

顧客等からの著しい迷惑行為の防止 対策に関する取組について

厚生労働省 雇用環境・均等局
雇用機会均等課

顧客等からの著しい迷惑行為の防止対策について

これまでの経緯

- 令和元年5月に成立した「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等の一部を改正する法律」（令和元年法律第24号。以下「改正法」という。）において、ハラスメント対策を強化。改正法により労働施策総合推進法等が改正され、事業主に対して、職場におけるパワーハラスメント防止のために雇用管理上講ずべき措置の義務付けなどが行われた（令和2年6月施行）。
- 上記法案の附帯決議（衆議院・参議院厚生労働委員会）において、以下の記載が盛り込まれた。
 - （衆議院）「七 パワーハラスメント防止対策に係る指針の策定に当たり、包括的に行為類型を明記する等、職場におけるあらゆるハラスメントに対応できるよう検討するとともに、以下の事項を明記すること。
 - 1 自社の労働者が取引先、顧客等の第三者から受けたハラスメント及び自社の労働者が取引先に対して行ったハラスメントも雇用管理上の配慮が求められること。」
 - （参議院）「十二、近年、従業員等に対する悪質クレーム等により就業環境が害される事案が多く発生していることに鑑み、悪質クレームを始めとした顧客からの迷惑行為等に関する実態も踏まえ、その防止に向けた必要な措置を講ずること。また、訪問介護、訪問看護等の介護現場や医療現場におけるハラスメントについても、その対応策について具体的に検討すること。」
- 上記を踏まえ、職場におけるパワーハラスメント対策としては、「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）」を制定（令和2年1月告示、6月適用）。
 - 当該指針において、顧客等からの著しい迷惑行為に関し、雇用管理上の配慮として事業主が行うことが望ましい取組の例として、以下を規定。
 - ① 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
 - ② 被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等）
 - ③ 被害防止のための取組（マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組）
- 関係省庁の御協力を得て、リーフレット等を活用した周知。

顧客等からの著しい迷惑行為の防止対策について



今後の取組

- 今後は、令和3年度に厚生労働省において企業向けのマニュアルを作成予定。
- 関係省庁が密接に連携し、顧客等からの著しい迷惑行為の防止対策を総合的かつ効果的に推進するため、「顧客等からの著しい明確行為の防止対策の推進に係る関係省庁連携会議」を設置。
本会議において、ヒアリング等を行い、こうした行為の効果的な防止対策の在り方などを整理。
- 本会議での議論を踏まえ、上記マニュアルについて、関係省庁と連携して周知。

(参考) 職場におけるパワーハラスメント対策

○労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律〈抄〉 (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する雇用管理上の措置等)

第30条の2 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。

2 事業主は、労働者が前項の相談を行つたこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

3 厚生労働大臣は、前二項の規定に基づき事業主が講ずべき措置等に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針(以下この条において「指針」という。)を定めるものとする。

4～6 (略)

○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

1 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

- (1) 職場におけるパワハラの内容・パワハラを行ってはならない旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発すること
- (2) 行為者について厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等の文書に規定し、労働者に周知・啓発すること

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) 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること
- (4) 相談窓口担当者が、内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること
職場におけるパワハラの発生のおそれがある場合や、パワハラに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応すること

3 職場におけるパワーハラスメントにかかる事後の迅速かつ適切な対応

- (5) 事実関係を迅速かつ正確に確認すること
- (6) 速やかに被害者に対する配慮の措置を適正に行うこと
- (7) 行為者に対する措置を適正に行うこと
- (8) 再発防止に向けた措置を講ずること ※(6)(7)は事実確認ができた場合、(8)はできなかった場合も同様

4 1から3までの措置と併せて講ずべき措置

- (9) 相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、周知すること
- (10) 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、労働者に周知・啓発すること

(参考) 職場におけるパワーハラスメント対策

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。

※本資料P6下段の2(3)(4)を指す

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。

(参考) 職場におけるパワーハラスメント対策に関するリーフレット

2020年(令和2年) 6月1日から、 職場におけるハラスメント防止対策が強化されました！

パワーハラスメント防止措置が事業主の義務※となりました！

※中小事業主は、2022年(令和4年) 4月1日から義務化されます(それまでは努力義務)。早めの対応をお願いします！

職場における「パワーハラスメント」とは、職場において行われる

- ① 優越的な関係を背景とした言動であって、
 - ② 業務上必要かつ相当な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であり、
- ①～③までの要素を全て満たすものをいいます。

※客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、該当しません。

職場におけるパワーハラスメントの防止のために講ずべき措置

事業主は、以下の措置を必ず講じなければなりません(義務)。

◆ 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ① 職場におけるパワハラの内容・パワハラを行ってはならない旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発すること
- ② 行為者について、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等の文書に規定し、労働者に周知・啓発すること

◆ 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- ③ 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること
- ④ 相談窓口担当者が、相談内容や状況に応じ、適切に対応できるようにすること

