

令和6年4月12日

ハラスメントに関する施策及び現状

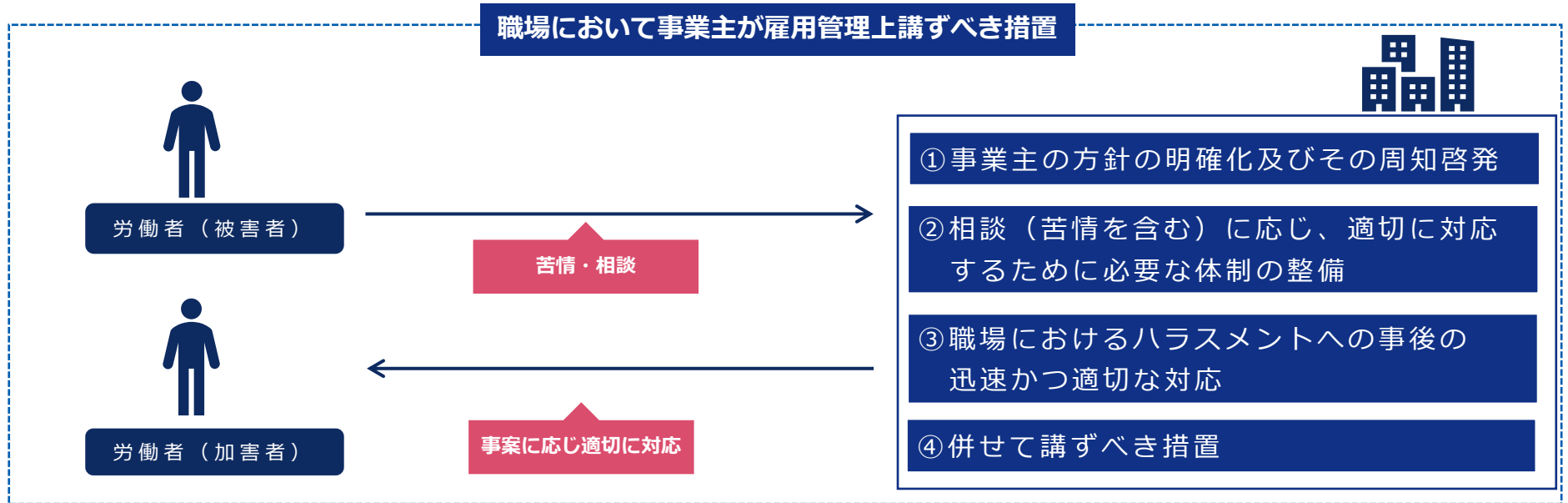
厚生労働省 雇用環境・均等局
雇用機会均等課

1 現行のハラスメント法制



職場におけるハラスメントについて事業主が雇用管理上講ずべき措置

職場におけるハラスメントを防止するために、事業主が雇用管理上講ずべき措置が指針において定められており、実際に事案が発生した場合、事業主は雇用管理上の措置義務に基づき適切に対応しなければならない。



事業主が雇用管理上講ずべき措置の主な内容

- ① **事業主の方針の明確化及びその周知啓発**：ハラスメントの内容、ハラスメントを行ってはならない旨の方針の明確化、管理監督者を含む労働者への周知啓発。行為者については、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発。
- ② **相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備**：相談窓口の周知。発生のおそれがある場合やハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応。
- ③ **職場におけるハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応**：事実関係を迅速かつ正確に確認。事実関係の確認後は、速やかに被害者に対する配慮のための措置とともに、行為者に対する措置を適切に対応する。再発防止に向けた措置を講ずる。
- ④ **併せて講ずべき措置**：プライバシーを保護するために必要な措置を講じ、労働者に周知。事業主に相談したこと等を理由として、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・啓発をする。

(根拠法)

○セクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメント：男女雇用機会均等法 ○育児休業・介護休業等に関するハラスメント：育児・介護休業法
○パワーハラスメント：労働施策総合推進法

○各種ハラスメントの法的位置付け

	措置義務	法制化した年
セクシュアルハラスメント	<p>○男女雇用機会均等法 第十一条 事業主は、職場において行われる性的な言動に対するその雇用する労働者の対応により当該労働者がその労働条件につき不利益を受け、又は当該性的な言動により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。</p>	平成9年改正：事業主の配慮義務 平成18年改正：事業主の措置義務
妊娠・出産等に関するハラスメント	<p>○男女雇用機会均等法 第十一条の三 事業主は、職場において行われるその雇用する女性労働者に対する当該女性労働者が妊娠したこと、出産したこと、労働基準法第六十五条第一項の規定による休業を請求し、又は同項若しくは同条第二項の規定による休業をしたことその他の妊娠又は出産に関する事由であつて厚生労働省令で定めるものに関する言動により当該女性労働者の就業環境が害されることのないよう、当該女性労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。</p>	平成28年改正：事業主の措置義務
育児休業等に関するハラスメント	<p>○育児・介護休業法 第二十五条 事業主は、職場において行われるその雇用する労働者に対する育児休業、介護休業その他の子の養育又は家族の介護に関する厚生労働省令で定める制度又は措置の利用に関する言動により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。</p>	平成28年改正：事業主の措置義務
パワーハラスメント	<p>○労働施策総合推進法 第三十条の二 事業主は、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であつて、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。</p>	令和元年改正：事業主の措置義務

総合的ハラスメント防止対策事業

令和6年度予算額 6.7億円 (6.4億円) ※ ()内は前年度当初予算額

1 事業の目的

パワーハラスメントやセクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメント、育児休業等に関するハラスメントなど職場におけるハラスメントは、労働者の尊厳を傷つけ継続就業を妨げる大きな障害となるものであり、社会的関心も高く、労働者から多数の相談が寄せられている一方、関係法令や具体的な対応に関する周知が不十分との声がある。

また、これらの職場におけるハラスメントは複合的に生じることも多く、労働者の意欲・能力の発揮を阻害し職場環境を悪化させるものであることから、総合的・一体的にハラスメント対策を行う必要がある。

2 事業の概要・スキーム、実施主体等

周知・啓発

- ポスターの作成・配布
- 職場のハラスメント防止対策パンフレット等（事業主向け・労働者向け）の作成・配布
- ハラスメントに関する情報提供ポータルサイト「あかるい職場応援団」の運営
- ツイッター、フェイスブック等を利用した広報
- ハラスメント撲滅対策の全国集中実施（職場のハラスメント撲滅月間）
 - ・シンポジウムの開催等
 - ・月間ポスターや啓発動画の作成
- 就活ハラスメント・カスタマーハラスメント防止に関する情報発信

実施主体

実施主体：国、都道府県労働局、委託事業（民間会社）

事業実績

ポータルサイト「あかるい職場応援団」

月平均アクセス数：202,602件

（令和5年4月～令和6年3月）

企業等への支援

- 事業主やハラスメント相談窓口担当者等を対象とした、研修の実施
- 業種別カスタマーハラスメントの取組支援
- 全国の労働局による事業主向け説明会の開催

相談対応

- 就職活動中の学生に対するセクシュアルハラスメント・パワーハラスメントに関するメール、SNSによる相談窓口の設置
- カスタマーハラスメントに関するメール、SNSによる相談窓口の設置
- 全国の労働局における、職場におけるハラスメントに関する相談対応

ハラスメント対策総合情報サイト「あかるい職場応援団」



<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>

月平均アクセス数：202,602件
(令和5年4月～令和6年3月)



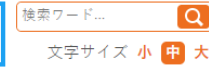
動画で学ぼう「カスタマーハラスメント」



カスタマーハラスメントとリモートハラスメントの実態



VR カスタマーハラスメントをもっと考えよう！



No.	タイトル	企業名	従業員数	業種
事例1	社員の健全な業務を守るため、カスタハラ対策の取組を始動	ヤマト運輸株式会社	約18万人	運送業
事例2	カスタマーハラスメントへの取組により従業員の安心感を獲得！	フリー株式会社	1,083名	IT・サービス業
事例3	トップの意識の高さからマニュアル策定やHPへの対応方針を公開	A病院	約1,000名	医療・福祉
事例4	従業員が本来の業務に専念できる職場環境を目指して	株式会社イトーヨーカ堂	26,083人	小売業
事例5	会員の声を聞いて、カスタハラ対策の取組を始めました	イオン同友会	約30万人	小売業
事例6	世界一のサービス品質と安心して働ける職場環境の両立を目指して	日本航空株式会社	36,039人(グループ従業員数)	運送事業
事例7	取組のきっかけはSNSでのつきまとい行為	タリーズコーヒージャパン株式会社	959人	飲食・サービス業

- ハラスメントの定義
- ハラスメントの類型と種類
- 動画で学ぶハラスメント**
- 裁判例を見てみよう
- 他の企業はどうしてる？
- カスタマーハラスメント防止対策企業事例**
- Q&A
- 相談窓口のご案内
- ハラスメント オンライン研修講座

さあっ、進もう！
ハラスメントのないあかるい社会へ

職場のハラスメント防止のためのポスターを先着1800社様に無料でお送りします。

職場のハラスメントを知る (パワハラ、セクハラ、いわゆるマタハラ)

「ハラスメントで困った」
悩んでいる方

「ハラスメントって言われた！」
管理職の方

「社内でハラスメント発生！」
人事担当の方

その他のハラスメントを知る

カスタマーハラスメント

就活ハラスメント

ILOの「仕事の世界における暴力及びハラスメントの撤廃」に関する条約・勧告 (第190号条約／第206号勧告) について

2019年6月のILO総会で「仕事の世界における暴力及びハラスメントの撤廃」に関する条約(第190号)及び勧告(第206号)が採択された。

条約の主な内容

※ゴシック体は条約の規定、明朝体は勧告の規定

【定義及び範囲】

- 仕事の世界における「暴力及びハラスメント」とは、一回限りのものであるか反復するものであるかを問わず、身体的、心理的、性的又は経済的損害を目的とし、又はこれらの損害をもたらす、若しくはもたらすおそれのある一定の容認することができない行動及び慣行又はこれらの脅威をいい、ジェンダーに基づく暴力及びハラスメントを含む。
- 仕事の世界における労働者その他の者（被用者、契約上の地位のいかんを問わず働く者、訓練中の者、雇用が終了した労働者、ボランティア、求職者及び就職志望者、並びに使用者としての権限を行使し、又は義務若しくは責任を果たす者を含む）を保護する。

