

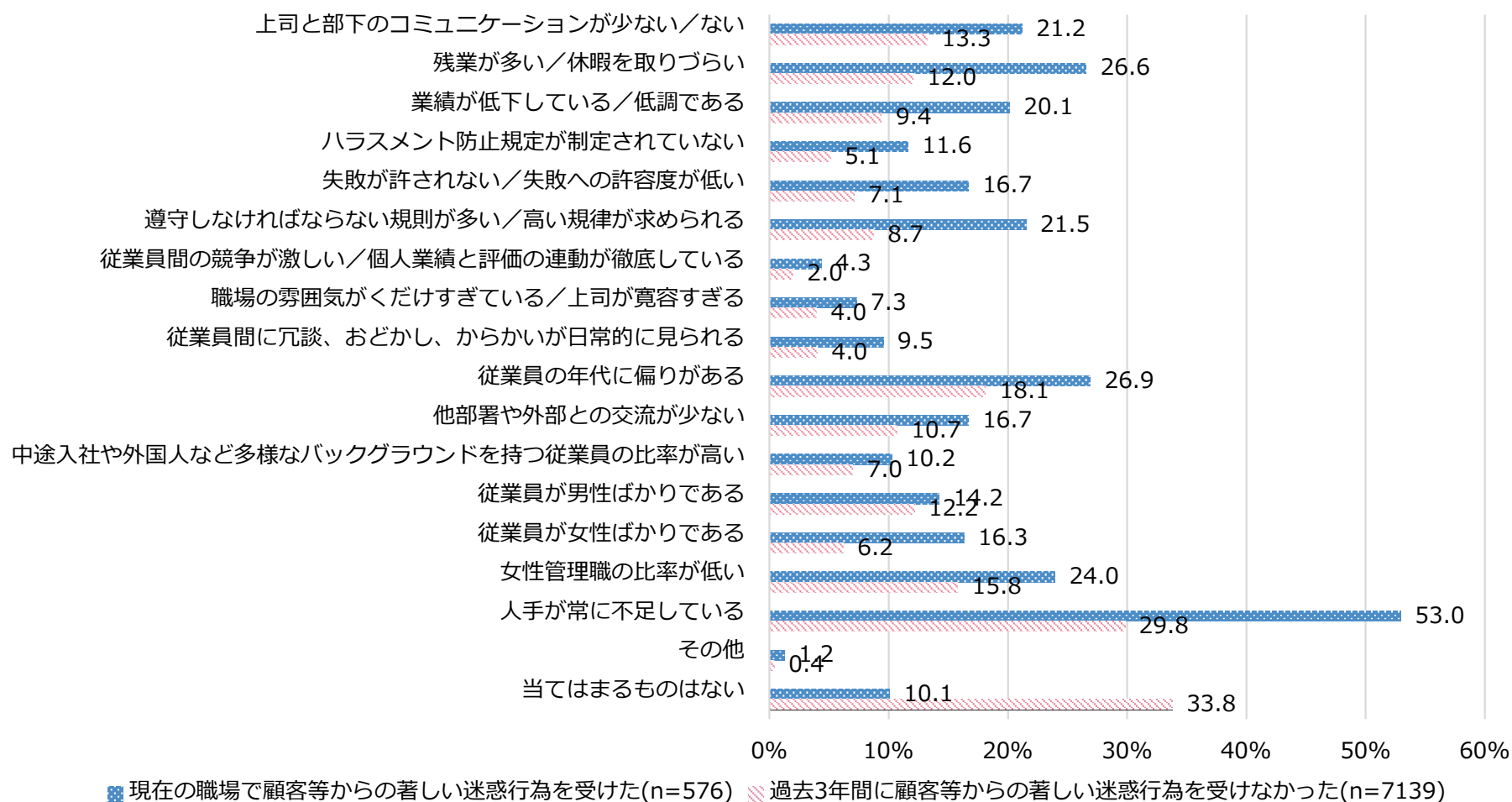
カスタマーハラスメント対策の 現状について

令和7年6月
栃木労働局雇用環境・均等室

ハラスメントの経験有無別にみた勤務先の特徴（労働者等調査）

- 勤務先で顧客等からの著しい迷惑行為を経験した者の勤務先の特徴について、顧客等からの著しい迷惑行為を経験した者と経験しなかった者の回答の差が10%以上ある特徴を見ると、「残業が多い/休暇を取りづらい」、「業績が低下している/低調である」、「遵守しなければならない規則が多い/高い規律が求められる」、「従業員が女性ばかりである」、「人手が常に不足している」がある。

勤務先の特徴（顧客等からの著しい迷惑行為の経験有無別）



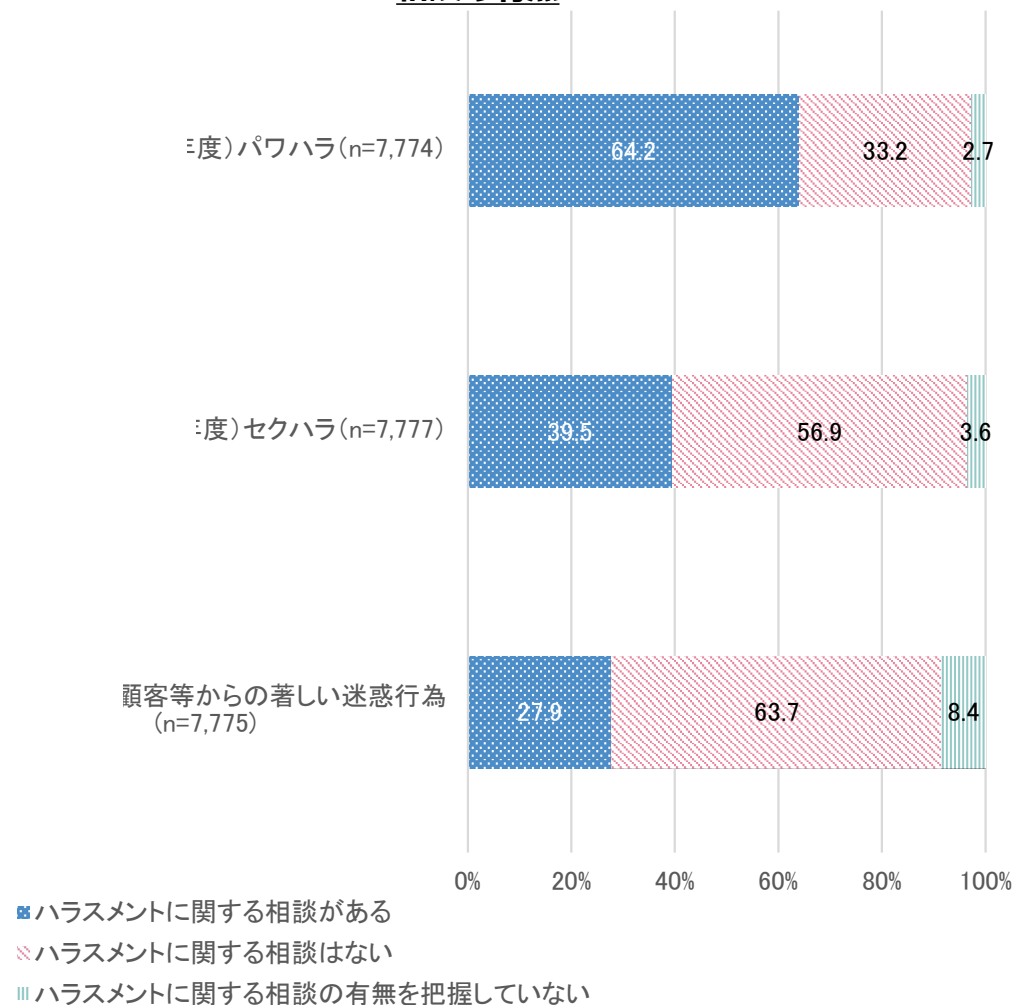
※調査対象：現在の職場で顧客等からの著しい迷惑行為を受けた者、または、過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けなかった者

