



第350回 人事・経営研究会

<Webセミナー>

労働法務 - 7

カスタマーハラスメント

森・濱田松本法律事務所
弁護士 安倍 嘉一

《資料の取扱いについて》

本資料はJIPCLUB会員に提供しています。同業及び競合者への開示、提供は厳禁です。

目次

- 01 | カスタマーハラスメントとは
- 02 | カスタマーハラスメントに関し講ずべき措置
- 03 | カスタマーハラスメントに対する企業の責任

第1 カスタマーハラスメントとは

1. 労働施策総合推進法

(1) 法33条

- ① 事業主は、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(「顧客等」)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(「顧客等言動」)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、労働者の就業環境を害する当該顧客等言動への対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置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。

第1 カスタマーハラスメントとは

1. 労働施策総合推進法

(2) 法34条

- ① 事業主は、顧客等言動問題に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる前項の措置に協力するように努めなければならない。
- ② 事業主(役員)は、自らも、顧客等言動問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。

第1 カスタマーハラスメントとは

1. 労働施策総合推進法

(2) 法34条

- ③ 労働者は、顧客等言動問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる前条第1項の措置に協力するように努めなければならない。
 - ④ 顧客等は、顧客等言動問題に対する関心と理解を深めるとともに、労働者に対する言動が当該労働者の就業環境を害することのないよう、必要な注意を払うように努めなければならない。
-
- 令和8年10月施行見込み
 - 指針の素案が作成された

第1 カスタマーハラスメントとは

1. 労働施策総合推進法

(3) 職場におけるカスタマーハラスメントに関して雇用管理上講ずべき措置等に関する指針の素案(令和7年11月17日。以下「指針素案」)

- 「職場」: 労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、取引先の事務所、取引先と打合せをするための飲食店、顧客の自宅等、当該労働者が業務を遂行する場所については、「職場」に含まれる。
- 「労働者」: 正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員、派遣労働者等いわゆる非正規雇用労働者を含む
- 「顧客等」: 顧客(潜在的な顧客も含む)、取引の相手方(今後取引する可能性のある者も含む)、施設の利用者(駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等の施設を利用する者をいい、今後利用する可能性のある者も含む。)その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者

第1 カスタマーハラスメントとは

2. カスタマーハラスメントの内容

- 指針素案における「顧客等言動」

言動の目的、言動を受けた労働者の問題行動の有無や内容・程度を含む言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、言動の態様・頻度・継続性、労働者の属性や心身の状況、当該言動の行為者とされる者との関係性等を総合的に判断

- 言動の内容

- 手段や態様

どちらか一方のみ不相当でも該当し得る

労働者や事業主が原因である可能性も留意する

第1 カスタマーハラスメントとは

2. カスタマーハラスメントの内容

言動の内容	要求に理由が無い・商品やサービスと関係のない要求	・性的な要求 ・プライバシーに関する要求
	想定しているサービスを著しく超える要求	・契約内容を著しく超えたサービスの要求
	対応が著しく困難又は不可能な要求	・著しい減額要求
	不当な損害賠償要求	・商品やサービスと無関係な請求

第1 カスタマーハラスメントとは

2. カスタマーハラスメントの内容

手段や態様	身体的な攻撃	<ul style="list-style-type: none">・殴る、蹴る、たたく等の暴行・物を投げつける・わざとぶつかる・つばを吐きかける
	精神的な攻撃	<ul style="list-style-type: none">・店内の物を壊す、SNSに悪評を投稿するといった脅迫・労働者のプライバシー情報の投稿・人格否定の言動(性的指向等への侮辱的発言)・土下座の強要・盗撮、無断撮影・性的指向等のアウティング、開示の強要

第1 カスタマーハラスメントとは

2. カスタマーハラスメントの内容

手段や態様	威圧的な言動	<ul style="list-style-type: none">・大きな声で労働者や周囲を威圧・反社会的な言動
	継続的、執拗な言動	<ul style="list-style-type: none">・不必要な質問を執拗に繰り返す・話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て・メール等の繰り返し送信
	拘束的な言動	<ul style="list-style-type: none">・長時間にわたる居座り・電話での長時間拘束

第1 カスタマーハラスメントとは

2. カスタマーハラスメントの内容

- 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」

1時間を超える拘束、電話	言いがかりによる金銭要求
頻繁な来店、電話、クレーム	備品の過度な要求
大声での恫喝・暴言	制度上無理なことの要求
電話対応等での揚げ足取り	マスク着用要求
脅迫的な言動(「殺す」、物を壊す)	マスク着用拒否
特別扱いの要求	特定の従業員へのつきまとい
SNSへの投稿	事務所への不法侵入

