

職場におけるハラスメント防止対策について

令和 7 年11月28日(金)
(公財) 大分県総合雇用推進協会
令和 7 年度企業人事・採用担当者セミナー



大分労働局 雇用環境・均等室

職場におけるハラスメント防止対策

- 労働相談の状況
- 職場におけるパワーハラスメント
- 職場におけるハラスメントの防止対策
- カスタマーハラスメント対策

ひと、くらし、みらいのために

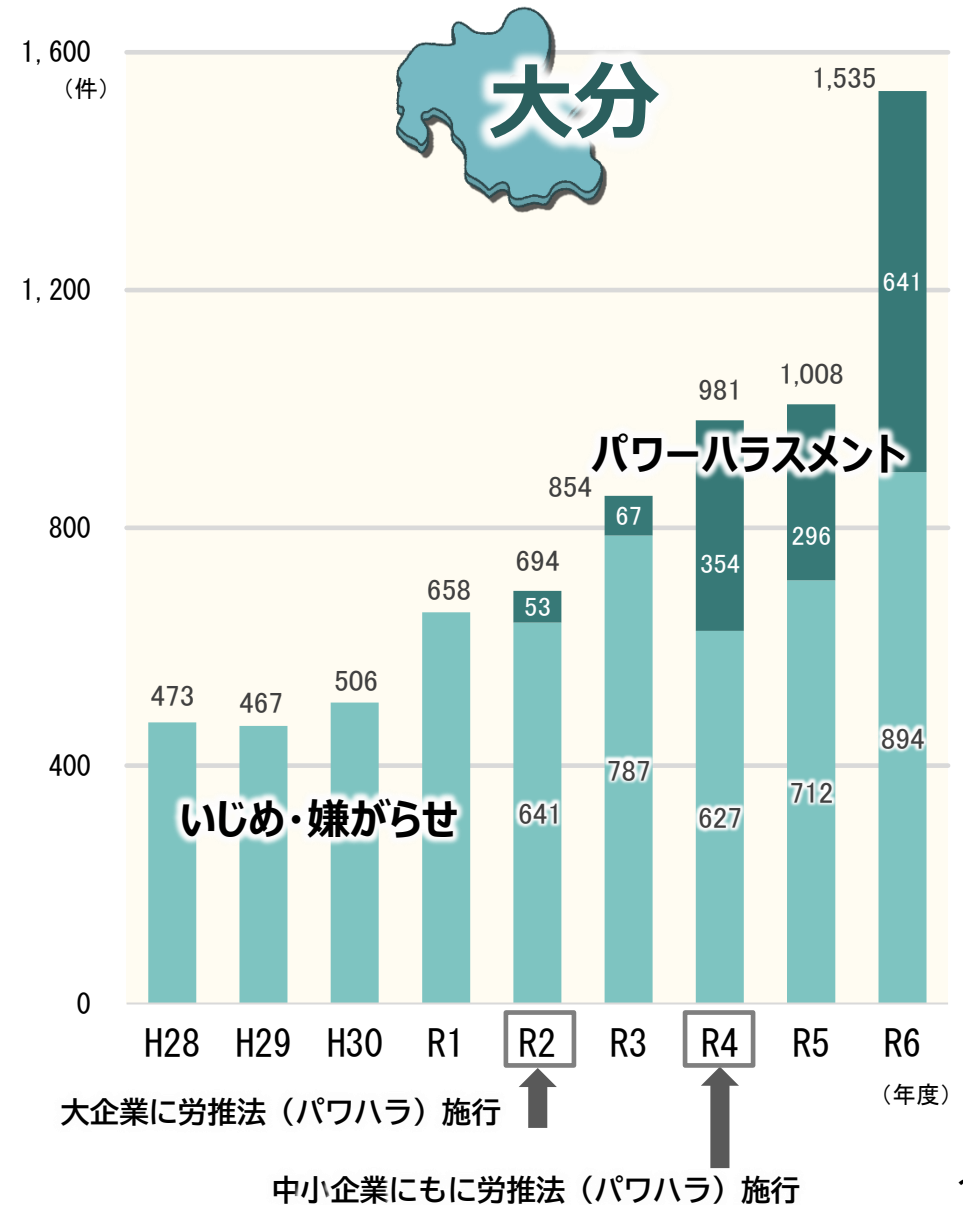
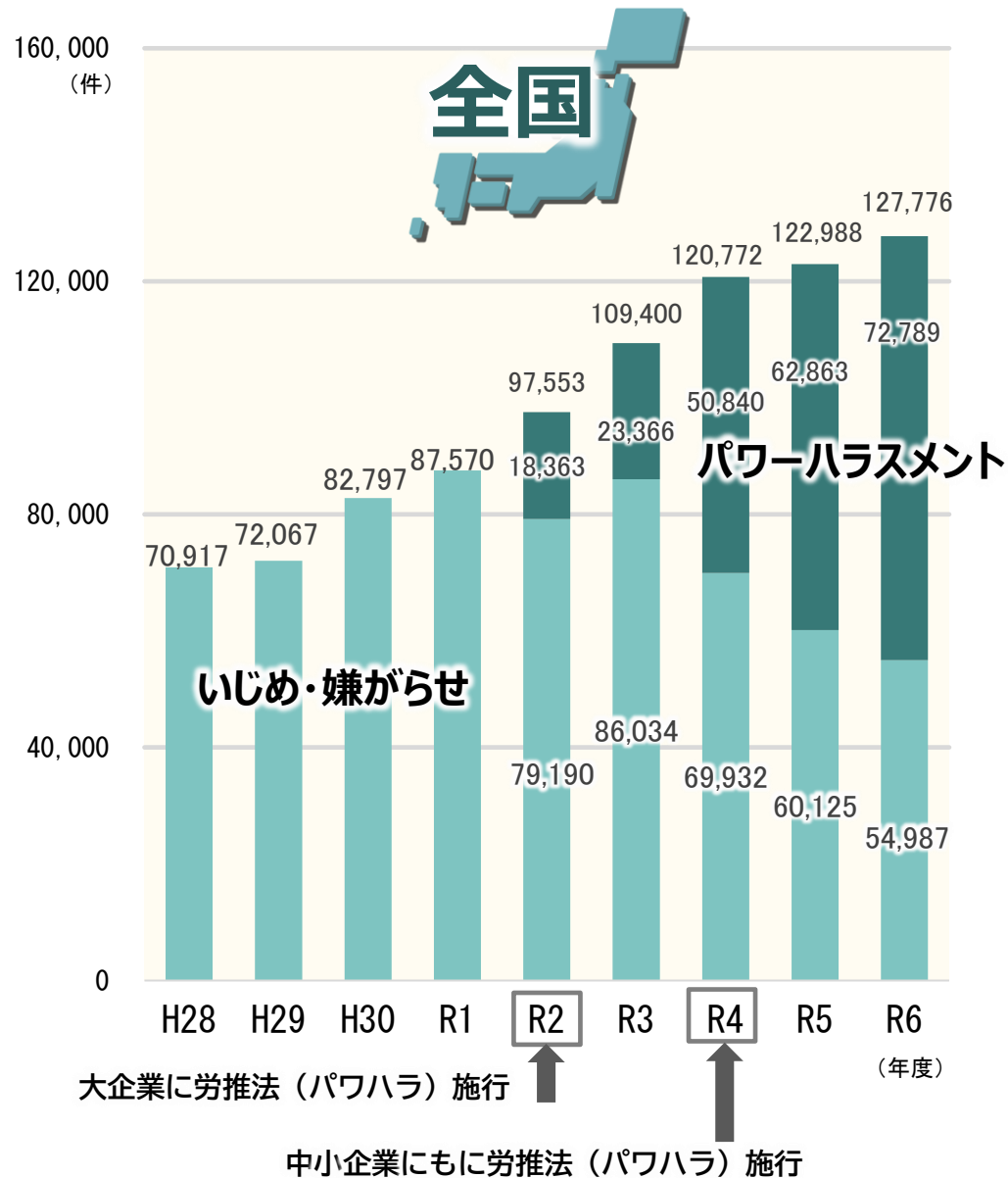


厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

労働相談の状況

「いじめ・嫌がらせ」と「パワーハラスメント」に係る労働相談の状況

総合労働相談コーナー集計



職場におけるパワーハラスメント

職場におけるパワーハラスメントとは

令和元年に改正された**労働施策総合推進法**において、職場におけるパワーハラスメントについて、事業主に防止措置を講じることを義務付けています。

併せて、事業主に相談したこと等を理由とする不利益取扱いも禁止されています。

大企業は令和2年6月1日から、中小企業についても令和4年4月1日から施行されています。



労働施策総合推進法（抄）

（雇用管理上の措置）

- 第30条の2 事業主は、**職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であつて、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の就業環境が害されることのないよう**、当該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。
- 2 事業主は、労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。
- 3 厚生労働大臣は、前2項の規定に基づき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（以下この条において「指針」という。）を定めるものとする。

（助言、指導及び勧告並びに公表）

- 第33条 厚生労働大臣は、この法律の施行に関し必要があると認めるときは、**事業主に対して、助言、指導又は勧告をすることができる。**
- 2 厚生労働大臣は、第30条の2第1項及び第2項の規定に違反している事業主に対し、前項の規定による勧告をした場合において、その**勧告を受けた者がこれに従わなかったときは、その旨を公表することができる。**