（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5年度）

ハラスメントの発生状況（企業調査）

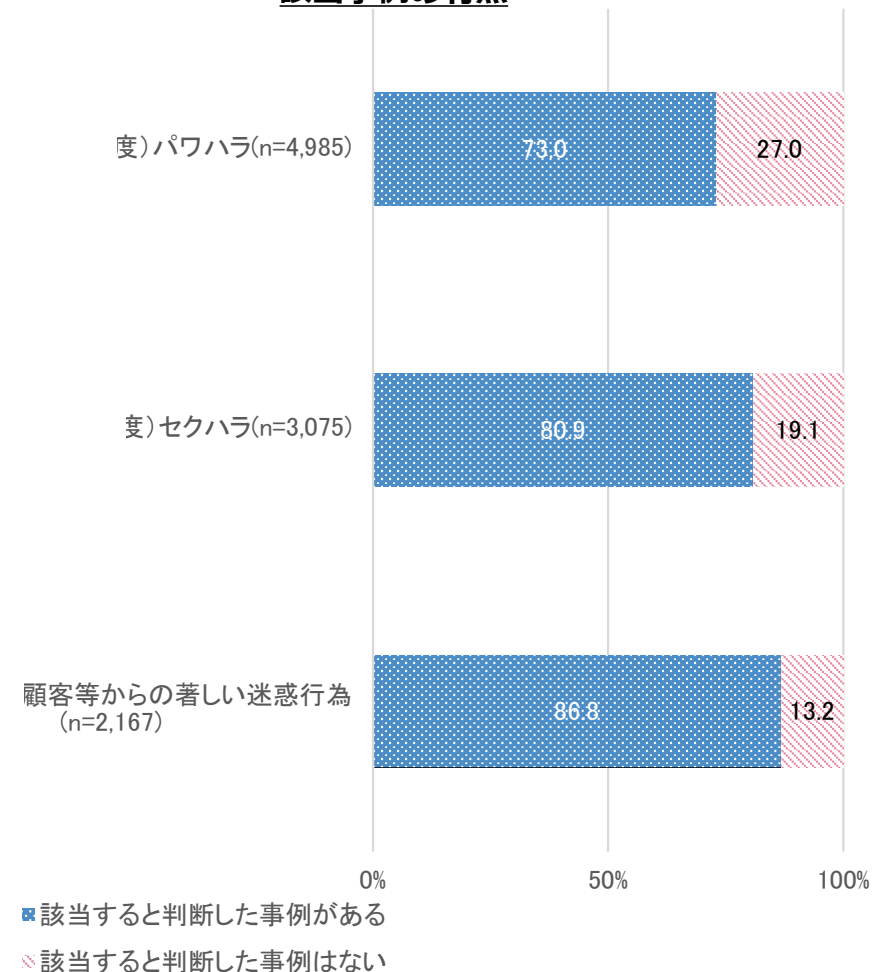
- 過去3年間に相談があったと回答した企業割合については、
 - ・ パワハラは64.2%、セクハラは39.5%、顧客等からの著しい迷惑行為は27.9%である。
- 過去3年間に相談があった事例のうち、企業がハラスメントに該当すると判断した事例の有無については、
 - ・ パワハラは73.0%、セクハラは80.9%、顧客等からの著しい迷惑行為は86.8%である。

相談の有無



※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5年度）

該当事例の有無

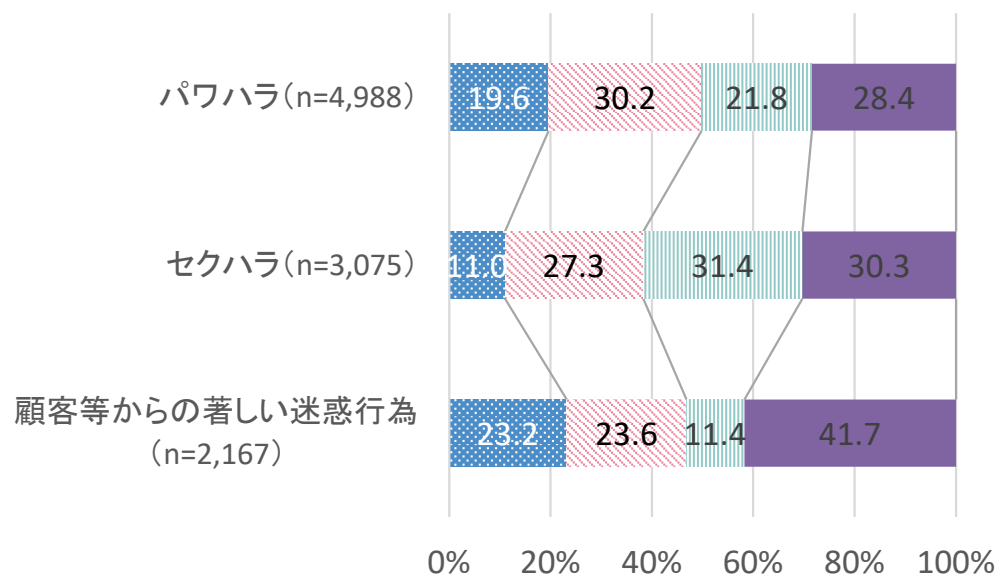


※調査対象：過去3年間に各ハラスメントまたは不利益取り扱いに関する相談を取り扱ったと回答した企業（無回答、無効回答を除く）

ハラスメントの発生状況（企業調査）

- 相談件数の過去3年間の増減の傾向としては、
 - ・パワハラとセクハラでは、「件数は減少している」の割合が「件数が増加している」の割合より高くなっているが、
 - ・事業主に防止措置義務が課されていない顧客等からの著しい迷惑行為では「件数が増加している」（23.2%）が「件数は減少している」（11.4%）より大幅に高い。
- 過去3年間の該当事例の増減の傾向としては、
 - ・パワハラとセクハラでは「件数は減少している」の割合が「件数が増加している」の割合より高いが、
 - ・顧客等からの著しい迷惑行為では「件数が増加している」（22.6%）が「件数は減少している」（12.6%）よりも高い

相談件数の増減

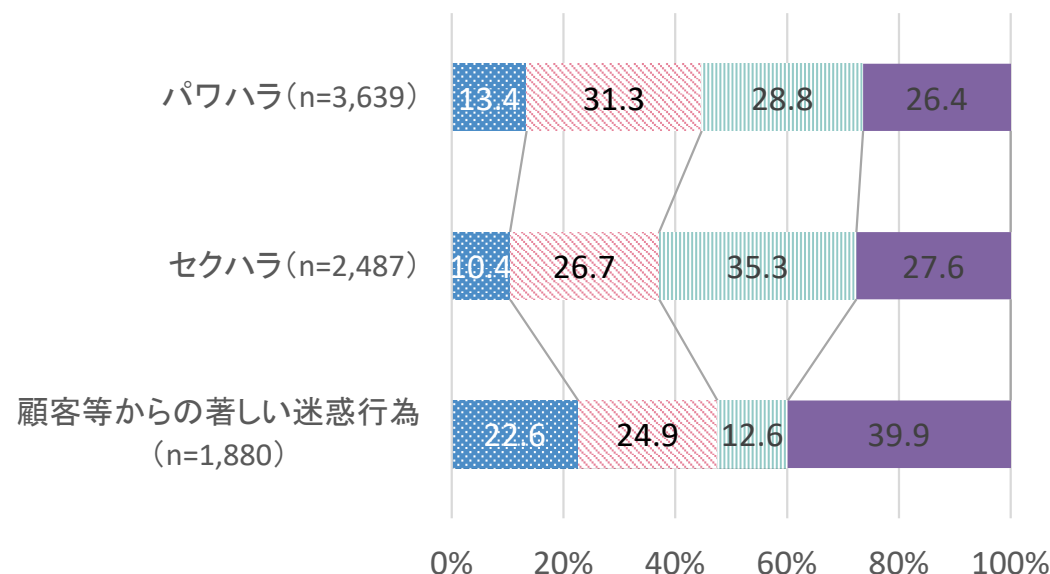


- 過去3年間に相談件数が増加している
- 過去3年間に相談があり、件数は変わらない
- 過去3年間に相談件数は減少している
- 過去3年間に相談はあるが、件数の増減は分からない

※調査対象：過去3年間に各ハラスメントまたは不利益取扱いに関する相談を取り扱ったと回答した企業（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5年度）

該当事例の増減



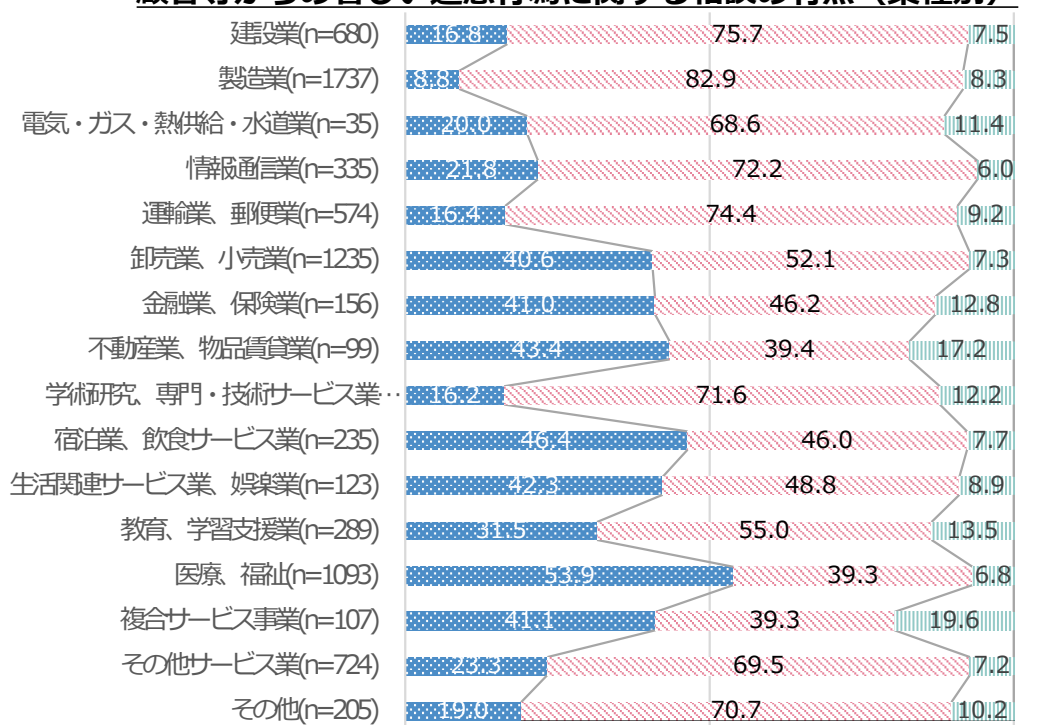
- ハラスメントに該当すると判断した事例の件数が増加している
- ハラスメントに該当すると判断した事例があり、件数は変わらない
- ハラスメントに該当すると判断した事例の件数は減少している
- ハラスメントに該当すると判断した事例はあるが、件数の増減は分からない

