

令和4年3月14日

一般社団法人兵庫県建設業協会会長 殿

兵庫労働局雇用環境・均等部指導課長

「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等の御案内について

日頃から、労働行政の推進につきましては、御理解・御協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、厚生労働省では、関係省庁と連携の上、顧客等からの著しい迷惑行為（いわゆるカスタマーハラスメント）の防止対策の一環として、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」やマニュアルの概要版であるリーフレット、周知・啓発ポスターを作成しました。

マニュアルやリーフレットには、学識経験者等の議論や顧客と接することが多い企業へのヒアリングを踏まえ、カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組みを記載しており、いずれも厚生労働省ホームページからダウンロードできるようにしています。

つきましては、関係資料を参照いただき、労働者及び事業主等への周知に御高配を賜りますようお願い申し上げます。

○カスタマーハラスメント対策企業マニュアル

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000899234.pdf>

○カスタマーハラスメント対策リーフレット

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000899376.pdf>

○カスタマーハラスメント対策啓発ポスター

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000899235.pdf>

(参考) カスタマーハラスメントとは

令和元年6月に、労働施策総合推進法等が改正され、職場におけるパワーハラスメント防止のために雇用管理上必要な措置を講じることが義務となりました。

この改正を踏まえ、令和2年1月に、「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（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ました。

※本件に関する問い合わせ先

兵庫労働局雇用環境・均等部指導課

担当 井上、石原

TEL 078-367-0820