第2 カスタマーハラスメントに関し講ずべき措置(指針素案)

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

- カスタマーハラスメントを放置しない
- カスタマーハラスメントから従業員を守る
- 従業員の人権の尊重
- 周囲への相談の促し
- 組織としての毅然とした対応

※背景に商品・サービス・接客等の問題や、顧客等とのコミュニケーションの不足なども考えられるため、こうした問題を解消していく取り組みも必要。

第2 カスタマーハラスメントに関し講ずべき措置(指針素案)

- 職場におけ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職場におけるカスタマーハラスメントへの対処の内容の周知・啓発
 - － 管理監督者等が直ちに対応できるよう、カスハラの内容や対処方法について周知する必要がある
 - － マニュアル等への記載、研修・講習等の実施

第2 カスタマーハラスメントに関し講ずべき措置(指針素案)

● 対処例

- ① 管理監督者等へ直ちに報告、対応方針について指示を仰ぐ
- ② 可能な限り労働者を一人で対応させない。必要に応じて管理監督者等が対応する
- ③ やり取りの録音・録画(個人情報保護法等を遵守)
- ④ 労働者から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退店を求めたり、電話を切る
- ⑤ 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報
- ⑥ 現場対応が困難な場合は本社・本部等へ情報共有を行い、指示を仰ぐ
- ⑦ 法的な手続が必要な場合は、法務部門等と連携し、弁護士へ相談

第2 カスタマーハラスメントに関し講ずべき措置(指針素案)

2. 従業員(被害者)のための相談対応体制の整備

- 相談対応者の設置
 - － 相談に対応する担当者をあらかじめ定める
 - － 相談に対応するための制度を設ける
 - － 外部の機関に相談への対応を委託する
- 相談窓口の担当者が、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
 - － 状況に応じ相談窓口の担当者と関係部門とが連携を図ることができる仕組み
 - － あらかじめ作成した留意点などを記載したマニュアルに基づく対応
 - － 相談を受けた場合の対応についての研修

第2 カスタマーハラスメントに関し講ずべき措置(指針素案)

3. 職場におけるカスタマーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

- 事実関係の正確な把握
 - － 関係部門や専門の委員会等による事実確認
 - － 録音・録画の確認

- 被害者への配慮
 - － 管理監督者等が被害者の代わりに対応
 - － 複数人での対応、
 - － 被害者の配置転換、メンタルヘルス対応

第2 カスタマーハラスメントに関し講ずべき措置(指針素案)

● 再発防止

- 職場におけるカスタマーハラスメントの発生の原因や背景となった商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などの改善を図る等の再発防止に向けた措置
- 行為者が、他の事業主(取引先等)が雇用する労働者又は他の事業主である場合には、必要に応じて、再発防止に向けた措置への協力を求める
- 他の事業主から協力を求められたら応じるよう努める(契約解除等の不利益取扱いは望ましくない)。内容に応じ、行為者に対して懲戒処分等を行う。

第2 カスタマーハラスメントに関し講ずべき措置(指針素案)

4. 職場におけるカスタマーハラスメントへの対応の実効性を確保するための措置

- 特に悪質と考えられるものへの対処の方針の策定・周知、実施体制の整備
 - － 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動について警察へ通報
 - － 警告文を発出
 - － 法令の制限内において行為者に対して商品の販売、サービスの提供等をしない
 - － 店舗及び施設等への出入りを禁止
 - － 民事保全法に基づく仮処分命令の申し立て

第3 カスタマーハラスメントに対する企業の責任

1. 企業の責任の態様

- 従業員がカスハラ被害を受けた場合
 - － 安全配慮義務違反による損害賠償責任
- 従業員が取引先等の従業員にカスハラをしてしまった場合
 - － 不法行為(使用者責任)による損害賠償責任

第3 カスタマーハラスメントに対する企業の責任

2. カスタマーハラスメントに係る裁判例

東京地判平成30・11・2

- 小売りスーパーの店員Aが、事前にポイントカードの有無を確認したにもかかわらずその場では回答せず、レジの精算後にカードを提示した客Bに対して、ポイント付与を拒否
- 客Bが、「ポイント付けられないって何ですか。」「ってか何でそんな言い方されなきゃいけないんですか。」「上から目線でものを言うのか」などと述べて騒いだ。その後、当該スーパーを運営する会社の相談窓口にも苦情を寄せた。