※調査対象：過去3年間に各ハラスメントまたは不利益取扱いに該当すると判断した事例があると回答した企業（無回答、無効回答を除く）

過去3年間の顧客等からの著しい迷惑行為及び就活等セクハラが発生状況に関する業種別の特徴（企業調査）

- 企業調査における相談件数の有無について、業種別に割合が高い上位3つの業種を見ると、
 - ・ 顧客等からの著しい迷惑行為では、「医療、福祉」（53.9%）、「宿泊業、飲食サービス業」（46.4%）、「不動産業、物品賃貸業」（43.4%）であり、
 - ・ 就活等セクハラでは、いずれの業種でも3.0%未満であるが、「電気・ガス・熱供給・水道業」（2.9%）、「宿泊業、飲食サービス業」（2.1%）、「教育、学習支援業」（1.4%）である。
- 顧客等からの著しい迷惑行為については、各ハラスメントの中で業種のばらつきが最も顕著（最上位と最下位は45.1%差）である。

顧客等からの著しい迷惑行為に関する相談の有無（業種別）

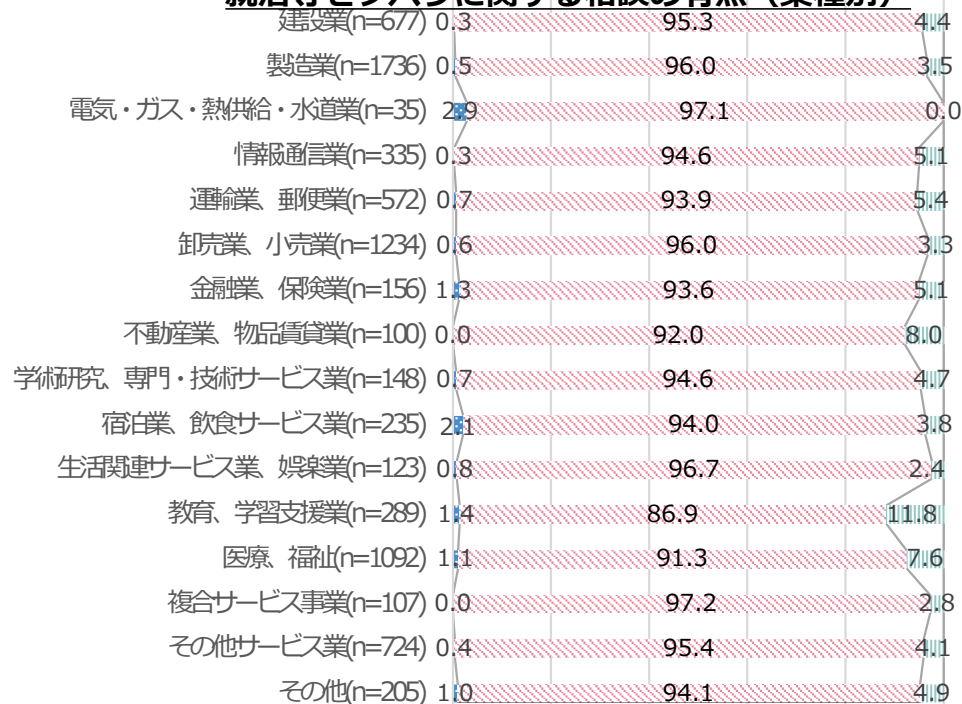


0% 50% 100%

■ 顧客等からの著しい迷惑行為に関する相談がある
 ■ 顧客等からの著しい迷惑行為に関する相談はない
 ■ 顧客等からの著しい迷惑行為に関する相談の有無を把握していない

※調査対象：調査に回答した全ての企業（無回答・無効回答を除く）（n=7,775）
 （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5年度）

