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（抜粋）

カスタマーハラスメント関連 Q&A

※ 本書は、「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（厚生労働省）」のうち、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）に該当する項目を抜粋・一部要約したものです。

※ 「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（以下「カスハラ防止指針」という。）」については厚生労働省ホームページ（https://www.mhlw.go.jp/content/001662625.pdf）を参照してください。

札幌市働きやすいまち推進協議会
（札幌市・札幌商工会議所・連合北海道札幌地区連合会）

目次

問1 契約関係発生前の言動

問2 顧客になることが想定されない者からの言動

問3 自社の事業所以外の場所での取引先等からの言動

問4 「社会通念上許容される範囲」の判断基準

問5 顧客が店舗や施設内で撮影をする際の許可の要否

問6 カスハラに当たるか否かの判断は第三者がしてくれるのか

問7 カスハラの原因や背景を解消するための取組

問8 カスハラの対応方針は顧客等にも周知する必要があるか

問9 全従業員に対し、対応方針の周知や研修の実施は必要か

問10 録音・録画した内容を事実関係の確認に用いてよいか

問11 カスハラへの対処と個人情報

問12 カスハラに関する相談窓口と相談体制

問13 カスハラの行為者が現場にいない場合の事実関係の確認

問14 プライベートな場面でのカスハラに対する事実関係の確認

問15 カスハラ被害者と行為者を引き離すことができない場合の対応

問16 悪質なカスハラ行為者に対し、必ず出入り禁止の措置が必要か

問17 特に悪質なカスハラへの対処方針は、別に作成する必要があるか

問18 法改正により、事業主はカスハラに対してどのような対応が可能か

問19 自社の労働者のカスハラ行為と就業規則上の処分規定

問20 カスハラの事実確認に相手方企業が応じない場合

問21 複数の事業主による取組や業界団体の取組について

問22 就業環境が害されたかどうかの判断基準

問23 各ハラスメントの「相談に対応する担当者」と「相談窓口」の関係

問24 法で定める調停時の「その他参考人」の範囲

※ 問番号のクリックにより、回答ページへリンクします

契約関係発生前の言動

問 1　**まだ商品を購入しておらず、契約関係が発生していない者からの言動も、カスハラに該当しますか。**

答 1　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（カスハラ防止指針）において、**「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潜在的な顧客」**も顧客等に含まれる旨を示しているとおり、まだ商品を購入しておらず、契約関係が発生していない者からの言動も、職場におけるカスハラの3つの要素を全て満たす場合には、カスハラに該当します。

【カスハラの3つの要素】　※職場において行われる以下のすべてを満たすもの

01

顧客等の言動であって、

02

その雇用する労働者が従事する業務の性質に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、

03

労働者の就業環境が害されるもの

目次へ

顧客になることが想定されない者の言動　／　自社の事業所以外の場所での言動

問2　今後、顧客になることは想定されない、施設の近隣に住む者からの言動も、カスハラに該当しますか。

答2　カスハラ防止指針において、顧客等の例として「施設の近隣住民」を示しているとおり、今後、顧客になることが想定されるか否かを問わず、施設の近隣に住む者からの言動も、カスハラの3つの要素を全て満たす場合には、カスハラに該当します。

問3　自社の事業所内ではなく、業務で訪問した先で、取引先の労働者やサービスの利用者等から受ける言動は、カスハラに該当しますか。

答3　労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、取引先の事務所や顧客等の自宅など、業務を遂行する場所については「職場」に含まれます。
　また、カスハラ防止指針においては、顧客等の例として「取引先の担当者」や「施設・サービスの利用者及びその家族」を示しており、「施設・サービスの利用者及びその家族」には、訪問看護や訪問介護等の、顧客等の自宅等に労働者が訪問して実施するサービスの利用者及びその家族も含まれます。
　そのため、業務での訪問先で、取引先の労働者やサービスの利用者等から受ける言動も、カスハラの3つの要素を全て満たす場合には、カスハラに該当します。

目次へ

「社会通念上許容される範囲」の判断基準

問４　**顧客等の言動が、社会通念上許容される範囲を超えているかどうかは、どのように判断するべきですか。**

答４　社会通念上許容される範囲を超えた言動の判断に当たっては、「言動の内容」及び「手段や態様」に着目（※１）して総合的に判断し、また、様々な要素（※２）を総合的に考慮することが適当です。