第3 カスタマーハラスメントに対する企業の責任

- 後日、客Bは、再度店を訪れた際、Aに対し、「Aさんっていうんですね」と申し向けたところ、Aは「名乗る必要は無い」と回答したところ、客Bは、責任者を呼ぶよう求めたり、レジカウンターを叩いたり、蹴ったり、そこから身を乗り出すなどして怒った様子を見せたため、Aは通報ボタンを押し、警備会社を通じて警察に電話。
- 客Bは、Aの直接の謝罪と退職を求めたが、会社はいずれもこれを拒否。
- 他方でAも、会社の指導に対し、「自分は悪くない」と主張し、他店への異動についても難色を示した。
- その後Aは、雇用契約の更新を行わず、退職。客Bだけでなく、会社の対応が安全配慮義務違反であるとして、損害賠償を請求。

第3 カスタマーハラスメントに対する企業の責任

裁判所の判断

- Aと客Bとのトラブルは、レジにおける精算手続に誤りはないが、その説明において客への配慮に欠けた言動をしたAと、Aの態度に怒りを覚えた客Bとの衝突である。
- Aには客への説明のスキルの向上が必要であるとしても、会社は、ポイント付与について誤解に基づく申出や苦情を述べる客への対応について、「入社テキスト」を配布して、苦情を申し出る客への初期対応は指導していた。
- 「サポートデスク」や近隣店舗のマネージャー、エリアマネージャーに連絡をすることができる態勢にあり、店員が接客においてトラブルが生じた場合の相談体制が整えられていた。

第3 カスタマーハラスメントに対する企業の責任

裁判所の判断

- レジカウンターには、非常事態に備えて通報用の緊急ボタンが設置されており、その存在は従業員に周知されていた。そして、会社は、深夜の従業員を1名ではなく必ず2名以上の体制としていた。
- 会社が、労働者の生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう必要な配慮を欠いたと認めるに足りる証拠はないとして、損害賠償責任を否定した。

ご清聴ありがとうございました

Lawyer profile



パートナー

安倍 嘉一

Yoshikazu Abe

2005年 第一東京弁護士会所属
企業側労働法事務所に
執務

2008年 経営法曹会議員

2015年 森・濱田松本法律事務所入所

2018年 第一東京弁護士会労働法制
委員会外国法 研究部会
副部会長

Direct 03-6266-8528

Mail yoshikazu.abe@morihamada.com

主要な取扱分野

- ・紛争対応(労働審判、訴訟、労働委員会、労働局のあっせん)
- ・ローパフォーマー社員、精神疾患社員等の対応
- ・ハラスメント等不祥事の調査・処分対応
- ・労働組合対応(団体交渉・事務折衝対応、回答書作成)
- ・制度設計、変更実施対応(働き方改革、同一労働同一賃金)
- ・組織再編(リストラ、労務デュー・デリジェンス、残業代精算)

著作・論文

- ・『企業訴訟実務問題シリーズ 労働訴訟— 解雇・残業代請求』
(中央経済社 2017年、共著)
- ・『多様な働き方の実務必携Q&A』
(民事法研究会 2021年、共著)
- ・『従業員の不祥事対応実務マニュアル 第2版』
(民事法研究会 2025年)
- ・『ケースで学ぶ 労務トラブル解決交渉術 第2版』
(民事法研究会 2025年)

その他、著書・論文多数



主な活動

- ・日本郵便株式会社の労働契約法20条(同一労働同一賃金)に関する訴訟(東京訴訟・大阪訴訟等)において、代理人として活動
- ・2021年日本経団連労働法フォーラムにて均等・均衡待遇に関して報告
- ・大手人材紹介企業の職業紹介事業該当性について多数の事例を分析、対応
- ・公益財団法人東京都中小企業振興公社主催「メンタルヘルスリーダー養成講座」講師

受賞歴等

- ・The Legal 500 Asia Pacific 2024選出
- ・Best Lawyers in Japan2024選出
- ・Chambers Asia-Pacific2024選出
- ・日本経済新聞社2022年「企業法務・弁護士調査」にて労務分野総合10位

趣味

- ・合気道(四段、準師範)
- ・サウナ
- ・ランニング

企業側労務のプロフェッショナルとして、
あらゆる労働問題に対応します！