職場におけるパワーハラスメント

職場におけるパワーハラスメントの内容

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

職場におけるパワーハラスメントの3要素

職場において行われる

- ①優越的な関係を背景とした言動であって
- ②業務上必要かつ相当な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



- ✓職場におけるパワーハラスメントは、①②③の要素を全て満たすものをいう。
- ✓客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導は該当しない。
- ✓個別の事案について、その該当性を判断するに当たっては、**当該事案における様々な要素(※)**を総合的に考慮して判断することが必要。

※当該言動の目的、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、行為者の関係性、当該言動により労働者が受ける身体的又は精神的な苦痛の程度等

- ✓その判断に際しては、相談窓口の担当者等が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配慮しながら、相談者及び行為者の双方から丁寧に事実確認等を行うことが重要です。

職場におけるパワーハラスメント

職場におけるパワーハラスメントの内容

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

職場におけるパワーハラスメントの3要素

	具体的な内容
①優越的な関係を背景とした言動	当該事業主の業務を遂行するに当たって、当該言動を受ける労働者が行為者に対して抵抗又は拒絶することができない蓋然性が高い関係を背景として行われるもの。 例)・職務上の地位が上位の者による言動 ・同僚又は部下による言動で、当該言動を行う者が業務上必要な知識や豊富な経験を有しており、当該者の協力を得なければ業務の円滑な遂行を行うことが困難であるもの ・同僚又は部下からの集団による行為で、これに抵抗又は拒絶することが困難であるもの
②業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動	社会通念に照らし、当該言動が明らかに当該事業主の業務上必要性がない、又はその態様が相当でないもの。 例)・業務上明らかに必要性にない言動 ・業務の目的を大きく逸脱した言動 ・業務を遂行するための手段とし不適切な言動 ・当該行為の回数、行為者の数等、その態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える言動
③労働者の就業環境が害される	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。 この判断に当たっては 平均的な労働者の感じ方、すなわち、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることが適当



職場におけるパワーハラスメント

職場におけるパワーハラスメントの該当・非該当例 | パワハラ指針から

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、例は限定列举ではないことに十分留意し、職場におけるパワハラに該当するか微妙なものも含め広く相談に対応するなど、適切な対応を行うようにすることが必要です。

※以下の例は優越的な関係を背景として行われたものであることが前提です。

代表的な言動の類型	該当すると考えられる例	該当しないと考えられる例
身体的な攻撃 暴行・傷害	○ 殴打、足蹴りをする ○ 相手に物を投げつける 	○ 誤ってぶつかる
精神的な攻撃 脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言	 ○ 人格を否定するような言動を行う。相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な言動を含む ○ 業務の遂行に関する必要以上に長時間にわたる厳しい叱責を繰り返し行う ○ 他の労働者の面前における大声での威圧的な叱責を繰り返し行う ○ 相手の能力を否定し、罵倒するような内容の電子メール等を当該相手を含む複数の労働者宛に送信する	○ 遅刻など社会的ルールを欠いた言動が見られ、再三注意してもそれが改善されない労働者に対して一定程度強く注意する ○ その企業の業務の内容や性質等に照らして重大な問題行動を行った労働者に対して、一定程度強く注意する

職場におけるパワーハラスメント

職場におけるパワーハラスメントの該当・非該当例 | パワハラ指針から

代表的な言動の類型	該当すると考えられる例	該当しないと考えられる例
人間関係からの切り離し 隔離・仲間外し・無視	○ 自身の意に沿わない労働者に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離したり、自宅研修させたりする ○ 一人の労働者に対して同僚が集団で無視をし、職場で孤立させる 	○ 新規に採用した労働者を育成するために短期間集中的に別室で研修等の教育を実施する ○ 懲戒規定に基づき処分を受けた労働者に対し、通常の業務に復帰させるために、その前に、一時的に別室で必要な研修を受けさせる
過大な要求 業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制・仕事の妨害	○ 長期間にわたる、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下での勤務に直接関係のない作業を命ずる ○ 新卒採用者に対し、必要な教育を行わないまま到底対応できないレベルの業績目標を課し、達成できなかったことに対し厳しく叱責する ○ 労働者に業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせる 	○ 労働者を育成するために現状よりも少し高いレベルの業務を任せる ○ 業務の繁忙期に、業務上の必要性から、当該業務の担当者に通常時よりも一定程度多い業務の処理を任せる

