ロ　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こと。
・　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。

⑹　「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を指す。

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である。

なお、当該言動の頻度や継続性は考慮するが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、１回の言動でも、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、就業環境を害する場合があり得る。

3　事業主等の責務

⑴　事業主の責務

法第34条第２項の規定により、事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントを行ってはならないことその他職場におけるカスタマーハラスメントに起因する問題（以下「カスタマーハラスメント問題」という。）に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる同条第１項の広報活動、啓発活動その他の措置に協力するように努めなければならない。なお、職場におけるカスタマーハラスメントに起因する問題としては、例えば、労働者の意欲の低下などによる職場環境の悪化や職場全体の生産性の低下、労働者の健康状態の悪化、休職や退職などにつながり得ること、これらに伴う経営的な損失等が考えられる。

また、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）は、自らも、カスタマーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。

⑵　労働者の責務

法第34条第４項の規定により、労働者は、カスタマーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる４の措置に協力するように努めなければならない。

4　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雇用管理上講ずべき措置の内容

事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントを防止するため、雇用管理上次の措置を講じなければならない。

ただし、職場におけるカスタマーハラスメント対策を講ずる際は、消費者法制により定められている消費者の権利や、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律において、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が定められていることに留意する必要があり、同法に基づく「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（令和５年３月14日閣議決定）」に即して主務大臣が各所掌分野ごとに定める事業者が適切に対応するために必要な指針、内閣府がホームページ等に掲載する合理的配慮の提供等に係る障害特性に応じた事例等（以下「対応指針等」という。）も参考にして、顧客等との建設的対話を重ねるなど、事案に応じて適切に対応する必要がある。

また、各業法等によりサービス提供の義務等が定められている場合やサービスが途絶すると顧客等の生命や心身の健康に重大な影響が及ぶ場合等があることに留意して適切に対応する必要がある。

⑴　事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針の明確化、労働者に対するその方針の周知・啓発として、次の措置を講じなければならない。

その際、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には、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もあると考えられる。そのため、職場においてこれらを幅広く解消していく取組を進めることも、職場におけるカスタマーハラスメントの防止の効果を高める上で重要であることに留意することが必要である。

イ　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明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

また、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。

（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）

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、ロにおいて定める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。