作成した業種別マニュアルを労働者に配布したことをもって、カスタマーハラスメント防止指針4(1)イやロの措置を果たしたこととできるか。

(答)

単に業界団体が作成した業種別マニュアルを配布するだけでは、カスハラ指針4(1)イやロの措置義務を果たしたことにはならない。一方で、業界団体が策定したマニュアルを参考に、**自社の実情に応じた必要な調整を行い**、カスタマーハラスメントに毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針の明確化やカスタマーハラスメントへの対処の内容の策定を行い、それらを周知する場合については、カスハラ防止指針4(1)イやロの措置義務を果たしたことになる。

なお、カスハラ指針4(1)イやロに記載の方針の明確化や対処の内容の周知を行う際に、併せて、業界団体が作成した業種別マニュアルを配布することはカスタマーハラスメント対応に当たって効果的であると考えられる。

「ハラスメント防止措置義務規定等における解釈事項について
令和8年4月24日 厚生労働省雇用環境・均等局雇用機会均等課」

他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力

事業主は、当該事業主が雇用する労働者又は当該事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）による他の事業主の雇用する労働者に対する職場におけるカスタマーハラスメントに関し、他の事業主から、事実関係の確認等の雇用管理上の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、次の措置を講ずるよう努めなければならない。

(1) 事業主は、他の事業主からの協力の求めに応ずるように努めなければならない。また、同項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ものである。

(2) 事業主は、他の事業主からの協力の求めに応じて、労働者へ事実関係の確認等を行うに当たっては、これ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、労働者に周知・啓発することが望ましい。加えて、事実関係の確認により、職場におけるカスタマーハラスメントが生じた事実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。

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行うことが望ましい取組の内容

事業主は職場におけるカスタマーハラスメントを防止するため次の取組を行うことが望ましい。

事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントの原因や背景となる要因を解消するため、次の取組を行うことが望ましい。

なお、取組を行うに当たっては、労働者が自社の商品やサービスをよく理解し、顧客等への対応力の向上を図ることは、職場におけるカスタマーハラスメントの被害者になることを防止する上で重要であることや、顧客等からの社会通念上許容される範囲で行われる正当な申入れについては、職場におけるカスタマーハラスメントには該当せず、労働者が、こうした正当な申入れを踏まえて真摯に業務を遂行する意識を持つことも重要であることに留意することが必要である。

イ労働者が自社の商品やサービスをよく理解し、顧客等への対応力の向上を図るために研修等の必要な取組を行うこと。

（顧客等への対応力の向上を図るために必要な取組例）

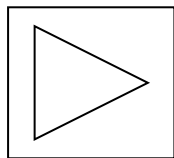
- ① 接客についての研修、商品やサービスについての研修、顧客等からの苦情への対応についての研修等の実施や資料の配布等により、労働者の顧客等への対応力等の向上を図ること。

ロ労働者が顧客等への理解を深めるために必要な取組を行うこと。

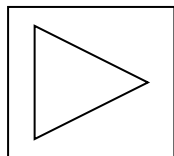
（労働者が顧客等への理解を深めるための取組例）

- ① 消費者の心理や障害特性等についての資料の配布や研修等の実施により、労働者の顧客等への理解を深めること。なお、障害特性に応じた対応については、雇用管理上、講ずべき措置に記載した対応指針等を参考にすることが考えられる。

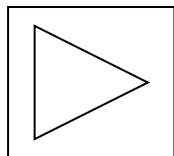
本日、お伝えしたいこと



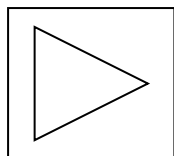
1、はじめに



2、カスハラ法施行！



3、事業主が講ずべき措置



4、カスハラにおける法的責任

加害者および企業の法的責任

加害者

刑事責任

行為の内容によっては、以下のような罪に問われます。

- 刑法204条(傷害)
- 同法208条(暴行)
- 同法222条(脅迫)
- 同法230条(名誉棄損)
- 同法231条(侮辱)
- 同法223条(強要)
- など

民事責任

損害賠償を求められるケースもあります。

- 民法709条
(不法行為による損害賠償)

企業

民事責任

- 民法415条
(債務不履行による損害賠償)
- 民法715条
(使用者等の責任)

- ☆労働契約法第5条
(労働者の安全への配慮)
- ☆労働安全衛生法
第71条の2
(事業者の講ずる措置)
- ☆職場環境配慮義務

カスハラに抵触する法律①

カスタマーハラスメントに係る犯罪、違法行為がどのような法律に抵触するのか、関連する条文として、以下のようなものがあります。

【傷害罪】 刑法204条：人の身体を傷害した者は、15年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