就活等セクハラに関する相談の有無（業種別）



0% 20% 40% 60% 80% 100%

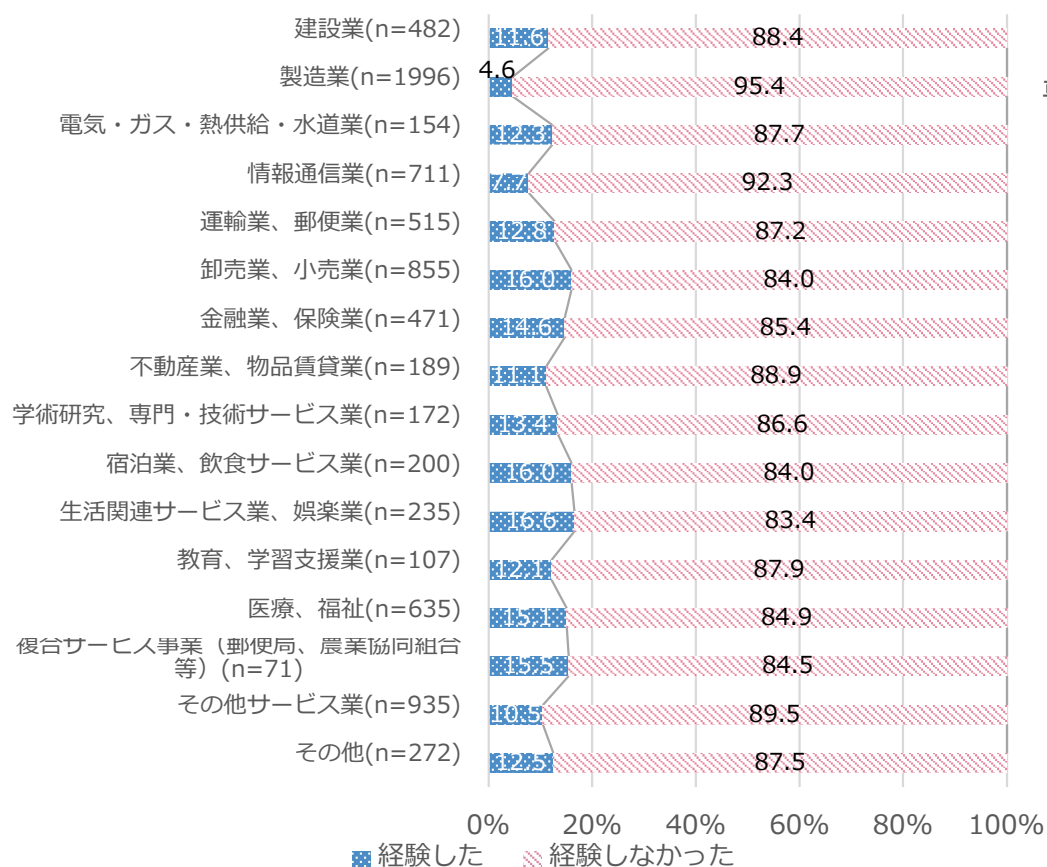
■ 就活等セクハラに関する相談がある
 ■ 就活等セクハラに関する相談はない

※調査対象：調査に回答した全ての企業（無回答・無効回答を除く）（n=7,768）

顧客等からの著しい迷惑行為の経験状況に関する業種別等の特徴（労働者等調査）

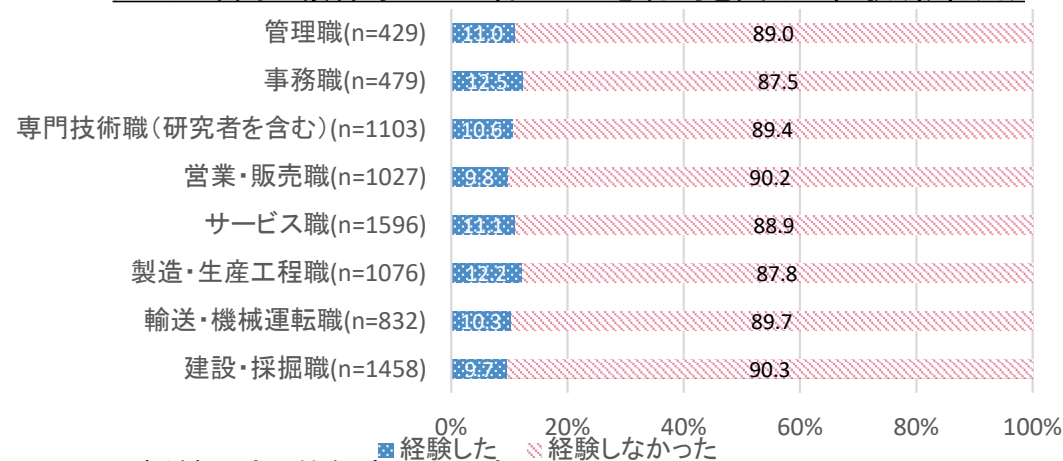
- 労働者が過去3年間に受けた顧客等からの著しい迷惑行為について、業種別に割合が高い上位3つの業種を見ると、「生活関連サービス業、娯楽業」（16.6%）、「卸売業、小売業」（16.0%）、「宿泊業、飲食サービス業」（16.0%）である。
- 職種別に見ると、顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験においては職種ごとに大きな差はないが、接客頻度別に見ると、顧客等と接する頻度が多いほど迷惑行為を受けた割合が高い。

過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験（業種別）



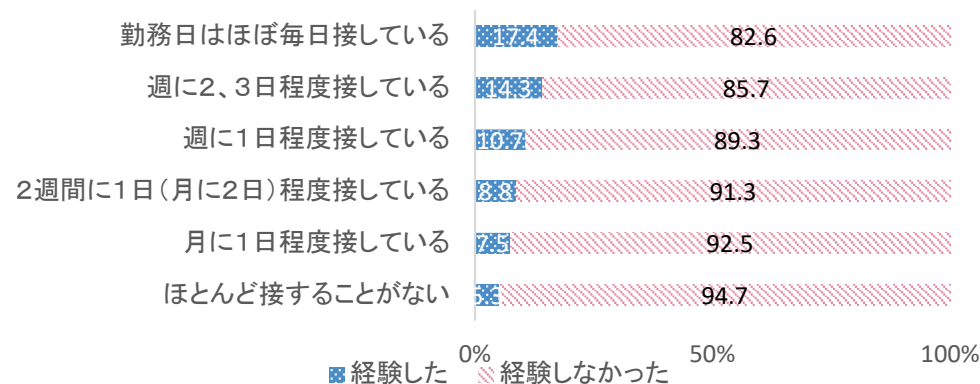
※調査対象：調査に回答した全ての者（n=8000）

過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験（職種別）



※調査対象：全回答者（n=8,000）

過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験（接客頻度別）

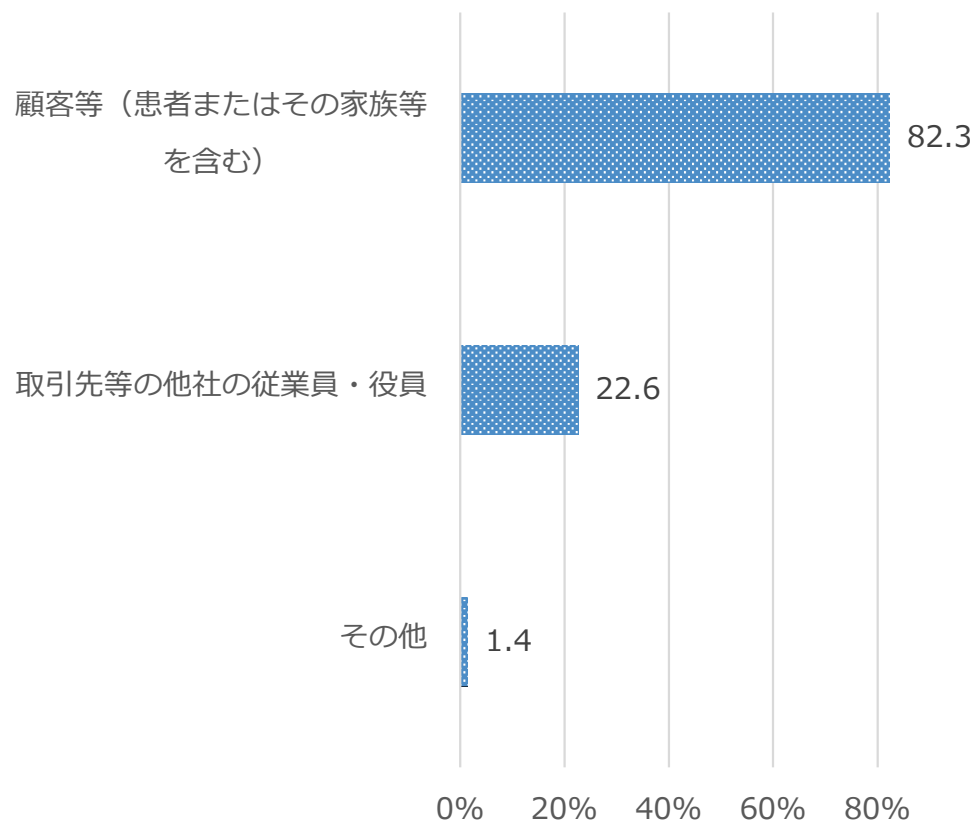


※調査対象：全回答者(n=8,000)

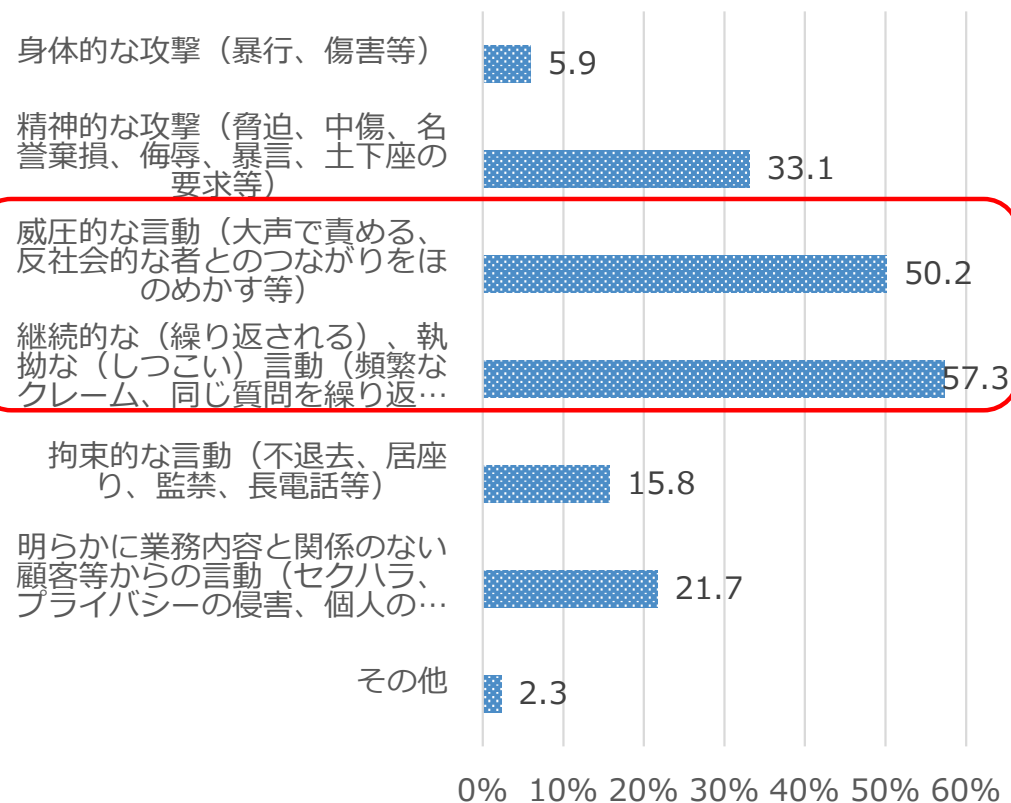
顧客等からの著しい迷惑行為の行為者・内容

- 顧客等からの著しい迷惑行為の行為者については、「顧客等（患者またはその家族等を含む）」が82.3%、「取引先等の他者の従業員・役員」が22.6%となっている。
- 労働者が過去3年間に受けた顧客等からの著しい迷惑行為の内容については、「継続的な、執拗な言動」（57.3%）、「威圧的な言動」（50.2%）、「精神的な攻撃」（33.1%）が主な内容である。

