

職場におけるカスタマーハラスメントに関して雇用管理上講ずべき措置等 に関する指針の骨子（案）

1 はじめに

2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容

- ・ 職場におけるカスタマーハラスメントの定義（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。なお、顧客等からの正当な申入れ等は職場におけるカスタマーハラスメントに該当しない）
- ・ 「職場」とは、事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所を指し、当該労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、当該労働者が業務を遂行する場所については、「職場」に含まれること。
- ・ 「労働者」の範囲（派遣労働者も含まれること）
- ・ 「顧客等」の範囲（潜在的な顧客等が含まれることなど）
- ・ 「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」言動の考え方、典型的な例
- ・ 「労働者の就業環境が害される」ことの考え方（「平均的な労働者の感じ方」を基準とすべきであることなど）

3 事業主等の責務

- ・ 事業主の責務、労働者の責務

4 事業主が雇用管理上講ずべき措置の内容

- ・ 措置の内容
 - (1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
 - (2) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
 - (3) 職場におけるカスタマーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応（迅速・正確な事実確認、被害者への配慮措置、再発防止）
 - (4) 職場におけるカスタマーハラスメント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
 - (5) (1)から(4)までの措置と併せて講ずべき措置（相談者等のプライバシー保護、相談等を理由とした不利益取扱いの禁止）
- ・ 措置を講じる際に留意が必要なこと（消費者の権利、障害者への合理的配慮の提供義務、各業法等の定め）

5 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

6 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

7 事業主が職場において行われる自らの雇用する労働者以外の者に対する顧客等の言動に関し行うことが望ましい取組の内容