職場におけるパワーハラスメント

職場におけるパワーハラスメントの該当・非該当例 | パワハラ指針から

代表的な言動の類型	該当すると考えられる例	該当しないと考えられる例
過小な要求 業務上の合理性なく能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと	○ 管理職の労働者を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせる ○ 気にいらぬ労働者に対して嫌がらせのために仕事を与えない 	○ 労働者の能力に応じて、一定程度業務内容や業務量を軽減する
個の侵害 私的なことに過度に立ち入ること	○ 労働者を職場外でも継続的に監視したり、私物の写真撮影をしたりする ○ 労働者の性的指向・性自認や病歴、不妊治療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労働者に暴露する 	○ 労働者への配慮を目的として、労働者の家族の状況等についてヒアリングを行う ○ 労働者の了解を得て、当該労働者の機微な個人情報(左記)について、必要な範囲で人事労務部門の担当者に伝達し、配慮を促す

職場におけるパワーハラスメント

なぜ、職場のパワーハラスメントが問題なのか？

労働者への影響は？

- 心身の健康を害し、休職等に至る
- 職場環境の悪化



会社・事業への影響は？



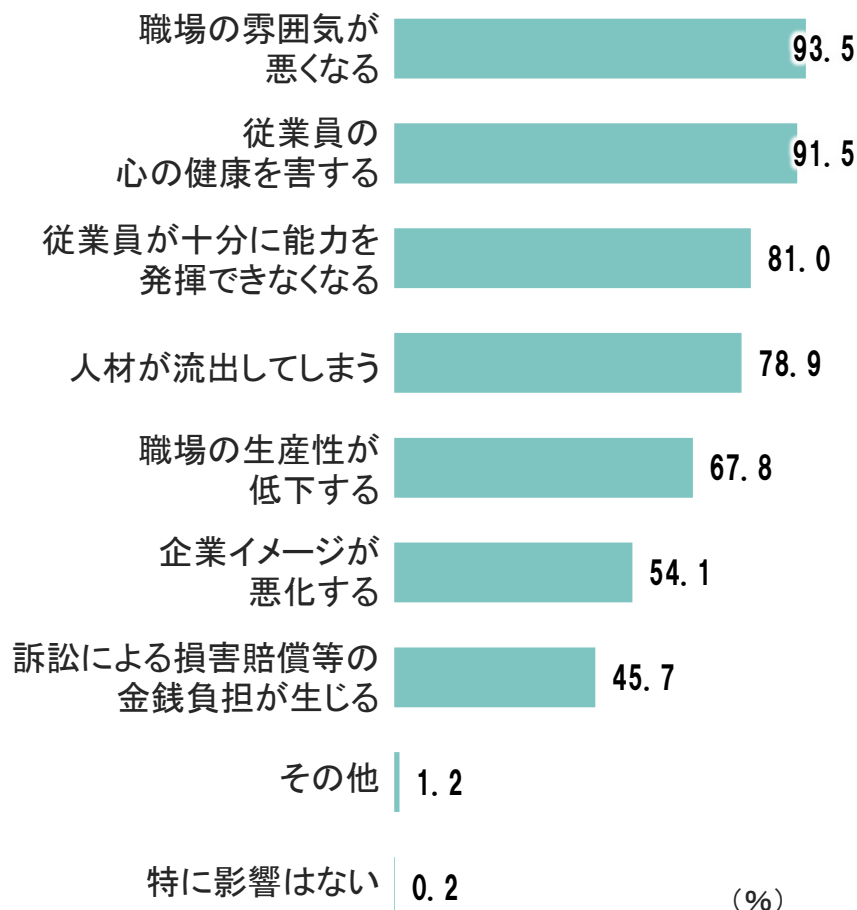
- モラルの低下
➡生産性の低下➡業績の悪化
- 人材の流出
- 訴訟による賠償➡業績の悪化
- 企業イメージの悪化➡採用への影響

その他の影響は？

- コンプライアンス上の問題へ発展
- 行為者が受ける処分等
 - ・就業規則違反で処分される
 - ・損害賠償を請求される
 - 行為者・・・不法行為責任
 - 会社・・・安全配慮義務違反、使用者責任
 - ・刑事罰を課せられる
 - 名誉棄損、侮辱罪、脅迫罪、暴行罪、傷害罪等



パワーハラスメントによる職場への影響 (複数回答)



(%)

厚生労働省「職場のパワーハラスメントに関する実態調査
(平成28年度)」の企業調査 回答4,587社

職場におけるハラスメントの防止対策

事業主が講ずべき措置のポイント10



パワハラ



セクハラ



マタハラ

事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

1 ハラスメントの内容、事業主の方針等を明確にして、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること

取組例&ポイント

- 社内報、パンフレット、ポスター等にハラスメントの種類、発生原因、背景とともに社長の方針を記載して労働者へ配付・掲示した。
- 研修、講習等は、職場の実態を調査の上で、定期的を実施する、管理職層を中心に職階別に実施する等が効果的と考えられます。

