

総行女第 31 号
令和 8 年 7 月 31 日

各 都 道 府 県 総 務 部 長
(人事担当課、市町村担当課、区政課扱い)
各 指 定 都 市 総 務 局 長
(人事担当課扱い)

殿

総務省自治行政局公務員部
女性活躍・人材活用推進室長
(公 印 省 略)

「職員向けカスタマーハラスメント対策マニュアル」作成のポイント集」の
送付及びカスタマーハラスメント対策の取組について

平素より、当室の業務に御理解、御協力いただき、感謝申し上げます。

地方公共団体は、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（令和 7 年法律第 63 号。以下「改正法」という。）及び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（令和 8 年厚生労働省告示第 51 号。以下「指針」という。）に基づき、カスタマーハラスメントを防止するために雇用管理上の措置を講じなければならないこととされています。

改正法、指針については、令和 8 年 10 月 1 日から施行・適用されることとなっており、総務省としては、「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の施行期日を定める政令等について」（令和 8 年 2 月 26 日付け総行女第 7 号）等により、情報提供するとともに、各地方公共団体における所要の準備をお願いしているところです。

指針では、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に当たり、マニュアル等を活用することが対処の例として記載されており、マニュアルの整備はカスタマーハラスメント対策において有効な手段の一つと考えられます。

一方、カスタマーハラスメント対策に係るマニュアル等を整備できていない地方公共団体が一定数見受けられることから、総務省では、各地方公共団体がマニュアルを作成する際の全体構成や主な記載事項、ポイント等を取りまとめた「職員向けカスタマーハラスメント対策マニュアル」作成のポイント集」（以下「ポイント集」という。）を作成しました。

地方公共団体におけるカスタマーハラスメント対策は、職員がその能力を充分に発揮し、質の高い行政サービスを提供するため必要不可欠です。行政サービスの利用者等の権利を不当に侵害しないことなど、公務現場の特性にも留意しながら効果的・積極的な取組を進める上で、本ポイント集をご活用いただき、令和 8 年 10 月 1 日からの防止措置の義務化に向けた準備に適切に対応いただくようお願いいたします。

各都道府県におかれましては、貴都道府県内の市区町村等に対してもこの旨周知いただきますようお願いいたします。

なお、一斉通知・調査システムを通じて、各市区町村に対して、本通知についての情報提供を行っていることを申し添えます。

本通知は、地方公務員法（昭和 25 年法律第 261 号）第 59 条（技術的助言）及び地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 245 条の 4（技術的な助言）に基づくものです。

【連絡先】総務省自治行政局公務員部公務員課
女性活躍・人材活用推進室
田邊、浅野目、市川
電話 03-5253-5546（直通）

「職員向けカスタマーハラスメント対策マニュアル」 作成のポイント集

令和8年7月



目 次

I. はじめに(職員向けマニュアル作成の意義)	1
II. 職員向けマニュアルの全体構成	3
III. 職員向けマニュアルの記載事項、ポイント	4
1. はじめに(本マニュアルの目的)	4
2. カスタマーハラスメントとは?	7
(1) カスタマーハラスメントの定義	7
(2) カスタマーハラスメントになり得るもの	10
3. カスタマーハラスメントに対する基本方針	14
4. カスタマーハラスメントに関する相談先	15
5. カスタマーハラスメントへの対応	17
(1) カスタマーハラスメント対応の流れ	17
(2) 日頃からの備え	17
(3) カスタマーハラスメント対応	18
① 初期対応	18
② 対応の打ち切り・退去命令・通報	20
③ 事後対応	21
6. 職員に対するケア	24
7. 参考資料	25
(1) 条例・要綱・基本方針等	25
(2) 様式	25
(3) ポスター・掲示物等	25

1. はじめに(職員向けマニュアル作成の意義)

令和7年に成立・公布された「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(令和7年法律第 63 号)」(以下、「労働施策総合推進法」という。)により、カスタマーハラスメント対策について、雇用管理上必要な措置を講じることが地方公共団体の任命権者を含む全ての事業主の義務になりました。

(参考: [新旧対照表 P4](#)、[第 217 回国会衆議院附帯決議](#)、[同参議院附帯決議](#))

地方公共団体においては、厚生労働省から示された「[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\(令和8年厚生労働省告示第 51 号\)](#)」(以下、「厚労省指針」という。)等を踏まえ、同法の施行期日である令和8年 10 月1日に向けて必要な措置を講じなければなりません。

カスタマーハラスメントの防止のために講ずべき措置 (義務)

事業主は、**以下の措置を必ず講じなければなりません。**

(太字は、他のハラスメントで講ずべき措置とは異なる内容のものです。)

◆事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ①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、労働者に周知・啓発する
 - ②カスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定めた対処の内容(※)を、労働者に周知する
- (※) 管理監督者にその場の対応の方針について指示を仰ぐ、可能な限り労働者を一人に対処させない、犯罪に該当し得る言動は警察へ通報する、本社・本部等へ情報共有を行い指示を仰ぐ 等

◆相談体制の整備

- ③相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する
- ④相談窓口担当者が、適切に対応できるようにする

◆事後の迅速かつ適切な対応

- ⑤事実関係を迅速かつ正確に確認する
- ⑥被害者に対する配慮のための措置を適正に行う
- ⑦再発防止に向けた措置を講ずる

◆対応の実効性を確保するために必要なカスタマーハラスメントの抑止のための措置

- ⑧特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対処の方針をあらかじめ定め、労働者に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備する

◆そのほか併せて講ずべき措置

- ⑨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、労働者に周知する
- ⑩相談したこと等を理由として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