顧客等からの著しい迷惑行為の行為者



顧客等からの著しい迷惑行為の内容



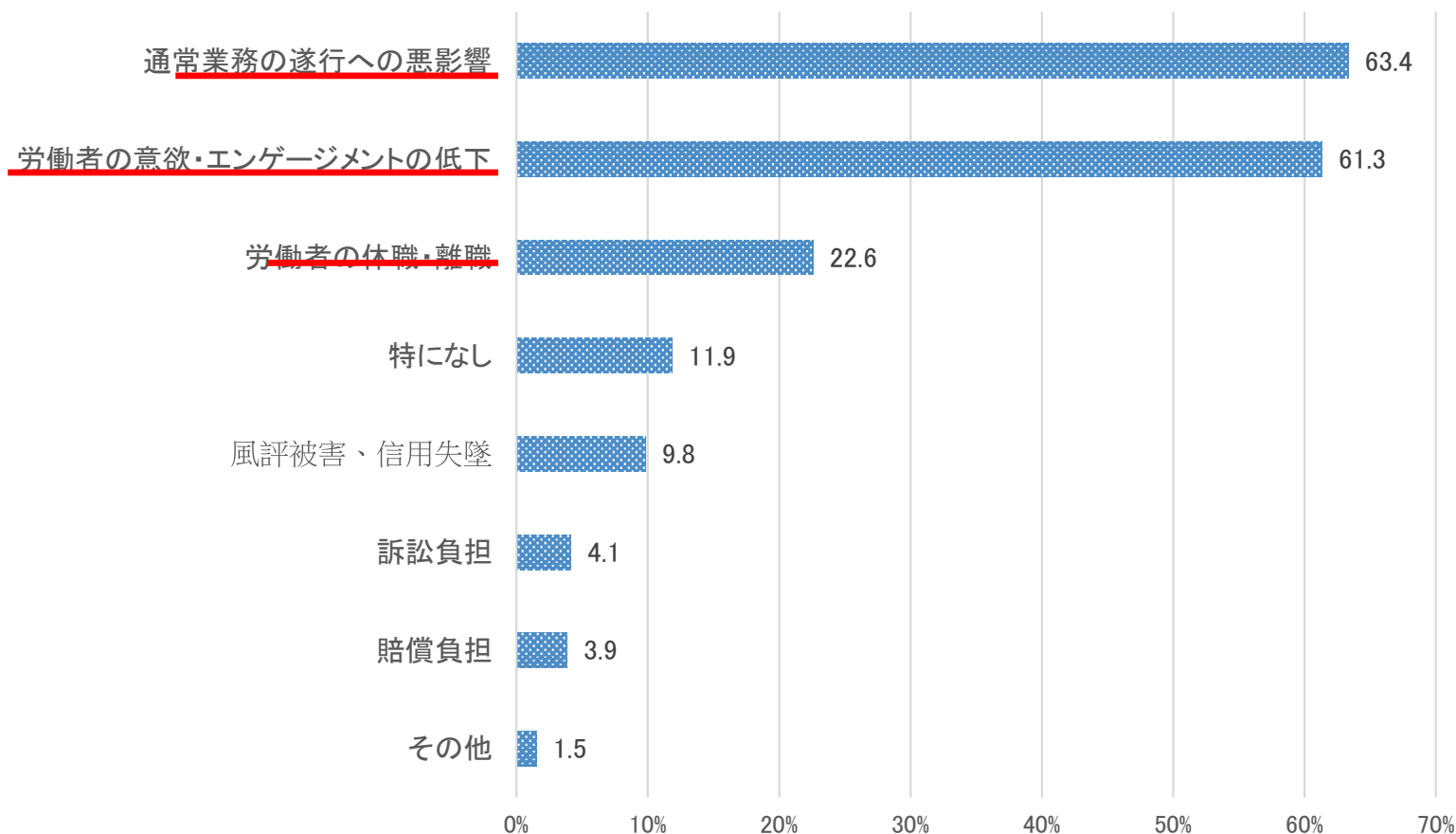
※調査対象：過去3年間に勤務先で顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験があると回答した者（n=861）

（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5年度）

顧客等からの著しい迷惑行為で企業が被った損害や被害

- 顧客等からの著しい迷惑行為で企業が被った損害や被害の主な内容は、「通常業務の遂行への悪影響」（63.4%）、「労働者の意欲・エンゲージメントの低下」（61.3%）、「労働者の休職・離職」（22.6%）である。

過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為で企業が被った損害や被害



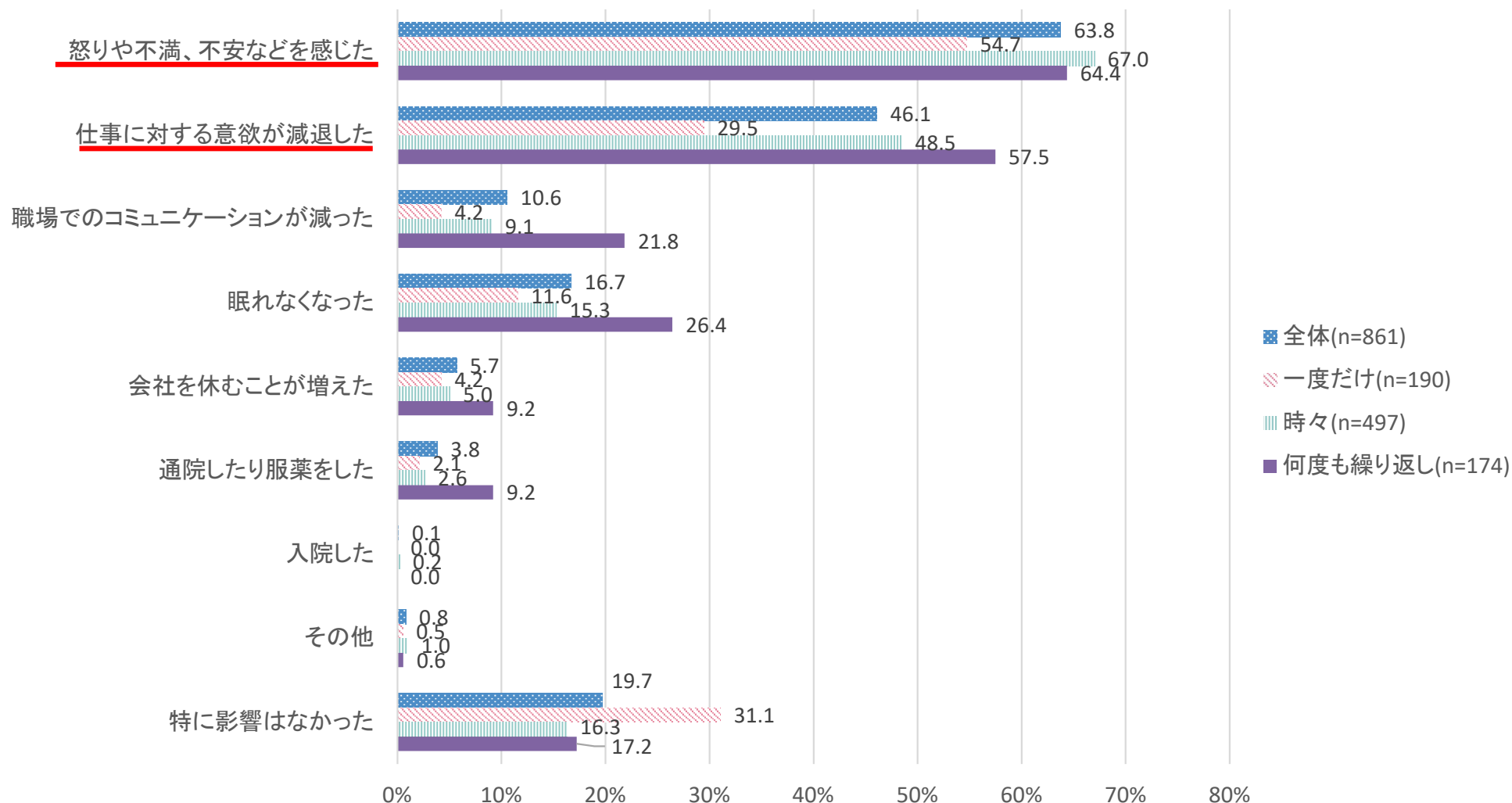
※調査対象：過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為に該当すると判断した事案があった企業（無回答・無効回答を除く）（n=1,880）

（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5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