2 ハラスメントの行為者への厳正な対処方針、対処の内容を就業規則等に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること

取組例&ポイント

対処の内容を文書に規定することは、行為者が具体的にどのようなように対処されるのか、を労働者に認識させ、ハラスメントの防止を図ることが目的です。

年 月 日

事業所名 _____

代表者名 _____

職場のハラスメントは許しません！

相 談 窓 口		
所属 _____	氏名 _____	連絡先・メールアドレス _____
所属 _____	氏名 _____	連絡先・メールアドレス _____

○ 電話等での相談も受け付けますので、一人で悩まずご相談ください。
○ 相談には公平に、相談者や行為者のプライバシーを守って対応します。
○ 相談者や事実関係の確認に協力した方に不利益な取扱いは行いません。

セクハラ

労働者に及ぶ性的な言動に対する対応（拒否や抵抗）により、その労働者が不利益を受けたり、就業環境が悪化すること

(例) 性的な冗談、からかい、露骨・露骨でない身体への不必要な接触、交際・性的関係の強要
「相談を受けた労働者に対する労働者の付きまとい」
(注) 同僚間や無関係な男女は性差別に関与せず、性的言動はセクハラ

マタハラ・バタハラ

上司・同僚からの言動により、妊娠・出産した女性労働者や育児休業中者を出産・育児した女性労働者の就業環境が悪化すること

(例) 上司に妊娠を報告したら「早めに辞めてもらいたくない」と言われた。
「育児休業の取得を上司に相談したところ」「男性が育児休業を取るなんてありえない」と言われ、取組を妨げられている。
同僚から「忙しい時期に妊娠するのは遅かった」と繰り返し言われ、体調を崩した。

パワハラ

職場において行われる継続的な言動を背景とした言動であって、業務上の必要かつ適切な範囲を超えたものにより、労働者の就業環境が悪化すること

(例) 相手に物を投げつける、人格を否定するような言動、業務とは関係ない私的な雑談の連続的な行い、一人の労働者を同僚が孤立させて、職場で孤立させる、職場外でも継続的に監視する、気に入らない労働者に対して嫌がらせのために仕事を奪うなど。

ケア（介護）ハラ

上司・同僚からの言動により、介護休業等の制度を利用した（利用した）労働者の就業環境が悪化すること

(例) 介護休業を取ろうとしたところ、同僚から「休みの日にして欲しい」と利用も言われ、取組できない。
介護休業の取得について、上司に相談したところ、「迷惑はない」と言われた。

- 虐待行為や介護行為などすべての人が対象です。
- ハラスメントを行った者には、就業規則に規定した処分を行うなど適正に対応します。
- ハラスメントは行っていないものでも、他の労働者に対する言動に注意を払うよう心がけます。
- 個別相談が困難な場合、妊娠・出産・育児休業等に関する言動は、コミュニケーション不足、ハラスメントの発生や発生につながる可能性があります。注意しましょう。
- 妊娠・出産・育児休業を行う方が利用できる制度があります。確認してください。

大分労働局HPからダウンロードしてご利用ください。
↑ > 各種法令・制度・手続き > 雇用環境・均等関係 > ハラスメント対策

職場におけるハラスメントの防止対策

事業主が講ずべき措置のポイント10



パワハラ



セクハラ



マタハラ

相談・苦情に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

3 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること

取組例&ポイント

- 外部の機関に相談への対応を委託した。
- 相談は面談だけでなく、電話、メール等複数の方法で受けられるよう工夫した。



4 相談窓口担当者が、内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。 ハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、発生のおそれがある場合や、 ハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応すること。

取組例&ポイント

- 外部の機関に相談への対応を委託した。
- 相談は面談だけでなく、電話、メール等複数の方法で受けられるよう工夫した。
- 面談の場所、時間帯等について、相談者が安心して相談できる状況とすること。
- 「適切な対応」には、二次被害(相談者が相談担当者の言動等によってさらに被害を受けること)を防止するための必要な事項も含まれる。
- 相談担当者に対する研修(対応の仕方、カウンセリング手法等)をしましょう。

職場におけるハラスメントの防止対策

事業主が講ずべき措置のポイント10



パワハラ



セクハラ



マタハラ

職場におけるハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応

5 事実関係の迅速かつ正確な確認

取組例&ポイント

- 事実確認は、被害の継続・拡大を防ぐため、相談があったら迅速に開始すること。
- 迅速かつ適切に対応するために、相談窓口と個別事案に対応する担当部署との連携や対応の手順等をあらかじめ明確に定めておくこと。
- 相談窓口の担当者、人事部門又は専門の委員会等が、相談者及び行為者の双方から事実関係を確認すること。

