

10月よりカスタマーハラスメント（カスハラ）対策が義務化！企業・事業主に求められる備え

2026年10月より改正労働施策総合推進法が施行され、カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）から従業員を守るための防止措置がすべての事業者・企業に義務付けられました。顧客や取引先からの度を越した悪質クレームや暴言は、従業員の離職やメンタル不調だけでなく、企業ブランドの失墜や賠償リスクにも繋がります。今一度、社内体制の点検と対策を進めましょう。

1. カスハラ対策で企業に義務付けられた「5つの必須措置」

厚生労働省の指針に基づき、事業主は以下の体制整備を行う必要があります。

- ・**方針の明確化と周知**：カスハラを許容しない企業方針を明確にし、就業規則や社内規定に盛り込んで従業員に周知する。
- ・**相談窓口の設置・体制整備**：担当者が迅速・適切に対応できるよう、相談窓口の一元化や対応マニュアルを整備する。
- ・**発生時の迅速・適切な対応**：被害者へのメンタルケアや配置転換、事実関係の迅速な確認を行う。
- ・**事前抑止と悪質事案への対応基準**：警察連携や出入り禁止、毅然とした対応（弁護士連携）の基準を策定する。
- ・**プライバシー保護と不利益取扱いの禁止**：相談者の秘密を守り、相談を理由とする解雇等の不利益取扱いを厳禁化する。

2. 「正当なクレーム」と「カスハラ」の境界線とリスク

単なる不満の表明や製品・サービスの不備に対する合理的な申し出はカスハラに含まれません。

クレームとカスハラの判断基準と怠った際のリスク

- ① **判断の軸（要求内容と態様）**：言動が社会通念上相当な範囲を超えているか（長時間拘束、土下座強要、暴言・威圧、不当な金銭要求など）で判断します。
- ② **企業の安全配慮義務違反リスク**：適切な対策を怠り従業員がメンタル不調等を起こした場合、安全配慮義務違反として損害賠償を請求されるリスクが生じます。

3. ご家庭・事業者様向け「10月の労務・補償チェックリスト」

万が一のトラブルや訴訟リスクに備え、以下のポイントをチェックしておきましょう。

【事業主・法人向けチェックポイント】

- ・社内の方針策定および「初期対応マニュアル」の準備はできていますか？
- ・従業員向けのハラスメント「相談窓口」は適切に設置・周知されていますか？
- ・カスハラ被害や訴訟費用に備える「事業活動総合保険（雇用トラブル特約等）」は十分ですか？

【働くご家庭・個人向けチェックポイント】

- ・職場でのハラスメントやトラブルに対応する**相談窓口の連絡先**を把握していますか？
- ・個人の弁護士費用や法律相談費用をカバーする「**弁護士費用特約**」への加入状況を確認していますか？

【無料相談】カスハラ対策規定・雇用トラブル補償のご相談受付中

「自社のマニュアルや保険でカスハラリスクに対応できるか確認したい」「雇用トラブル補償について知りたい」など、法改正に伴う対策についてお気軽にご相談ください。