

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の確認表

2026.5.20

以下に記載している内容は、「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」中「4 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雇用管理上講ずべき措置の内容」に記載されている、事業主が雇用管理上講ずべき措置等の内容を整理したものです。

※なお、以下に記載している措置の方法については、企業の規模や職場の状況に応じ、適切と考える措置を事業主が選択できるよう具体例を示してあるものであり、限定列举ではありません（令和8年4月24日付「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第10 章の規定等の運用について」（雇均発0424 第2号）13頁目「ハ」3段落目参照）。そのため、例示内容のどれかにチェックがついているからといって必ずしも措置として十分なものと整理されるわけではありません。また、例示内容の全てを常に充足していなければならないわけでもありません（「ハラスメント防止措置義務規定等における解釈事項について」問40参照）。

① 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発		チェックBox
イ	職場におけるカスタマー・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、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。	
	（事業主の方針等を明確化し、労働者に周知・啓発していると認められる例）	
	① 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に職場におけるカスタマー・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記載し、配布等している。もしくは、トップメッセージとして当該方針を広く社内に発信している。	☐
	② 職場におけるカスタマー・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労働者に対して周知・啓発するため、ロにおいて定める職場におけるカスタマー・ハラスメントへの対処の内容と併せて研修、講習等を実施している。	☐
	ロ 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（※）を、管理監督者を含む労働者に周知すること。 ※対処の内容の例としては、次のようなものがある。ただし、次の例は限定列举ではなく、各事業主が、労働者の状況等の実態に応じた対処の内容を定めること。 ・労働者から管理監督者等に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。 ・可能な限り労働者を一人で対応させないこと。また、必要に応じて当該労働者に代わって管理監督者等が対応すること。 ・顧客等とのやり取りを録音・録画すること。なお、録音・録画に当たっては個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱うこと。 ・労働者から十分な説明を行った上で、なお繰り返しなど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、電話を切ったりすること。 ・暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。 ・現場対応が困難な場合においては、本社・本部等へ情報共有を行い、指示を仰ぐこと。 ・法的な手続が必要な場合には、法務部門等と連携し、弁護士へ相談すること。	
	（対処の内容等を定め、労働者に周知していると認められる例）	
	① 職場におけるカスタマー・ハラスメントへの対処の内容を定め、当該規定と併せて、職場におけるカスタマー・ハラスメントの内容を労働者に対して周知している。	☐
	② 顧客等への対応に関するマニュアル等に、職場におけるカスタマー・ハラスメントの内容及び職場におけるカスタマー・ハラスメントへの対処の内容を記載して、労働者に対して周知している。	☐
	③ 職場におけるカスタマー・ハラスメントの内容及び職場におけるカスタマー・ハラスメントへの対処の内容を労働者に対して周知するための研修、講習等を実施している。	☐
② 相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備		
イ	相談への対応のための窓口（以下「相談窓口」という。）をあらかじめ定め、労働者に周知すること。なお、職場における他のハラスメントの相談窓口と一体的に設置をすることも考えられる。	
	（相談窓口をあらかじめ定めていると認められる例）	
	① 相談に対応する担当者をあらかじめ定めている。	☐
	② 相談に対応するための制度を設けている。	☐
	③ 外部の機関に相談への対応を委託している。	☐
	ロ イの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こと。また、相談窓口においては、被害を受けた労働者（以下「被害者」という。）が萎縮するなどして相談を躊躇する例もあること等も踏まえ、相談を行った労働者（以下「相談者」という。）の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止めなどその認識にも配慮しながら、職場におけるカスタマー・ハラスメントが現実が生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、職場におけるカスタマー・ハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行うようにすること。例えば、放置すれば就業環境を害するおそれがある場合等が考えられる。	
	（相談窓口の担当者が適切に対応することができるようにしていると認められる例）	
	① 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、その内容や状況に応じて、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にしている。	☐
	② 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、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き対応している。	☐
	③ 相談窓口の担当者に対し、相談を受けた場合の対応についての研修を行っている。	☐
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		
イ	事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。なお、行為者が、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）である場合には、必要に応じて、他の事業主に事実関係の確認への協力を求めることも含まれる。	
	（措置を適正に行っていると認められる例）	
	① ①ロにおいて定める対処の内容を踏まえ、管理監督者等がその場で事実関係を確認し対応している。	☐
	② 相談窓口の担当者、関係部門又は専門の委員会等が、相談者から事実関係を確認している。その際、相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止めなどその認識にも適切に配慮している。 また、必要に応じて、周囲の労働者からも事実関係を聴取したり、録音・録画等の客観的な証拠を確認したりする等の措置を講じている。なお、録音・録画等の客観的な証拠を確認するに当たっては個人情報の保護に関する法律等を遵守して、顧客等の個人情報を適切に取り扱っている。	☐
	③ 事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合などにおいて、法第 37 条に基づく調停の申請を行うことその他中立な第三者機関に紛争処理を委ねている。	☐
	ロ イにより、職場におけるカスタマー・ハラスメントが生じた事実が確認できた場合においては、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。	
	（措置を適正に行っていると認められる例）	
	① ①ロにおいて定める対処の内容を踏まえ、事案の内容や状況に応じ、管理監督者等が被害者に代わって対応して、被害者と行為者を引き離すこと等の措置を講じている。 また、あわせて、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している。	☐
	② 事案の内容や状況に応じ、行為者に対応する担当者の変更又は複数人で対応して、被害者と行為者を引き離すための配置転換、管理監督者又は事業場内産業保健スタッフ等による被害者のメンタルヘルス不調への相談対応等の措置を講じている。 また、あわせて、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し、法的な手続が必要な場合には法務部門等と連携して、弁護士にも相談している。	☐
	③ 法第37 条に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を被害者に対して講じている。	☐
ハ	改めて職場におけるカスタマー・ハラスメントに関する方針を周知・啓発し、必要な場合には、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を講ずること。その際、必要に応じて、接客等における慣行の見直しなどの職場環境の改善や組織風土の見直しを行うことも考えられる。	
	（再発防止に向けた措置を講じていると認められる例）	
	① 職場におけるカスタマー・ハラスメントには毅然とした態度で対応して、労働者を保護する旨の方針及び職場におけるカスタマー・ハラスメントへの対処の内容を、社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に改めて掲載して、配布等している。 また、職場におけるカスタマー・ハラスメントの発生を契機として、職場におけるカスタマー・ハラスメント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が把握された場合には、その問題等そのものの改善を図っている。	☐
	② 労働者に対して職場におけるカスタマー・ハラスメントには毅然とした態度で対応して、労働者を保護する旨の方針及び職場におけるカスタマー・ハラスメントへの対処の内容を周知・啓発するための研修、講習等を改めて実施している。また、職場におけるカスタマー・ハラスメントの発生を契機として、職場におけるカスタマー・ハラスメント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が把握された場合には、その問題等そのものの改善を図っている。	☐