【中核となる原則】

- 加盟国は、仕事の世界における暴力及びハラスメントの防止及び撤廃のための包摂的な、統合された、及びジェンダーに配慮した取組方法を採用する。当該取組方法においては、適当な場合には、第三者が関与する暴力及びハラスメントを考慮に入れるべきである。

【具体的な措置等】

- 加盟国は、仕事の世界における暴力及びハラスメント（ジェンダーに基づく暴力及びハラスメントを含む。）を定義し、及び禁止する法令を制定する。
- 加盟国は、職場における方針の策定・実施、暴力及びハラスメントの防止・管理のための措置をとること等を行うため、適当な手段を講ずることを使用者に要求する法令を制定する。
- 加盟国は、次のことを行うための適当な措置をとる。
 - ・ 仕事の世界において暴力及びハラスメントが行われた場合に、適当かつ効果的な救済措置（※）並びに安全かつ公正で効果的な報告及び紛争解決のための制度及び手続を容易に利用できることを確保すること。
 - ※ 補償を受けて辞職する権利、復職、損害に対する適当な補償等を含み得る。
 - ・ 仕事の世界における暴力及びハラスメントが行われた場合において、適当なときは、制裁を定めること。
 - ・ 家庭内暴力の影響を認識し、及び合理的に実行可能な限り、仕事の世界におけるその影響を緩和する（※）こと。等
 - ※ 被害者のための休暇、柔軟な就業形態及び保護、解雇からの一時的な保護等を含み得る。

ILO190号条約批准国

○ ILO190号条約批准国は以下の通り。なお、G7で未批准はアメリカと日本のみ。

	国名	批准年
1	ウルグアイ	2020/06
2	フィジー	2020/06
3	ナミビア	2020/12
4	アルゼンチン	2021/02
5	ソマリア	2021/03
6	エクアドル	2021/05
7	モーリシャス	2021/07
8	ギリシャ	2021/08
9	イタリア	2021/10
10	南アフリカ	2021/11
11	イギリス	2022/03
12	サンマリノ	2022/04
13	アルバニア	2022/05
14	アンティグア・バーブーダ	2022/05
15	スペイン	2022/05
16	エルサルバドル	2022/06
17	ペルー	2022/06
18	中央アフリカ	2022/06
19	メキシコ	2022/07
20	バルバドス	2022/09

	国名	批准年
21	パナマ	2022/11
22	ナイジェリア	2022/11
23	バハマ	2022/11
24	アイルランド	2023/01
25	カナダ	2023/01
26	レソト	2023/03
27	フランス	2023/04
28	オーストラリア	2023/06
29	チリ	2023/06
30	ベルギー	2023/06
31	ドイツ	2023/06
32	ウガンダ	2023/08
33	パプアニューギニア	2023/09
34	ノルウェー	2023/10
35	北マケドニア	2023/10
36	ルワンダ	2023/11
37	ポルトガル	2024/ 2
38	フィリピン	2024/ 2
39	モルドバ	2024/ 3

(資料出所) OECD 「Ratifications of C190 - Violence and Harassment Convention, 2019 (No. 190)」

https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:11300:0::NO::P11300_INSTRUMENT_ID:3999810 (2024年4月11日時点)

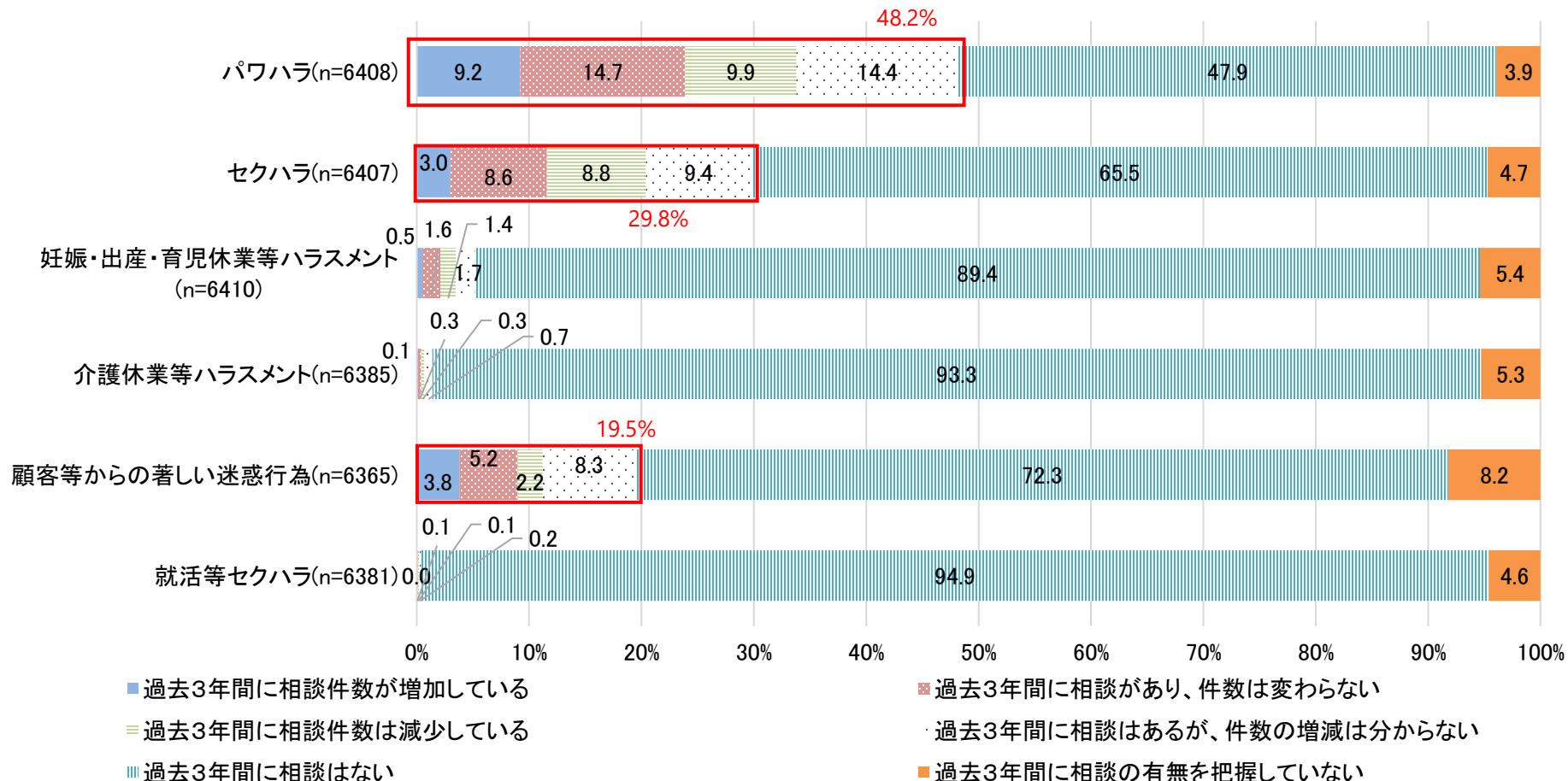
2 ハラスメントの現状



企業におけるハラスメントの発生状況

- 過去3年間に各ハラスメントの相談があったと回答した企業の割合（令和2年度）をみると、高い順にパワハラ（48.2%）、セクハラ（29.8%）、顧客等からの著しい迷惑行為（19.5%）、妊娠・出産・育児休業等ハラスメント（5.2%）、介護休業等ハラスメント（1.4%）、就活等セクハラ（0.5%）であった。

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）



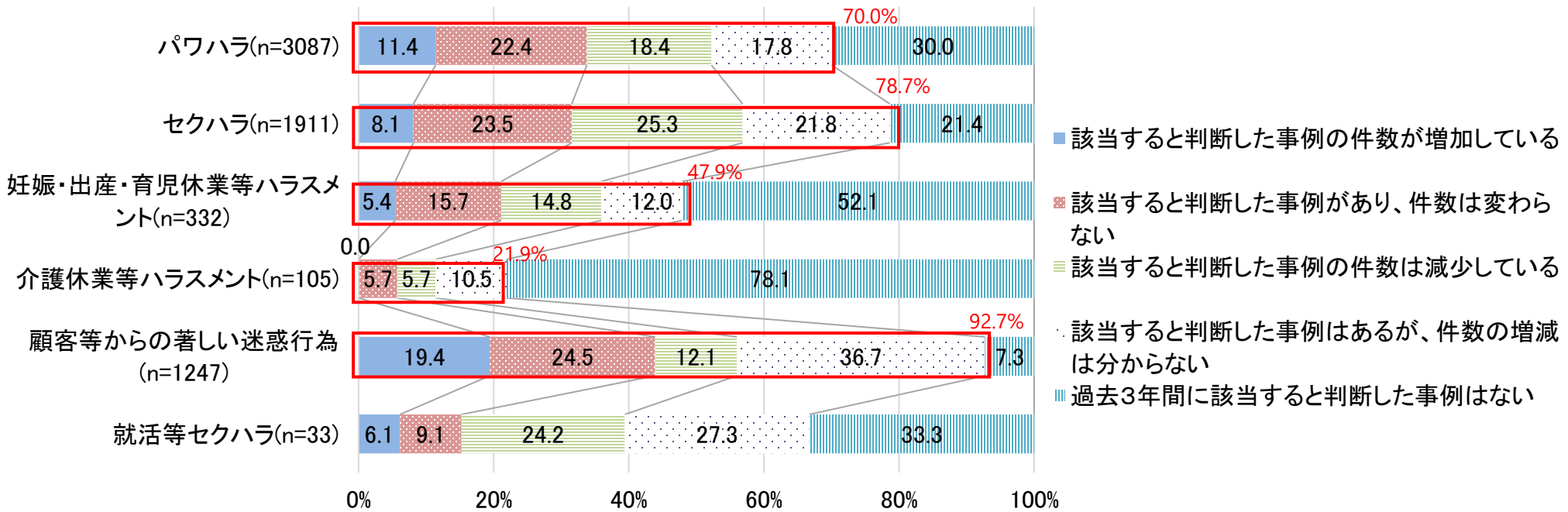
※対象：調査に回答した全ての企業（無回答、無効回答を除く）

（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和2年度）

過去3年間に企業がハラスメントと判断した事案の状況

- 過去3年間にハラスメント相談のうち、企業が実際にハラスメントに該当すると判断した事案の状況を高い順にみると、① 顧客等からの著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント)(92.7%)、②セクハラ (78.7%)、③パワハラ (70.0%) となっている(令和2年度)。

