

社会保険労務士法人WILLニュース。【2025年6月改正】カスハラ対策は「企業の義務」へ。



近年、カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）は、ニュースでも多く取り扱われ、社会問題として広く認識されるようになりました。こうした背景を踏まえて、2025年6月に労働施策総合推進法（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）が改正されました。これにより、施行日（※）以降は、カスハラを防止するための必要な措置を講じることが事業主の義務となります。

※施行日は、「公布の日から1年6か月を超えない範囲内において政令で定める日」とされています。

今回は、カスハラの具体的な内容や企業が対応すべきことについて解説します。

カスハラとはなにか

2025年6月の法改正で、カスハラの定義が法令において明記されました。カスハラとは、以下の3つの要素をすべて満たすものとされています。

- ①顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者（以下、顧客等）が行う
- ②社会通念上許容される範囲を超えた言動により
- ③労働者の就業環境を害すること

参考 | [厚生労働省『ハラスメント対策・女性活躍推進に関する改正ポイントのご案内』](#)

カスハラの実例は、今後指針で示される予定です。指針の内容も参考に、企業は自社のカスハラの実例を明確化し、その考え方や対応を十分に社内周知しておくことが重要です。

なお、2022年に厚生労働省が公表した「カスタマーハラスメント対策 企業マニュアル」によると、カスハラとなる可能性がある行為例として、以下が確認できたと記載されています。

【カスハラとなる可能性のある行為例】

時間拘束	正当な理由のない過度な要求
・一時間を超える長時間の拘束、居座り ・長時間の電話 ・時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為	・言いがかりによる金銭要求 ・私物（スマートフォン、PC等）の故障についての金銭要求 ・遅延したことによる運賃の値下げ要求 ・難癖をつけたキャンセル料の未払い、代金の返金要求 ・備品を過度に要求する（歯ブラシ10本要望する等） ・入手困難な商品の過剰要求 ・制度上対応できないことへの要求 ・運行ルートへのクレーム、それに伴う遅延への苦情 ・契約内容を越えた過剰な要求
リピート型	
・頻繁に来店し、その度にクレームを行う ・度重なる電話 ・複数部署にまたがる複数回のクレーム	
暴言	
・大声、暴言で執拗にオペレーターを責める ・店内で大きな声をあげて秩序を乱す ・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し	
対応者の揚げ足取り	コロナ禍に関連するもの
・電話対応での揚げ足取り ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・一方的にこちらの落ち度に対してのクレーム ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て	・マスク着用、消毒、窓開けに関する強い要望 ・マスクをしていない人への過度な注意の要望 ・顧客のマスクの着用拒否
脅迫	セクハラ
・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・物を壊す、殺すといった発言による脅し ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し	・特定の従業員へのつきまとい ・従業員へのわいせつ行為や盗撮
権威型	その他
・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求	・事務所（敷地内）への不法侵入 ・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り
SNSへの投稿	
・インターネット上の投稿（従業員の氏名公開） ・会社・社員の信用を毀損させる行為	

（出典）[厚生労働省『カスタマーハラスメント対策 企業マニュアル』P9](#)

カスハラがもたらす被害

厚生労働省が公表した調査によると、過去3年間に従業員が受けたハラスメントの種類のうち、カスハラが2番目に多いことが分かりました。また、企業への相談件数はカスハラが3番目に多いという結果となっています。

ハラスメント調査結果

過去3年間に勤務先で受けたハラスメント （調査対象：従業員）	①パワーハラスメント	（19.3%）
	② カスタマーハラスメント	（10.8%）
	③セクシャルハラスメント	（ 6.3%）
過去3年間の企業内での相談件数 （調査対象：企業）	①パワーハラスメント	（64.2%）
	②セクシャルハラスメント	（39.5%）
	③ カスタマーハラスメント	（27.9%）

カスハラは、従業員に大きなストレスを与える原因となります。通常の業務に支障を来ただけでなく、心身の不調を引き起こし、休職や離職につながるケースも少なくありません。

また、企業にも大きな影響を及ぼします。たとえば、「クレーム対応に係る時間的コストの増加」「休職や離職による人員不足」「人員不足に伴う生産性の低下」などがあげられます。