【暴行罪】 刑法208条：暴行を加えたものが人を傷害するに至らなかったときは、2年以下の懲役若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

【脅迫罪】 刑法222条：生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者は、2年以下の懲役又は30万円以下の罰金に処する。

【恐喝罪】 刑法249条1項：人を恐喝して財物を交付させた者は、10年以下の懲役に処する。刑法249条2項：前項の方法により、財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様にする。

【未遂罪】 刑法250条：この章の未遂は、罰する。

【強要罪】 刑法223条：生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者は、3年以下の懲役に処する。

カスハラに抵触する法律②

【名誉毀損罪】

刑法230条: 公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、3年以下の懲役若しくは禁固又は50万円以下の罰金に処する。

【侮辱罪】

刑法231条: 事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、拘留又は過料に処する。

【信用毀損及び業務妨害】

刑法233条: 虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、3年以下の懲役または50万円以下の罰金に処する。

【威力業務妨害罪】

刑法234条: 威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条の例による。

【不退去罪】

刑法130条: 正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しなかった者は、3年以下の懲役又は10万円以下の罰金に処する。

その他、軽犯罪法においても、日常生活の道德規範に反する軽微なものが処罰の対象とされており、カスタマーハラスメントに類する行為が様々な法律・規制に抵触する可能性があります。

刑事事件事例

令和6年10月20日午前9時40分頃、名古屋市営バスがカスハラ行為により運行が取り止めに追い込まれた。

事件が発生したのは名古屋市名東区のバス停。発車しようと一度ドアを閉めたバスに乗り込んできた男性が、運転手に「駆け込み乗車すんなくていつも言っているのお前だろう」「お前降りろ」「お前降りろや」等と怒鳴りつけた。営業所に連絡する為に運転手がバスを降りたことで、当時少なくとも35人いた乗客らは次のバスに乗り換えざるを得なくなった。次の停留所で当該バスを待っていた利用客等も併せ、40人以上に影響が出た。

11月14日、警察は**威力業務妨害**の疑いで男性を逮捕、男性は容疑を認めている。警察は以前より名古屋市交通局から複数の相談を受けており、男性との関連を調べている。

他方、今回の逮捕を受けても、名古屋市交通局の中で基準となるカスハラへの対策指針やマニュアルが存在しない為、今後男性に対し乗車拒否等の措置を取ることは難しいという。カスハラへの対応基準を設けることの重要性が浮き彫りになった事案とも言える。

愛知県では現在、カスハラ防止条例制定の検討が進められている。

精神疾患と民事損害賠償事例

電通事件(平成12年3月24日最高裁(二小))

概要:連日の深夜勤務や徹夜明けの業務などの長時間残業を恒常的に伴う業務に従事していた従業員(当時24歳)がうつ病に罹患して自殺した事例。

最終的には、企業が自殺した従業員の遺族に対し**1億6,800万円**を支払うとの和解が成立している

過労死自殺に企業の**安全配慮義務違反**を初めて認定した事件

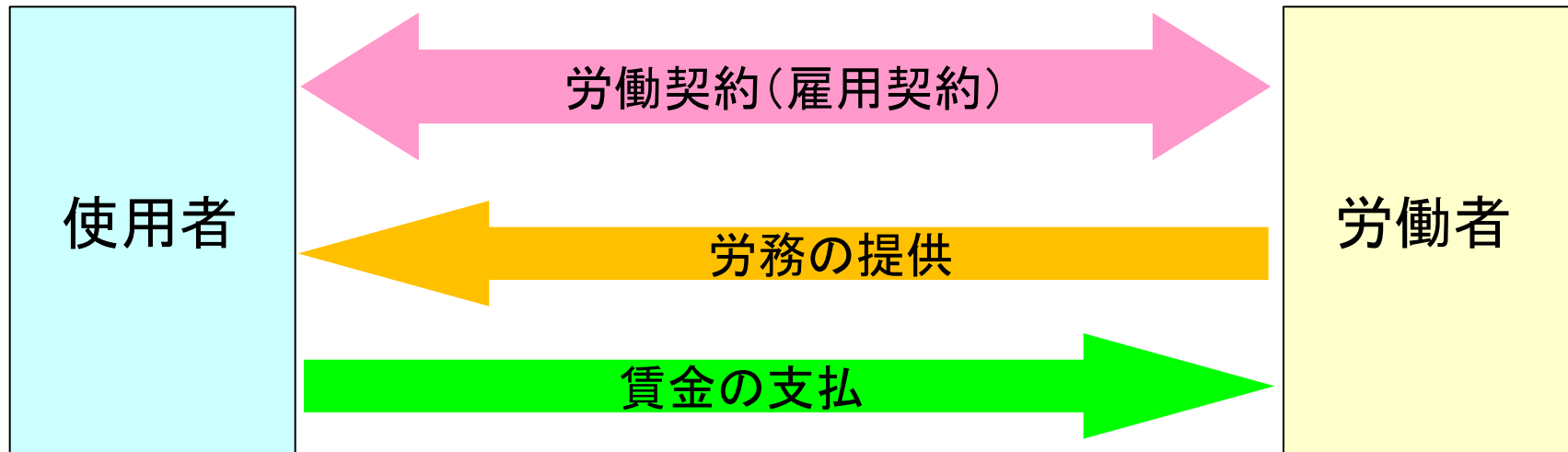
「使用者は、その雇用する労働者に従事させる業務を定めてこれを管理するに際し、業務の遂行に伴う疲労や心理的負荷等が過度に蓄積して労働者の**心身の健康を損なうことがないように注意する義務を負う**」