過去3年間に企業がハラスメントと判断した事案の状況 (ハラスメントの種類別)

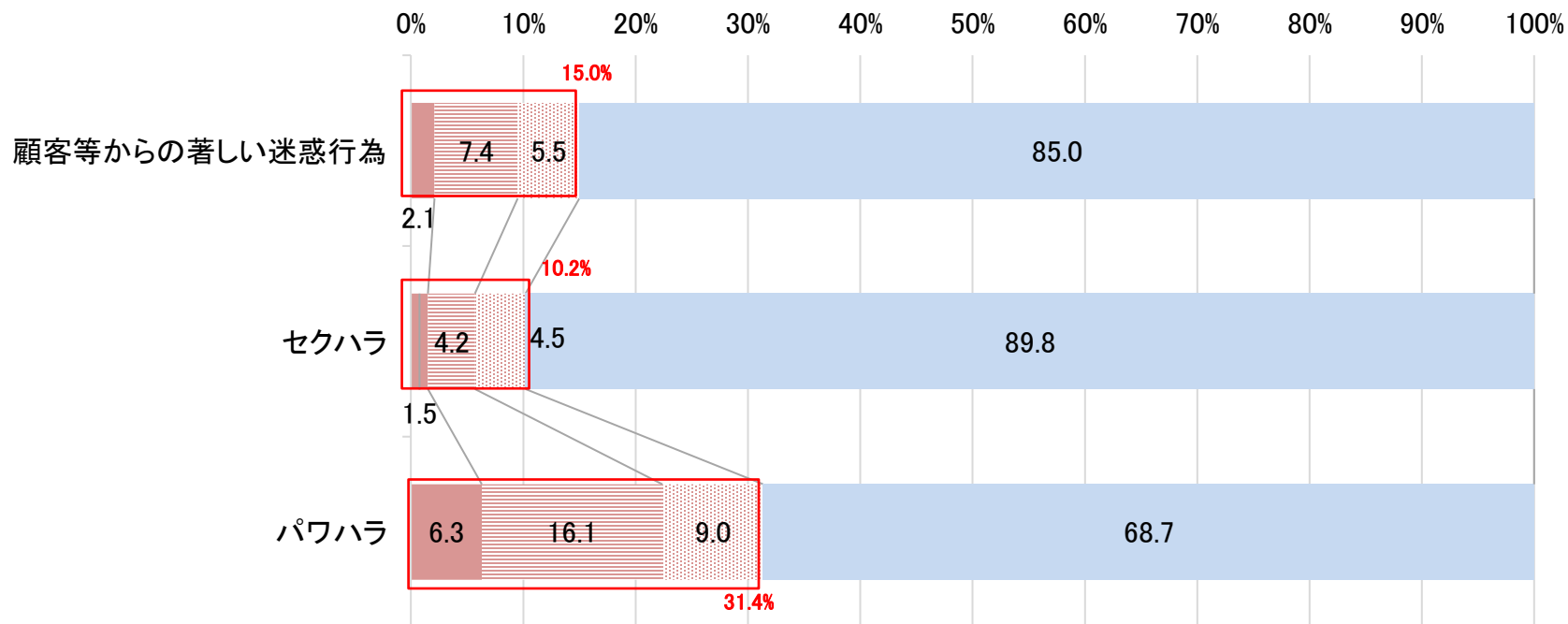


※調査対象：過去3年間に各ハラスメントまたは不利益取り扱いに関する相談を取り扱ったと回答した企業

労働者がハラスメントを受けた経験

- 過去3年間で勤務先で受けたハラスメントとして、パワハラ、セクハラ、顧客等からの著しい迷惑行為の中では、パワハラを経験した者の割合（31.4%）が最も高く、次いで顧客等からの著しい迷惑行為を経験した者の割合（15.0%）が高かった（令和2年度）。

過去3年間にハラスメントを受けた経験

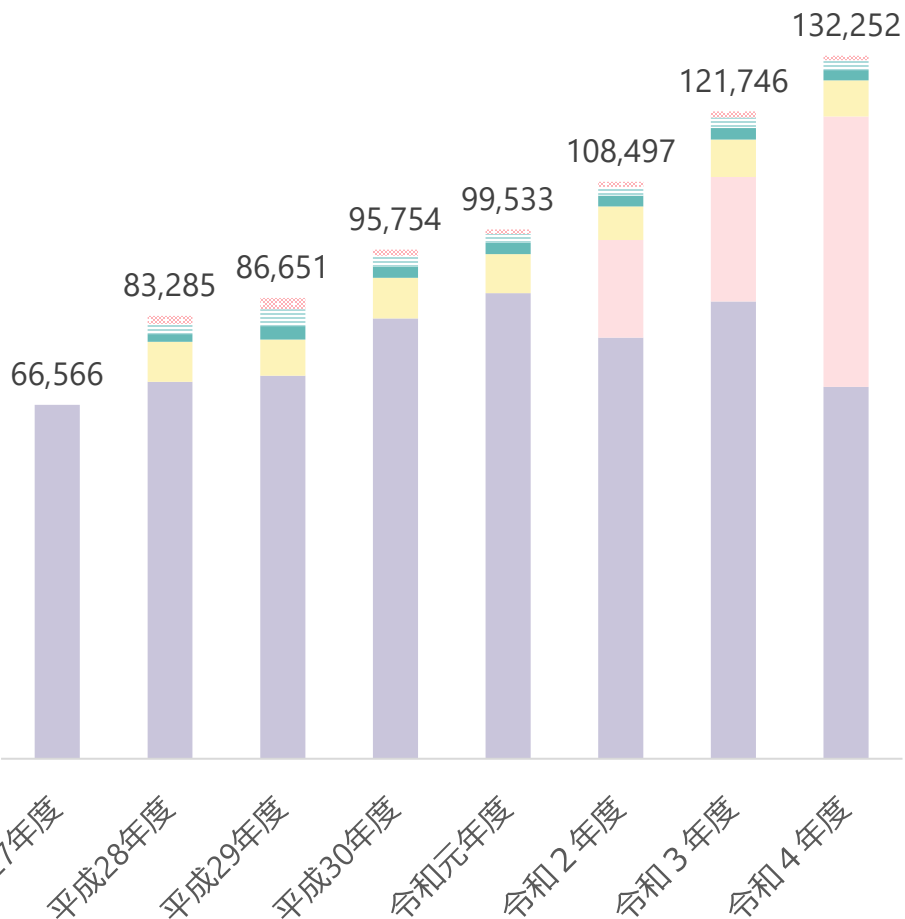


(対象:全回答者 n=8000)
■ 何度も繰り返し経験した ■ 時々経験した ■ 一度だけ経験した ■ 経験しなかった

※調査対象：調査に回答した全ての労働者（n=8000）

都道府県労働局へのハラスメントに関する相談件数の状況

- 均等法、育介法、労推法では、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメント、育児休業等に関するハラスメント、パワーハラスメントについて雇用管理上の措置義務を課し、ハラスメントの防止を図っている。しかし、法定後も、労働局へのハラスメントの相談件数は高止まりしている状況。



	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
育児・介護休業法における介護休業等に関するハラスメントの防止措置に関する相談件数	1,463	2,107	1,136	832	941	1,104	896
育児・介護休業法における育児休業等に関するハラスメントの防止措置に関する相談件数	1,968	3,163	2,074	1,677	1,625	1,998	1,809
男女雇用機会均等法における妊娠・出産等に関するハラスメントに関する相談件数	1,411	2,506	2,108	2,131	2,041	2,174	1,926
男女雇用機会均等法におけるセクシュアルハラスメントに関する相談件数	7,526	6,808	7,639	7,323	6,337	7,070	6,849
労働施策総合推進法におけるパワーハラスメントに関する相談件数	—	—	—	—	18,363	23,366	50,840
個紛法におけるいじめ・嫌がらせに関する相談件数	70,917	72,067	82,797	87,570	79,190	86,034	69,932
合計	83,285	86,651	95,754	99,533	108,497	121,746	132,252

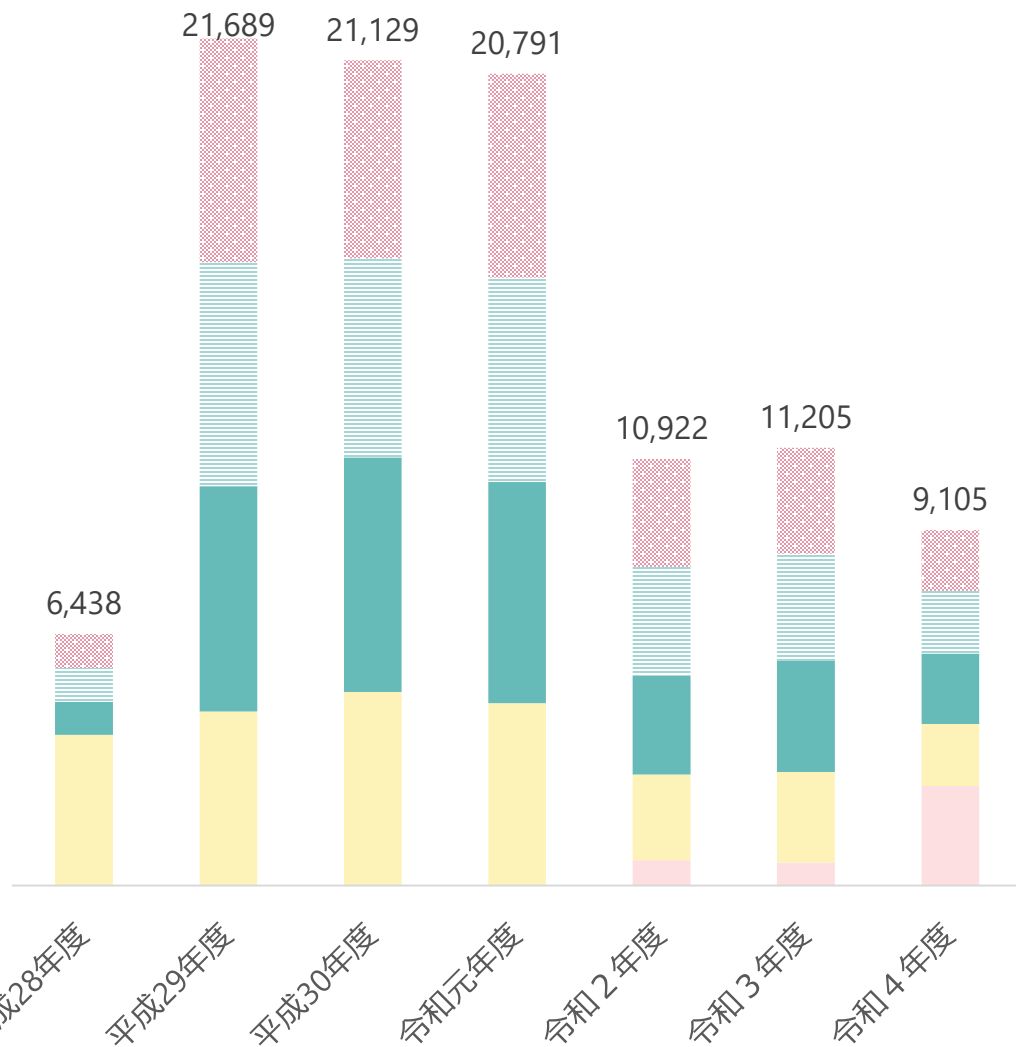
(資料出所) 厚生労働省「都道府県労働局雇用環境・均等部(室)における法施行状況について」より、厚生労働省雇用環境・均等局作成

