

保育系弁護士がゆく

少子化時代をサバイブする園の護身術

第38号

カスタマーハラスメント対策の義務化について

レーヴ法律事務所では、全国の園の顧問弁護士として園・先生方のトラブル・悩みごとに対応しています。

事務所に寄せられる様々なご相談を基に、園に役立つ情報をお届けします。

レーヴ法律事務所弁護士。
大阪電気通信大学工学部電子工学科卒業、半導体製造会社にエンジニアとして勤務した後、金沢大学大学院法学研究科法務専攻修了。2012年弁護士登録。
2021年に保育園・幼稚園・こども園でのトラブルや法律問題を主に扱うレーヴ法律事務所に参画。



弁護士
今西 淳浩

I ntroduction

1 はじめに

第31号では、令和7年4月に施行された東京都のいわゆるカスタマーハラスメント条例が定める、事業主の責務について話をしました。もっとも、この条例が適用されるのはあくまで東京都にある園が対象であり、ほかの道府県にある園に直接関係する話ではありませんでした。

しかしながら、カスタマーハラスメントが大きな社会問題になり、令和7年の通常国会において、カスタマーハラスメントに関し、事業主に対策を義務付ける改正労働施策総合推進法が成立、令和7年6月11日に公布され、園を含むすべての事業主カスタマーハラスメント対策が義務となりました（義務が発生する施行日は、公布の日から1年6か月以内の政令で定める日となっています）。

本稿では、改正のポイント、改正により園にどのような義務が生じるのかなど、知っておくべき点について述べます。

注）今回の改正では、カスタマーハラスメント対策の義務化のほか、求職者等に対するセクシャルハラスメント対策も義務化されていますが、本稿では説明しません。

C ountermeasure

2 カスタマーハラスメント対策について

（1）条文

改正労働施策総合推進法において事業主に課された義務に関する条文は以下のとおりであり、事業主は①、②の措置等を講じなければなりません。



後半につづく▶

第33条1項（職場における顧客等の言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）事業主は、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、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当該労働者の就業環境が害されることのないよう、①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、②労働者の就業環境を害する当該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。

（2）事業主が講ずべき具体的な措置の内容

具体的な措置の内容については、厚生労働省が指針において示す予定となっており（法33条4項）、現時点では公表されていませんが、大枠としては、これまでの各種ハラスメントの指針と同じく、

- 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- 相談体制の整備・周知
- 発生後の迅速かつ適切な対応・抑止のための措置

となると思われます。

Others

3 その他

今回の改正では、被害者という立場だけでなく、事業主あるいは職員がカスタマーハラスメントの加害者となるケースについてもルールが設けられています。

実際に、事業主または雇用する職員が取引先等の他社の労働者に対してカスタマーハラスメントを行い、その取引先等の事業主から、当該事業主が講じる事実確認等の措置の実施に関して必要な協力が求められた際は、加害者側の事業主はこれに応じるよう努めなければならないとしています（33条3項）。

加害者とならないように、事業主に対し、研修の実施その他の必要な配慮を行うとともに、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とルールを設けています（34条2項、同条3項）。

Summary

4 最後に

体制の整備には時間を要することから、先のことは考えず、準備を進めていただき、施行日直前に慌てることがないようにご注意ください。

なお、準備の具体的な内容については、厚生労働省が指針を公表したタイミングであらためて「少子化サバイブ」において取り上げる予定にしています。



● 困りごと、何でもお問合せください

～ 困りの顧問弁護士 ～ レーヴ法律事務所

[東京弁護士会所属]

■ 弁護士 / 保育士 柴田 洋平
TEL : 03-5336-3390

■ 弁護士 板垣 義一 ■ 弁護士 今西 淳浩
Email : reve.info@reve-law.jp

■ 弁護士 / 公認会計士 中谷 健二
HP : <https://www.reve-law.jp/>