長時間労働→精神疾患(うつ病)→自殺



業務に原因

ここがスタート！労働契約の成立によって課せられる義務



《付随義務》

1. 安全配慮義務

2. 職場環境配慮義務

3. 適正労働条件確保義務

4. 教育指導義務

《付随義務》

1. 労務提供義務

2. 業務命令に従う義務

3. 職場秩序維持義務

4. 人事権に従う義務

5. 誠実(勤務)義務

6. 職場専念義務

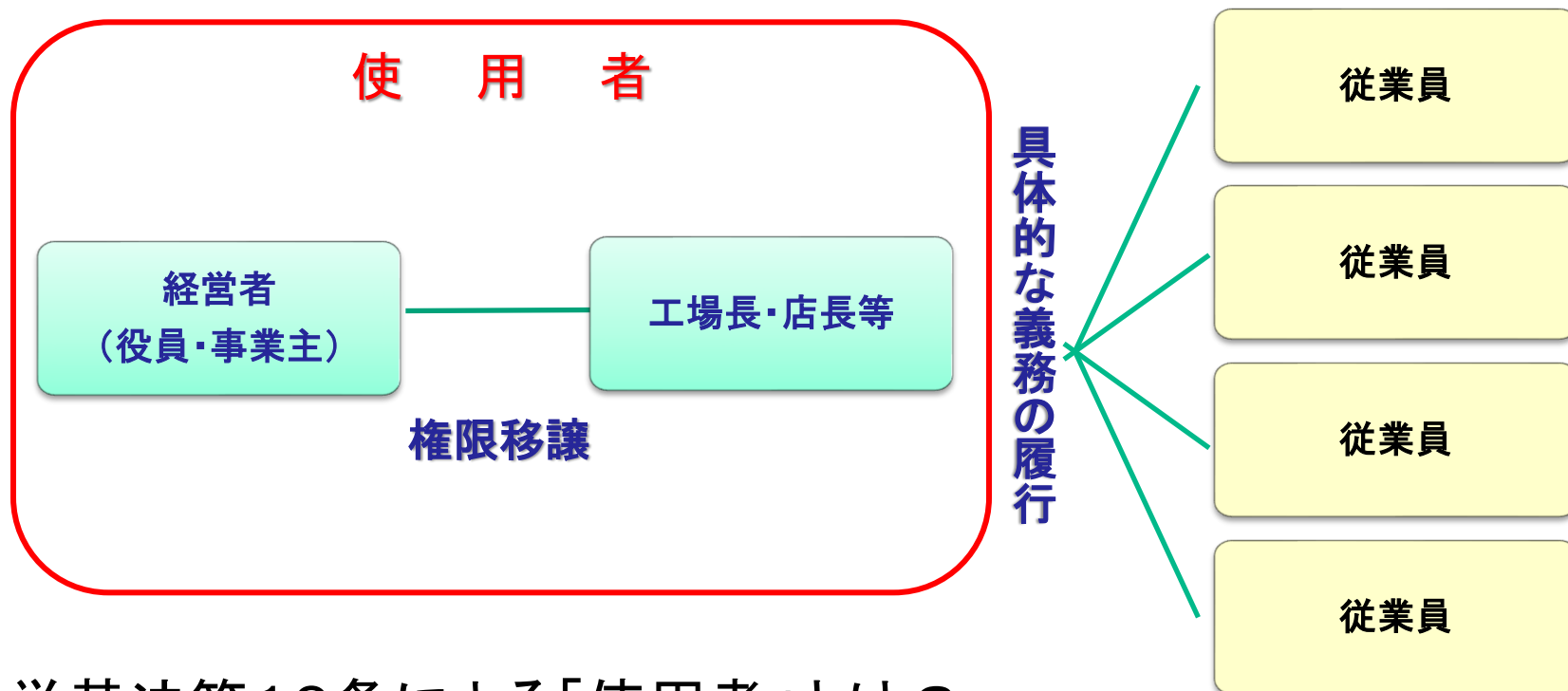
7. 企業秘密の守秘義務

8. 信用保持義務

9. 自己保健義務

10. その他の義務

労働基準法上の使用者とは？



労基法第10条による「使用者」とは？

	具体的には
事業主	法人および社長
事業の経営担当者	取締役
その事業の労働者に関する事項について、事業主のために行為をするすべての者	労務管理責任者、担当者など

