



… 弁護士が語る …

パワハラ・セクハラの 防止対策と発生時の対応(6)

＝最終回＝

カスタマーハラスメント 防止措置義務化への対応(2)

弁護士法人 北見法律事務所 代表社員
社会保険労務士法人 北見事務所 副所長

弁護士・社会保険労務士
北見拓也



「もの」とされています
(同条第4項)。

本記事執筆時点において、この指針は未だ公表されていませんが、厚生労働省のリーフレット「令和7年労働施策総合推進法等一部改正法のポイント」上では、以下の3点が明記されています。

- ① 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
 - ② 相談体制の整備・周知
 - ③ 発生後の迅速かつ適切な対応・抑止のための措置
- そこで、これらの3点について、どのような措置を講ずべきなのかを解説します。

①としては、以下の対応が例として挙げられます。

- ▽ 企業として職場におけるカスタハラを無くす旨の方針を、ホームページに掲示する。
- ▽ カスタマーハラスメント対応規程を整備して、従業員へ周知する。
- ▽ カスタハラ防止を訴えるポスターを事業場に掲示する。

② 相談体制の整備・周知

カスタハラ被害をうけた従業員のための相談窓口を設置して、ポスターなどで周知する必要があります。

相談窓口は、既に設置しているパワハラ等の相談窓口やヘルプラインに、カスタハラ相談窓口を追加するかたちでも構いませんし、外部機関へ委託をしても構いません。

また、定期的にアンケート調査やヒアリングを実施するなど、企業側からカスタハラ被害状況を能動的に把握しようとする姿勢も有効です。

③ 発生後の迅速かつ適切な対応・抑止のための措置

③としては、カスタハラ発生時の対応マニュアルの策定が挙げられます。

マニュアルには、カスタハラの判断基準、具体例や、カスタハラを受けた場合の組織対応の流れ（誰に報告・相談するかの流れなど）を記載します。

そして、作成したカスタハラ対応マニュアルを、各現場へ備え置き、従業員へ周知します。

マニュアルを作成する際には、東京都が公表している「各団体共通マニュアル」や「事業者マニュアルのひな型」が参考になります。

また、カスタハラ対応について、従業員の教育、研修を実施することも必要です。

例えば、実際に発生したカスタハラ事例を活用して勉強会を実施したり、策定したカスタハラ対応マニュアルの教育を行ったりするなどです。

イラスト・源 安孝

1、令和7年6月4日、改正労働施策総合推進法が国会にて可決・成立し、カスタマーハラスメントを防止するために、雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となりました。

そこで、第6回では、事業主が講ずべき措置の内容について解説します。

2、カスタハラ防止のために事業主が講ずべき措置とは？

改正労働施策総合推進法第33条第1項は、カスタマー

ハラスメントに関して「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ぬ」と定めています。

そして、その措置の内容については「事業主が講ずべき措置等に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針を定め