なお、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。

（※１）「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ます。

（※２）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、行為者との関係性 等

目次へ

顧客が店舗や施設内で撮影をする際の許可の要否　／　第三者によるカスハラ判断

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」が示されていますが、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ですか。**

答5　カスハラ防止指針における「無断での撮影」については、カスハラの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ます。
　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ハラに該当するものではありませんが、カスハラの3つの要素を全て満たす場合には、カスハラに該当します。

問6　**顧客等の言動が、カスハラ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ますか。**

答6　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ハラに該当するか否かの判断は行いません。
　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ハラ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ります。

目次へ

カスハラの原因や背景の解消　／　対応方針の顧客等への周知

問7　カスハラが発生する原因や背景を解消するためには、どのような取組を行えばよいですか。

答7　カスハラの発生の原因や背景には、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もあると考えられるため、職場においてこれらを幅広く解消していく取組を進めることも、カスハラの防止の効果を高める上で重要です。

具体的な取組としては、

・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など、労働者の顧客等への対応力の向上を図るために必要な取組や、

・消費者の心理や障がい特性等についての資料の配布や研修等の実施など、労働者が顧客等への理解を深めるための取組を行うことが望ましいです。

　また、必要に応じて、例えば、過度に顧客等を優先した対応をするような接客等における慣行の見直しなどの職場環境の改善や組織風土の見直しを行うことも考えられます。

問8　カスハラ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りますか。

答8　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、カスハラ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ます。

　当該方針を顧客等に周知することまでは義務付けていませんが、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です。

目次へ

全従業員に対する対応方針の周知や研修

問9 **顧客対応が発生しない部署に所属している労働者に対しても、カスハラに関する方針の周知や研修の実施が必要ですか。**
また、カスハラへの対処の内容は、実際に社外の人と接する機会のある労働者にのみ周知すればよいですか。

答9　カスハラ防止指針における「顧客等」には、「顧客」だけでなく「取引の相手方」や「施設の利用者」なども含まれるため、顧客対応が発生しない場合でも、カスタマーハラスメント防止措置を講じる必要があります。
　カスハラ防止指針２⑶においても、「労働者」について、「事業主が雇用する労働者の全てをいう。」としていることから、事業主の方針を周知・啓発するに当たっては、労働者の所属部署や雇用形態を問わず、全ての労働者に対して当該方針を周知・啓発する必要があります。

　カスハラ防止指針２⑶において、「労働者」について、「事業主が雇用する労働者の全てをいう。」としていることから、カスハラへの対処の内容を周知するに当たっては、労働者が社外の人と接する機会があるか否かを問わず、全ての労働者に対して周知する必要があります。

目次へ

録音・録画データの利用　／　個人情報保護

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事実関係の確認にも用いてよいですか。**

答10　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ります。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ません。

　そのため、取得した個人情報をカスハラ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す。

　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などが考えられます。

問11　**カスハラへの対処として、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ですか。**

答11　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いますが、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ありません。

　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ります。以上のほか、通達で示している内容も踏まえて適切に対応してください（※）。

（※）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ます。

目次へ

相談窓口と相談体制

問 12　**カスハラに関する相談窓口は、パワハラやセクハラ等の他のハラスメントの相談窓口と同じものである必要がありますか。また、カスハラについては、まずは部署の上司が相談を受け付ける体制にしたいのですが、このような対応でも問題はありませんか。**

答 12　パワハラやセクハラ等については、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ます。

一方、カスハラについては、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４⑵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ます。

※　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ありません。

目次へ

行為者が現場にいない場合の事実確認　／　プライベートな場面でのカスハラ

問13　**労働者からカスハラに関する相談がありましたが、行為者である顧客が既に立ち去っており、連絡先も知らないため、行為者から話を聞くことができません。このような場合は、どのように事実関係を確認すればよいですか。**

答13　カスハラ防止指針においては、事業主が講ずべき措置の一つである事実関係を迅速かつ正確に確認していると認められる例として、相談者から事実関係を確認した上で、「必要かつ可能な場合には」行為者からも事実関係を聴取することも考えられる旨を示しています。