使用者には安全配慮義務がある！

働く人の健康に関する事業者・管理者責任

事業者が施設・労務の管理に当たって、労働者の生命・健康を危険から保護するように配慮すべき義務（労働契約法第5条：事業者が労働者に負う労働契約上の義務）

危険予知義務



災害発生可能性
を予見できるよう
に努める義務



危険回避義務

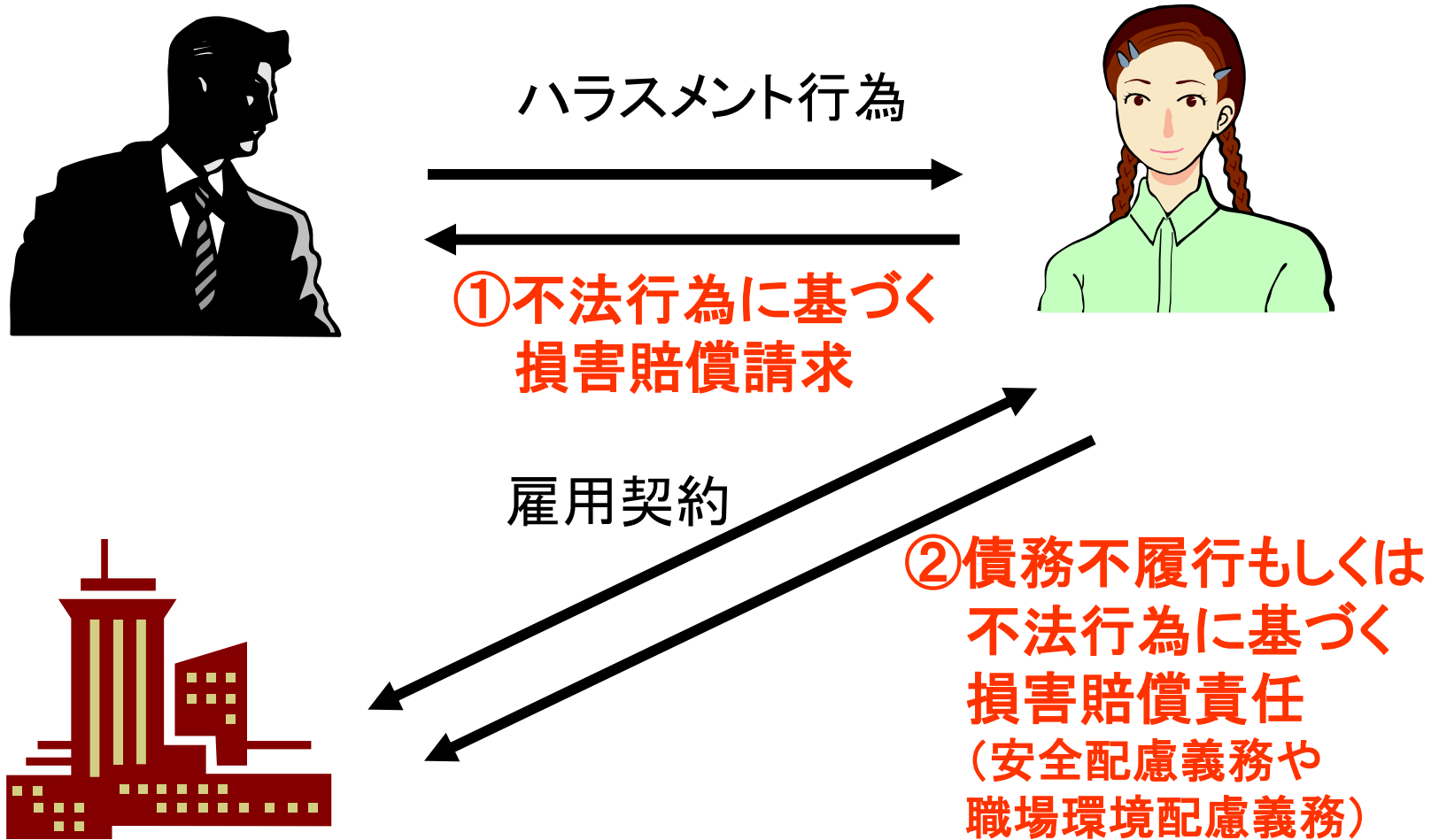


予見した事象の発
生を回避するた
めの措置に努める義務



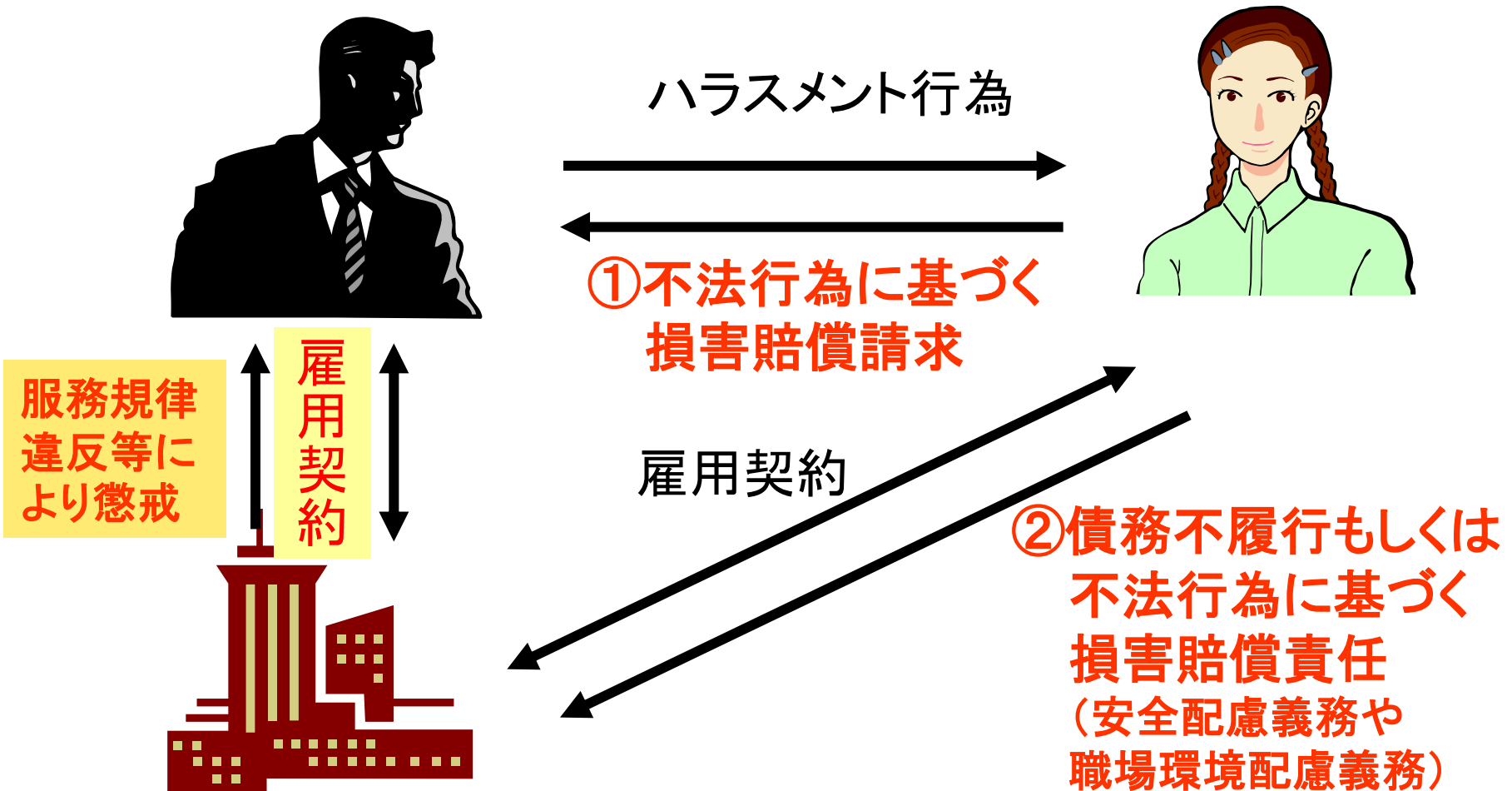
これらを怠って労働災害や健康障害が発生した場合、
損害賠償責任などを負う可能性あり

使用者には職場環境配慮義務がある！



【参考】カスハラとパワハラの構造的な違い

企業は、労働契約の付随的義務として、従業員に対して健康的でかつ働きやすい職場環境を提供し、維持する職場環境配慮義務を負っている。



カスタマーハラスメントに関する企業の責任①

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ります。

以下の事例は、保護者による教諭に対する理不尽な言動があった際に、当該教諭の管理監督者である校長に損害賠償責任が追及された事例です。

裁判例①

カスタマーハラスメントに対して不適切な対応をとったことで賠償責任が認められた事例
(一般企業事例に類似するもの)