(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に必要なその抑止のための措置		
	事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントの抑止のための措置として、労働者に対し過度な要求を繰り返すなど特に悪質と考えられるものへの対処の方針をあらかじめ定め、管理監督者を含む労働者に周知するとともに、当該方針において定めた対処を行うことができる体制を整備しなければならない。	
	(措置を講じていると認められる例)	
	① ①口の措置を実施する際に、併せて、職場におけるカスタマーハラスメントのうち、特に悪質と考えられるものへの対処（※）の方針を定め、労働者に対して周知している。加えて、当該対処を講ずることができるよう、関係部門間の連携等の体制を整備している。	
	※特に悪質と考えられるものへの対処の例 ・ 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。 ・ 行為者に対して警告文を発出すること。 ・ 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こと。 ・ 行為者に対して店舗及び施設等への出入りを禁止すること。 ・ 民事保全法（平成元年法律第91号）に基づく仮処分命令を申し立てること。	☐
(5) ①から④までの措置と併せて講ずべき措置		
	イ 職場におけるカスタマーハラスメントに係る相談者等の情報は当該相談者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又は当該カスタマーハラスメントに係る事後の対応に当たっては、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ずるとともに、その旨を労働者に対して周知すること。なお、相談者等のプライバシーには、性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報も含まれるものであること。	
	(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ていると認められる例)	
	① 相談者等のプライバシーの保護のために必要な事項をあらかじめマニュアルに定め、相談窓口の担当者が相談を受けた際には、当該マニュアルに基づき対応している。	☐
	② 相談者等のプライバシーの保護のために、相談窓口の担当者に必要な研修を行っている。	☐
	③ 相談窓口においては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ていることを、社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に掲載し、配布等している。	☐
	ロ 法第33条第2項、第36条第2項及び第37条第2項の規定を踏まえ、労働者が職場におけるカスタマーハラスメントに関し相談をしたこと若しくは事実関係の確認等の事業主の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと、都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求め若しくは調停の申請を行ったこと又は調停の出頭の求めに応じたこと（以下「カスタマーハラスメントの相談等」という。）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・啓発すること。	
	(不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者にその周知・啓発することについて措置を講じていると認められる例)	
① 就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書において、カスタマーハラスメントの相談等を理由として、労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を規定して、労働者に周知・啓発をしている。	☐	
② 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に、カスタマーハラスメントの相談等を理由として、労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載して、労働者に配布等している。	☐	