

令和7年度居宅介護支援事業所管理者等労働環境改善研修

委託元:静岡県健康福祉部福祉長寿局介護保険課

ハラスメント及びメンタルヘルス研修

研修:ハラスメントについて②

株式会社東海道シグマ 地域福祉支援事業部

作成者:1級キャリアコンサルティング技能士(国家資格)

キャリアコンサルタント(国家資格)

足立 貴史

※セミナーで使われた資料や内容の無断転用や公開、使用はご遠慮いただいております。

目次

- 1.カスハラ
- 2.パワハラ
- 3.セクハラ



1-1.カスハラ(カスタマーハラスメント)

- 一般に、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を「カスハラ」といいます。
- 近年、顧客などからの暴行やひどい暴言、不当な要求など「カスタマーハラスメント(いわゆるカスハラ)」が社会問題化しています。これを受け、令和7年(2025年)6月には法改正が行われ、企業等にはカスハラ防止のため、雇用管理上、必要な措置を講じることが義務付けられることになりました。

1-2.カスハラ(カスタマーハラスメント)

- 改正法においてカスハラとは、以下の3点を全て満たすものであるとされています。
 1. 職場において行われる、顧客、取引の相手方、施設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. 当該労働者の就業環境を害すること



1-3.カスハラ(カスタマーハラスメント)

- 本来、顧客などからのクレームは、商品・サービスや接客態度などに対し不満などを訴えるもので、それ自体が問題とはいえず、業務改善や新たな商品開発などにつながるものでもあります。しかし、クレームの中には、過剰な要求を行ったり、商品・サービスに不当な言いがかりをつけたりするものもあります。そのような不当・悪質なクレームはカスハラに該当する可能性があり、従業員本人に過度なストレスをかけるほか、企業等にも多大な損失を招くことが想定されるため、企業等はこれらから従業員を守る対応をとることが求められます。

1-3.カスハラ(カスタマーハラスメント)

■ カスハラに該当しうる例

業種や業態により態様は異なりますが、一般にカスハラに該当しうるものとして、以下のような場合や言動が想定されます。(厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より)

① 顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・企業等の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求内容が、企業等の提供する商品・サービスとは関係がない場合



1-4.カスハラ(カスタマーハラスメント)

② 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動<要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの>

- 身体的・物理的な攻撃(暴行・傷害)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- 威圧的な言動
- 継続的な、執拗な言動
- 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃・要求
- 土下座の要求

1-5.カスハラ(カスタマーハラスメント)

② 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動<要求内容の妥当性に照らし不相当とされる場合があるもの>

- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求(注)

(注)土下座の要求は要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いものと想定されています。

なお、カスハラに類する行為は、暴行罪、器物損壊罪などの犯罪行為にも該当する可能性があります。



1-6.カスハラ(カスタマーハラスメント)

■ 企業が悩む顧客等からの行為

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より、実際に企業が受けたカスハラに類する行為として、次のような行為が確認されました。

- 長時間の電話
- 頻繁に来店し、その度にクレームを行う
- 大声での恫喝、罵声、暴言を繰り返す
- 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て
- 物を壊す、殺すといった発言による脅し
- インターネット上の投稿(従業員の氏名公開)

など

2-1. パワハラ(パワーハラスメント)

■ 労働施策総合推進法

- 2020年(令和2年)6月1日より施行された改正労働施策総合推進法では、条文の新設によって「**パワーハラスメント対策の法制化**」が図られています。(中小企業は2022年(令和4年)3月までは努力義務)
- 職場のパワーハラスメントとは、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**であり、①から③までの3つの要素を全て満たすものをいいます。
- なお、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については、職場におけるパワーハラスメントには該当しません。
- 改正法では、パワーハラスメント防止のため、**相談体制の整備等の雇用管理上必要な措置を講じること**を事業主に義務付けており、2020年(令和2)年6月1日(中小事業主は2022年(令和4)年4月1日)に施行されています。