※対策を講ずる際には、消費者の権利や、障害者差別解消法における、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供義務に留意する必要があります。

(出所)厚生労働省「リーフレット(詳細版)「2026 年(令和8年)10 月1日から、カスタマーハラスメント対策、求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策が義務化されます！」」

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001662580.pdf>

地方公共団体においては、行政サービスの利用者等と接する機会が多く、不当な要求や悪質なクレーム等のカスタマーハラスメントに晒されやすい環境にあります。実際に、カスタマーハラスメントによって職員が心身の健康を害したり、過度な対応に時間を費やすことで本来の業務に支障を来したりするような事案が生じており、職員の離職やモチベーションの低下、ひいては行政サービスの質の低下にもつながりかねない深刻な問題となっています。

質の高い行政サービスを安定的に提供するために、カスタマーハラスメント対策を講じることにより、職員の安全を確保し、安心して働ける職場環境を整備することが必要です。

具体的なカスタマーハラスメント対策として、まずは厚労省指針を踏まえ、自団体におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針や対応方法、相談体制等を検討しましょう。また、これを機に、職員自身が委託先等に対してカスタマーハラスメントを行っていないかの振り返りも行うようにしましょう。

さらに、それらを職員向けマニュアルにまとめ、職員が常に参照できるようにしておきましょう。

既存の不当要求行為対策マニュアルなどがある場合には、労働施策総合推進法や厚労省指針の内容と照らしあわせ、既存のマニュアルの改廃を検討するのがよいでしょう。

職員向けマニュアルを対外的に公表するか否かについても、併せて検討しましょう。

本資料は、『「職員向けカスタマーハラスメント対策マニュアル」作成のポイント集』として、各団体が職員向けマニュアルを作成する際の全体構成の例や主な記載事項、ポイントなどを示したものです。

カスタマーハラスメントへの対応方針・対応方法等は、各団体の規模、カスタマーハラスメントの背景等によっても異なります。本資料の内容を唯一の正解とするのではなく、自団体における実情に合わせた対応方法等を検討した上で、職員向けマニュアルを作成しましょう。

例えば、部局や職種によって業務の特性や現場の状況が異なることも考えられます。まずは職員向けマニュアルで基本的な対応方針を定めた上で、必要に応じて部局・職種ごとのマニュアルの作成も検討するようにしましょう。

作成した職員向けマニュアルは、実際に発生したカスタマーハラスメント事案の振り返り、職員団体の意見や職員の声などを踏まえて、定期的に見直しを行いましょう。

また、委託先や指定管理者に対して行政サービスの利用者等からカスタマーハラスメントが行われることも想定されます。一義的には委託先や指定管理者が事業主としてカスタマーハラスメント対策の責任を負う必要がありますが、職員と同様に行政の業務を担っていることから、職員向けマニュアルや事案を共有するなど、事業主と連携して対応に当たることが望ましいでしょう。

なお、カスタマーハラスメント対策においては、首長自らが強い意思を持って取り組むことが重要です。首長も含めた組織全体で、カスタマーハラスメント対策全般に取り組んでいくようにしましょう。

II. 職員向けマニュアルの全体構成

職員向けマニュアルの全体構成の例は以下のとおりです。

本資料「Ⅲ.職員向けマニュアルの記載事項、ポイント」では、以下の項目ごとに、主な記載事項、ポイントなどを示しています。

なお、「1. はじめに」、「2. カスタマーハラスメントとは？」については、主な記載事項、ポイントに加え、記載例を示しています。

- 
1. はじめに(本マニュアルの目的)
 2. カスタマーハラスメントとは？
 - (1) カスタマーハラスメントの定義
 - (2) カスタマーハラスメントになり得るもの
 3. カスタマーハラスメントに対する基本方針
 4. カスタマーハラスメントに関する相談先
 5. カスタマーハラスメントへの対応
 - (1) カスタマーハラスメント対応の流れ
 - (2) 日頃からの備え
 - (3) カスタマーハラスメント対応
 - ① 初期対応
 - ② 対応の打ち切り・退去命令・通報
 - ③ 事後対応
 6. 職員に対するケア
 7. 参考資料
 - (1) 条例・要綱・基本方針等
 - (2) 様式
 - (3) ポスター・掲示物等

Ⅲ. 職員向けマニュアルの記載事項、ポイント

1. はじめに(本マニュアルの目的)



主な記載事項

- ・ カスタマーハラスメントを取り巻く近年の環境
- ・ カスタマーハラスメント対策に取り組む意義
- ・ 本マニュアルのねらい・職員へ期待すること
- ・ 公務現場においてカスタマーハラスメント対策を行う上での留意点



ポイント

- ・ カスタマーハラスメント対策がなぜ重要かを説明し、組織としてカスタマーハラスメントに対応する姿勢を示すこと。
- ・ 行政に寄せられる要望や意見は貴重なものであり、真摯に対応すべきであることを前提とした上で、カスタマーハラスメントについては毅然と対応する旨を示すこと。
- ・ カスタマーハラスメントの実態や被害を示すため、自団体で実施した職員アンケート結果などがあれば、紹介すること。
- ・ 自団体で実施したものがない場合は、総務省が令和6年度に実施した地方公共団体における各種ハラスメントに関する職員アンケート調査結果(https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/jichi_gyousei/koumuin_seido/harassment.html)を紹介してもよい。
- ・ 各職員がカスタマーハラスメントに関する理解を深めることや、職場内での話し合いを促すこと。併せて、カスタマーハラスメントの背景にも目を向け、日頃から対応力の向上等に努める必要がある旨を示すこと。
- ・ 職員自身が委託先等に対してカスタマーハラスメントを行ってはいけない旨も示しておくことよい。
- ・ 公務現場の特性に配慮すべき一方で、質の高い行政サービスを安定的に提供するために、カスタマーハラスメント対策が重要であることも示すこと。