- 顧客等からの著しい迷惑行為を受けた労働者のうち、「怒りや不満、不安などを感じた」者は63.8%、「仕事に対する意欲が減退した」者は46.1%となっている。

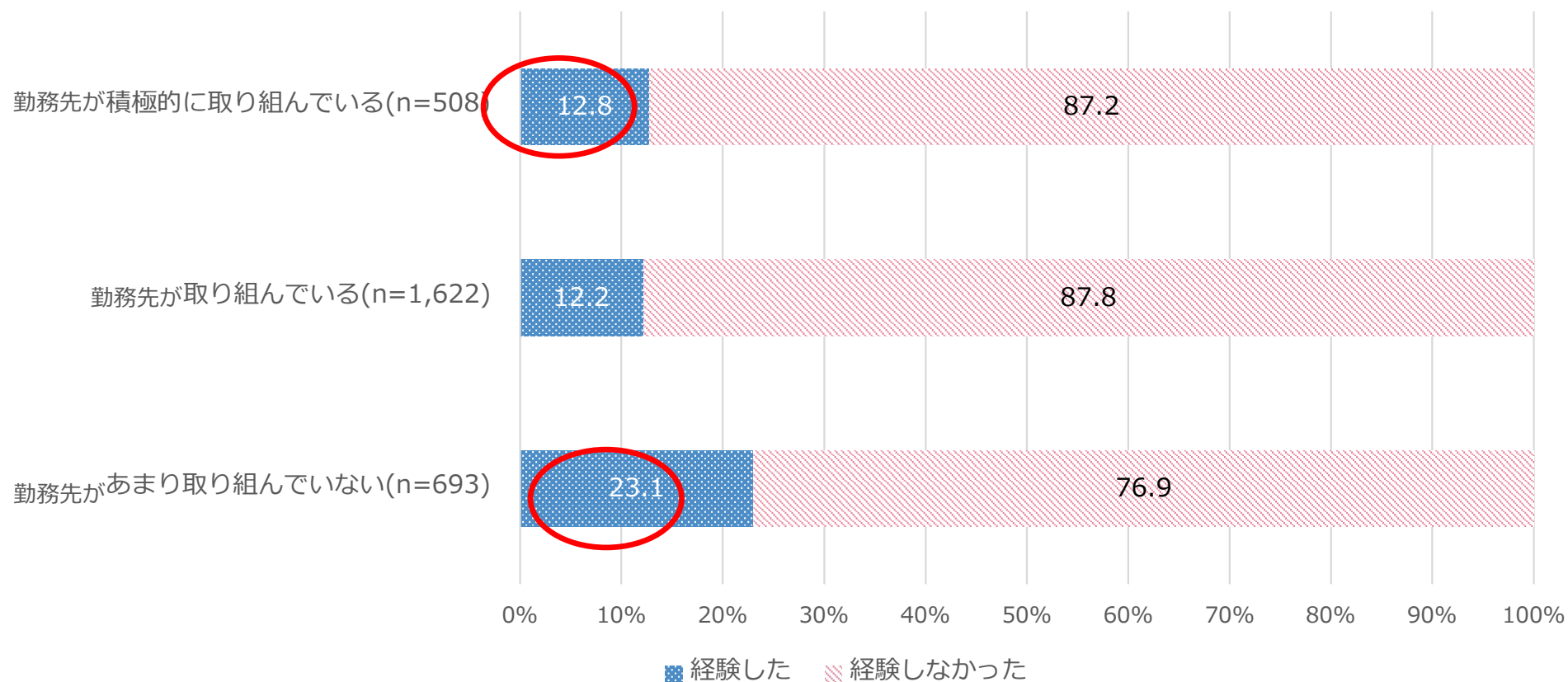
顧客等からの著しい迷惑行為を受けたことによる心身への影響（経験頻度別）



※調査対象：顧客等からの著しい迷惑行為を受けたと回答した者(n=861)
 (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5年度)

顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験

- 勤務先が顧客等からの著しい迷惑行為の予防・解決に積極的に取り組んでいる場合（12.8%）の方が、勤務先が顧客等からの著しい迷惑行為の予防・解決にあまり取り組んでいない場合（23.1%）と比べると、顧客等からの著しい迷惑行為を経験した者の割合が少ない。

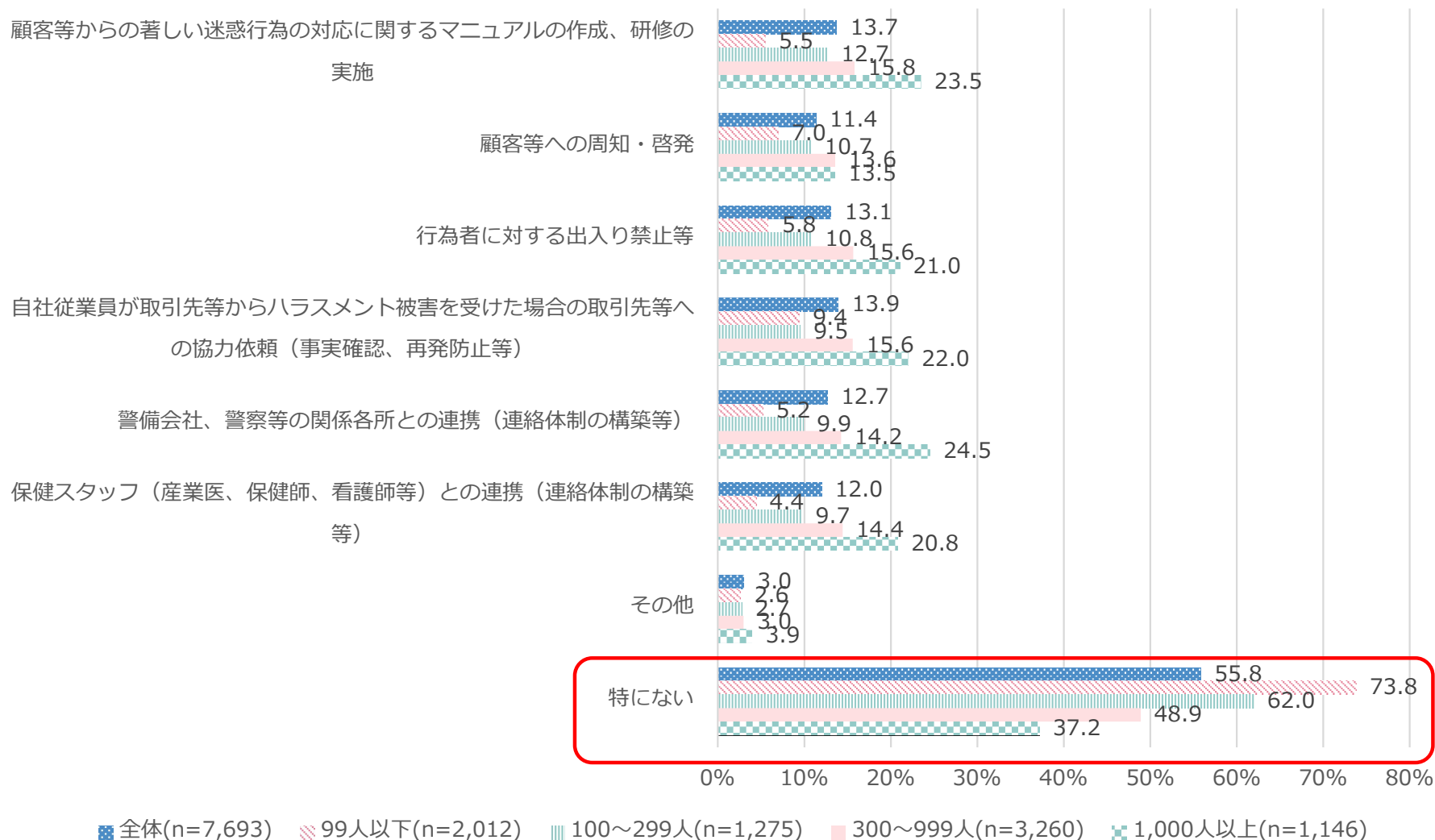


※調査対象：全回答者（無回答・無効回答を除く）

（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5年度）

顧客等からの著しい迷惑行為に関する取組

- 顧客等からの著しい迷惑行為に対する取組が「特にない」としている企業は、従業員規模1,000人以上の企業において37.2%、300～999人規模企業において48.9%、100～299人規模企業において62.0%、99人以下規模企業において73.8%である。