市立小学校の教諭が児童の保護者から理不尽な言動を受けたことに対し、校長が教諭の言動を一方的に非難し、また、事実関係を冷静に判断して的確に対応することなく、その勢いに押され、専らその場を穏便に収めるために安易に当該教諭に対して保護者に謝罪するよう求めたことについて、不法行為と判断し、小学校を設置するA市及び教員の給与を支払うB県は損害賠償責任を負うと判断されました。

<甲府地判平成30年11月13日より要約>

カスタマーハラスメントに関する企業の責任②

一方、企業としてカスタマーハラスメント対策を十分に講じていたことで、**安全配慮義務の責任を免れた事例**もあります。

裁判例②

顧客トラブルへの対応を十分行っていたことで賠償責任が認められなかった事例

買い物客とトラブルになった小売店の従業員が、会社に対し、労働者の生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう必要な配慮を欠いたとして、損害賠償請求を求めました。

それに対し、被告会社は、誤解に基づく申出や苦情を述べる顧客への対応について、**入社時にテキストを配布して苦情を申し出る顧客への初期対応を指導し**、サポートデスクや近隣店舗のマネージャー等に連絡できるようにして、深夜においても店舗を**2名体制**にしていたことで、店員が接客においてトラブルが生じた場合の**相談体制が十分整えられていた**とし、被告会社の安全配慮義務違反は否定されました。

<東京地判平成30年11月2日より要約>

このように、判例を通して、企業、組織にとってカスタマーハラスメントに対して十分な対応をとることの重要性が理解されます。

カスハラにより精神疾患に！☞労災申請(業務上災害)

労災(業務災害)の要件は2つ

- ①業務遂行性(事業主の支配下かどうか)
- ②業務起因性(相当因果関係があるかどうか)

「心理的負荷による精神障害等に係る業務上外の判断指針について」

(平成11年9月14日基発第544号)