6 被害者に対する適正な配慮の措置の実施

取組例&ポイント

- 事案の内容や状況に応じて、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、被害者と行為者を引き離すための配置転換、行為者の謝罪、被害者の労働条件上の不利益の回復、被害者のメンタルヘルス不調への相談対応の措置を講じること。
- 労働者が希望するときは、本人の状態に応じ、原職又は原職相当職への復帰ができるよう積極的な支援を行うことも含まれる。

復職



職場におけるハラスメントの防止対策

事業主が講ずべき措置のポイント10



パワハラ



セクハラ



マタハラ

職場におけるハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応

7 行為者に対する適正な措置の実施

取組例&ポイント

- 職場におけるハラスメント発生の事実が確認できた場合には、速やかに行為者に対する措置を適正に行うこと。
- 適正な解決のためには、相談の段階から、事業主が真摯に取り組むこと、行為者への制裁は公正なルールに基づいて行うことが重要です。

8 再発防止措置の実施

取組例&ポイント



- 改めて、職場におけるハラスメントに関する方針を周知・啓発すること。
なお、職場におけるハラスメントが生じた事実が確認できなかった場合においても、同様の措置を講じること。
- 相談が寄せられ、そのハラスメントが生じた事実を確認できなくても、これまでの防止対策に問題がなかったか再点検し、改めて周知を図ること。

職場におけるハラスメントの防止対策

事業主が講ずべき措置のポイント10



パワハラ



セクハラ



マタハラ

併せて講ずべき措置

9

当事者等のプライバシー保護のための措置の実施と周知

取組例&ポイント

- 職場におけるハラスメントの事案についての個人情報、プライバシー保護に関する重要な事項であることから、事業主は、その保護のために必要な措置を講じるとともに、その旨を労働者に周知し、労働者が安心して相談できるようにする必要がある。
- 相談者、行為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。



10

相談、協力等を理由に不利益な取扱いをされない旨の定めと周知・啓発

取組例&ポイント

- 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、労働者が職場におけるハラスメントの相談等を理由として、その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・啓発すること。

カスタマーハラスメントとは？

令和7年6月11日、労働施策総合推進法が改正され、カスタマーハラスメントを防止するため、**事業主に雇用管理上必要な措置が義務付けられました。**

施行日は、同日から1年6か月以内の日を政令で定めます。

カスタマーハラスメントとは、①②③の要素を全て満たすもの。

- ① 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う
- ② 社会通念上許容される範囲を超えた言動により、
- ③ 労働者の就業環境を害すること



「カスハラを受けた」と労働者からの相談を受けたが、法の施行前でも対応する必要がありますか？



改正法が施行されるまでは、措置義務ではありません。しかしながら、現行指針において**望ましい取組**として示されていること、安全配慮義務違反を問われた例もあるため、労働者の相談に適切に応じることが望ましいものです。



令和7年6月4日 大分合同新聞



カスタマーハラスメント対応マニュアルを作った国東市。被害は窓口業務などを担当する職員が多いという＝市庁舎1階

【国東】国東市は職員が暴言や脅迫、言いがかりなど迷惑行為を受けるカスタマーハラスメント（カスハラ）への対応マニュアルを策定した。不当な要求には、組織として毅然と対処しようとして3月から運用を始めている。

国東市

カスハラ対応手引運用

「組織として毅然と対処」

市によると、昨年12月に実施した全職員（750人）対象のカスハラアンケートでは、回答した589人のうち約3割の184人が「受けたことがある」と答えた。「見たことがある」との問いには、316人が「ある」とした。被害は窓口業務や税、福祉関連を担当する職員に多かったという。内容は行政手続きの煩雑さに関する苦情や侮辱、大声での威圧など。ネット上に個人情報を書き込まれたとする職員もいた。

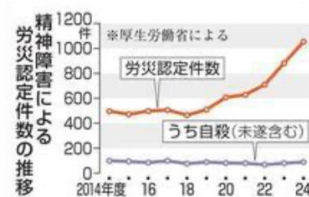
マニュアルは市総務課が中心となって3月に作った。カスハラ行為を▽職員への不当な要求▽要求を実現するための手段が不相当▽職員の勤務環境を害する▽定義。時間拘束型やリビート型、暴言型など六つのカテゴリーに分類した。複数の職員で対応するなど、それぞれに適切な対処の仕方を記している。

（佐藤英司）

令和7年6月26日 大分合同新聞

精神障害労災初の千件超

昨年度 6年連続過去最多



厚生労働省は26日、仕事によるストレスが原因で精神障害を発症し、2024年度に労災認定を受けたのは1055件（前年度比12件増）だったと発表した。6年連続で過去最多となり、初めて千件を超えた。このうち自殺や自殺未遂に至ったのは88件（同9件増）。原因別では、初めて通年で集計したカスタマーハラスメント（カスハラ）が108件で、全体で3番目の多さだった。

