

【2026年10月1日施行】カスタマーハラスメント対策義務化で企業が今すぐととのえるべき実務対応。



2026年10月より、企業におけるハラスメント対策が強化されます。

新たに「カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）」と「求職者等に対するセクシュアルハラスメント」への防止対策が、企業の義務となります。

これに伴い、労務担当者は、方針の策定や相談体制の整備などの措置を早急に講じていく必要があります。

今回の記事では「カスハラ」の防止対策に焦点をあて、指針の内容を踏まえつつ、実務対応で押さえておきたいポイントを解説します。

なお、以下の記事ではカスハラについての一般的な知識をまとめています。あわせてご覧ください。

労務マガジン [『【2025年6月改正】カスハラ対策は「企業の義務」へ。』](#)

職場におけるカスハラ対策の義務化

まず、指針に定められている「職場におけるカスハラ」とは、どのようなものか見ていきます。

1 職場におけるカスハラ

「職場におけるカスハラ」とは、職場において行われる次の①～③のすべてに当てはまるものを指します。

①顧客などの言動であって

②雇用する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により

③従業員の就業環境が害されるもの

対面だけでなく、電話やインターネット上（SNSなど）で発生するものも対象となります。
なお、社会通念上許容される正当な申し入れはカスハラに該当しません。また、障害に関する差別解消の求めや合理的配慮の要請もカスハラに該当しないため、過重な負担でないかぎり適切に対応する必要があります。

2 「職場」「従業員」「顧客など」はどこまで対象となるのか

「職場におけるカスハラ」における「職場」とは通常の就業場所に限りません。具体的には以下のとおりです。

「職場」とは

- ・企業が雇用する従業員が業務を遂行する場所を指す
- ・通常の就業場所以外も該当する

（例）取引先事務所、取引先と打合せ場所の飲食店、顧客の自宅

また、保護される「従業員」の範囲は、正社員だけでなく以下に示す人も含まれます。

「従業員」とは

- ・企業が雇用するすべての従業員が対象となる
- ・派遣労働者も対象となる（派遣元企業と派遣先企業の両方に対応が求められる）

（例）正社員、契約社員、パート・アルバイト、派遣労働者

ハラスメントの行為者である「顧客など」は、実際に商品やサービスを利用・購入している人だけでなく、将来的に利用・購入の可能性がある人も含まれます。具体的には以下のとおりです。

「顧客など」とは

・顧客、取引先、施設利用者、企業が行う事業の関係者を指す
(今後、商品の購入やサービスの利用、取引などを行う可能性のある潜在的な者も含む)

(施設利用者の例)

駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設などを利用する者

(企業が行う事業の関係者の例)

- ・商品の購入やサービスの利用をする者
- ・事業に関する内容等に問い合わせをする者
- ・取引先の担当者
- ・企業間での契約締結に向けた交渉を行う際の担当者
- ・施設・サービスの利用者およびその家族
- ・施設の近隣住民

3 「社会通念上許容される範囲を超えた言動」とは

社会通念上許容される範囲を超えた言動とは、契約内容から見て適切さを欠く要求や、やり方・態度が行き過ぎている言動を指します。

【「言動の内容」が社会通念上許容される範囲を超えるもの 例】

- ・そもそも要求に理由がない、または商品やサービスなどとまったく関係のない要求
- ・契約などにより想定しているサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難なまたは対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求

たとえば、従業員の個人情報、勤務日・勤務時間を教えるよう要求する、従業員の解雇を要求するなどが当たります。

【「手段や態様」が社会通念上許容される範囲を超えるもの 例】

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

また、社会通念上許容されるかどうかは、総合的に検討します。

たとえば、言動の目的や経緯、状況、業種・業態、業務の内容・性質、言動の態様・頻度・継続性、労働者の心身の状況、行為者との関係性などを考慮に入れます。

なお、「言動の内容」と「手段・態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でも、「社会通念上許容される範囲を超えた言動」に該当する可能性があります。