2-2.なぜ職場のパワーハラスメントが問題なのか？

■ 社員への影響は？

- 心身の健康を害し、休職等に至る
- 職場環境の悪化

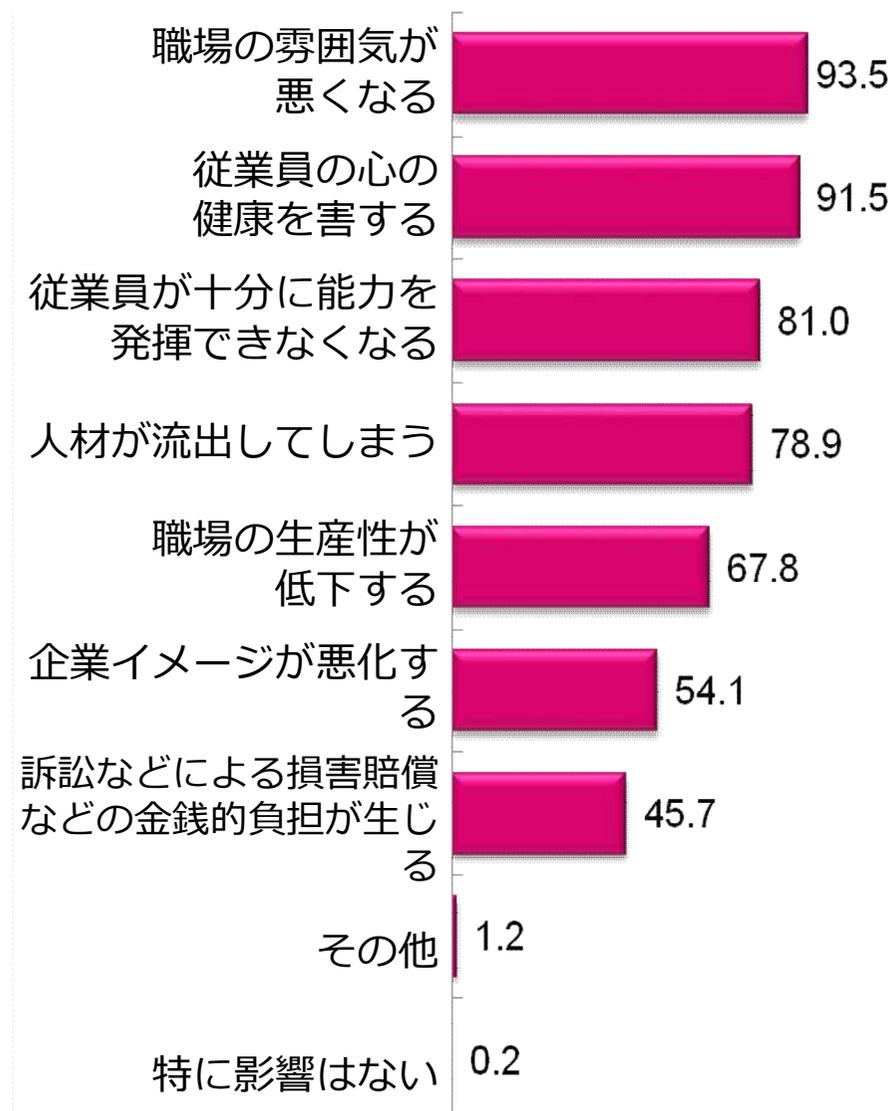
■ 会社への影響は？

- モラル低下⇒生産性低下⇒業績悪化
- 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

- コンプライアンス上の問題
- 民法、刑法、就業規則違反

パワーハラスメントによる影響(複数回答)



(平成28年度 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」より)
(企業調査 回答:4,587社)

2-3. パワーハラスメントが起こったら

■ もし、あなたが行為者になったら……

□ 社内での処分

懲罰規定(就業規則): 「減給」「降格」「けん責」「出勤停止」
「諭旨解雇」「懲戒解雇」等

□ 民事上の責任として損害賠償を請求される

民事上の責任: (行為者には) 民法709条の不法行為責任
(会社には) 民法415条の債務不履行責任
(安全配慮義務違反)
民法715条の使用人責任

刑事罰に課せられる

刑事罰: 名誉棄損、侮辱罪、脅迫罪、暴行罪、傷害罪等

⇒そして、社会的信用、社会的地位を失う。自身の家庭が崩壊。

(例: パワーハラスメント行為によって被害者が精神病を患った(医師の診断あり)場合、傷害罪に当たる可能性があります。その場合、15年以下の懲役、または50万円以下の罰金などが科せられる可能性があります。)

自分自身の言動はもちろん、あなたの周りの人がそのような行為をしないよう、注意や指導をすることも必要です。

3-1.セクハラ(セクシュアルハラスメント)

- 「職場におけるセクシャルハラスメント」とは「職場」において行われる「労働者」の意に反する「性的な言動」に対する労働者の対応により労働者が労働条件につき不利益を受けたり、性的な言動により就業環境が害されることを言います。
- 男女雇用機会均等法においては
 - 1.職場において、労働者の意に反する性的な言動が行われ、それを拒否したことで解雇、降格、減給などの不利益を受けること(対価型セクシュアルハラスメント)。
 - 2.性的な言動が行われることで職場の環境が不快なものとなったため、労働者の能力の発揮に大きな悪影響が生じること(環境型セクシュアルハラスメント)。

3-1.セクハラ(セクシュアルハラスメント)

- 事業主、上司、同僚に限らず、取引先、顧客、患者、学校における生徒などもセクシュアルハラスメントの行為者になり得るものであり、男性も女性も行為者にも被害者にもなり得るほか、異性に対するものだけでなく、同性に対するものも該当します。
- 職場におけるセクシュアルハラスメントは、相手の性的指向(※1)又は性自認(※2)にかかわらず、該当することがあります。「ホモ」「オカマ」「レズ」などを含む言動は、セクシュアルハラスメントの背景にもなり得ます。また、性的性質を有する言動はセクシュアルハラスメントに該当します。

※1人の恋愛・性愛がいずれの性別を対象とするか

※2性別に関する自己意識

3-1.セクハラ(セクシュアルハラスメント)

- また、事業主には、職場において行われる、労働者の意に反する性的な言動に対する労働者の対応により、その労働者が労働条件において不利益を受けたり、性的な言動により就業環境を害することがないように、**防止策を講じることが義務付け**られています。