原因別の最多は「パワハラ」224件、次いで「仕事内容・仕事量の大きな変化」119件。カスハラは23年度から原因項目に追加され、7カ月分で52件だった。

年齢別では、40代283件、30代245件、20代24件、10代2件、5代1件、3代1件、2代1件、1代1件、0代1件、合計1055件だった。

カスハラ原因の3番目

2024年度の精神障害による労災認定1055件のうち、原因別でカスタマーハラスメント（カスハラ）が108件に上った。カスハラが労災になることの認識の広がりは十分ながら、既に全体で3番目の多さだ。専門家はさらなる増加を懸念し、罰則規定も検討すべきだと主張する。

産業別労災組合「U・A・セン」は24年のカスハラ調査で、サービス業に従事する組合員約3万3千人から回答を得た。2年以内に迷惑行為被害に遭ったのは46・8%に上った。

一方、カスハラが労災認定基準となったことを知っているのは28・8%にとどまった。東洋大の桐生正孝教授（犯罪心理学）は「本人も気付かないうちに健康

内の人間関係、環境の変化に強いストレスを抱えている労働者が一定数いる。検証・分析が必要だ」と見解を述べた。

厚労省は、過重労働による脳・心臓疾患の労災認定件数も発表し、24年度は241件（同25件増）となった。死に至ったのは9件増。業種別では「運輸、郵便」88件が最も多かった。

状態を悪くしている人が多い」と述べ、カスハラは労災になることの認識が広がれば、さらに件数は増加すると見込む。

桐生氏は、加害者は反復して迷惑行為に及ぶ傾向があるとし、ストーカーに似た部分があると指摘。「警告や禁止命令を経て逮捕などにも至るストーカー規制法のように、段階化された制度設計が必要ではないか」と主張している。

労基署機能強化を
駒沢大の今野晴貴非常勤講師（労働社会学）の話。精神障害の労災認定件数の増加には、被害者の自衛意識の高まりが影響していると思われる。録音や録画でハラスメント行為の証拠を残せば、認定を受けやすくなるからだ。一方、認定業務を担う全国の労働基準監督署の体制は十分で、申請件数の増加に追いついていない。認定に時間がかかるケースや、十分な調査が行われず不認定となるケースが見受けられる。適正な審査が行われ、当事者や遺族が請求しやすくなるためにも、労基署の人員や機能強化が求められる。

令和7年10月15日 西日本新聞

令和7年10月23日 大分合同新聞Gate

カスハラ初の罰則付き条例

西日本

三重県提案方針 改善なければ罰金

客が従業員らに理不尽な要求を迫るカスタマーハラスメント（カスハラ）をなくするため、三重県は14日、全国初となる罰則付き防止条例制定に向け、基本方針案を県議会の委員会に示した。繰り返し謝罪や面会の要求などを「特定カスハラ」と定義し、知事が禁止命令を出しても改善されなければ罰則を科せるよう検討。「50万円以下の罰金、拘留または科料」とする方向で調整する。早ければ2026年6月の条例案提出を目指す。

悪質事案への対応に実効性を持たせる狙いだ。消費者の正当なクレームが制限される事態への懸念もあり、適正な運用が課題となりそうだ。

どの意見が出た。方針案によると、従業員の離職や休業につながる恐れがあるような悪質な行為を「特定カスハラ」とする。正当な理由なく、大声や繰り返しといった形態で謝罪や面会、利益供与などを求める行為が該当。事業者などからの申告を受け、有識者でつくる審査会が特定カスハラに当たるか協議。審査会が特定カスハラと認定した場合、知事が禁止命令の是非を判断する。命令後に改善されない場合、県が捜査機関へ告発する。罰則は「50万円以下の罰金、拘留または科料」とする方向で調整。

三重県が示した罰則付きカスタマーハラスメント（カスハラ）防止条例の基本方針案のポイント

- 離職や休業につながる悪質な行為を「特定カスハラ」と定義
- 正当な理由なく、大声や繰り返しといった形態で謝罪や面会、利益供与などを求める行為が該当
- 事業者などからの申告を受け、有識者でつくる審査会が特定カスハラに当たるか協議
- 審査会が特定カスハラと認定した場合、知事が禁止命令の是非を判断する
- 命令後に改善されない場合、県が捜査機関へ告発する。罰則は「50万円以下の罰金、拘留または科料」とする方向で調整