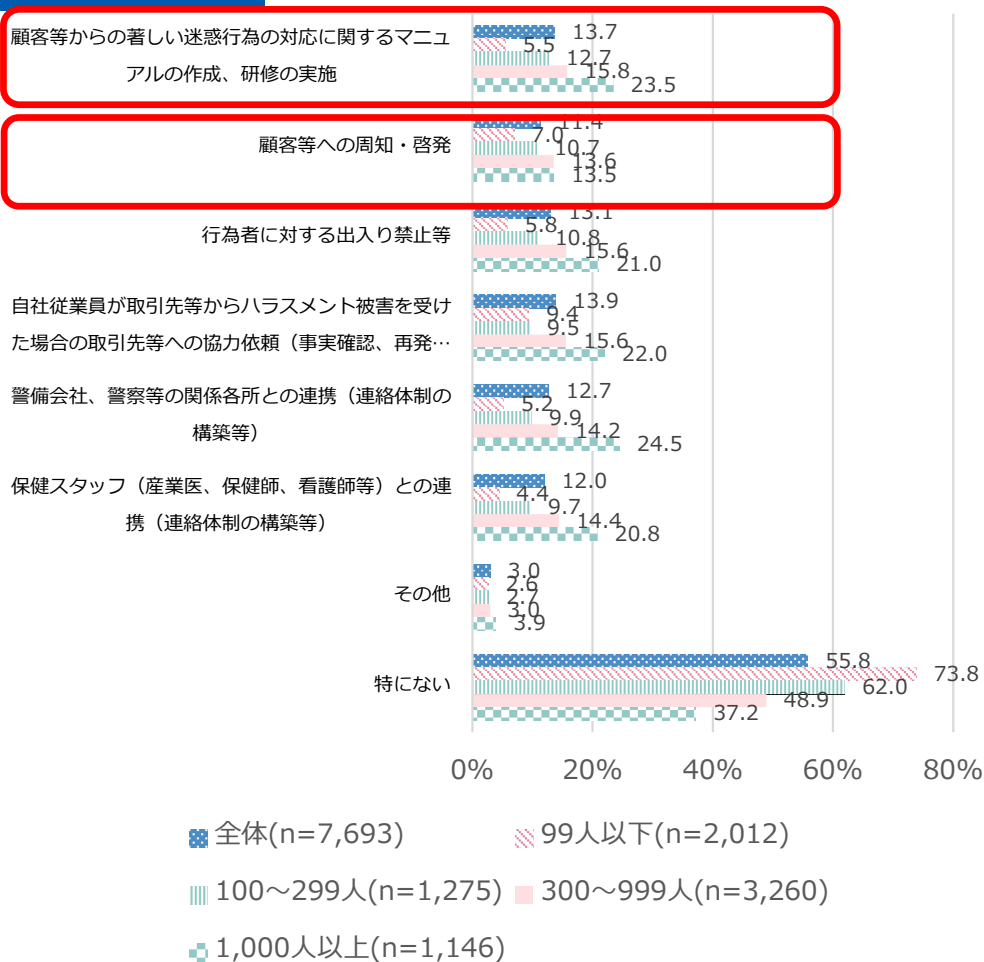


※調査対象：全企業（従業員規模が「分からない」と回答した企業を除く）
 （資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

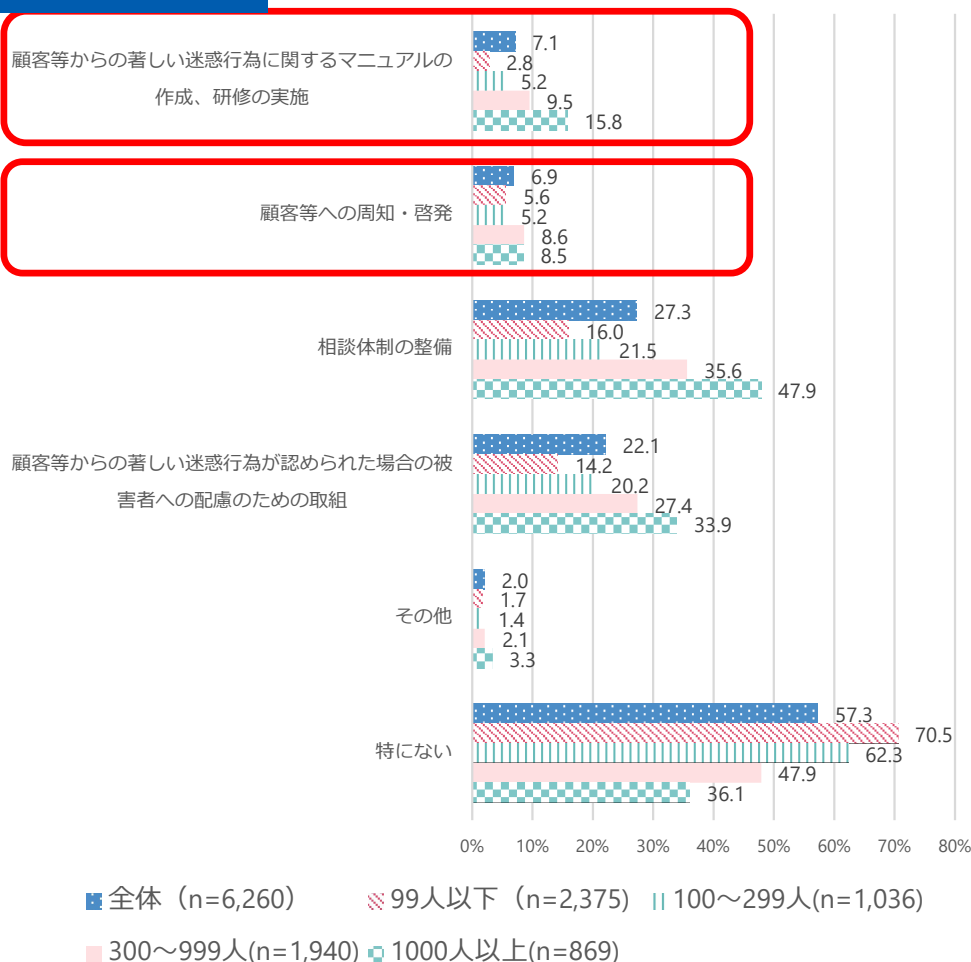
顧客等からの著しい迷惑行為に関する取組

- 令和2年度と令和5年度の調査を比較すると、「顧客等からの著しい迷惑行為に関するマニュアルの作成、研修の実施」や「顧客等への周知・啓発」といった取組に進展がみられる。

令和5年度調査



令和2年度調査

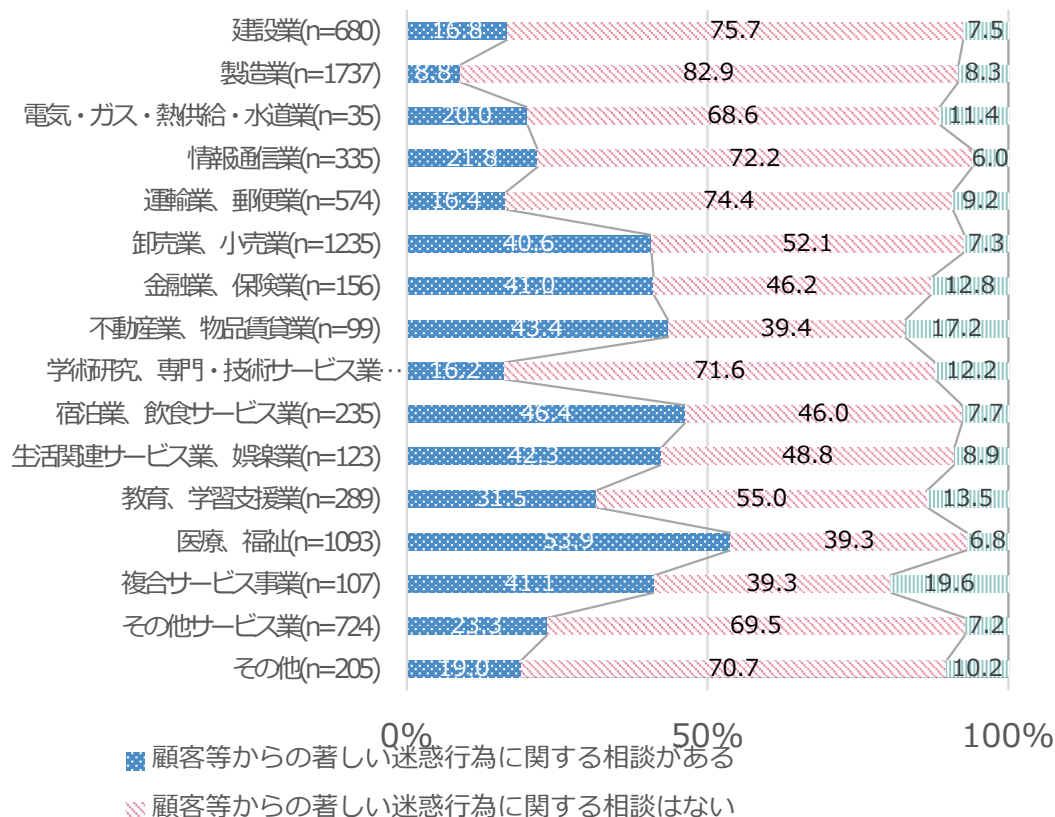


※調査対象：全企業（従業員規模が「分からない」と回答した企業を除く）
（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度、令和2年度）

顧客等からの著しい迷惑行為に関する取組状況の特徴（企業調査）

- 顧客等からの著しい迷惑行為に関する企業の取組状況については、概ね、相談が有った割合が高い業種において、予防・解決のための取組の実施割合も高い傾向にあるものの、全体として「特にない」が55.8%を占めており、各業界における取組状況のばらつきも大きい（最上位と最下位は43.2%差）。
- 取組内容の傾向としては、業種全体については、どの取組内容も概ね同じ割合で行われているものの、顧客等へのかかわりが大きいと考えられる業種（「金融・保険業」、「宿泊業、飲食サービス業」、「医療、福祉」等）では「顧客等からの著しい迷惑行為の対応に関するマニュアルの作成、研修の実施」等の取組割合が高い傾向にあるほか、「行為者に対する出入り禁止等」、「警備会社、警察等の関係各所との連携（連絡体制の構築等）」の実施も見受けられる。

