



## カスタマーハラスメント防止指針が公表される

### ～2026年10月1日より、事業主によるカスタマーハラスメント対策が義務化～

厚生労働省は2026年2月、カスタマーハラスメント防止指針（正式名称：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）を公表した。本指針は、2025年6月に改正された労働施策総合推進法等に基づき、事業主が講ずべきカスタマーハラスメント対策と、カスタマーハラスメントに関する事業主・労働者の責務を示すものであり、2026年10月1日より適用される。

カスタマーハラスメント対策については、各企業において、ホームページ等における方針の明示や、対応マニュアルの作成、警察組織との連携、ネームプレートやレシート等にスタッフの名前を記載しないなどの取り組みが進められている。加盟組合においては、事業主が雇用管理上の措置（防止措置）のすべての項目を講ずることはもちろん、望ましい取り組みと一体的・一元的に対応を図るよう求める必要がある。多様な労働者がいきいきと働き続けられる就業環境を作り上げるために、各企業のカスタマーハラスメント対策も参考に、業種・業態により必要な対応が異なる場合があることに留意をしながら、現場の実態を踏まえた議論を労使で丁寧に行い、本指針を上回る方針の策定・取り組みの推進が求められる。

#### ➤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業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であり、①から③までの要素を全て満たすもの。

※顧客等：顧客、取引の相手方、施設（駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等）の利用者その他の当該事業に関係を有する者（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者も含む）。

※詳細の例示は指針を参照のこと。

#### 【カスタマーハラスメントの防止のために講ずべき措置（義務）】

##### ◆事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ・カスタマーハラスメント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、労働者に周知・啓発する
- ・カスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定めた対処の内容を、労働者に周知する

##### ◆相談体制の整備

- ・相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する
- ・相談窓口担当者が適切に対応できるようにする

##### ◆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する
- ・被害者に対する配慮のための措置を適正に行う
- ・再発防止に向けた措置を講ずる

◆**対応の実効性を確保するために必要なカスタマーハラスメントの抑止のための措置**

- ・特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対処の方針をあらかじめ定め、労働者に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備する

◆**そのほか併せて講ずべき措置**

- ・相談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、労働者に周知する
- ・相談したことを理由として不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発する

【**カスタマーハラスメントを防止するための望ましい取り組み**】

- ・カスタマーハラスメントの原因や背景となる要因を解消する（顧客等への対応力の向上を図るための研修など）
- ・労働者や労働組合等の参画を得つつ、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
- ・業種・業態等の状況に応じた必要な取り組みを進める
- ・他の事業主が雇用する労働者に対してカスタマーハラスメントを行ってはならない旨の方針を示す

(参考URL)

- ・厚生労働省「職場におけるハラスメントの防止のために」：

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html)

- ・厚生労働省「あかるい職場応援団 カスタマーハラスメントを知っていますか？」：

[https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/customer\\_hara\\_index](https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/customer_hara_index)

(担当：政策政治局 小田)