

カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）

住宅省エネ 2025 キャンペーン
子育てグリーン住宅支援事業
先進的窓リノベ 2025 事業
給湯省エネ 2025 事業
賃貸集合給湯省エネ 2025 事業

第1 背景

2025年6月4日に、カスタマー・ハラスメントによって労働者の就業環境が害されないよう事業者に対策を義務付けること等を盛り込んだ「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」（以下、「改正労働施策総合推進法」といいます。）が成立しました。

改正労働施策総合推進法は、事業主に対して、職場において行われる顧客、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、雇用管理上必要な措置を講じることが義務づけることとしており、今後、施行される予定です。

事務局（第3において定義します。）は、改正労働施策総合推進法の主旨を踏まえ、本キャンペーンについて、厚生労働省が令和4年2月に作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に、以下のとおり、カスタマー・ハラスメントに関するガイドライン（以下、「本ガイドライン」といいます。）を制定します。

第2 目的

住宅省エネ 2025 キャンペーン（以下、「本キャンペーン」といいます。）及び本キャンペーンを構成する補助金事業（以下、「構成事業」といい、本キャンペーンと合わせて「本キャンペーン等」といいます。）は、国及び事務執行を担う複数の事業者（以下、「事務事業者」といいます。）が共同で行う事業です。従って、本キャンペーン等の事務執行に従事する労働者は、関連省庁又は各構成事業を執行する事務事業者のそれぞれに所属することから、本ガイドラインにおいて、本キャンペーン等におけるカスタマー・ハラスメントの共通の定義を定め、カスタマー・ハラスメントに該当する行為に対する事務局等の統一的な対応方針を明確にすることにより、本キャンペーン等の事務執行に従事する労働者の人権を保護し、本キャンペーン等のサービス品質を維持することを目的としています。

第3 定義

本ガイドラインにおいて、以下の用語は、下記の意味を有するものとします。

- ① 国とは、構成事業を所管する省庁（国土交通省、経済産業省、環境省）をいいます。
- ② 事務局とは、国から構成事業について事務事業者として採択を受けた法人をいい、その再委託先である法人及び個人を含みます。
- ③ 事務局等とは、国及び事務局のことをいいます。
- ④ 従業員とは、事務局等に所属し、本キャンペーン等の事務執行に従事する個人をいいます。
- ⑤ 利用者等とは、以下の内一つ以上に該当する方（それぞれ、その取引先、従業員、委託先、代理人、親族等を含みます。）をいいます。

登録事業者	本キャンペーンにおいて「住宅省エネ支援事業者」として登録した又は登録しようとする法人又は個人をいいます。
共同事業者	本キャンペーン等の補助を受ける又は受けようとする法人又は個人をいいます。
建材メーカー等	構成事業において、自社の製品（HEMS コントローラを含む）を補助対象として登録する又は登録しようとする法人又は個人をいいます。
その他の関係者	上記に該当する者のほか、事務局等に対する問い合わせ、その他の連絡を行うこと等により、構成事業に関係を有する者をいいます。

第4 対象となる行為

- 1 改正労働施策総合推進法第33条において、カスタマー・ハラスメントは『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』と定義されています。本キャンペーン等においては、改正労働施策総合推進法における定義を踏まえ、カスタマー・ハラスメントを『利用者等が、事務局等に対して行うもので、その従業員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』とします。
- 2 利用者等が行う以下の行為のうち、社会通念上許容される範囲を超えたものについては、カスタマー・ハラスメントに該当する可能性があります。なお、これらはあくまで例示であり、今後追加や修正を行うことがあります。

暴行・身体的、精神的な傷害 を生じさせる行為	
精神的な攻撃	・ 大声、恫喝、罵声、暴言、侮辱、名誉棄損 ・ 差別的な言動 等
拘束・繰り返し	・ 長時間の対応の強要 ・ 同一の従業員に対する執拗な指名 ・ 同じ内容の繰り返しの問い合わせ ・ 本キャンペーン等と無関係な話題の継続 等
揚げ足取り	・ 言葉尻や言い間違いに対する非難 等
情報開示の要求	・ 勤務先、所属先、給与等の労働情報の開示要求 ・ 氏名、年齢、住所等の個人情報の開示要求 等
過度な対応の要求	・ 書面や面会、謝罪の要求 ・ 特別扱いの要求 ・ 金銭物品の要求 ・ 異動や減給等、人事に関わる要求 等
拡散、暴露	・ 許可を得ない録音、撮影 ・ 個人情報、その他秘密情報の暴露、公表 ・ SNS 等における投稿 ・ マスメディアに対する情報提供 等
ほのめかし・脅迫	・ 反社会的な言動 ・ 政治家等への通報や圧力についてのほのめかし ・ 来訪、待ち伏せのほのめかし ・ 対応履歴（音声やメール等）の暴露のほのめかし 等
セクシャル・ハラスメント	・ 待ち伏せ、つきまとい、プレゼント ・ わいせつな発言、行為 等

第5 カスタマー・ハラスメントへの対応

- 1 事務局等は、利用者等による事務局等に対するカスタマー・ハラスメントに該当する悪質な行為を認めた場合は、当該利用者等に対する一切の対応を打ち切る場合があります。
- 2 事務局等は、利用者等が事務局等に対して行うカスタマー・ハラスメント行為が法令等に違反すると認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。
- 3 事務局等は、利用者等による事務局等に対しての言動がカスタマー・ハラスメントに該当すると判断される悪質な行為を認めた場合は、本キャンペーン等において下表に示す処分を行う場合があります。

利用者等	処分の内容
登録事業者等	<p>本キャンペーンの事業者登録規約及び構成事業の事業者登録規約に定める「本事務局等との信頼関係を損なう行為」に該当するものとし、以下①②の処分を行います。</p> <p>① 登録事業者の本キャンペーン及び構成事業における登録事業者としての地位の抹消、停止又は参加登録の拒否</p> <p>② 登録事業者が行う構成事業の交付申請における全部又は一部に対する本補助金の不交付、交付決定の取り消し、交付済みの補助金の返還請求</p>
共同事業者等	<p>・共同事業者の構成事業の交付申請における全部又は一部に対する本補助金の不交付、交付決定の取り消し、交付済みの補助金の返還請求</p>
建材メーカー等	<p>・建材メーカー等が製造、販売する製品について、構成事業の補助対象製品からの除外</p>

令和7年9月26日 制定