【参考】

労災は「無過失責任」



平成23年12月 精神障害の労災認定基準が新しく定められた！

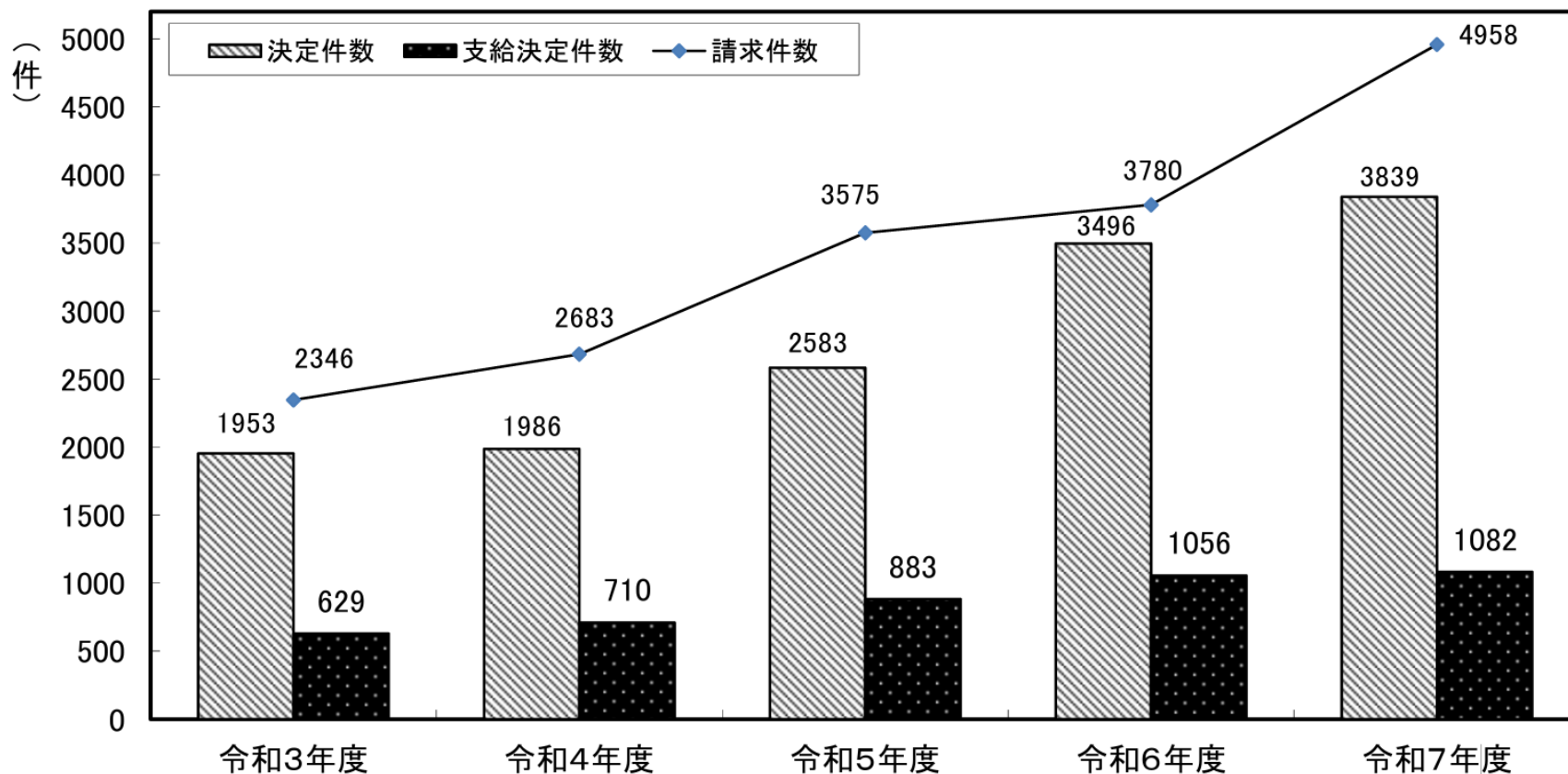
精神障害の 労災認定

平成23年12月に
認定基準を新たに定めました

 厚 生 労 働 省
都 道 府 県 労 働 局
労 働 基 準 監 督 署

さらに昨今、精神障害に関わる労災認定が増えている！

精神障害に係る労災請求と支給決定件数



さらに令和5年9月に精神障害の労災認定基準が改正されている！ ～カスタマーハラスメントが労災認定される時代に！～

心理的負荷による精神障害の労災認定基準の改正概要

(令和5年9月1日付け基発0901第2号)

改正の背景

精神障害・自殺事案については、2011（平成23）年に策定された「心理的負荷による精神障害の認定基準について」に基づき労災認定を行ってきた。このたび、近年の社会情勢の変化や労災請求件数の増加等に鑑み、最新の医学的知見を踏まえて「精神障害の労災認定の基準に関する専門検討会」において検討を行い、2023（令和5）年7月に報告書が取りまとめられたことを受け、認定基準の改正を行った。

【改正のポイント】

■ 業務による心理的負荷評価表※の見直し

※ 実際に発生した業務による出来事を、同評価表に示す「具体的出来事」に当てはめ、負荷（ストレス）の強さを評価

◆ 具体的出来事の追加、類似性の高い具体的出来事の統合等

追加 「顧客や取引先、施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた」（いわゆるカスタマーハラスメント）

追加 「感染症等の病気や事故の危険性が高い業務に従事した」

◆ 心理的負荷の強度が「強」「中」「弱」となる具体例を拡充

- パワーハラスメントの6類型すべての具体例、性的指向・性自認に関する精神的攻撃等を含むことを明記
- 一部の心理的負荷の強度しか具体例が示されていなかった具体的出来事について、他の強度の具体例を明記

業務による心理的負荷評価表(カスハラ)

出来事 の種類	具体的 出来事	平均的な心理 的負荷の強度			心理的負荷の総合評価の視点	心理的負荷の強度を「弱」「中」「強」と判断する具体例		
		I	II	III		弱	中	強
27	顧客や取引先、施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた		☆		・迷惑行為に至る経緯や状況等 ・迷惑行為の内容、程度、顧客等（相手方）との職務上の関係等 ・反復・継続など執拗性の状況 ・その後の業務への支障等 ・会社の対応の有無及び内容、改善の状況等 (注)著しい迷惑行為とは、暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等をいう。	【「弱」になる例】 ・顧客等から、「中」に至らない程度の言動を受けた	【「中」である例】 ・顧客等から治療を要さない程度の暴行を受け、行為が反復・継続していない ・顧客等から、人格や人間性を否定するような言動を受け、行為が反復・継続していない ・顧客等から、威圧的な言動などその態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える著しい迷惑行為を受け、行為が反復・継続していない	【「強」になる例】 ・顧客等から、治療を要する程度の暴行等を受けた ・顧客等から、暴行等を反復・継続するなどして執拗に受けた ・顧客等から、人格や人間性を否定するような言動を反復・継続するなどして執拗に受けた ・顧客等から、威圧的な言動などその態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える著しい迷惑行為を、反復・継続するなどして執拗に受けた ・心理的負荷としては「中」程度の迷惑行為を受けた場合であって、会社に相談しても又は会社が迷惑行為を把握していても適切な対応がなく、改善がなされなかった

