

カスタマーハラスメント 対策義務化について

10月1日から全ての事業主に対してカスタマーハラスメント対策が義務化されます。その内容と対策のポイントについて解説します。

はじめに

2025年6月に成立した改正労働施策総合推進法（いわゆる「カスハラ対策法」）により、2026年10月1日から、すべての事業主に対してカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）対策が**法的義務**として課されます。

パワハラ・セクハラと同様に、対策を怠った場合は助言・指導・勧告の対象となり、勧告に従わない場合は企業名公表もありえます。業種・規模を問わず対応が必要ですので、早めに準備を進めてください。

カスハラとは

カスハラとは、顧客・取引先・施設の利用者などから従業員に対して行われる、社会通念上許容される範囲を超えた言動であって、就業環境を害するものを指します。具体的には以下のような行為が該当します。

- ① 長時間にわたる拘束・同じ内容の繰り返し要求
- ② 土下座・過大な金銭補償の強要
- ③ SNS・口コミサイトへの脅迫的な書き込み示唆
- ④ 暴言・人格否定・差別的な発言
- ⑤ 従業員の自宅や個人情報の調査・特定

「お客様は神様」という意識から対応をためらう管理職も多いですが、**正当なクレームとは明確に区別**し、従業員を守る姿勢が求められます。

事業主の主な義務：5つのポイント

① 事業主の方針等の明確化と周知・啓発

カスハラに対して毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の会社方針を明確化し、労働者に周知啓発する必要があります。また、カスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定められた対処の内容を労働者に周知しなければなりません。

② 相談体制の整備

従業員がカスハラ被害を相談できる窓口を設置し労働者に周知する必要があります。相談窓口担当者が適切に対応できるようにしなければなりません。

③ 事案への迅速・適切な対応

カスハラ被害の報告を受けた際は、事実確認を行い、被害従業員への配慮（ペア対応・担当変更・法的対応の検討など）を速やかに実施する必要があります。

④ 悪質なカスハラへの抑止措置

特に悪質と考えられるカスハラ（執拗な暴言・脅迫・営業妨害・業務遂行を著しく困難にする要求など）への対処方針をあらかじめ定め、労働者に周知するとともに、当該対処を実施できる体制を整備する必要があります。

具体的には、警察への通報基準、弁護士への相談ルート、出入禁止措置や法的措置の検討フローなどを社内手順として明文化することが求められます。

⑤ その他

相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ周知しなければなりません。また、相談したことを立有として不利益な取り扱いをされない旨を定め、周知する必要があります。

最後に

カスハラ対策は「コンプライアンス」であると同時に、**従業員の離職防止・採用力向上にも直結する経営課題**です。対策が整っている会社であることは、これからの人材確保においてアドバンテージになりえます。

法の施行に先立って、悪質なカスハラから従業員を守るためのルールづくりを進めていきましょう