そのため、行為者に連絡を取ることが不可能な場合にまで、行為者から事実関係を確認する必要はありません。

その上で、正確に事実関係を確認するため、必要に応じて、周囲の労働者からも事実関係を聴取したり、録音・録画等の客観的な証拠を確認したりすることが考えられます。

問14　**行為者である顧客等の勤務先を把握していますが、その勤務先での業務とは関係のないプライベートな場面でカスハラを行った場合でも、その勤務先に対して事実関係の確認の協力を求める必要がありますか。**

答14　カスハラの行為者が勤務先の業務とは関係のない私的な場面でカスハラを行った場合に、その行為者の勤務先（他社）に協力を求める必要はありません。

なお、カスハラの行為者の勤務先（他社）が自社の取引先であって、その業務に関連してカスハラが行われた場合等には、必要に応じて、当該他社に対して協力を求めることが考えられます。

目次へ

ワンオペ店舗等における現場対応と配慮措置

問 15 **従業員が1名の店舗などで、管理監督者が代わりに対応することや、被害者と行為者を引き離すことができない場合にはどのように対応すべきですか。**

答 15

カスハラ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た内容を定めることが必要です。
従業員が１名の店舗の場合は、例えば、
・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。
・現場対応が困難な場合においては、本社・本部等へ情報共有を行い、指示を仰ぐこと。
等の対処の内容を定めておくことが考えられます。

なお、従業員が１名の店舗の場合であっても、労働者からの相談があり、カスハラが生じた事実が確認できた場合においては、被害者に対する配慮のための措置として、例えば、事案の内容や状況に応じ、
・行為者に対応する担当者の変更
・被害者と行為者を引き離すための配置転換
・管理監督者又は事業場内産業保健スタッフ等による被害者のメンタルヘルス不調への相談対応等
の措置を講ずる必要があります。

目次へ

悪質なカスハラへの対処と出入り禁止

問16　特に悪質と考えられるカスハラ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、悪質なカスハラ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ですか。

答16　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ハラ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ます。
　そのため、実際に、特に悪質と考えられるカスハラ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ありませんが、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ります。

問17　特に悪質と考えられるカスハラへの対処の方針は、カスハラへの対処の内容とは別に作成しなければならないですか。

答17　必ずしも別のものとして作成する必要はなく、カスハラ防止指針4(4)に示しているとおり、同指針4(1)ロのカスハラへの対処の内容を明確化し、周知・啓発する際に、併せて、特に悪質と考えられるカスハラへの対処の方針を定め、労働者に対して周知することが可能です。

目次へ

法改正により事業主が取れる対応

問18 **今回の法改正によって、事業主は、カスハラの行為者に対して、どのような対応策を取ることが可能になりますか。**

答18　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、カスハラ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ります。

　なお、カスハラ防止指針においては、例を示していますので、これらを参考に、事業主においては、適切に対処の内容を定めてください。

1. 対処の例

- **複数人・管理監督者等での対応**
  可能な限り労働者を一人で対応させないようにしてください。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します。
- **退店要求・通話の終了**
  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ります。
- **警察への通報**
  暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報します。

2. 特に悪質なカスハラへの対処の例

- **警告文の発出**
  行為者に対して、不当な要求や迷惑行為の即時中止を求める正式な警告文を書面等で発出します。
- **店舗・施設等への出入り禁止**
  労働者の安全確保と業務妨害の防止のため、行為者に対する店舗及び施設等への出入りを禁止します。

目次へ

自社の労働者のカスハラ行為と処分規定　／　相手方企業の事実確認への不協力

問19　自社の労働者が取引先等に対してカスハラを行った場合、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ますが、就業規則を改訂し、カスハラ独自の規定を設けている必要はありますか。

答19　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、必要な措置を講ず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、カスハラに係る規定を新たに設ける必要はありません。

問20　事実関係の確認のために行為者である労働者を雇用する企業に対し協力を求めたものの、当該企業が協力に応じない場合、都道府県労働局に相談することは可能ですか。

答20　カスハラ防止指針5において、事業主は、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、これに応ずるように努めなければならない旨を規定しています。
　ご指摘の場合において都道府県労働局に相談することは可能であり、都道府県労働局においては、相談内容等に応じて、協力を求められた事業主に対して、協力の求めに応ずるように助言する等の対応を行います。