※ 令和2年6月、労働施策総合推進法が施行され、企業の職場におけるパワーハラスメントに関する紛争は同法に基づき対応することとなったため、いじめ・嫌がらせに関する個別労働紛争に基づく対応とパワーハラスメントに関する労働施策総合推進法に基づく対応は令和2年度以降別途計上している。

※ 「個紛法におけるいじめ・嫌がらせに関する相談件数」以外の相談件数には、企業からの法令内容に関する問合せなどの件数も含まれている。

都道府県労働局におけるハラスメントに関する是正指導件数の状況

- 都道府県労働局でのハラスメントに関する是正指導件数は、パワーハラスメントに関するものが最も多く、次いで妊娠・出産等に関するハラスメントに関するものが増えている。（令和4年度）



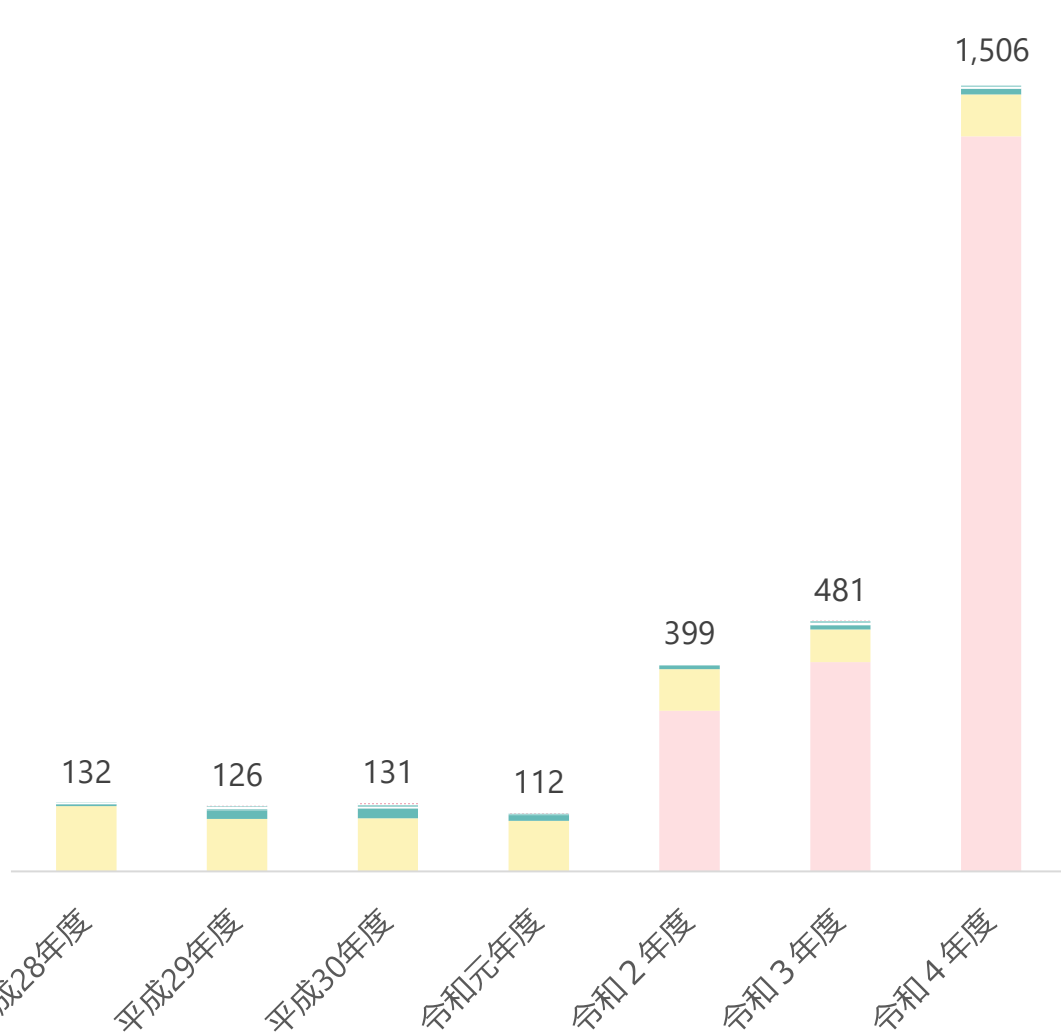
	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
育児・介護休業法における介護休業等に関するハラスメントに関する是正指導件数	868	5,726	5,071	5,222	2,766	2,707	1,557
育児・介護休業法における育児休業等に関するハラスメントに関する是正指導件数	870	5,741	5,097	5,236	2,787	2,749	1,606
男女雇用機会均等法における妊娠・出産等に関するハラスメントに関する是正指導件数	840	5,764	6,008	5,662	2,526	2,847	1,805
男女雇用機会均等法におけるセクシュアルハラスメントに関する是正指導件数	3,860	4,458	4,953	4,671	2,198	2,313	1,591
労働施策総合推進法におけるパワーハラスメントに関する是正指導件数	—	—	—	—	645	589	2,546
合計	6,438	21,689	21,129	20,791	10,922	11,205	9,105

（資料出所）厚生労働省「都道府県労働局雇用環境・均等部（室）における法施行状況について」より、厚生労働省雇用環境・均等局作成

※ 令和2年6月1日より、職場におけるパワーハラスメント防止対策を規定する労働施策総合推進法が施行され、大企業に対して義務付け（中小企業は令和4年3月31日まで努力義務）られたことから、パワーハラスメントに関する件数は、令和2年度より集計されている。

ハラスメントに関する都道府県労働局長への紛争解決援助の申立受理件数の状況

- ハラスメントに関する都道府県労働局長への紛争解決援助の申立受理件数は、パワーハラスメントに関するものが最も多く、次いでセクシュアルハラスメントに関するものが多くなっている。



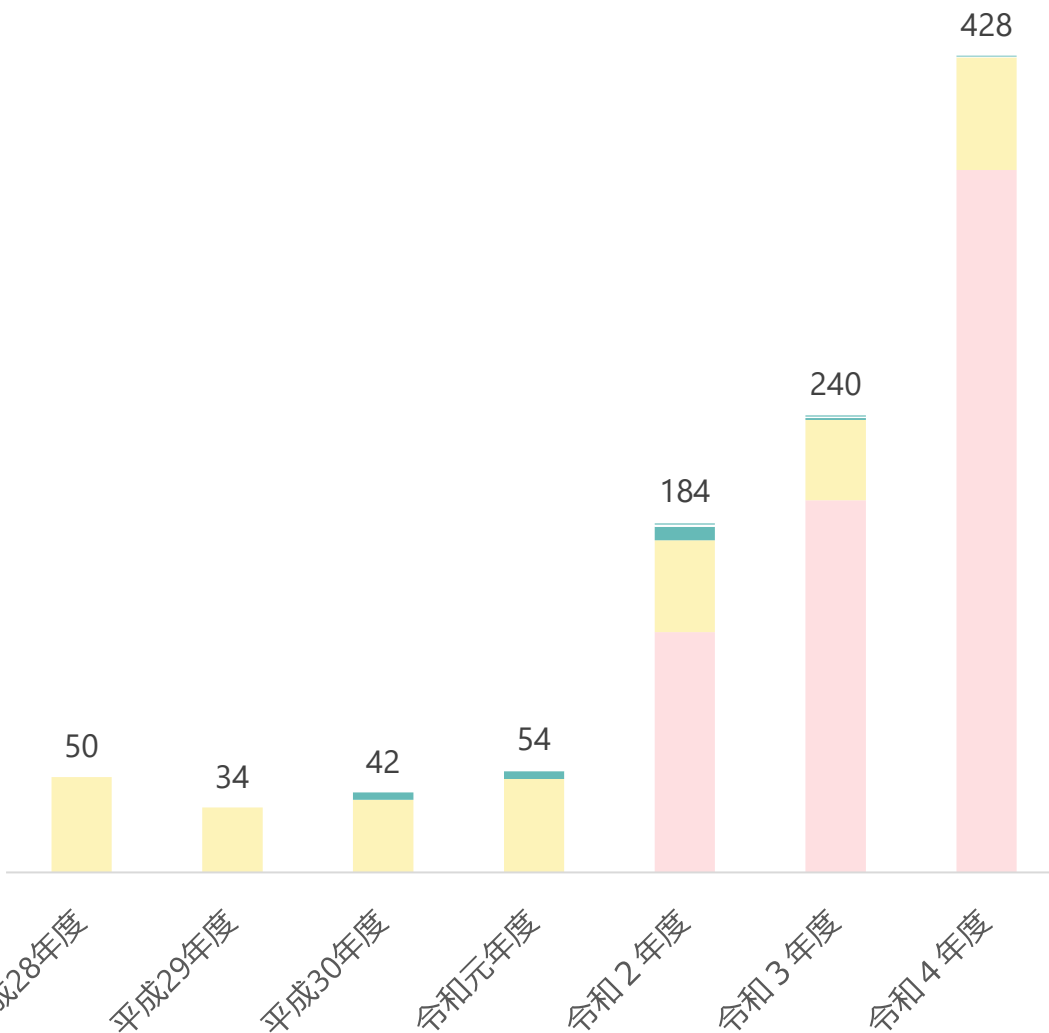
	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
育児・介護休業法における介護休業等に関するハラスメントに関する調停申請受理件数	0	1	2	1	0	1	0
育児・介護休業法における育児休業等に関するハラスメントに関する調停申請受理件数	3	8	8	3	5	8	6
男女雇用機会均等法における妊娠・出産等に関するハラスメントに関する調停申請受理件数	4	16	19	11	6	8	11
男女雇用機会均等法におけるセクシュアルハラスメントに関する調停申請受理件数	125	101	102	97	80	63	80
労働施策総合推進法におけるパワーハラスメントに関する調停申請受理件数	—	—	—	—	308	401	1,409
合計	132	126	131	112	399	481	1,506

