

KS 法改正ニュースレター Vol.15

KS 経営労務コンサルタントオフィス: <https://www.ks-keiei.com/>

～すべての事業所にカスタマーハラスメント対策が義務化されました！～

令和 7 年の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（労働施策総合推進法）等の一部改正する法律が令和 7 年 6 月 11 日に公布されました。今後、すべての事業所に、カスタマーハラスメントや求職者等に対するセクシャルハラスメント防止のための対策が義務付けられます。

<厚労省：概要（令和 7 年法律第 63 号、令和 7 年 6 月 11 日公布）>

<https://www.mhlw.go.jp/content/001502748.pdf>

職場におけるパワーハラスメントやセクシャルハラスメント等については、既にすべての事業所に防止に向けた取組が義務付けられている一方で、近年はカスタマーハラスメントや就職活動をしている学生やインターンシップ中の学生に対するセクシャルハラスメントなどが顕在化し社会問題になっています。厚生労働省が公表している実態調査報告書（令和 5 年度）によると、過去 3 年間の各ハラスメントの相談件数は、カスタマーハラスメントの件数だけが増加しています。また、ハラスメント被害経験の割合では、パワーハラスメントに次いでカスタマーハラスメントが上位となっています。

そこで、今回は改正された法律の中から、カスタマーハラスメント対策についてご紹介します。

■ カスタマーハラスメントとは？

- ① 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う
- ② 社会通念上許容される範囲を超えた言動により
- ③ 労働者の就業環境を害すること。

これらの 3 つの要素
をすべて満たすもの
とされています。

※来年（令和 8 年）2 月には、厚生労働省から指針が発表される予定です

■ 「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く」具体例

- ① 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
- ② 商品・サービスの内容とは関係がない場合

<参照：厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」>

<https://jsite.mhlw.go.jp/shizuoka-roudoukyoku/content/contents/001104928.pdf>

また、たとえ妥当性があったとしても、暴言、傷害、脅迫、中傷、差別的な発言、性的な言動、個人への攻撃・要求等は「社会通念上不相当な言動」とされています。

顧客には、実際の商品・サービスの利用者だけでなく、今後利用する可能性がある潜在的な顧客も含みます。

■ 対策とは？

事業主が講すべき 措置の内容	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・周知
	発生後の迅速かつ適切な対応・抑止のための措置

※具体的な措置の内容等は、来年2月に厚生労働省から指針が示される予定です。

<厚労省：ハラスメント対策等に向けた改正ポイント>

<https://www.mhlw.go.jp/content/001502758.pdf>

おわりに

カスタマーハラスメントの行為者は、顧客や利用者でもあるため、対策を講じることは容易なことではありません。前述の実態調査報告書においても、取組として実施しているものは、「特にない」の回答が半数以上で、「迷惑行為と正当なクレームや要求とを区別する、明確な判断基準を設けることが難しい」などが課題として上がっていました。一方で、労働者のハラスメント被害調査によると、勤務先がカスタマーハラスメント対策に「取り組んでいる」と回答した労働者は、ハラスメントを経験したと回答した割合が最も低く、職場の変化について、「改善された」と回答した割合が高く出ています。対策に取り組んでいる事業所は、ハラスメントが減少していると言えます。

改正労働施策総合推進法の施行日は未定ですが、交付日から1年6か月以内には施行日を定めることになっているので、遅くとも来年12月には施行となります。今から自社の方針を考え、職場の風土、環境を守り、従業員の士気を高めるためには、どのような場合に、何をするのか、従業員も含めた事業所全体で話し合っておくと良いでしょう。また、当事務所は、カスタマーハラスメントを含めたハラスメントに対して、ご相談に応じております。いつでも、お気軽にご相談ください。