

鳥取県の
経営者の
みなさんへ

事業主の カスタマーハラスメント対策が 義務化されます

カスタマーハラスメントから
従業員を守りましょう！



STOP



事業主のカスタマーハラスメント対策が 法制化されました

令和7年6月に改正労働施策総合推進法が成立し、事業主に対し、カスタマーハラスメント（顧客等言動）により雇用する労働者の就業環境が害されることのないように、

- ① 労働者からの相談に応じる
- ② 適切に対応するために必要な体制を整備する
- ③ 労働者の就業環境を害するカスタマーハラスメント（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

とされました。（令和8年施行予定）

事業主には、カスタマーハラスメントから従業員を守るための取組が求められます。

カスタマーハラスメントとは

改正労働施策総合推進法によるカスタマーハラスメント（顧客等言動）の定義は、以下の要素をいずれも満たすものとされ、詳細は同法の指針等で今後示される予定です。

- ① 職場において行われる顧客、取引先、施設利用者その他関係者の言動であること
- ② 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であること
- ③ ①及び②により、労働者の就業環境を害すること

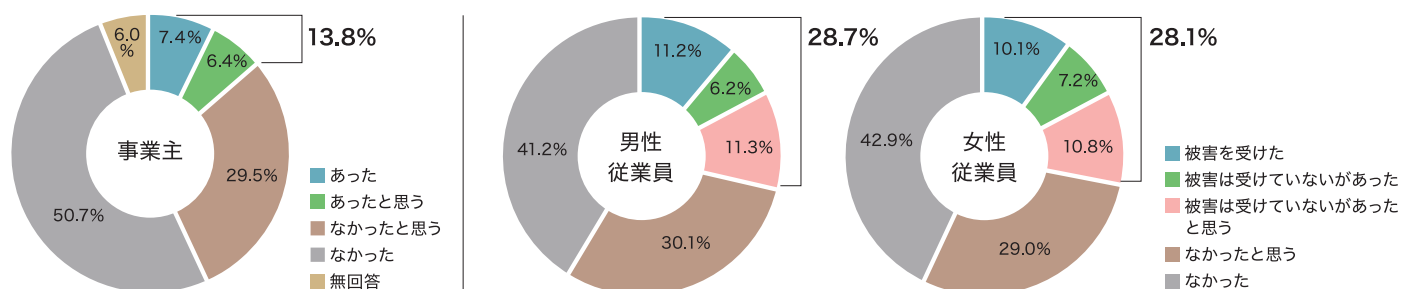
例）暴力・暴言、過度な要求、謝罪の強要、威嚇・脅迫、長時間拘束、SNS・ネットでの誹謗中傷等

※顧客等からのクレームの全てが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「正当なクレーム」はカスタマーハラスメントに該当しません。

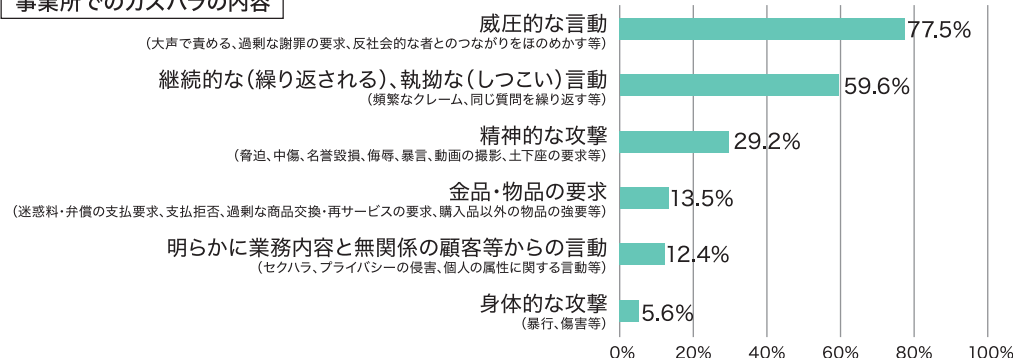
鳥取県のカスタマーハラスメントの発生状況

令和6年度に鳥取県が県内の事業主と従業員を対象に行った調査によると、職場でのカスハラが「あった」、「あったと思う」と回答した割合の合計は、事業主は13.8%であったのに対し、男性従業員は28.7%、女性従業員は28.1%であり、事業主と従業員で約15ポイントの乖離があります。

事業主はカスハラが発生していないと認識している場合でも、従業員はカスハラがあったと認識している可能性があります。



事業所でのカスハラの内容



(出所) 鳥取県「令和6年度職場環境等実態調査」
<https://www.pref.tottori.lg.jp/318943.htm>

どのように対策に取り組めば良いの？

厚生労働省のマニュアルでは、企業が具体的に取り組むべきカスタマーハラスメント対策を詳しく解説しています。

このマニュアルを参考にしながら、職場でのカスタマーハラスメント対策に取り組みましょう。

厚生労働省
マニュアル



厚生労働省
リーフレット
※マニュアルの内容が
簡易にまとめられて
います。



カスタマーハラスメントに関する相談窓口

職場でのカスタマーハラスメント対策に関するご相談は、鳥取労働局及び鳥取県中小企業労働相談所「みなくる」で受け付けています。カスタマーハラスメントに関する従業員からのご相談にも対応しています。

● 鳥取労働局
雇用環境・均等室 指導担当
鳥取市富安2丁目89-9
TEL 0857-29-1709

● 鳥取県中小企業労働相談所「みなくる」
みなくる鳥取: TEL 0120-451-783
みなくる倉吉: TEL 0120-662-390
みなくる米子: TEL 0120-662-396

※「みなくる」
受付時間は
こちら ⇒



〈鳥取県雇用人材局メール配信サービス〉

主に雇用人材局所管の補助金やイベント・セミナー等の情報をメールでお届けしますので、ぜひご登録ください。



問合せ先

鳥取県商工労働部雇用人材局雇用・働き方政策課
〒680-8570 鳥取市東町一丁目220
TEL 0857-26-8477

✉ koyou-hataraki@pref.tottori.lg.jp 令和7年7月発行