(資料出所) 厚生労働省「都道府県労働局雇用環境・均等部(室)における法施行状況について」より、厚生労働省雇用環境・均等局作成

※ 令和2年6月1日より、職場におけるパワーハラスメント防止対策を規定する労働施策総合推進法が施行され、大企業に対して義務付け(中小企業は令和4年3月31日まで努力義務)られたことから、パワーハラスメントに関する件数は、令和2年度より集計されている。

都道府県労働局におけるハラスメントに関する調停申請受理件数の状況

- 都道府県労働局でのハラスメントに関する調停申請受理件数は、パワーハラスメントに関するものが最も多く、次いでセクシュアルハラスメントに関するものが増えている。



	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
育児・介護休業法における介護休業等に関するハラスメントに関する調停申請受理件数	0	0	0	0	0	0	0
育児・介護休業法における育児休業等に関するハラスメントに関する調停申請受理件数	0	0	0	1	3	2	1
男女雇用機会均等法における妊娠・出産等に関するハラスメントに関する調停申請受理件数	0	0	4	4	7	1	0
男女雇用機会均等法におけるセクシュアルハラスメントに関する調停申請受理件数	50	34	38	49	48	42	59
労働施策総合推進法におけるパワーハラスメントに関する調停申請受理件数	—	—	—	—	126	195	368
合計	50	34	42	54	184	240	428

(資料出所) 厚生労働省「都道府県労働局雇用環境・均等部(室)における法施行状況について」より、厚生労働省雇用環境・均等局作成

※ 令和2年6月1日より、職場におけるパワーハラスメント防止対策を規定する労働施策総合推進法が施行され、大企業に対して義務付け(中小企業は令和4年3月31日まで努力義務)られたことから、パワーハラスメントに関する件数は、令和2年度より集計されている。

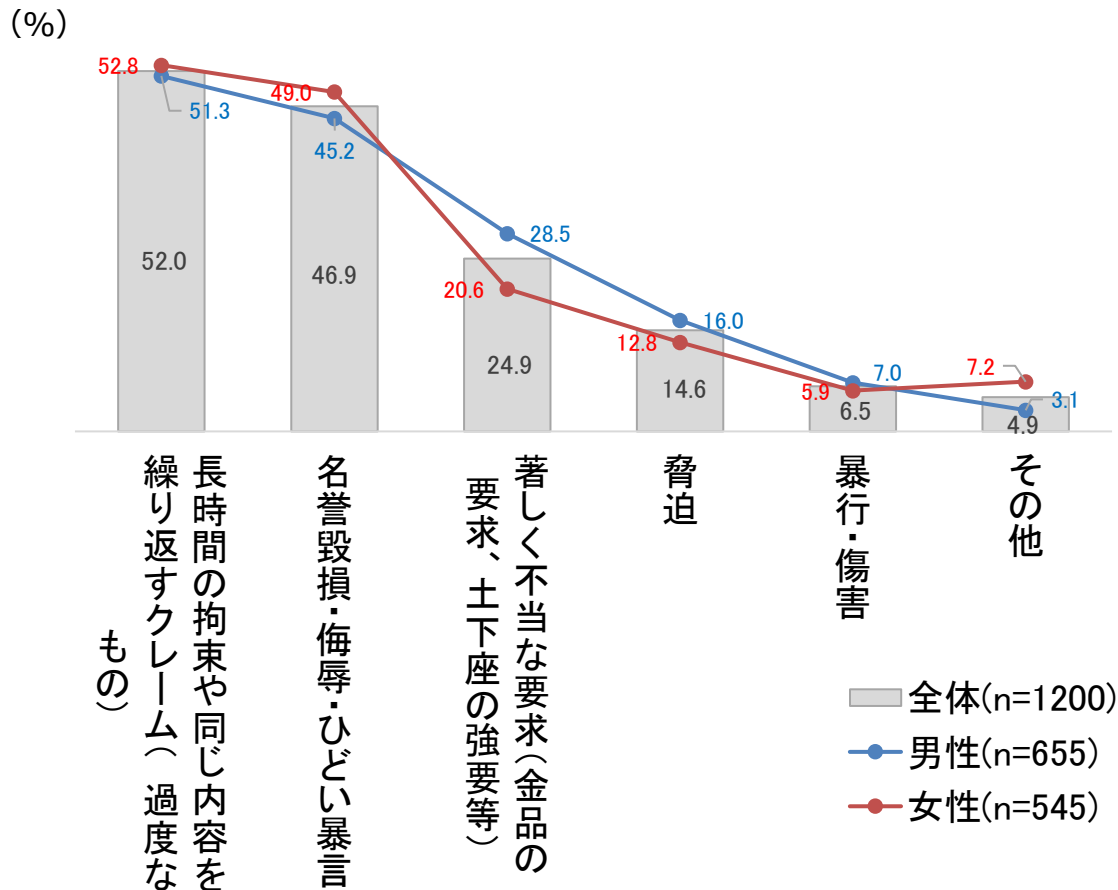
3 顧客等からの著しい迷惑行為の現状



労働者が受けた「顧客等からの著しい迷惑行為」

労働者が受けた顧客等からの著しい迷惑行為

※当てはまるものすべて回答



労働者が受けた「顧客等からの著しい迷惑行為」を割合が高い順にみると、

- ① 長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム（過度なもの）
 - ② 名誉毀損・侮辱・ひどい暴言
 - ③ 著しく不当な要求（金品の要求、土下座の強要等）
- となっている。

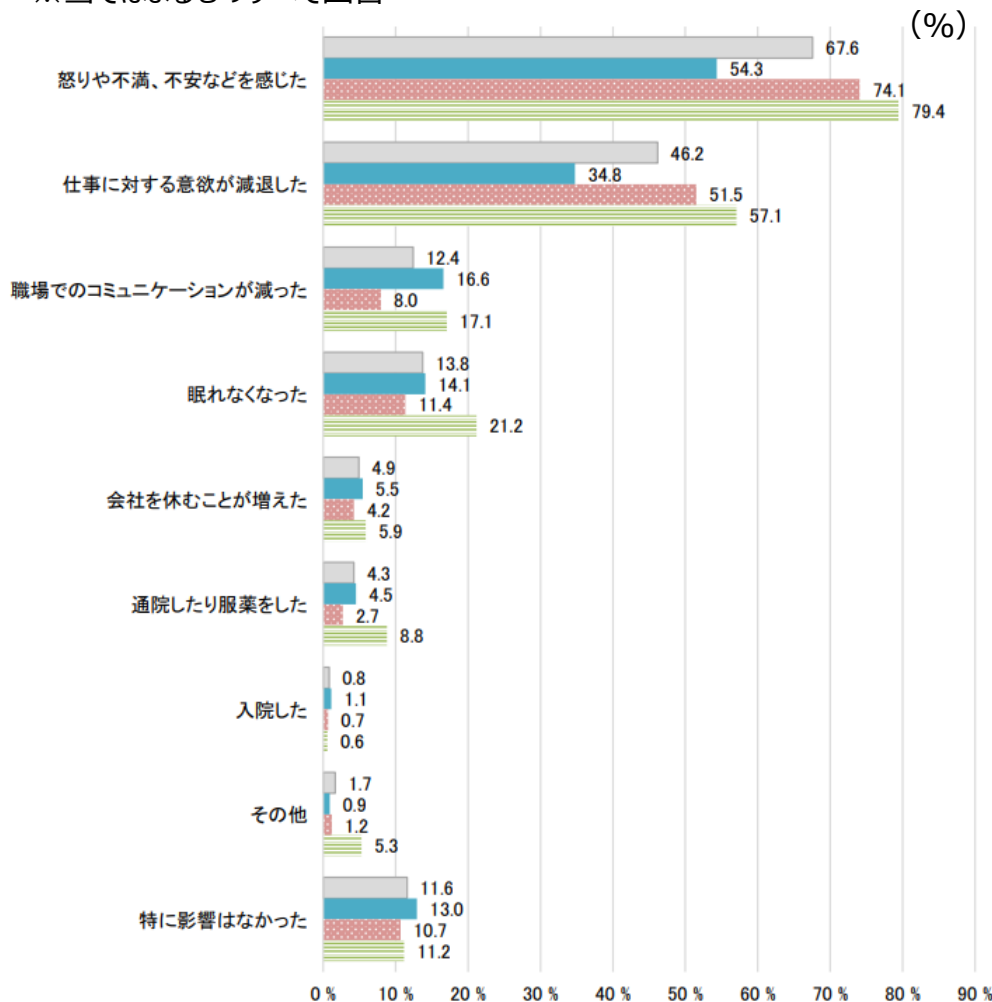
※調査対象：過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた労働者

（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和2年度）

「顧客等からの著しい迷惑行為」を受けた労働者の心身への影響

労働者の心身への影響（顧客等からの著しい迷惑行為経験頻度別）

※当てはまるものすべて回答



■ 全体(n=1200) ■ 一度だけ経験した(n=440)
■ 時々経験した(n=590) ■ 何度も繰り返し経験した(n=170)