- ・ 近年、カスタマーハラスメントが社会的な問題になっています。
- ・ 令和7年には「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」(以下、「労働施策総合推進法」という。)が改正され、令和8年10月から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。具体的な措置については、「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」(以下、「厚労省指針」という。)で示されており、地方公共団体においても措置の実施が義務付けられています。
- ・ 行政に寄せられる意見や要望は貴重なものであり、正当な意見や要望については真摯に対応すべきものです。一方で、これらの中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、職員の尊厳を傷つける行為もあり、こうした行為は職場環境や職員の心身の健康への悪影響をもたらすほか、業務遂行に著しい障害を与え、行政サービスの質の低下を招くなど、重大な問題になることも懸念されます。
- ・ 当団体で〇〇年に実施した調査では、〇%がカスタマーハラスメントを受けたことがあると回答し、多くの職員がカスタマーハラスメントへの対応に強いストレスを感じていることが示唆されました。
- ・ 職員を守り、取り組むべき業務に注力して、より質の高い行政サービスを提供できる環境をつくるためにも、組織的にカスタマーハラスメントの防止に努め、発生した場合には毅然と対応することが重要です。このような考えのもと、当団体では、今般「職員向けカスタマーハラスメント対策マニュアル」を作成しました。
- ・ 実際の現場では、業務の内容や性質、相手の特性などによって適切な対応が求められます。職員一人ひとりが、本マニュアルに記載されている基本的な考え方を理解し、各職場においてもカスタマーハラスメントへの適切な対応について話し合ってくださいようお願いします。

カスタマーハラスメントの背景にも目を向けましょう

- ・ カスタマーハラスメントは、行政サービスの利用者等とのコミュニケーション不足が原因や背景となって生じることもあります。
 - ・ 当初は一般的な苦情でも、職員の対応や態度によって、カスタマーハラスメントに発展してしまうことも考えられます。
 - ・ 各職員がその担当する行政サービスをよく理解し、行政サービスの利用者等への対応力の向上を図ることは、カスタマーハラスメントの被害者になることを防止する上でも重要です。自信を持って的確な対応ができるよう、担当業務に関する知識の習得や日々の研鑽に努め、対応の際の接遇マナーにも留意するようにしましょう。
-
- ・ 職員自身が委託先等に対して、想定しているサービスを著しく超える要求や威圧的な言動などのカスタマーハラスメントを行わないようにすることも必要です。職員の言動等がカスタマーハラスメントに該当していないか、各職場で改めて振り返るようにしましょう。
 - ・ カスタマーハラスメント対策に組織的に取り組み、職員一人ひとりが安心して職務に専念し、

能力を発揮できる環境の実現を目指していきましょう。

公務現場の特性とカスタマーハラスメント

- ・ 民間企業では顧客を選別した対応が可能であることが多いのに対し、公務現場では、公平・公正に行政サービスを提供することが求められます。公務員が「全体の奉仕者」として公共の利益のために勤務しなければならないことや、行政サービスの利用者等を選別した対応ができないことに起因するカスタマーハラスメントが存在することも、公務現場の特性です。
- ・ 公務現場では、行政サービスの利用者等の権利を不当に侵害しないよう慎重な対応が求められる場合や、サービスが途絶すると行政サービスの利用者等の生命や心身の健康に重大な影響が及ぶ場合があることに留意し、適切に対応することが求められます。
- ・ 「全体の奉仕者」として、自らの担当業務に精通し、十分な接遇を行うよう留意すること、カスタマーハラスメントではない正当な苦情には真摯に対応すること、正当な理由がある場合（障害や高齢等の背景により言語化が困難な場合や、複雑なケースのため説明が長くなってしまう場合等）に一律の時間で打ち切るような、硬直的な運用をしないことなどに留意する必要があることは言うまでもありません。
- ・ 一方で、暴言・暴力などの不当な行為を受けた際、公務員であるからといって、職員が耐える必要はありません。
- ・ カスタマーハラスメントにより、職員が心身の健康を害したり、対応に過度な時間を費やし、本来の業務に支障を来したりすることで、行政サービスの質の低下を招くことは避けなければいけません。
- ・ 公務現場におけるカスタマーハラスメント対策は、職員が安心して能力を発揮し、質の高い行政サービスを安定的に提供するためにも必要不可欠です。
- ・ 行政サービスの利用者等の権利を不当に侵害しないことなど、公務現場の特性に十分に留意しつつ、公平・公正に、質の高いサービスを安定的に提供するために、カスタマーハラスメントには毅然と対応し、組織一丸となってカスタマーハラスメント対策に取り組むようにしましょう。

2. カスタマーハラスメントとは？

(1) カスタマーハラスメントの定義

主な記載事項

- ・ 自団体におけるカスタマーハラスメントの定義

ポイント

- ・ 自団体におけるカスタマーハラスメントの定義を検討すること。
- ・ カスタマーハラスメントの定義は、厚労省指針において示されている。

厚労省指針におけるカスタマーハラスメントの定義

職場における「カスタマーハラスメント」とは、職場において行われる①顧客等の言動であって、②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、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすもの。

※電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。

※顧客等からの苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではありません。また、障害者から不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。

【①顧客等とは】

顧客、取引の相手方、施設（駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等）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（今後商品の購入やサービスの利用等をする可能性がある者も含む）