【カスハラによる従業員・企業・他の顧客等への影響例】

従業員への影響

- 業務のパフォーマンスの低下
- 健康不良（頭痛、睡眠不良、精神疾患、耳鳴り 等）
- 現場対応への恐怖、苦痛による従業員の配置転換、休職、退職

企業への影響

- 時間の浪費（クレームへの現場での対応、電話対応、謝罪訪問、社内での対応方法の検討、弁護士への相談 等）
- 業務上の支障（顧客対応によって他業務が行えない 等）
- 人員確保（従業員離職に伴う従業員の新規採用、教育コスト 等）
- 金銭的損失（商品、サービスの値下げ、慰謝料要求への対応、代替品の提供 等）
- 店舗、企業に対する他の顧客等のブランドイメージの低下

他の顧客等への影響

- 来店する他の顧客の利用環境、雰囲気の悪化
- 業務遅滞によって他の顧客等がサービスを受けられない 等

（出典）[厚生労働省『カスタマーハラスメント対策 企業マニュアル』P13](#)

このような影響も踏まえると、企業におけるカスハラ対策は急務であるといえます。

カスハラと労災認定

2023年9月、精神疾患の労災認定基準が改正されました。この改正により「**業務による心理的負荷評価表**」に、「顧客や取引先、施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた」という、いわゆるカスハラに該当する項目が追加されました。この評価表は精神疾患の労災認定に用いられ、心理的負荷の出来事や強度などを示しています。

くわしくは、以下をご確認ください。

参考 | [厚生労働省『心理的負荷による精神障害の認定基準について』別表1 業務による心理的負荷評価表](#)

カスハラ対応の難しさ

カスハラ対応がほかのハラスメント対応と大きく異なるのは、**ハラスメントの行為者が自社の役員や従業員ではない点**です。ここにカスハラ対応の難しさがあります。

1 企業内だけの対応では不十分

ハラスメントの行為者が従業員の場合、企業は指導や懲戒などといった対応を速やかに行えます。一方で、行為者が顧客等であるカスハラは、企業が行為者に直接的な措置を取ることは困難なケースが多くあります。そのため、現場や人事労務部門など企業内の関係部署だけでなく、状況に応じて取引先や弁護士、警察などの外部との連携が重要です。

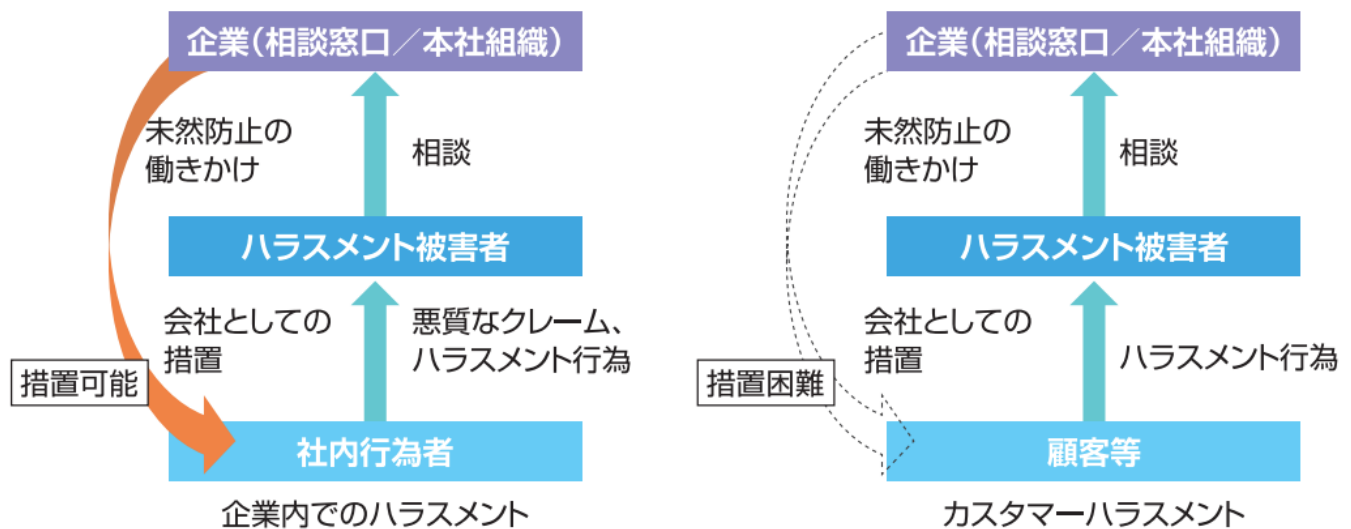


図9: カスタマーハラスメントと企業内でのハラスメントの違い

（出典）[厚生労働省『カスタマーハラスメント対策 企業マニュアル』P40](#)