4 「従業員の就業環境が害される」とは

「従業員の就業環境が害される」とは、顧客などからの言動により、従業員が身体的・精神的な苦痛を受け、その結果、仕事に集中できないなど業務に重大な支障が生じる状態を指します。

状態の判断にあたっては、本人の主観だけではなく、同じ状況ならほかの従業員はどう感じるかという社会一般的な基準で考えます。また、言動の頻度や継続性も判断の要素になりますが、強い身体的または精神的苦痛を伴う態様の場合には、一度の言動でも就業環境を害すると判断できることがあります。

企業に求められる講ずべき措置

企業は、カスハラを防止するために、以下の5つの措置を必ず講じなければなりません。

なお、青字の部分は、ほかのハラスメント対策には見られない、カスハラ防止対策だけの内容です。

①企業の方針等の明確化及びその周知・啓発
・方針の明確化（カスハラには毅然とした態度で対応し、従業員を保護する内容）と、従業員への周知・啓発を行う ・カスハラの内容およびあらかじめ定めた対処内容を、従業員へ周知する
②相談体制の整備
・相談窓口をあらかじめ定め、従業員へ周知する ・相談窓口担当者が適切に対応できるようにする
③事後の迅速かつ適切な対応
・事実関係の迅速かつ正確な確認 ・被害者への配慮措置の適正な実施 ・再発防止措置の実施
④対応の実効性確保のためのカスハラ抑止措置
・特に悪質なカスハラへの対応体制の整備（対処方針を事前に策定し、従業員へ周知する）
⑤そのほかあわせて講ずべき措置
・相談者などのプライバシー保護のために必要な措置を講じ、従業員へ周知する ・相談などを理由として不利益な取扱いをされない旨を定め、従業員へ周知・啓発を行う

企業は、このようなカスタマーハラスメント防止のための対策を講じる必要がありますが、正当な苦情を一律にカスハラとみなしたり、障害のある人への必要な配慮を欠いた対応とならないよう注意が必要です。企業には、従業員を守る視点に加え、顧客の事情にも配慮しながら適切に対応する姿勢が求められます。

その理由として、正当な苦情や意見は、消費者の権利であり、かつサービスの改善や新たな商品・サービスの開発につながる重要な情報となり得ることが挙げられます。また、顧客の中には障害のある人など、状況に応じた配慮を必要とする方がいる点にも留意しなければなりません。

たとえば、「新しく買ったスマホの充電器が熱くなって、やけどしそうになった」というケースを考えてみます。

この場合、購入者には次のような権利があります。

- ・安全に商品を使えること
- ・トラブルが起きたときに、適切な対応や補償を受けられること
- ・「危なかった」「改善してほしい」など、商品について意見や要望を伝えられること

こうした正当な苦情や意見を、一方的に拒否したり無視したりすることはできません。さらに、購入者の声により、企業は商品の問題点に気づくことができます。その結果、より安全で使いやすい商品づくりにつながります。

また、ここで取り上げた5つの措置以外にも、指針には企業の努力義務や望ましい対応なども示されています。これら指針のくわしい内容や具体例については、厚生労働省が公開している以下のリーフレットから確認できます。

参考 | [厚生労働省『令和8年10月1日から、カスタマーハラスメント対策、求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策が義務化されます！』](#)

企業が押さえておきたい実務対応のポイント

1 対応マニュアル整備

カスハラが実際に発生したとき、現場が迅速かつ適切に対応するためには、事前に対応をルール化しておくことが重要です。

これにより、対応のばらつきを抑える効果も期待できます。

マニュアルには、現場における初期対応の方法や手順、本社との連携などの内部手続きの方法などを記載します。具体的には、以下のような内容が考えられます。

【企業内の対応 例】

- ・カスハラの可能性がある案件が発生したときの現場対応フロー（誰に報告し相談するか）
- ・現場判断で警察へ通報する場合の判断基準
- ・本社や企業内法務部門への報告基準と連携フロー