（例）事業主が販売する商品の購入やサービスの利用をする者、事業主の行う事業に関する内容等に関し問い合わせをする者、取引先の担当者、企業間での契約締結に向けた交渉を行う際の担当者、施設・サービスの利用者及びその家族、施設の近隣住民

【②社会通念上許容される範囲を超えた言動とは】

社会通念に照らし、当該顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものを指し、典型的な例としては以下のものがあります。

【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・ そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・ 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償要求

【手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

この判断に当たっては、様々な要素（当該言動の目的、当該言動を受けた労働者の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、労働者の属性や心身の状況、行為者との関係性等）を総合的に考慮することが適当です。

「言動の内容」、「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもこれに該当し得ることに留意が必要です。

【③労働者の就業環境が害されるとは】

当該言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じること。

（出所）厚生労働省「リーフレット（詳細版）「2026年（令和8年）10月1日から、カスタマーハラスメント対策、求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策が義務化されます！」」

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001662580.pdf>

- ・ また、留意点として、以下が示されている。
 - 顧客等からの苦情の全てが職場におけるカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われたものは、いわば正当な申入れであり、職場におけるカスタマーハラスメントに当たらないこと。
 - 障害者から労働者に対して「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」(平成25年法律第65号)で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は職場におけるカスタマーハラスメントには当たらず、同法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならないこと。
 - 職場におけるカスタマーハラスメントには、店舗及び施設等において対面で行われるもののみならず、電話やSNS等のインターネット上で行われるものも含まれること。
- ・ 地方公共団体で活用するに当たっては、「顧客等」「労働者」などの言葉を、自団体になじむ言葉に言い換えることを検討すること。
- ・ 人事院規則 10-17「カスタマー・ハラスメントの防止等」(以下、「人事院規則」という。)では、以下のとおり表現されている。これらも参考に、適切な定義を検討すること。
(参考:<https://www.jinji.go.jp/seisaku/kinmu/harassment.html>)
- ・ ①「顧客等の言動」は「職員の職務に係る行政サービスの利用者等(以下、「行政サービスの利用者等」という。)からの言動」
 ②「その雇用する労働者」は「職員」
 ③「労働者の就業環境が害されるもの」は「職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されること」
- ・ なお、人事院の資料「カスタマー・ハラスメント対策に係る人事院規則の制定について」(令和8年4月15日)では、「職員の職務に係る行政サービスの利用者等」について、以下のとおり補足説明がされている。

「職員の職務に係る行政サービスの利用者等」とは、対面であるか否かにかかわらず、職員が従事する職務に関し当該職員に関わる全ての者をいいます。(例:職務において応対する、行政サービスの利用者、事業者、報道機関、他省庁、地方自治体、議員、外国政府、国際機関など。)

ただし、同一省庁内の職員は、原則として含まれません。
- ・ 「職員」は、正規職員だけでなく、非正規職員など全ての職員を含む旨を示すこと。
- ・ 「精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害される」かどうかの判断に当たっての留意点(言動の頻度や継続性が考慮されるものの、1回の言動であっても該当し得ること)も示すこと。

- ・ 当団体では、厚労省指針及び人事院規則で示されている定義に基づき、カスタマーハラスメントを以下のように定義します。

カスタマーハラスメントとは、職員の職務に係る行政サービスの利用者等(以下「行政サービスの利用者等」という。)からの言動であって、職員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るものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されることをいう。

- 行政サービスの利用者等からの苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。客観的に見て、社会通念上許容される範囲で行われたものは、カスタマーハラスメントに当たりません。
- カスタマーハラスメントには、対面で行われるものだけでなく、電話や SNS 等のインターネット上で行われるものも含まれます。
- 障害者から「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。同法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければなりません。
- 「職員」は、正規職員だけでなく、非正規職員を含む全ての職員のことを指します。
- 「精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害される」かどうかの判断に当たっては、言動の頻度や継続性が考慮されますが、強い精神的又は身体的な苦痛を与える態様の言動がある場合には、1回の言動であっても該当し得るものとなります。

(2) カスタマーハラスメントになり得るもの

主な記載事項

- ・ カスタマーハラスメントになり得るものの例

ポイント

- ・ どのような言動がカスタマーハラスメントになり得るかを示すこと。
- ・ 厚労省指針では、「(1)カスタマーハラスメントの定義」で示した定義「②社会通念上許容される範囲を超えた言動」を、「社会通念に照らし、当該顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものを指す」としている。
- ・ また、留意点として、以下が示されている。
 - 判断に当たっては、様々な要素(当該言動の目的、当該言動を受けた労働者の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、労働者の属性や心身の状況、行為者との関係性等)を総合的に考慮することが適当であること。
 - 「言動の内容」、「手段や態様」のどちらか一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でも該当することがあり得ること。
- ・ さらに、個別の事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ることや、あくまで例であり限定列举ではないことへの留意を促した上で、社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例が示されている。

厚労省指針における「社会通念上許容される範囲を超えた言動」の典型的な例

言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの	①そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求	・ 性的な要求や、労働者のプライバシーに関わる要求をすること。
	②契約等により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提供を要求すること。
	③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求	・ 契約金額の著しい減額の要求をすること。
	④不当な損害賠償要求	・ 商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。