顧客等からの著しい迷惑行為に関する相談の有無（業種別）



顧客等からの著しい迷惑行為に関する取組（業種別）

	該当数	顧客等からの著しい迷惑行為の対応に関するマニュアルの作成、研修の実施	顧客等への周知・啓発	行為者に対する出入り禁止等	（害）自社従業員が取引先等からハラスカメント被	警備会社、警察等の関係各所との連携（連絡体制の構築等）	保健・福祉との連携（産業医、保健師、看護師等）	その他	特にない
全体	7698	13.7	11.4	13.1	13.9	12.7	12.0	3.0	55.8
建設業	662	5.3	8.2	5.6	16.2	5.3	9.7	2.7	66.5
製造業	1716	6.4	6.0	4.2	11.2	4.8	9.4	1.8	73.3
電気・ガス・熱供給・水道業	35	5.7	0.0	5.7	5.7	11.4	14.3	8.6	68.6
情報通信業	335	9.3	14.0	5.7	25.1	7.5	17.0	2.7	54.9
運輸業、郵便業	565	6.2	11.0	11.5	17.9	5.0	6.9	1.4	64.8
卸売業、小売業	1227	17.4	7.5	21.3	13.4	18.8	11.2	4.0	48.2
金融業、保険業	153	38.6	10.5	11.1	15.0	30.7	27.5	5.2	30.1
不動産業、物品賃貸業	100	16.0	9.0	17.0	23.0	12.0	16.0	3.0	46.0
学術研究、専門・技術サービス業	145	4.8	11.0	4.1	16.6	6.2	13.1	2.1	65.5
宿泊業、飲食サービス業	235	24.3	9.4	25.5	11.9	23.8	8.5	1.7	42.6
生活関連サービス業、娯楽業	122	17.2	15.6	39.3	9.0	23.0	12.3	2.5	39.3
教育、学習支援業	285	9.5	7.4	10.5	3.9	17.9	13.3	4.9	61.1
医療、福祉	1089	29.0	28.6	26.4	8.7	24.0	17.5	4.1	32.7
複合サービス事業	107	29.0	7.5	14.0	17.8	12.1	14.0	3.7	37.4
その他サービス業	721	10.3	11.7	7.9	20.5	9.3	10.7	3.2	56.4
その他	201	10.4	6.5	6.5	19.4	13.4	11.9	2.5	60.2

※調査対象：調査に回答した全ての企業（無回答・無効回答を除く）（n=7,698）、単位%

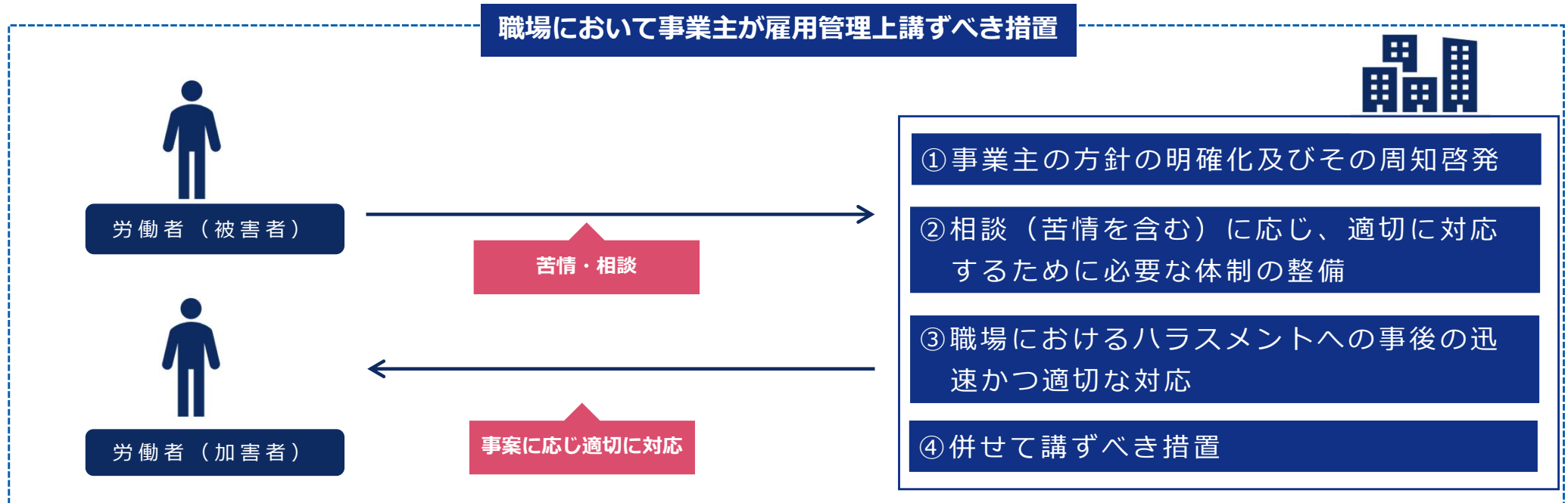
※サンプル数が30未満の「農林漁業」、「鉱業、採石業」は「その他」としてまとめている

※調査対象：調査に回答した全ての企業（無回答・無効回答を除く）（n=7,775）

（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5年度）

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

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/>



ハラスメント裁判事例、他社の取組など
ハラスメント対策の総合情報サイト

あかるい職場応援団



あかるい職場応援団
公式Facebook



あかるい職場応援団
X (旧Twitter)

検索ワード...



文字サイズ 小 中 大



厚生労働省
ひと、くらし、みらいのために

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



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

ハラスメント対策総合情報サイト「あかるい職場応援団」

カスタマーハラスメント防止対策企業事例



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

No.	タイトル	企業名	従業員数	業種
事例1	<u>社員の健全な業務を守るため、カスハラ対策の取組を始動</u>	ヤマト運輸株式会社	約18万人	運送業
事例2	<u>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！</u>	フリー株式会社	1,083名	IT・サービス業
事例3	<u>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</u>	A病院	約1,000名	医療・福祉
事例4	<u>従業員が本来の業務に専念できる職場環境を目指して</u>	株式会社イトーヨーカ堂	26,083人	小売業
事例5	<u>会員の声を聞いて、カスハラ対策の取組を始めました</u>	イオン同友店会	約30万人	小売業
事例6	<u>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</u>	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	<u>取組のきっかけはSNSでのつきまとい行為</u>	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

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等の一部を改正する法律案の概要

改正の趣旨

多様な労働者が活躍できる就業環境の整備を図るため、ハラスメント対策の強化、女性活躍推進法の有効期限の延長を含む女性活躍の推進、治療と仕事の両立支援の推進等の措置を講ずる。

改正の概要

1. ハラスメント対策の強化【労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法】

- ① カスタマーハラスメント（※）を防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、国が指針を示すとともに、カスタマーハラスメントに起因する問題に関する国、事業主、労働者及び顧客等の責務を明確化する。
※ 職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、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当該労働者の就業環境を害すること
- ② 求職者等に対するセクシュアルハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、国が指針を示すとともに、求職者等に対するセクシュアルハラスメントに起因する問題に関する国、事業主及び労働者の責務を明確化する。
- ③ 職場におけるハラスメントを行ってはならないことについて国民の規範意識を醸成するために、啓発活動を行う国の責務を定める。

2. 女性活躍の推進【女性活躍推進法】

- ① 男女間賃金差異及び女性管理職比率の情報公表を、常時雇用する労働者の数が101人以上の一般事業主及び特定事業主に義務付ける。
- ② 女性活躍推進法の有効期限（令和8年3月31日まで）を令和18年3月31日まで、10年間延長する。
- ③ 女性の職業生活における活躍の推進に当たっては、女性の健康上の特性に配慮して行われるべき旨を、基本原則において明確化する。
- ④ 政府が策定する女性活躍の推進に関する基本方針の記載事項の一つに、ハラスメント対策を位置付ける。
- ⑤ 女性活躍の推進に関する取組が特に優良な事業主に対する特例認定制度（プラチナえるぼし）の認定要件に、求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止に係る措置の内容を公表していることを追加する。
- ⑥ 特定事業主行動計画に係る手続の効率化を図る。

3. 治療と仕事の両立支援の推進【労働施策総合推進法】

- 事業主に対し、職場における治療と就業の両立を促進するため必要な措置を講じる努力義務を課すとともに、当該措置の適切・有効な実施を図るための指針の根拠規定を整備する。

施行期日

公布の日から起算して1年6月以内で政令で定める日（ただし、1③及び2②から④までは公布日、2①及び⑥並びに3は令和8年4月1日）