目次へ

複数の事業主による取組【カスタマーハラスメント防止指針　4(1)ロ関係】

問21-1　**カスタマーハラスメント防止指針６の望ましい取組として「同じ業種・業態等の複数の事業主が一体となって取組を行うことも考えられる」とありますが、同じ業種・業態等の複数の事業主がカスハラへの対処のマニュアルを策定して、個々の事業主が雇用する労働者に周知したとしても、個々の事業主はカスハラ防止指針4 (1) ロの措置を果たしたことにならないということですか。**

答21-1　当該事業主が参画し、同じ業種・業態等の複数の事業主と一体となってカスハラへの対処のマニュアルを策定し、それを（策定に参画した）当該事業主が自らの雇用する労働者に周知した場合には、カスハラ防止指針４(1)ロの措置義務を果たしたことになります。

なお、カスハラ防止指針４の措置は、個々の事業主が講ずべき措置を定めているものであるため、策定に関わっていない事業主が、他の複数の事業主が策定したマニュアルを、自らの雇用する労働者に周知したとしても、カスハラ防止指針４(1)ロの措置義務を果たしたことにはなりません。

【措置義務を果たしたことになります】

策定に「参画した」事業主

【措置義務を果たしたことになりません】

策定に「関わっていない」事業主

目次へ

業界団体の取組【カスタマーハラスメント防止指針4(1)イ・ロ関係】

問21-2 **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、カスハラ防止指針4 (1) イやロの措置を果たしたことできますか。**

答21-2

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４⑴イやロの措置義務を果たしたことにはなりません。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ハラ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４⑴イやロの措置義務を果たしたことになります。

なお、カスハラ指針４⑴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ハラ対応に当たって効果的であると考えられます。

【措置義務を果たしたことになります】

**自社の実情に応じてマニュアルを調整し、
方針の明確化と対処内容の策定を行い労働者へ周知**

【措置義務を果たしたことになりません】

労働者へ単にマニュアルを配布

目次へ

就業環境が害されたかどうかの判断基準

問22　**労働者の就業環境が害されたかどうかは、どのように判断するべきですか。**

答22

労働者の就業環境が害されたかどうか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す。

なお、当該言動の頻度や継続性は考慮しますが、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得ます。

【平均的な労働者の感じ方が基本】

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

【言動の頻度や継続性】

考慮はするが、1回の言動でも就業環境を害する場合があり得る

目次へ

各ハラスメントの「相談に対応する担当者」と「相談窓口」の関係

問23 **各ハラスメント防止指針に記載のある「相談に対応する担当者」と「相談窓口」はどのような関係になりますか。これらは異なるものですか。**

答23　各ハラスメント防止指針における「相談窓口」とは、事業主が労働者や求職者等からの相談に対し、適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備の一環として、あらかじめ定めるべき、相談への対応のための窓口を指します。

　各ハラスメント防止指針においては、「相談窓口」をあらかじめ定めていると認められる例の一つとして、「相談に対応する担当者」をあらかじめ定めていることを挙げています。

　なお、「相談窓口」をあらかじめ定めていると認められる例として、外部の機関に相談への対応を委託することも挙げています。

目次へ

⚖ 調停時の「その他参考人」の範囲について

問24 **労働施策総合推進法や男女雇用機会均等法において、調停のために必要があると認めるときは、関係当事者又は関係当事者と同一の事業所に雇用される労働者その他の参考人の出頭を求めることが可能とされていますが、この「その他の参考人」には顧客等や求職者等は含まれますか。**

答24　労働施策総合推進法の規定に基づく調停において、調停のために必要があると認めるときに、出頭を求めることが可能とされる参考人には、関係当事者である労働者が雇用されている事業所に過去に雇用されていた者、同一の事業所で就業する派遣労働者に加え、カスハラに係る紛争においては、顧客等も含まれます。

　また、男女雇用機会均等法の規定に基づく調停 (※)において、調停のために必要があると認めるときに、出頭を求めることが可能とされる参考人には、関係当事者である労働者が雇用されている事業場に過去に雇用されていた者や同一の事業場で就業する派遣労働者に加え、求職者等も含まれます。

※男女雇用機会均等法の規定に基づく調停については、労働者の募集及び採用に係るものは除かれるものであることから、求職者等に対するセクハラに係る紛争も求職者等は同様に除かれます。

目次へ