手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの	①身体的な攻撃(暴行、傷害等)	・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。 ・ 物を投げつけること。 ・ わざとぶつかること。 ・ つばを吐きかけること。
	②精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)	・ 店舗の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって労働者を脅すこと。 ・ SNS等のインターネット上へ労働者のプライバシーに係る情報の投稿等をする事。 ・ 労働者の人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。 ・ 土下座を強要すること。 ・ 盗撮や無断での撮影をすること。 ・ 労働者の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該労働者が開示することを強要する若しくは禁止すること。
	③威圧的な言動	・ 大きな声をあげて労働者や周囲を威圧すること。 ・ 反社会的な言動を行うこと。
	④継続的、執拗な言動	・ 同様の質問を執拗に繰り返すこと。 ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。 ・ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。
	⑤拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)	・ 長時間に渡る居座りや電話で労働者を拘束すること。

- ・ 地方公共団体で活用するに当たっては、「契約」や「契約金額等」「商品・サービス」等の概念を公務職場での概念に置き換えるとともに、「店舗」「労働者」などの言葉を、自団体になじむ言葉に言い換えることを検討すること。
- ・ 人事院が発出した「人事院規則 10-17(カスタマー・ハラスメントの防止等)の運用について(通知)」(令和8年4月15日付職職-114号。以下、「人事院通知」という。)では、以下のとおり置き換えをした上で、「カスタマーハラスメントになり得るもの」が示されている。これらも参考に、自団体でカスタマーハラスメントになり得るものの例を示すこと。
 - 「言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの」は公務職場の概念に置き換えて再編。
 - 「手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの」の記載においては、「店舗」は「庁舎」、「労働者」は「職員」に用語を置き換え。

- ・ カスタマーハラスメントになり得るものの例には、次のようなものがあります。
- ・ これらはいくまで例示であり、実際の場面においては、「言動の内容」や「手段や態様」に着目し、具体的な状況を踏まえて総合的に判断することとなります。
- ・ 「言動の内容」又は「手段や態様」のどちらか一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもカスタマーハラスメントになり得ます。

カスタマーハラスメントになり得るものの例

言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの	①そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求	・ 性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。
	②対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求	・ 法令に違反又は逸脱するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること。

手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの	①身体的な攻撃(暴行、傷害等)	・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。 ・ 物を投げつけること。 ・ わざとぶつかること。 ・ つばを吐きかけること。
	②精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)	・ 庁舎の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。 ・ SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。 ・ 職員の人格を否定するような言動(職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。)を行うこと。 ・ 土下座を強要すること。 ・ 盗撮や無断での撮影をすること。 ・ 職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。
	③威圧的な言動	・ 大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。 ・ 反社会的な言動を行うこと。
	④継続的、執拗な言動	・ 同様の質問を執拗に繰り返すこと。 ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。 ・ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。
	⑤拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)	・ 長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

3. カスタマーハラスメントに対する基本方針



主な記載事項

- ・ カスタマーハラスメントに対する基本方針



ポイント

- ・ 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、労働者に周知・啓発することは、厚労省指針においても事業主の義務として定められている。
- ・ 公表している基本方針がある場合は、その方針を改めて職員に示すこと。基本方針がない場合は、方針を明確化し、職員に発信すること。
- ・ 基本方針を対外的に公表することは義務ではないが、団体としての姿勢を明確に示すことで、カスタマーハラスメントの防止につながることを期待できる。公表について前向きに検討することが望ましい。
- ・ 方針を公表する方法として、ホームページに掲載することが考えられる。また、首長からのトップメッセージとして発信することも効果的である。
- ・ 方針を公表する際には、カスタマーハラスメントによって生じ得る行政サービスの質の低下を避け、行政サービスの利用者等が公平・公正に本来の行政サービスを受けられるようにするためにも、カスタマーハラスメント対策が重要である旨を伝えることが望ましい。

関連する措置義務

措置義務①: 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、労働者に周知・啓発する

厚労省指針では、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として、以下が示されている。

- 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、配布等すること。なお、トップメッセージとして当該方針を広く社内に発信することも考えられる。
- 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、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、講習等を実施すること。

なお、方針を顧客等に周知することまでは義務付けていないものの、「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顧客等に周知・啓発することも、被害の防止に当たっては効果的と考えられる。」とされている。

4. カスタマーハラスメントに関する相談先



主な記載事項

- ・ カスタマーハラスメントに関する相談に対応する相談(連絡)先
- ・ 相談者のプライバシー保護、不利益取扱いの禁止について



ポイント

- ・ カスタマーハラスメントに関する相談に対応する相談(連絡)先(カスタマーハラスメント対策担当部署等)をわかりやすく示すこと。
- ・ カスタマーハラスメントは、事案が発生したその場ですぐに相談することや、現場の状況に精通している上司等に相談することが適切な場合もあることから、相談に対応する担当者として、労働者の上司に当たる管理監督者等を定めることが考えられる。
- ・ 既存の相談(連絡)先(他のハラスメントに関する相談(連絡)先等)で相談を取り扱うことを妨げるものではない。
- ・ 外部に相談先を設定している場合は、併せて周知すること。
- ・ カスタマーハラスメントに関して確認したいことや判断に迷うことなど、どのような内容でも相談できること、また、カスタマーハラスメントの発生のおそれがある場合や、カスタマーハラスメントに該当するかどうか分からない場合であっても、広く相談に応じている旨を周知すること。
- ・ 相談者のプライバシーが保護されること、相談によって不利益な取扱いを受けないことを示すこと。

関連する措置義務

措置義務③:相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する

厚労省指針では、「相談に対応する担当者として、労働者の上司に当たる管理監督者等を定めることも考えられる」ことや、「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することも考えられる」ことが示されている。なお、相談窓口をあらかじめ定めていると認められる例として、以下が示されている。