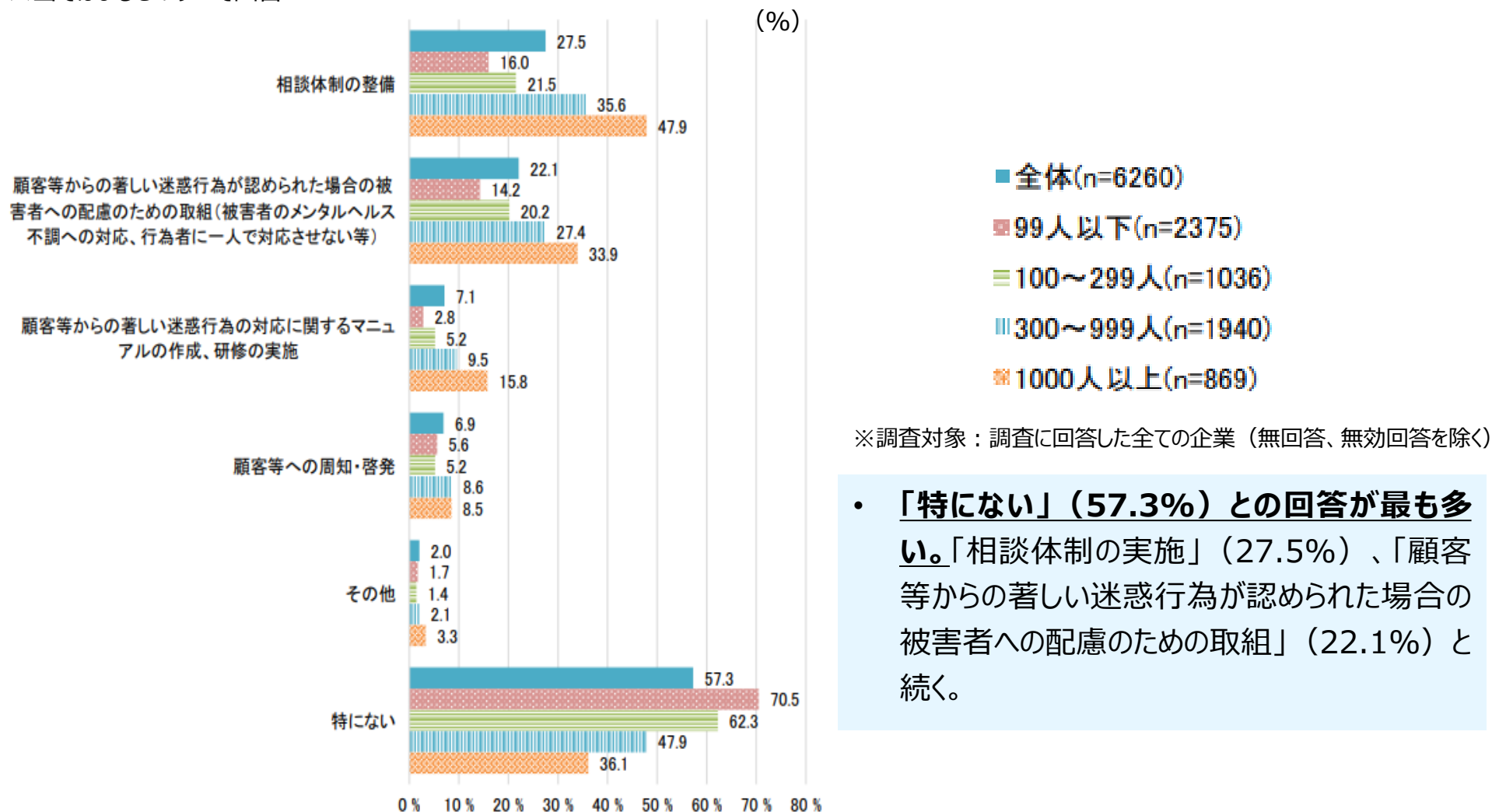
※調査対象：過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた労働者

- 「顧客等からの著しい迷惑行為」を受けた労働者の心身への影響を高い順にみると、
 - ① 怒りや不満、不安などを感じた（67.6%）
 - ② 仕事に対する意欲が減退した（46.2%）となっている。
- 全体で回答割合の高かった「怒りや不満、不安などを感じた」、「仕事に対する意欲が減退した」等については、経験頻度が高いほど、心身への影響があったと回答する者の割合が高かった。

「顧客等からの著しい迷惑行為」に関する企業の取組状況

顧客等からの著しい迷惑行為に対する企業の取組状況（従業員規模別）

※当てはまるものすべて回答

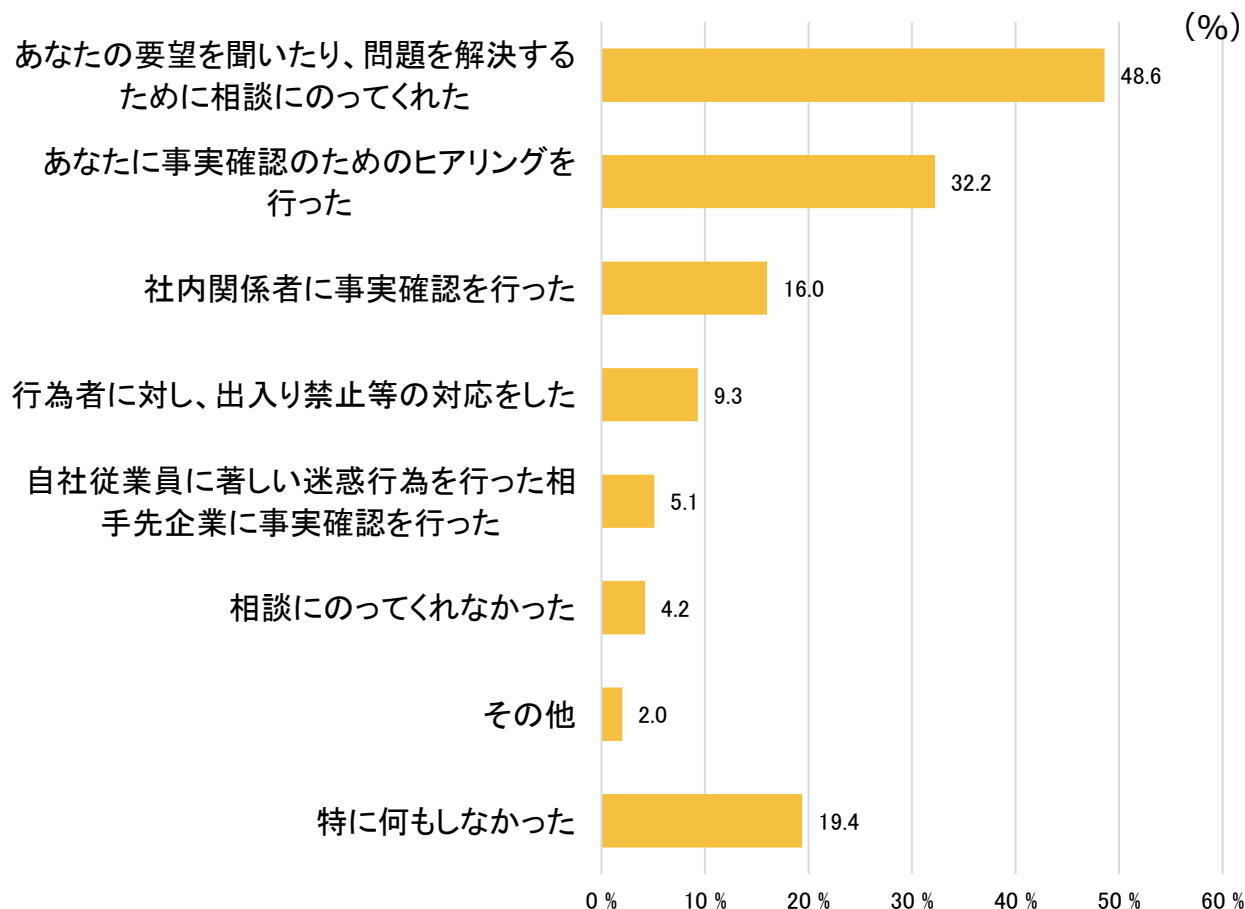


- 「特にない」(57.3%)との回答が最も多い。「相談体制の実施」(27.5%)、「顧客等からの著しい迷惑行為が認められた場合の被害者への配慮のための取組」(22.1%)と続く。

「顧客等からの著しい迷惑行為」を受けた労働者の勤務先の対応

顧客等からの著しい迷惑行為を受けた労働者の勤務先の対応

※当てはまるものすべて回答



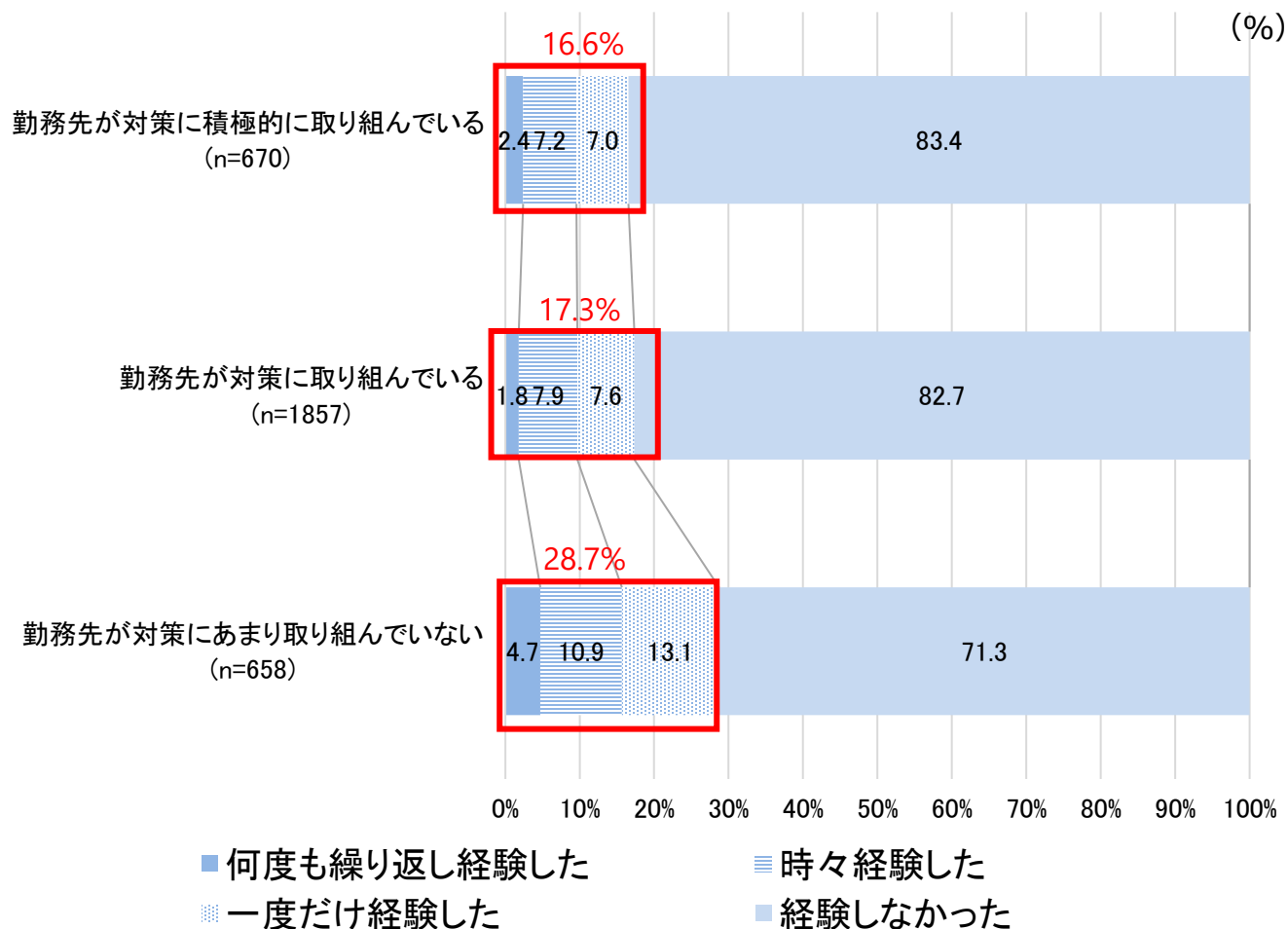
- 勤務先の対応としては、「あなた(労働者)の要望を聞いたり、問題を解決するために相談にのってくれた」(48.6%)の割合が最も高かった。