2 取引先との関係

取引先とのあいだでも、お互いの立場の違いにより、カスハラが発生する可能性があります。

（例）

- ・業務の受注側よりも発注側が優位
- ・企業規模が大きい側が優位 など

このような力関係を利用し、立場の強い側が相手側に対して、過大な要求や不当な取引の強制をすることはカスハラとなります。さらに状況次第では、独占禁止法で禁止されている優越的地位の濫用などにより、刑事罰や行政処分を受ける可能性もあります。

こうした事態を防ぐためにも、取引先と日頃から健全で良好な関係を維持しておくことが重要です。

3 取引先とのあいだで発生したカスハラ対応

①従業員が取引先からカスハラを受けた場合

まずは、被害を受けた従業員やその上司、周囲の従業員などから発生状況を確認したうえで、取引先にハラスメント行為の事実確認を依頼します。状況によっては、ハラスメント行為の疑いがある取引先従業員に対して事実確認を行うことも考えられます。

②従業員が取引先にカスハラを行った場合

従業員が、取引先へカスハラを行った疑いが発生した場合、速やかに事実確認を行います。

カスハラと認められる行為があったと判断したときは、就業規則等に基づき適切な対応をします。取引先には、途中経過や決定事項の報告、謝罪、今後の再発防止など、真摯に向き合い対応することが大切です。

カスハラに関する企業の責任

カスハラが発生しているにもかかわらず企業が適切な対応をとらなかった場合、企業は**安全配慮義務違反**に問われるおそれがあります。さらに、被害を受けた従業員から責任を追及される可能性もあるなど、実際に損害賠償請求が認められた裁判例もあります。

裁判例①

カスタマーハラスメントに対して不適切な対応をとったことで賠償責任が認められた事例(一般企業事例に類似するもの)

市立小学校の教諭が児童の保護者から理不尽な言動を受けたことに対し、校長が教諭の言動を一方的に非難し、また、事実関係を冷静に判断して的確に対応することなく、その勢いに押され、専らその場を穏便に収めるために安易に当該教諭に対して保護者に謝罪するよう求めたことについて、不法行為と判断し、小学校を設置するA市及び教員の給与を支払うB県は損害賠償責任を負うと判断されました。

＜甲府地判平成30年11月13日より要約＞

(出典) [厚生労働省『カスタマーハラスメント対策 企業マニュアル』P17](#)

一方で、企業としてカスハラ対策を十分に講じていたことで、安全配慮義務の責任を免れ、賠償責任が認められなかった裁判例もあります。

裁判例②

顧客トラブルへの対応を十分行っていたことで賠償責任が認められなかった事例

買い物客とトラブルになった小売店の従業員が、会社に対し、労働者の生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう必要な配慮を欠いたとして、損害賠償請求を求めました。

それに対し、被告会社は、誤解に基づく申出や苦情を述べる顧客への対応について、入社時にテキストを配布して苦情を申し出る顧客への初期対応を指導し、サポートデスクや近隣店舗のマネージャー等に連絡できるようにして、深夜においても店舗を2名体制にしていたことで、店員が接客においてトラブルが生じた場合の相談体制が十分整えられていたとし、被告会社の安全配慮義務違反は否定されました。

＜東京地判平成30年11月2日より要約＞

(出典) [厚生労働省『カスタマーハラスメント対策 企業マニュアル』P17](#)

カスハラ発生時の対策だけでなく、日頃から予防対策を講じておくことも、従業員だけでなく企業を守るうえで重要です。

企業が対応すべきこと

ここからは、企業が対応すべきカスハラ対策の基本的な枠組みを紹介します。

1 カスハラ対策の基本方針や姿勢などの明確化

経営者自ら、カスハラ対策への取り組み姿勢を明確に示すことが重要です。企業としての基本方針や姿勢を明確にすることで、従業員が安心して働ける環境づくりにつながります。

2 カスハラ発生時の対応方法や手順を決めておく

従業員がカスハラを受けたときも慌てずに現場ですぐに適切な対応ができるよう、対応方法や手順などの社内ルールをあらかじめ決めておくことをおすすめします。マニュアルを作成することも有効な対策です。