- ① 相談に対応する担当者をあらかじめ定めること。
- ② 相談に対応するための制度を設けること。
- ③ 外部の機関に相談への対応を委託すること。

なお、厚生労働省「[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](#)」(以下、「厚労省QA」という。)の問12では、「カスタマーハラスメントについては、他のハラスメントと異なり、事案が発生したその場ですぐに相談することや、現場の状況に精通している上司等に相談することが適切な場合もあることから、他のハラスメントの相談窓口と一体的なものとする必要はなく、相談に対応する担当者として、労働者の上司に当たる管理監督者等を定めることも考えられる」とされている。ただし、「他のハラスメントの相談窓口と一体的に設置することを妨げるものではない」とも示されている。

措置義務④：相談窓口担当者が、適切に対応できるようにする

厚労省指針では、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として、以下が示されている。

- 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とすること。
- 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すること。
- 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うこと。

措置義務⑨：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、労働者に周知する

厚労省指針では、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と認められる例として、以下が示されている。

- 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するものとする。
- 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うこと。
- 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、配布等すること。

措置義務⑩：相談したこと等を理由として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

厚労省指針では、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として、以下が示されている。

- 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、労働者に周知・啓発をすること。
- 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、労働者に配布等すること。

5. カスタマーハラスメントへの対応

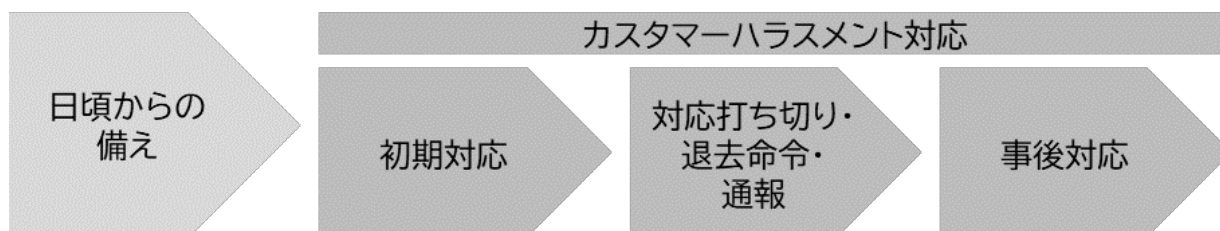
(1) カスタマーハラスメント対応の流れ

主な記載事項

- ・ カスタマーハラスメント対応の全体的な流れ

ポイント

- ・ 最初に、カスタマーハラスメント対応の全体的な流れを時系列で提示し、段階別の具体的な対応の説明に入る前に、全体像が把握できるようにするとよい。
- ・ 以下のようにフローチャートを作成し、視覚的に示すことも考えられる。



(2) 日頃からの備え

主な記載事項

- ・ カスタマーハラスメント発生時の冷静かつ適切な対応に向けて日頃から備えることの重要性

ポイント

- ・ 組織全体で準備している各種掲示物や録音・録画機材について周知すること。
- ・ 所属内で対応方針の確認・共有を行い、日頃からマニュアルを熟読することが重要である旨も周知すること。
- ・ カスタマーハラスメントが発生した際には、「どう対応するか」に加えて、「自身がどこまで対応すべきか」という不安が生じることが考えられる。基本的な役割分担や担当者が不在の場合の代行者を決めておく、対応場所を選定し安全を確保する、録音・録画機材の保管場所や管理者、使用方法、使用するタイミング等を整理しておくなどの備えを行い、所属内でしっかりと共有しておくことが重要である旨を伝えること。

(3) カスタマーハラスメント対応

① 初期対応



主な記載事項

- ・ 対応者の心構え
- ・ カスタマーハラスメント対応のポイント



ポイント

- ・ 最初からカスタマーハラスメントと決めつけず、5W1H を意識して相手の主張と要求内容・事実関係を丁寧に聞き取ることに留意するよう促すこと。
- ・ 対応に難しさを感じた場合には、上司・周囲へ相談することを促し、組織としての対応につなげること。
- ・ 要求内容が他部署の所管に係る場合の連携方法についても、方針を検討し、示すこと。
- ・ カスタマーハラスメントに対応する際の考え方として、以下の点についても整理し、示すこと。
 - 対応内容の正確な記録
記録の作成に当たっては、できるだけ正確に書き留めておくことが重要であるため、共通様式を作成するとよい。
 - 録音・録画に関するルール
録音・録画などの対応は、証拠を残すためだけでなく、事後の対応の検討や検証においても重要である。また、カスタマーハラスメントの抑止効果も期待できる。
録音・録画の方法や、相手方への通知方法、録音・録画データの取扱いに関するルールを団体内で取り決め、示すこと。
 - 複数名での対応
複数名で対応する重要性を示すこと。また、具体的にどのような体制・役割で対応(1人が対応し、1人が記録する等)するか、所属内で検討し、明確化するよう、促すこと。
 - その他の留意点
名札を姓(ひらがな)のみの表記にするなど、自団体におけるルールなどを踏まえて、対応方針を示してしておくことよい。また、密室での対応は避けることや、安易な約束はしないことなど、対応に当たっての心構えなどを示しておくことよい。



【参考】

★相手方への通知について

- ・ 職種や対応している現場の状況によっては、録音・録画をすることに関する事前告知が難しい場面があることも想定される。状況に応じた対応をすることになるが、可能であれば事前告知をすることが望ましい。
- ・ なお、厚労省 QA では、次のように示されている。

厚労省 QA 録音・録画に関する記載

問 10 「顧客等とのやり取りを録音・録画すること」について、録音・録画したものをそのまま事実関係の確認にも用いてよいのか。

【(カスタマーハラスメント防止指針4(1)口関係)】

(答)