大分合同新聞
プレミアムオンライン

Gate
ゲート

トップ 大分県のニュース WEB限定 国内外 特集・連載・コラム お役立ち情報 読者投稿 おくやみ お知らせ

国内・海外ニュース

カスハラで精神疾患、会社提訴

従業員妻「組織的な対応せず」

2025/10/23(木) 17:46 社会

f X U

客が従業員らに理不尽な要求を迫るカスタマーハラスメント（カスハラ）により夫が精神疾患になったのは会社が組織的な対応をしなかったためだとして、農業機械販売会社に勤めていた男性の妻が23日、同社に損害賠償を求め宇都宮地裁に提訴した。男性は昨年、別の病気で亡くなった。

提訴したのは栃木県さくら市の藤田深雪さん（70）。訴状によると、亡くなった夫の和明さん＝当時（72）＝が「エム・エス・ケー農業機械」（北海道恵庭市）の栃木営業所長だった2006年、取引先から納品などを巡り退職届を出すよう迫られた。その後も激しい叱責などが続いたが、上司らは「おまえ1人でやれ。警察や弁護士に相談するな」と指示。従業員の心身の健康を損なわないよう注意する義務に違反したとしている。

和明さんは精神疾患で同年に休職し、08年に休業補償金の給付が決定。退職後も治療を続けていた23年にがんが見つかり、後遺症認定を受け労災一時金が支給された。

東京都内で記者会見した藤田さんは「会社はトラブルを個人的な問題として処理しようとした。訴訟が企業の意識を変える一助になってほしい」と語った。

エム・エス・ケー社は「訴状を確認し、内容を検討して適切に対応する」とコメントした。

カスタマーハラスメント対策

カスハラとクレームの違い



対応したにもかかわらず、要求を繰り返す、継続するなど、要求の手段・態様等が社会通念上許容される範囲を超えた言動である場合は、たとえ自社に過失や商品に瑕疵があった場合でも、カスハラに該当する可能性があります。



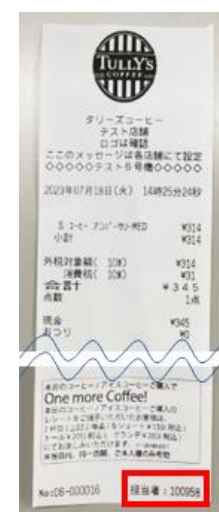
	カスハラ	クレーム
要求内容	過度な謝罪要求や補償要求など、妥当性を欠く	商品・サービスに関する具体的な不満や改善要望
表現方法	暴言、威圧的態度、執拗な要求など	社会通念上、適切なコミュニケーション
時間頻度	度を越えた長時間対応、繰り返しの要求	必要な範囲内
企業への影響	業務遂行の妨げ、従業員の心身への悪影響	サービス改善のきっかけとなる



名札の表記は「平仮名で苗字のみ」「イニシャル」の選択制



ボディカメラを装着。記録→抑止へ。



レシートのレジ操作者氏名を番号にした



タクシーの運転手証から顔写真、氏名等を外した



バスの運転手氏名表示を外した



啓発ポスターの掲示



ハラスメント裁判事例、他社の取組など ハラスメント対策の総合情報サイト

あかるい職場応援団

職場の総合的なハラスメントの予防、解決に向けた情報提供のための厚生労働省が運営するポータルサイトです。

ハラスメントに悩んでいる方や、企業の人事担当者向けに、ダウンロードできる研修用動画・研修用資料、ハラスメントに関する裁判例、企業の取組事例など、様々なコンテンツを提供しています。

パワハラ発生！ どうする相談対応

もし、パワハラ問題の相談があったら。
こんな対応をしていませんか。

部下からパワハラ被害を相談された課長の対応



動画を見る

ダウンロード23MB

カスタマーハラスメント対策企業マニュアル・リーフレット・ポスター



カスタマーハラスメント対策企業マニュアル カスタマーハラスメント対策リーフレット カスタマーハラスメント対策ポスター①

ダウンロード 9.1MB
(PDF)



ダウンロード 1.3MB
(PDF)



ダウンロード 1.1MB
(PDF)

あかるい職場応援団

検索

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>





公式 SNS はじめました

労働行政に関する最新の情報を、いち早くお届けします

Instagram



アカウント名 | 大分労働局



法改正に関する情報やリーフレット、労働局・監督署・ハローワークが開催する様々なイベントやキャンペーンに関する情報を発信していきます。是非、フォローをお願いします。



YouTube



アカウント名 | 大分労働局公式 YouTubeチャンネル



労働局・監督署・ハローワークが開催した説明会のアーカイブ動画などを発信していきます。是非、チャンネル登録をお願いします。





大分労働局
ワーク・ライフ・バランス
イメージキャラクター



ご清聴ありがとうございました