【対応打ち切りの基準 例】

- ・警告を経ても顧客の言動が収まらない場合などに、対応を打ち切るための基準（退店の要請、通話・面談の強制終了など）

【安全配慮の措置 例】

- ・カスハラの可能性がある案件が発生したときの、従業員の安全の確保方法（複数名で対応する、当該従業員に代わり上司が対応するなど）
- ・従業員の精神面、身体面のケアにどう取り組むのか

【録音・録画の運用ルール 例】

- ・どのような場合に録音・録画するのか
- ・誰の判断で実施するのか

顧客対応の録音・録画データには個人情報が含まれる可能性があります。そのため、事実確認などに利用する場合は、その利用目的をできる限り特定し、自社サイトや店内掲示などに公表しておく必要があります。

顧客対応の現場において、顧客などに口頭で伝えることは必ずしも必要ではありませんが、機器の設置状況などにより、本人が録音・録画されていることを認識できる状態とする必要はあります。

なお、業種・業態などにより被害の実態や必要な対応も異なります。そのため、自社の業種・業態などにおける被害の実態や業務の特性などを踏まえて必要な取り組みを進めることも重要です。自社の事例を収集・整理し、類似した事案が発生したときの対応の参考とすることも考えられます。

2 被害を受けた者への配慮、プライバシーの保護

カスハラが発生したとき、被害を受けた従業員の安全確保は重要です。

暴力やセクハラなどがあれば上司が対応を代わり、従業員を現場から離します。

状況に応じて、顧客などの退去や出入り禁止、サービス停止の通告、弁護士や警察との連携も視野に入れます。

被害者である従業員に対しては、産業医、産業カウンセラーなどの専門家によるサポートへつなげることも考えられます。

また、被害を受けた従業員とともに録音・録画データを確認するなど、カスハラの事実確認をするときは、当該従業員の心身の状態に十分配慮しながら慎重に対応します。

3 従業員への教育研修

研修を通じてカスハラの知識や事例を学び、実際の場面を想定しておくことで、適切な対応に備えます。

また、研修はカスタマーハラスメントの未然防止効果も期待できます。

現場の従業員だけでなく、管理監督者や相談対応を行う担当者に対して、教育研修を実施することも有効です。

研修内容としては、以下のようなものが考えられます。

カスハラ対応の研修例

内容	例
基礎理解・定義	・悪質なカスハラとはどのようなものを理解する ・正当な苦情との違いを知る
カスハラ判断	・判断基準を理解する ・事例を参考に判断力を高める
実務対応・初動対応	・苦情対応の基本的フローを身につける ・ケース別対応策や顧客対応策を知る ・過去の事例から注意すべき点を把握する
記録・社内連携	・統一された記録作成の方法を学ぶ ・本社へ連絡する判断基準を理解する
演習・実践	・事例学習やロールプレイで判断力や対応力を高める

カスハラ未然防止の研修例

内容	例
接客対応	・相手の話を途中で遮らず最後まで丁寧に聞く ・相手への配慮を示す言葉を用いる
利用者視点のサービス	・待ち時間が長くなる場合は、事前に状況や目安時間を説明する
好事例	・初期対応を丁寧に行ったことで、大きなクレームに発展せず解決した事例を参考に対応力を学ぶ

おわりに

職場におけるカスハラは業種や業態により実態や必要な対応が異なるため、自社の業務特性などを踏まえ、実態に即した対策を実施することが重要です。

また、カスハラ対策に取り組むことは、従業員の安全確保やメンタルヘルスの保護にとどまらず、安心して働ける職場環境の整備につながります。さらに、企業としての対応姿勢を明確にすることで、顧客との健全な関係構築やトラブルの未然防止への効果も期待できます。カスハラ対策は、企業価値の向上にもつながる重要な取り組みといえます。