○ 取得する情報が個人情報に該当する場合、個人情報の保護に関する法律(以下「個人情報保護法」という)に基づき、その利用目的をできる限り特定するとともに、利用目的を本人に通知又は公表する必要がある。また、原則として特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはできない。

○ そのため、取得した個人情報をカスタマーハラスメントの事案に係る事実関係の確認に使用する場合は、利用目的として、そのような事実関係の確認に使用する場合があることをできる限り特定し、通知又は公表する義務があることに留意が必要である。

○ 公表の方法としては、例えば、あらかじめプライバシーポリシー等に利用目的に関する記載を設け、これを自社のホームページのトップページから 1 回程度の操作で到達できる場所へ掲載することが考えられる。

問 11 カスタマーハラスメントへの対処として、顧客等とのやり取りを録音・録画する場合、個人情報の利用目的の通知又は公表として、その場で顧客等に録音・録画を行う旨を伝えていなくても、個人情報保護法との関係で問題はないのか。

(答)

○ 取得する情報が個人情報に該当する場合、個人情報保護法に基づき、利用目的を通知又は公表する義務を負うが、当該義務は必ずしも録音・録画していることについてその場で伝える義務まで含むものではない。ただし、個人情報保護法において、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならないこととされており、少なくとも、カメラの設置状況等からカメラにより自らの個人情報が取得されていることを本人において容易に認識可能といえない場合には、容易に認識可能とするための措置を講じなければならないことに留意する必要がある。以上のほか、通達で示している内容も踏まえて適切に対応いただきたい(※)。

(※)当然ながら、その場で顧客等の同意を得た上で、やり取りの内容を録音・録画することも、個人情報保護法等を遵守した対応の例として考えられる。

なお、問 11 の回答中における通達に関して、「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」の中で、以下のように示されている。

対処の内容の例のうち、「顧客等とのやり取りを録音・録画すること」について、個人情報保護法等を遵守した録音・録画の例としては、以下のものがあること。なお、以下の例は、個人情報の取得に当たっての例を示しているが、いずれも個人情報の取得・利用等に関して個人情報保護法等を遵守していることが前提であること。

・「サービス品質の向上」、「通話内容の確認」などお客様対応等のためであることを伝えた上で、顧客等との電話の内容を録音すること。

・「防犯カメラ作動中」と掲示した上で、防犯カメラを設置し、店内の様子を撮影すること。(顔識別機能付きカメラを設置する場合は、顔識別機能を用いていることも併せて明示すること)

(出所)厚生労働省雇用環境・均等局雇用機会均等課「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」<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001695619.pdf>

厚生労働省雇用環境・均等局長「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」

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001695607.pdf>



【参考】

★録音・録画データの取扱いについて

- ・ 録音・録画データの取扱いに関しては、個人情報保護法や、個人情報の取扱いに関する内部規定に基づき、適切に取り扱うことが必要である。

② 対応の打ち切り・退去命令・通報



主な記載事項

- ・ 対応打ち切りの目安(状況・時間等)
- ・ 退去命令時の適正な手続き
- ・ 警察等への通報時の連絡先等



ポイント

- ・ 「説明を尽くしても相手方が同じ主張や要求を繰り返し行う場合」など、対応打ち切りについて検討を始めるべき状況や、対応打ち切りの判断基準を具体的に示し、職員が躊躇なく、対応打ち切りを想定した上司への相談や、実際の対応打ち切りを行えるようにすること。
- ・ 対応打ち切りを検討すべき対応時間の目安を、具体的な数値を示して伝え、職員が次のステップに移りやすくなる。併せて、犯罪に該当し得る言動(暴行、器物損壊、威力業務妨害、脅迫等)が生じている場合は、目安として示した時間を待たずに対応を打ち切ってもよい(警察に通報してもよい)旨を示すこと。また、通報先の電話番号や、通報時に伝えるべき事項を記載しておき、職員がスムーズに通報できるようにすること。
- ・ 対応時間は業務内容や状況によって変化し得ることが考えられるため、所属ごとに適切な時間を検討することが望ましい旨を示すこと。
- ・ カスタマーハラスメントではない正当な苦情まで時間が来たからと打ち切るべきではないこと、正当な理由がある場合(障害や高齢等の背景により言語化が困難な場合や、複雑なケースのため説明が長くなってしまう場合等)であっても、一律の時間で打ち切る硬直的な運用をしないことに留意するよう、示すこと。対応打ち切りに当たっては、明確に対応拒否の意思表示を行うよう伝えること。
- ・ 対応を拒否しても、なお相手方の主張や要求が繰り返される場合は、退去命令を出すことも想定されるため、庁舎管理規定等の該当箇所を引用するとともに、庁舎管理を所管する部署への連携方法、連絡先をわかりやすく示しておくことよい。



【参考】

★対応時間の目安(例)

- ※ 数値はあくまでも一例。対応時間は業務内容や状況によって異なる。
所属ごとに適切と思われる時間を検討すること。
- ※ カスタマーハラスメントではない正当な苦情まで時間が来たからと打ち切るべきではない。また、正当な理由がある場合であっても、一律の時間で打ち切る硬直的な運用をしないよう、注意すること。
- ✓ 対応時間の目安は状況が膠着してから 15～30 分
※ただし、犯罪に該当し得る言動(暴行、器物損壊、威力業務妨害、脅迫等)が生じている場合は即時打ち切り