◆ 職場におけるパワーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

- ⑤ 事実関係を迅速かつ正確に確認すること
- ⑥ 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こと(注1)
- ⑦ 事実関係の確認後、行為者に対する措置を適正に行うこと(注1)
- ⑧ 再発防止に向けた措置を講ずること(注2)

(注1) 事実確認ができた場合 (注2) 事実確認ができなかった場合も同様

◆ そのほか併せて講ずべき措置

- ⑨ 相談者・行為者等のプライバシー(注3)を保護するために必要な措置を講じ、その旨労働者に周知すること
- (注3) 性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報も含む
- ⑩ 相談したこと等を理由として、解雇その他不利益取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること

事業主に相談等をした労働者に対する不利益取扱いの禁止

事業主は、労働者が職場におけるパワーハラスメントについての相談を行ったことや雇用管理上の措置に協力して事実を述べたことを理由とする解雇その他不利益な取扱いをすることは、**法律上禁止**されています。

- ポータルサイト「あかるい職場応援団」で職場におけるハラスメントに関する情報を発信しております。社内の体制整備に是非ご活用ください。

あかるい職場応援団 HP

検索



- ホームページから事業主・労働者向けパンフレットや社内研修用資料のダウンロードができます。社内の体制整備に是非ご活用ください。

職場におけるハラスメント防止のために

検索



お問い合わせ先



都道府県労働局 雇用環境・均等部(室)

受付時間8時30分～17時15分(土・日・祝日・年末年始を除く)

<https://www.mhlw.go.jp/content/000177581.pdf>



令和2年5月作成
リーフレットNo.9

望ましい取組

望ましい取組についても、責務の趣旨も踏まえ、積極的な対応をお願いします！

※【★】の事項については、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントについても同様に望ましい取組とされています。

職場におけるパワーハラスメントを防止するための望ましい取組

- セクハラ、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント等と一体的に相談に応じることのできる体制の整備【★】
- 職場におけるパワハラの原因や背景となる要因を解消するための取組
- 必要に応じて、労働者や労働組合等の参画を得つつ、アンケート調査や意見交換等を実施するなどにより、雇用管理上の措置の運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努めること【★】

自らの雇用する労働者以外の者に対する言動に関し行うことが望ましい取組【★】 ～就活生などの求職者や個人事業主などのフリーランス等～

- 職場におけるパワハラを行ってはならない旨の方針の明確化等を行う際に、他の事業主が雇用する労働者、就職活動中の学生等の求職者、労働者以外の者(個人事業主などのフリーランス、インターシップを行う者、教育実習生等)に対しても同様の方針を併せて示すこと

■ 雇用管理上の措置全体も参考にしつつ、適切な相談対応等に努めること

- ・ 特に就職活動中の学生に対するセクシュアルハラスメント等については、正式な採用活動のみならず、OB・OG訪問等の場においても問題化しています。
- ・ 企業としての責任を自覚し、OB・OG訪問等の際も含めて、セクシュアルハラスメント等は行ってはならないものであり厳正な対応を行う旨などを研修等の実施により社員に対して周知徹底すること、OB・OG訪問等を含めて学生と接する際のルールをあらかじめ定めること等により、未然の防止に努めましょう。

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

(雇用管理上の配慮として行うことが望ましい取組の例)

- 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- 被害者への配慮のための取組
(メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人に対処させない等)
- 被害防止のための取組
(マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組)

職場におけるセクシュアルハラスメント、妊娠・出産・ 育児休業等に関するハラスメントの防止対策も強化されました※！

※中小事業主も対象となります。

職場におけるセクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントについては、**男女雇用機会均等法**、**育児・介護休業法**により、雇用管理上の措置を講じることが既に義務付けられています。今回の法改正により、以下のとおり、防止対策が強化されました。

(①・②の内容は職場におけるパワーハラスメントも同様です。)

- ① **事業主及び労働者の責務を法律上明記**
- ② **事業主に相談等をした労働者に対する不利益取扱いの禁止**
- ③ **自社の労働者が他社の労働者にセクシュアルハラスメントを行った場合の協力対応**

※セクシュアルハラスメントのみ

5. 顧客や取引先からの著しい迷惑行為

本検討会において、流通業界や介護業界、鉄道業界では、顧客や取引先からの暴力や悪質なクレームなどの著しい迷惑行為については、労働者に大きなストレスを与える悪質なものがあり、無視できない状況にあるという問題が提起された。このことを踏まえ、本検討会においては顧客や取引先からの著しい迷惑行為への対応と職場のパワーハラスメントへの対応との関係についても議論を行った。これについては、顧客や取引先からの著しい迷惑行為については社会全体にとって重要な問題であり、何らかの対応を考えるべきという意見が示された一方で、この問題は消費者問題や経営上の問題として対応すべき性格のものであり、労働問題としてとらえるべきなのか疑問であるため、職場のパワーハラスメントについては職場内の人間関係において発生するものに限るべきとの意見が示された。