時間拘束型（長時間にわたる居座りや電話などによる従業員の拘束）

- ・対応できない理由を明確に伝える
- ・一定時間を超えるときはお引き取り願う、または電話を切る

リピート型（不合理な要求で繰り返し電話や面会を求める）

- ・対応できない旨を伝えても続く場合は、通話内容などを記録
- ・窓口を一本化して、今後問い合わせをしないよう毅然と伝える

暴言型（怒鳴ったり、侮辱や人格否定などの発言をする）

- ・大声を張り上げることをやめるように伝え、退去を求める
- ・あとで暴言を事実確認できるよう録音する

暴力型（殴る、蹴る、たたく、物をぶつける）

- ・ケガをしないよう行為者から一定の距離を保つ
- ・警備員などと連携を取り、従業員の安全を最優先する

威嚇・脅迫型（従業員を怖がらせる発言、企業イメージを下げる脅しなど）

- ・複数名で毅然と対応し、退去を求める
- ・警備員などと連携を取り、従業員の安全を最優先する

権威型（権威を振りかざし特別扱いを要求、土下座の強要など）

- ・要求に応じず、上位者に対応を交代してもらう

職場外拘束型（クレームの詳細を明かさないうまま、行為者の自宅など職場以外の特定場所に呼びつける）

- ・クレームの詳細を確認し対応を検討
- ・複数名で対応する ・職場以外の場合は公共性の高い場所を指定する

SNSなどでの誹謗中傷型（インターネット上に名誉毀損、プライバシー侵害などの情報を掲載）

- ・掲載先の運営者に削除を求める
- ・必要に応じて発信者情報の開示を請求する

セクシャルハラスメント型（身体に触る、つきまとう、性的な内容発言など）

- ・録音および録画で証拠を残し、事実確認のうえ行為者に警告を行う
- ・つきまといなどは、施設の出入りを禁止する

参考 | [厚生労働省『カスタマーハラスメント対策 企業マニュアル』P26～P28](#)

企業は、被害を受けた従業員が気軽に相談できる窓口を設置するなど、迅速かつ適切に対応できる社内体制を整備します。

なお、相談窓口は、カスハラのために特別に設ける必要はありません。2020年にパワハラ防止のため設置が義務化されたハラスメント相談窓口で、カスハラの相談もできるように体制を整えておく方法もあります。

また、相談窓口の担当者は、一次対応者として事実関係の把握、被害を受けた従業員への配慮など、慎重な対応が求められます。カスハラに該当するか判断がつかない場合も含めて幅広い相談に応じるためには、相談窓口担当者向けの教育を定期的に行うことも大切です。

4 従業員の教育、研修

顧客等からの迷惑行為や悪質なクレームに対応できるように、従業員への研修や教育を定期的実施することが重要です。

研修や教育には、以下のような内容を盛り込むことをおすすめします。

- ・カスハラに関する知識
- ・カスハラ行為別の対応方法と注意点
- ・社内ルールや相談窓口などの周知
- ・記録の作成方法
- ・ケーススタディ など

5 被害を受けた従業員への配慮

企業は、被害を受けた従業員に対して、従業員の安全確保と精神面への配慮が必要です。たとえば、顧客等が従業員に暴力やセクハラ行為を加えた場合には、顧客等から従業員を引き離し、現場監督者が代わりに対応することで安全を守ります。また、被害を受けた従業員にメンタルヘルス不調の兆候があるときは、専門の医療機関への受診を促すなど、精神面への配慮も求められます。

6 再発防止への取り組み

企業は、ひとつのカスハラ事案の解決後も、継続して同様なカスハラ事案の再発防止に努めることも重要です。そのため、定期的に社内体制や社内ルールの見直しを行い、適切な体制づくりを継続的行います。

【カスハラ対策チェックシート】

厚生労働省より、「カスタマーハラスメント対策チェックシート」が公開されています。企業用、従業員用の2種類があります。カスハラ対策にご活用ください。

参考 | [厚生労働省『カスタマーハラスメント対策 企業マニュアル』P52～P54](#)

なお、2025年6月の法改正における施行日以降、雇用管理上必要な措置を講じることが企業の義務となります。必要な措置は以下のとおりです。具体的な内容を含む指針の公表が、今後予定されています。

- ・ 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

おわりに

継続的にカスハラ対策に取り組んでいる企業の従業員からは、「カスハラ行為者に対して落ち着いて対応できた」「安心して働けるようになった」などの声も聞かれます。カスハラ対策は、従業員だけでなく企業も守ります。法改正後には、対応すべき措置を講じることが企業の義務となるため、今から積極的に取り組むことをおすすめします。