③ 事後対応

主な記載事項

- ・ 所属内での情報共有、カスタマーハラスメント対策担当部署への報告手順、プライバシーの保護等の留意点
- ・ 必要となる事後対応の流れ
- ・ 再発防止に向けた所属内での情報・対応方針の共有

ポイント

- ・ 対応が終了したカスタマーハラスメント事案や、その疑いのある事案について、所属内での情報共有、カスタマーハラスメント対策担当部署への報告手順や留意点を定め、示すこと。
 - カスタマーハラスメントが発生した際に、カスタマーハラスメント対策担当部署への報告を義務付けている団体は、報告のルートを示しておくこと。また、報告に当たっての様式も紹介しておくことよい。
 - 報告した職員のプライバシー保護に努めること、報告による不利益な取扱いを行わないことを示すこと。
- ・ 必要となる事後対応の流れや、所属とカスタマーハラスメント対策担当部署の役割についても、団体内で整理し、示すこと。
 - 事案対応の振り返り
 - 相手方が後日再度訪問したり、電話がかかってくる場合の対応方針の検討・周知
 - 弁護士との連携
(法的な対応が必要な場合や、対応方針に関する相談が必要な場合等。)
 - 警察への相談
(通報には至らなかったものの、見回りの強化等を要請したい場合等。)
- ・ 再発防止に向けて、事案の振り返りを踏まえた運用の見直し、所属内での情報や対応方針の共有が重要である旨を周知すること。

関連する措置義務

措置義務②:カスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定めた対処の内容を、労働者に周知する

厚労省指針では、カスタマーハラスメントへの対処の内容の例として、次のようなものがあるとされている。

- ・ 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に対処させないこと。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。

また、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として、以下が示されている。

- 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すること。
- 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、労働者に対して周知すること。
- 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、講習等を実施すること。

措置義務⑤:事実関係を迅速かつ正確に確認する

厚労省指針では、事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認していると認められる例として、以下(一部抜粋)が示されている。

- ① 管理監督者等がその場で事実関係を確認し対応すること。
- 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すること。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すること。

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ずること。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、顧客等の個人情報を適切に取り扱うこと。

加えて、必要かつ可能な場合には行為者からも事実関係を聴取することも考えられる。

措置義務⑥:被害者に対する配慮のための措置を適正に行う

厚労省指針では、措置を適正に行っていると認められる例として、以下(一部抜粋)が示されている。

- ① 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すること、被害者と行為者を引き離すこと等の措置を講ずること。
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すること。
- 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すること、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ずること。
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することや、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も考えられる。

措置義務⑦:再発防止に向けた措置を講ずる

厚労省指針では、「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。」ことや、「必要に応じて事案の内容や対応経緯を記録し、個人情報取り扱いに留意して関係部門に共有し、再発防止に活用することも考えられる。」ことが示されている。

また、再発防止に向けた措置を講じていると認められる例も示されている。

措置義務⑧:特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対処の方針をあらかじめ定め、労働者に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備する

厚労省指針では、「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。」とされている。

また、措置を講じていると認められる例として、「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すること。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すること。」が示されている。

措置義務⑨: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、労働者に周知する

措置義務⑩:相談したこと等を理由として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

6. 職員に対するケア



主な記載事項

- ・ カスタマーハラスメントの被害に遭った職員への対応
 - 相談(連絡)先
 - 受けることができるケアの内容
- ・ 相談者のプライバシー保護、不利益取扱いの禁止について



ポイント

- ・ カスタマーハラスメントの被害に遭った職員は、メンタルヘルスに不調を来すことも考えられる。その場合は、心身の健康回復や不安の解消に向けて、すぐに相談できる先がある旨を伝えることが重要になる。
- ・ また、カスタマーハラスメントは誰もが被害者になる可能性があるため、一般職員だけではなく、その上司や管理職に当たる職員もケアの対象になること、また組織として対応する用意があることを周知しておくといよい。
- ・ 相談者のプライバシーが保護されること、相談によって不利益な取扱いを受けないことを示すこと。

関連する措置義務

措置義務⑥:被害者に対する配慮のための措置を適正に行う

措置義務⑨: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、労働者に周知する

措置義務⑩:相談したこと等を理由として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

7. 参考資料

(1) 条例・要綱・基本方針等

主な記載事項

- ・ カスタマーハラスメントへの対応の指針として、自団体で制定・作成している条例・要綱・基本方針等の全文

ポイント

- ・ 組織として対応方針を定めていることを周知するだけでなく、その内容を詳細に確認できるよう、全文を掲載しておくといよい。

(2) 様式

主な記載事項

- ・ 自団体でカスタマーハラスメント事案の報告等に使用している様式

ポイント

- ・ 現物を示すことで、「様式を使った報告を行うこと」や「報告を行うべき事項」が周知される。
- ・ 庁内ポータルサイト等からダウンロードできる場合は、保存場所も併せて示しておくといよい。

(3) ポスター・掲示物等

主な記載事項

- ・ 自団体でカスタマーハラスメント防止を目的として作成しているポスターや掲示物の画像

ポイント

- ・ 現物を紹介することで、ポスターや掲示物の存在が改めて認知されるとともに、組織として対応していることを示すことにもつながる。
- ・ 追加配布を希望する場合の連絡先、また所属で印刷可能なサイズの掲示物を庁内ポータルサイト等からダウンロードできる場合の保存場所を、併せて示しておくといよい。

「職員向けカスタマーハラスメント対策マニュアル」
作成のポイント集

令和8(2026)年7月

作成：総務省自治行政局公務員部女性活躍・人材活用推進室
三菱 UFJ リサーチ & コンサルティング株式会社