この問題については、そもそも、使用者には労働契約に伴って安全配慮義務があり、その具体的内容は、労働者の職種、労務内容、労務提供場所等安全配慮義務が問題となるその具体的状況によって異なるものの、一般的には、顧客や取引先など外部の者から著しい迷惑行為があった場合にも、事業者は労働者の心身の健康も含めた生命、身体等の安全に配慮する必要がある場合があることを考えることが重要である。

このことを踏まえれば、事業主が労働者の安全に配慮するために対応が求められる点においては、顧客や取引先からの著しい迷惑行為は職場のパワーハラスメントと類似性があるものとして整理することが考えられる。

しかしながら、顧客や取引先からの悪質な著しい迷惑行為への対応は、職場のパワーハラスメントへの対応と次の点で異なる。

- ①職場のパワーハラスメントと比べて実効性のある予防策を講じることが一般的には困難な面がある。
- ②顧客には就業規則など事業主がつかさどる規範の影響が及ばないため、対応に実効性が伴わない場合がある。
- ③顧客の要求に応じないことや、顧客に対して対応を要求することが事業の妨げになる場合がある。
- ④問題が取引先との商慣行に由来する場合には、事業主ができる範囲での対応では解決につながらない場合がある。
- ⑤接客や営業、苦情相談窓口など顧客等への対応業務には、それ自体に顧客等からの一定程度の注文やクレームへの対応が内在している。

こうした議論を経た上で、顧客や取引先からの著しい迷惑行為を受けた労働者に対して、事業主が配置転換や相談を受け付けることなど何らかの対応に取り組むことが必要とされているのではないかという意見が示された。一方で、相違点を踏まえれば、事前に行行為者が予見できない場合には予防が難しいと考えられることや事業主が自社の労働者に対して講じるのと同様の措置を講じることは難しいという意見も示された。こうした議論を踏まえれば、例えば、セクシュアルハラスメントや妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントに対して事業主が雇用管理上講ずべきとされている措置の内容と照らした場合には、「行為者への対処方針・対処内容の就業規則等への規定」、「周知・啓発や、事実関係の迅速・正確な確認」、「行為者に対する対応の適正な実施、再発防止に向けた対応の実施」などの措置について、顧客や取引先からの著しい迷惑行為への対応として事業主が取り組むことに一定の限界があると考えられる。

また、顧客や取引先からの著しい迷惑行為への対応については、事業主が顧客に対してあらかじめ著しい迷惑行為をしないよう直接働きかけることは難しくとも、雇用する労働者に対して取引先の労働者等に対して著しい迷惑行為をしないよう周知・啓発することは可能であり、まずはそうした取組から進めるべきではないかとの意見が示された。加えて、顧客や取引先からの著しい迷惑行為が社会的な問題になっている状況を踏まえれば、顧客や取引先からの著しい迷惑行為の問題に対応するためには、事業主に対応を求めるのみならず、周知・啓発を行うことで、社会全体で機運を醸成していくことが必要であるという意見が示された。その際に、例えば「カスタマーハラスメント」や「クレーマーハラスメント」など特定の名前やその内容を浸透させることが有効ではないかとの意見が示された。

さらに、顧客や取引先から過剰な要求があった場合に、そのことが企業にとって強い圧力となり、その結果労働者への負荷が大きくなることが、職場のパワーハラスメントの背景にもなり得るとの意見が示された。このため、一人一人が顧客や取引先の立場となる場合も含め、職場の内外を問わず、他者に対して著しい迷惑行為をしてはいけないという社会認識を形成していくことも重要であるという意見も示された。こうした意見を踏まえれば、個別の労使のみならず業種や職種別の団体や労働組合、関係省庁(厚生労働省、経済産業省、国土交通省、消費者庁等)が連携して周知、啓発などを行っていくことが重要であると考えられる。

ただし、顧客や取引先からの著しい迷惑行為については、業種や職種ごとに態様や状況に個別性が高いことも事実であることから、今後本格的な対応を進めていくためには、関係者の協力の下、更なる実態把握を行った上で、具体的な議論を深めていくことが必要であると考えられる。

6. まとめ

(中略)

加えて、本検討会においては、顧客や取引先からの暴力や悪質なクレームなどの著しい迷惑行為については、労働者に大きなストレスを与える悪質なものがあり、無視できない状況にあるという問題が明らかになった。

こうした著しい迷惑行為については、事業主が労働者の安全に配慮するために何らかの対応に取り組むことが必要とされているのではないかという意見が示された。一方で、職場のパワーハラスメントへの対応との相違点を踏まえれば、事前に行行為者が予見できない場合には予防が難しいと考えられることや、事業主が自社の労働者に対して講じるのと同様の措置を講じることは難しいという意見も示されるなど、業種や職種ごとに態様や状況に個別性が高いことも事実である。

このため、顧客や取引先からの著しい迷惑行為について事業主に取組を求めることや社会全体の気運の醸成などの対応を進めるためには、職場のパワーハラスメントへの対応との相違点も踏まえつつ、関係者の協力の下で更なる実態把握を行った上で、具体的な議論を深めていくことが必要である。