※調査対象：過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受け、そのことを勤務先が認識していたと回答した労働者 (n = 687)

(資料出所) 厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」(令和2年度)

企業における「顧客等からの著しい迷惑行為」対策と労働者の被害状況

企業における「顧客等からの著しい迷惑行為」対策と労働者の被害状況



- ハラスメントを経験したと回答した労働者の割合は、勤務先がハラスメントの予防・解決に「積極的に取り組んでいる」と回答した場合で低く、「あまり取り組んでいない」と回答した場合で高い。

※調査対象：勤務先がハラスメントの予防・解決のための取組を行っていると感じた労働者
 (勤務先が取組を積極的にやっているかについて、「わからない」と回答した労働者を除く) (n=3186)

(資料出所) 厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」(令和2年度)

厚生労働省委託事業「ハラスメント悩み相談室」における 顧客からの著しい迷惑行為に関する相談件数（業種×職種区別）

- 業種では、「卸売業・小売業」での相談件数が最も多く、次に「医療・福祉」が多い。
- 職種では、「販売」での相談件数が最も多く、「サービス職業」、「専門的・技術的職業」と続く。

※業種ごとに職種トップを網掛け

業種×職種	販売	サービス職業	専門的・技術的職業	事務	管理的職業	建設・採掘	生産工程	運搬・清掃・包装等	保安職業	輸送・機械運転	その他	不明/無回答	総計
卸売業・小売業	55	8	2	4	6		1				1	5	82
医療・福祉	2	7	38	5	10			1			5	3	71
サービス業	5	16	8	5	2			3	1	1	2	8	51
宿泊業・飲食サービス業	2	12		1	4		1						23
生活関連サービス業・娯楽業	1	11	4	2								1	19
製造業	2		5	3	1	1					1	2	15
不動産業・物品賃貸業	2	3	1	2	1						3	2	14
学術研究・専門・技術サービス業		5	2	1	1		1					3	13
金融業・保険業	3	1	1	5	1						1	1	13
建設業			1	3	1	4						3	12
情報通信業	2	3	5									1	11
電気・ガス・熱供給・水道業		1	2	3		1			1				8
公務（国家、地方）	2		1	4								1	8
運輸業・郵便業		1	1	1				1		2		1	7
教育・学習支援業		5		1								1	7
不明/無回答	2											2	4
複合サービス業		1		1	1								3
総計	78	74	71	41	28	6	3	5	2	3	13	37	361

※業種は、日本標準産業分類に基づき分類。

※対象：厚生労働省委託事業「ハラスメント悩み相談室」で受信した、カスタマーハラスメントに係る相談（n=361）

※期間：令和5年4月1日～令和6年3月31日

厚生労働省委託事業「ハラスメント悩み相談室」における顧客からの著しい迷惑行為に関する相談件数（業種×相談内容別）

- 会社の対応に係る相談内容では、「上司の対応」の件数が最も多い。
- 顧客の言動に係る相談内容では、最も件数が多いのが「暴言」で、「リピート型」、「要求」と続く。

業種×相談内容 (累計)	会社の対応			顧客の言動																	総計
	上司対応	社内制度	労務問題・法的違反等	暴言型	リピート型	要求※	権威型	時間拘束型	威嚇・脅迫型	セクハラ	誹謗中傷	質問	暴力型	顧客から※	未払い	店舗外拘束	マタハラ	その他	不明		
卸売業・小売業	29	12		58	21	15	11	9	13	5	6	1		1						181	
医療・福祉	30	5	1	50	16	6	8	9	3	9	2	1	2			1	1		1	145	
サービス業	8	3		31	11	7	9	4	7	4	4	1	1	2				1	3	96	
宿泊業・飲食サービス業	5		1	12	5	9	1	2	1	2		1	2						1	42	
生活関連サービス業・娯楽業	8	2		16	2		3	2	5	2										40	
製造業	8			7		4	4	1			1	2							1	28	
不動産業・物品賃貸業	4	2		9	2	2		3	1	1	2								1	27	
金融業・保険業	4	1		10	1	1	4		2											23	
建設業	1			8	2	2	1	3	1	1					3					22	
情報通信業	3	3	1	8			1	1		2	1									20	
教育・学習支援業	4	1		5	3	1	2	1	1				1						1	20	
公務（国家、地方）	4	2		3	3	2		2			1								1	18	
学術研究・専門・技術サービス業		1		7		2	2	2		1		1								16	
電気・ガス・熱供給・水道業	3			4	2	2		1	2				1							15	
運輸業・郵便業	1	1		5		1	1		1		1									11	
複合サービス業				1	1		1	1				1							1	6	
不明/無回答				3																3	
総計	112	33	3	237	69	54	48	41	37	27	18	8	7	3	3	1	1	1	10	713	

※業種は、日本標準産業分類に基づき分類。

※「要求」は、不当要求・金銭要求・謝罪要求・金品要求・対応過多等の、要求全般を指す。

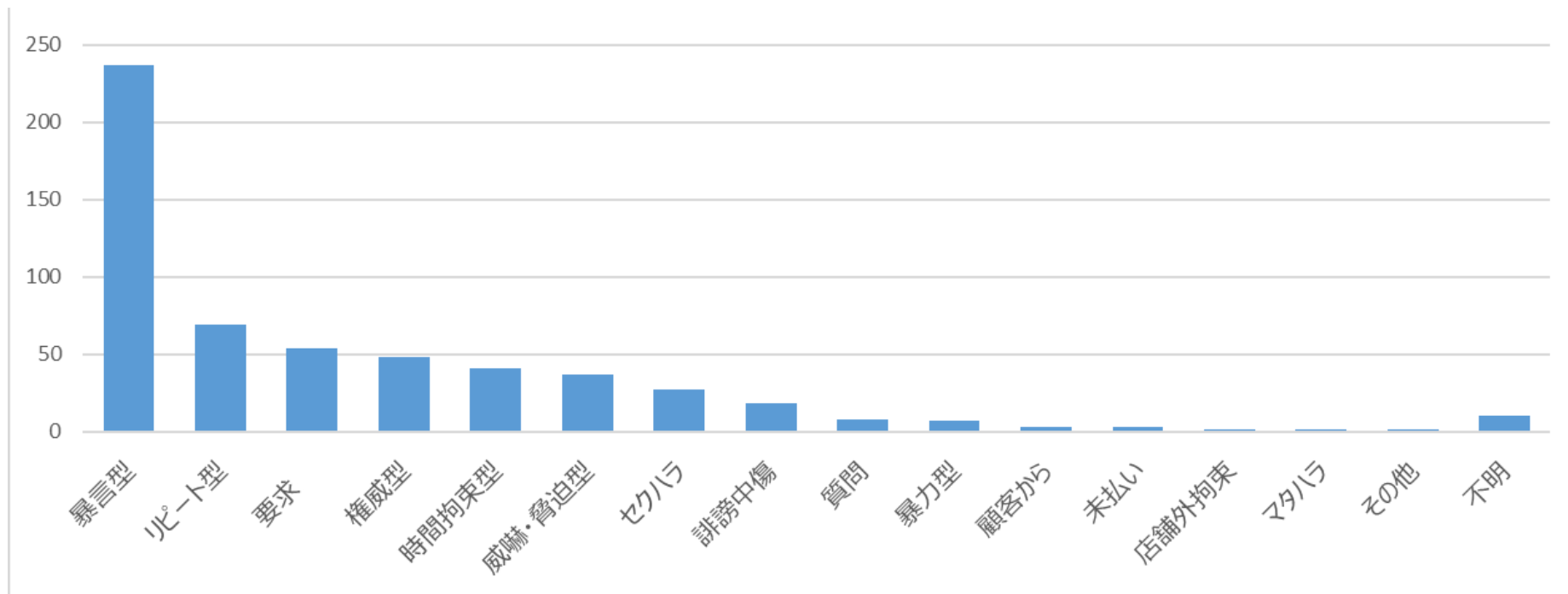
※「顧客から」は、顧客が、「従業員からカスハラと言われた」という相談のことを指す。（業種は従業員の業種）

※対象：厚生労働省委託事業「ハラスメント悩み相談室」で受信した、カスタマーハラスメントに係る相談（受信1件につき複数内容への該当あり）（n=713）

※期間：令和5年4月1日～令和6年3月31日

厚生労働省委託事業「ハラスメント悩み相談室」における顧客からの著しい迷惑行為に関する相談件数（顧客の言動に係る相談内容別構成比）

○ 顧客の言動に係る相談内容別の構成比では、「暴言型」（42%）が最も多く、「リピート型」（12%）、「要求全般」（10%）と続く。



	暴言型	リピート型	要求※	権威型	時間拘束型	威嚇・脅迫型	セクハラ	誹謗中傷	質問	暴力型	顧客から※	未払い	店舗外拘束	マタハラ	その他	不明	総計
構成比	42%	12%	10%	8%	7%	7%	5%	3%	1%	1%	1%	1%	0%	0%	0%	2%	100%
件数	237	69	54	48	41	37	27	18	8	7	3	3	1	1	1	10	565