カスハラによる労災認定事例

・住宅事業を手掛けるポラスグループ（埼玉県越谷市）は2020年にグループの社員が自殺した事案について、柏労働基準監督署から「カスハラ」などを原因とする労働災害として認定を受けていたことを24年7月25日に明らかにした。新聞報道などを受けて発表した。

自殺した社員は19年4月にポラスに入社し、関連会社で注文住宅販売の営業を担当していた。社会人2年目の20年8月30日、社員寮で亡くなった。両親が22年2月に柏労働基準監督署に労災申請し、23年10月にカスハラなどによる労働災害として認定を受けた。

社員は1年以上、同一の男性顧客から何度も叱責などを受けていたという。きっかけは、住宅の新築中に、「追加費用が必要になった」と説明したことだった。委託業者が汚した隣家の外壁を清掃するよう指示されたり、休日の電話に出られなかったことに対して怒りをぶつけられたりした。当時の上司はこれらの状況を把握しておらず、会社としてもクレームを受けた際の報告体制などのマニュアルを準備できていなかった。

亡くなる直前の20年7月から8月までの期間のカスハラが、特に激しかったという。例えば、工事関係者が現場近くの路上に駐車していた際、近隣住民に迷惑だという趣旨のクレームの電話が、顧客から社員に対してあった。電話では「**銭なんか払えねえぞ**」「**すいませんで済むかおめえ**」といったきつい言葉をかけられた。顧客宅を訪ねて謝罪した際も、**10分以上も一方的に話を聞かされ、「ばか」などの暴言**を浴びせられた。

精神疾患における労務管理上の注意点

- 長時間労働の抑制(労働時間管理)
- 場合によっては、医師による面接指導
(安衛法)
- 年休の取得促進
- 定期健康診断の完全実施と診断結果に基づく対応(配置転換・時間外労働の抑制など)
- 36協定の提出

メンタルヘルス不調のサイン(身体面のサイン)

自律神経症状

(自覚症状はあるものの、検査の結果、特に異常がないと診断される状態)

めまい、吐き気、下痢と便秘、微熱、動悸、各種の痛み(頭痛、腹痛、腰痛、生理痛)

肩こり、易疲労感(疲れやすさ)、倦怠感(だるさ)、喉の違和感など

心身症(心に原因があり、身体に症状が表れる疾患)

消化器系(胃潰瘍、十二指腸潰瘍)、循環器系(高血圧、不整脈)、皮膚科系(円形脱毛症、蕁麻疹)、婦人科系(月経困難症)、呼吸器系(喘息)

メンタルヘルス不調のサイン(行動面のサイン)

行動	状態
出勤状況	遅刻、早退、欠勤の増加
業務内容	集中力の低下、能率の低下、ミスの増加
対人関係	協調性低下、もめごとの増加、孤立
日常生活	生活時間の不規則、睡眠時間の乱れ、生活態度の乱れ
逸脱行動	アルコール依存症、異性トラブル、ギャンブル、暴力

行動面のサインを見逃さない！

【最後に】

障害者からの要求事項に関しては留意が必要！

「障害者から労働者に対して、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）で禁止されてい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、職場におけるカスタマーハラスメントには当たらず、同法に基づき、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ある。」

（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より）

ご静聴いただきまして、ありがとうございました。

✉ 無料メルマガ配信中

QRコードからも
メルマガ登録可能

法改正事項や人事労務Q&A情報を毎週金曜日に**無料**配信中！

メルマガ希望と送信いただければ登録します。

メルアドはコチラ→ ✉ kojitani@ams.odn.ne.jp



ぜひ、**荻谷**社会保険労務士事務所のHPもご覧ください

<https://www.office-kojitani.com/>




お客様の声はコチラ！



<https://www.office-kojitani.com/voices/>

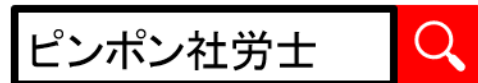
YouTube配信中！

ピンポン社労士 | こうじたに【社長の労務の落とし穴】

- ▶ 現場で役立つ、人事労務トラブルの未然防止や解決方法をご紹介します動画チャンネルを開設しました！
- ▶ 毎週、月・水・金の 6:00 配信！ぜひご覧ください！
- ▶ 右下のQRコード、もしくは「ピンポン社労士」と検索してください！



<https://www.youtube.com/@pingpong-kojitani>



ご受講の皆さまにお願いがあります！

ぜひ、今回のセミナーの感想を、グーグルのクチコミに投稿してください！

ご協力をお願いします！



▼クチコミ投稿はこちらから▼



Google