※「要求」は、不当要求・金銭要求・謝罪要求・金品要求・対応過多等の、要求全般を指す。

※「顧客から」は、顧客が、「従業員からカスハラと言われた」という相談のことを指す。

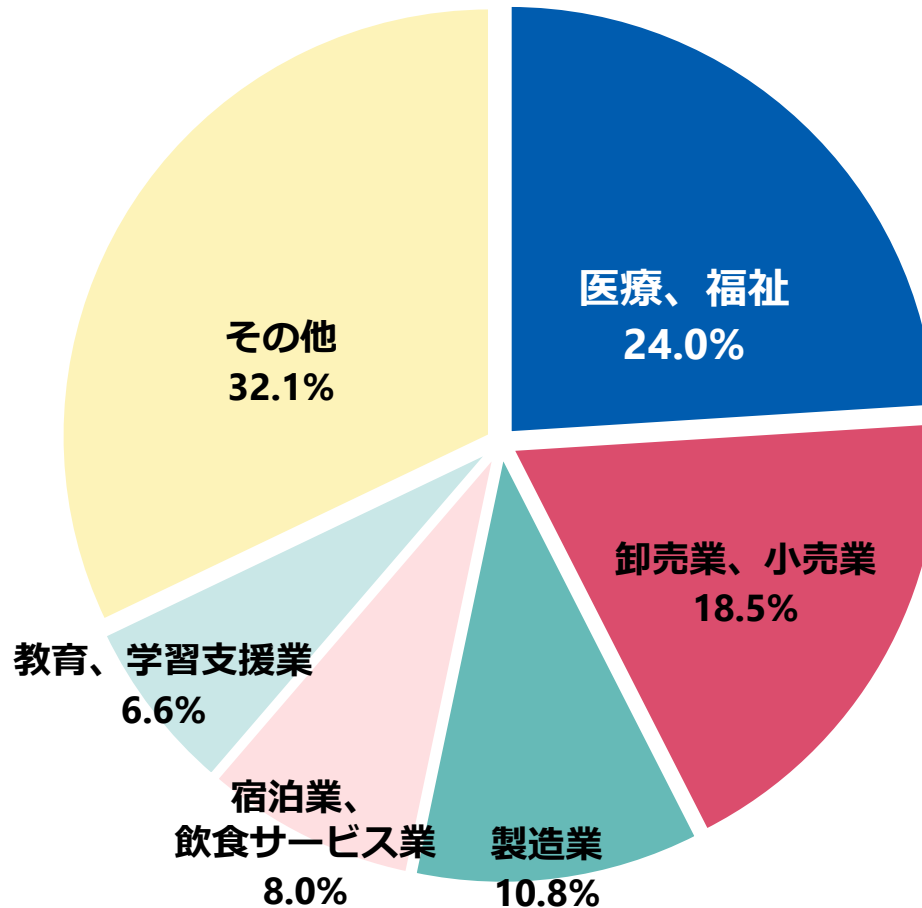
※対象：厚生労働省委託事業「ハラスメント悩み相談室」で受信した、カスタマーハラスメントに係る相談（受信1件につき複数内容への該当あり）（n=565）

※期間：令和5年4月1日～令和6年3月31日

(参考) 産業別女性雇用者数の構成比

- 産業別女性雇用者数の構成比を見ると、「医療、福祉」が約4分の1を占めており、これに加え、「卸売業、小売業」「製造業」「宿泊業、飲食サービス業」「教育、学習支援業」の5産業で約7割を占めている。

産業別女性雇用者数の構成比（令和5年）



4 顧客等からの著しい迷惑行為への対応状況

パワハラ防止指針における「顧客等からの著しい迷惑行為」

- 「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」（令和2年厚生労働省告示第5号）において、顧客等からの著しい迷惑行為に関し、事業主が行うことが望ましい取組の内容が規定されている。

「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」（抄）

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。

カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（2022年2月作成）

○令和2年1月、「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」（令和2年厚生労働省告示第5号）が策定され、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」）に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められ、カスタマーハラスメント対策の強化は急務。

○そこで、厚生労働省は委託事業により、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社にヒアリング等を行い企業が具体的に取り組むべきカスタマーハラスメント対策等をまとめた「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を作成。

マニュアルの基本構成

1. カスタマーハラスメントの発生状況、2. カスタマーハラスメントとは、3. カスタマーハラスメント対策の必要性、4. 企業が具体的に取り組むべきカスタマーハラスメント対策、5. 企業の取組のきっかけ、メリット、運用について

＜マニュアルが対象とする「カスタマーハラスメント」のイメージ＞

○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・サービスの内容とは関係がない場合

「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

- （要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの）
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、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）言動等（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）



カスタマーハラスメント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。
- ② 従業員（被害者）のための相談対応体制の整備
- ③ 対応方法、手順の策定
- 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。
- 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かを確かな証拠・証言に基づいて確認する。

等



労災認定基準等の改正

- 令和5年9月1日に労働者災害補償保険制度の「業務による心理的負荷評価表」に、令和6年2月14日には国家公務員災害補償制度の「公務に関連する負荷の分析表」に、顧客等からの著しい迷惑行為（いわゆるカスタマーハラメント）が追加された。

民間企業労働者を対象とした労働者災害補償保険制度

【労災認定基準の改正（令和5年9月1日）】

- 「心理的負荷による精神障害の認定基準」を改正（※）し、「業務による心理的負荷評価表」の「具体的出来事」に以下を規定。
(※) 心理的負荷による精神障害の認定基準について（令和5年9月1日付け基発0901第2号）

(対人関係)

- ・ **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**

※心理的負荷の総合評価の視点として、

- ・ 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

国家公務員災害補償制度

【公務上災害認定指針の改正（令和6年2月14日）】

- 「精神疾患等の公務上災害の認定指針」を改正（※）し、「公務に関連する負荷の分析表」の「出来事例」に以下を規定。
(※) 「精神疾患等の公務上災害の認定について」の一部改正について（通知）（令和6年2月14日職補-30）

(対人関係等の職場環境)

- ・ **組織外の者から業務に関連して迷惑行為を受けた**

※過重な負担となる可能性のある業務例として、

- ・ 組織外の者から、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場合
- ・ 組織外の者から、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（暴行・脅迫・ひどい暴言・著しく不当な要求等）を反復・継続するなどして執拗に受けた場合

旅館業法の改正

- 営業者が、宿泊しようとする者から無制限に対応を強いられた場合、宿泊者の衛生に必要な措置をはじめ、旅館業の施設において本来提供すべきサービスが提供できず、旅館業法上求められる業務の遂行に支障を来すおそれがあるため、新たに、宿泊を拒むことができる事由として、特定の要求が行われたときを追加する法令改正が行われた。

改正後の旅館業法（令和5年12月13日施行）

○旅館業法（昭和23年法律第138号）（抄）

第五条 営業者は、次の各号のいずれかに該当する場合を除いては、宿泊を拒んではならない。

一・二（略）

三 宿泊しようとする者が、営業者に対し、**その実施に伴う負担が過重であつて他の宿泊者に対する宿泊に関するサービスの提供を著しく阻害するおそれのある要求**として厚生労働省令で定めるものを繰り返したとき。

四（略）

2（略）



	厚生労働省令で定める事項	具体例（指針）
内容面	①宿泊料の減額その他の その内容の実現が容易でない事項の要求 （※1）	不当な割引・アップグレードや、土下座等を繰り返し要求
方法面	② 従業者の心身に負担を与える言動を交えた要求であつて、接遇に通常必要とされる以上の労力を要することとなるもの （※2）	従業員に対し、長時間にわたり、不当な要求を繰り返す

※1 障害者差別解消法の社会的障壁の除去を求める場合は除く（筆談等を求めることや視覚障害者が部屋まで誘導を求めること等）。

※2 **合理的な理由があるもの**（例えば、障害の特性により外形的に乱暴な言動をしてしまうと把握できる場合等）は除く。

道路運送法施行規則等の改正

- SNS の普及をはじめとした時代の変化に伴い、乗務員等のプライバシーを守り安心して働くための環境を整備しつつ、旅客に対する適切な情報提供を行う観点から車内の掲示規定の見直しを行い、令和 5 年 8 月 1 日付で道路運送法施行規則等が改正された。

改正前

- ・バス、タクシー、自家用有償旅客運送において、車内での乗務員等の氏名などを掲示することが義務付けられていた。



R5.8.1 改正後

- ・バス、タクシー、自家用有償旅客運送における**車内の乗務員等の氏名の掲示を廃止**(※1)
- ・特定自動運行保安員について、**保安員証を廃止**し、特定自動運行保安員であることを服装その他の方法により旅客に示すこととした(※1)
- ・**タクシーの運転者証・乗務証を、新たなデザインに変更**(※2)

(※1) 旅客自動車運送事業運輸規則（昭和 31 年運輸省令第 44 号）、道路運送法施行規則（昭和 26 年運輸省令第 75 号）の一部改正

(※2) タクシー業務適正化特別措置法施行規則（昭和 45 年運輸省令第 66 号）の一部改正

タクシーの運転者証・乗務者証新デザイン

（タクシー業務適正化特別措置法施行規則の改正）

【旧デザイン】



【新デザイン】



医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律 施行通知及びQ & Aの改正

- 薬剤師等の名札への氏名記載について、ストーカー被害やカスタマーハラスメントの防止等の観点から見直しを行い、令和4年6月27日付で施行通知およびQ & Aが改正された。

医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律施行規則（昭和36年厚生省令第1号）では、薬局開設者等に対して、従業員が薬剤師、登録販売者又は一般従事者であることが容易に判別できるよう、名札を付けさせることを求めている^(※1)。

改正前

名札について、

- ・ 運用における技術的助言として、氏名を記載することを施行通知^(※2)において示すとともに、
- ・ Q & A^(※3)では、「姓及び名ともに記載されたい」と示していた。



R4.6.27改正（※4,5）後

名札について、
原則的には従前の対応（姓・名の記載）によることとしつつ、
ストーカー被害やカスタマーハラスメントの防止等の観点から、姓のみ又は氏名以外の呼称の記載によることでも差し支えないこととした。

※1 医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律施行規則第15条、第147条の2

※2 「薬事法の一部を改正する法律等の施行等について」（平成21年5月8日薬食発第0508003号厚生労働省医薬食品局長通知）

※3 「一般用医薬品販売制度に関するQ & Aについて」（平成22年7月12日厚生労働省医薬食品局総務課・厚生労働省医薬食品局監視指導・麻薬対策課事務連絡）

※4 「「薬事法の一部を改正する法律等の施行等について」の一部改正について」（令和4年6月27日厚生労働省医薬・生活衛生局長通知）

※5 「「一般用医薬品販売制度に関するQ & Aについて」の一部改正について」（令和4年6月27日厚生労働省医薬・生活衛生局総務課事務連絡）