

【2026年10月改正】カスハラ対策未対応３割の衝撃。企業は結局なにをすればいいのかを社労士が解説

法改正情報

社会保険労務士法人ＷＩＬＬ　山本達矢　2026.10.26　更新 2026.10.26

措置義務は10項目ですが、新しく作る文書は2本で足ります。就業規則の改定も専用窓口の新設も原則不要。厚労省Q&Aを踏まえ、施行後に点検すべきことを社労士が解説します。

目次

1. 1. まず誤解を解く——実は「やらなくてよい」3つのこと
2. 2. 本当に作るべきは「2つの文書」
3. 3.【実体験】現場が止まったのは「何分で切るか」がなかったから
4. 4. 社労士と経営者の会話
5. 5. 現場対応の3ステップと、記録すべき7項目
6. 6. 施行後に点検すべき5項目

2026年10月1日、カスタマーハラスメント防止措置が全事業主の義務になりました。指針が挙げる措置は10項目——これを見て「とても間に合わない」と感じた方が多いはずです。しかし結論から言えば、**新しく作る文書は2本で足ります**。しかも**就業規則にカスハラ独自の条項を設ける必要は原則なく、専用の相談窓口を新設する必要もありません**。これは厚生労働省のQ&Aが明示しています。今回は「結局なにをすればいいのか」に、できるだけ短い答えでお応えします。

1. まず誤解を解く——実は「やらなくてよい」3つのこと

厚労省Q&Aが、過剰な対応を明確に否定しています。

厚生労働省は「ハラスメント防止措置義務規定等における解釈事項について」を令和8年4月24日に公表し、令和8年9月30日に改訂（同年10月1日適用）しました。そこで示されている内容は、実務上きわめて重要です。

よくある誤解	Q&Aの回答	該当問
就業規則にカスハラ条項を新設しなければならない	懲戒等の措置は望ましいが、**信用失墜行為や服務規律違反に関する既存の規定で措置できるなら、独自の規定を新設する必要はない**	問18
カスハラ専用の相談窓口を設けなければならない	他のハラスメント窓口との一体的な設置は必須ではなく、**現場に精通した上司など管理監督者を担当者にすることも考えられる**。外部機関への委託も窓口設置の方法の一つ	問11・問42
顧客に「カスハラは許さない」と周知しなければならない	**方針を顧客に周知することは義務ではない**（被害防止には効果的とされる）	問7

つまり、**就業規則の改定も、専用窓口の新設も、店頭ポスターの掲示も、法律上の義務ではありません**。ここで力を使い切ってしまうと、本当に必要なことが後回しになります。

①方針と②対処内容。この2本で、10項目の骨格が埋まります。

厚生労働省のカスタマーハラスメント対策企業マニュアル（令和8年度改訂版）を踏まえると、作成が必要な文書は次のように整理できます。

文書① トップ名義の方針（1枚）

・カスハラには毅然と対応し、労働者を守るという宣言
・代表者名で発信し、管理監督者を含む全従業員に周知
・マニュアルでは、署名を添えると効果的とされています

文書② カスハラ対応ルール（数枚） ここに次の内容をまとめて記載します。

・カスハラの判断基準（言動の内容／手段・態様／就業環境が害されたか）
・現場での初期対応の手順
・社内報告の基準と連絡先
・**特に悪質な事案への対処方針**（出入禁止、警察通報、弁護士相談など）
・プライバシー保護
・相談や事実確認への協力を理由とする不利益取扱いの禁止

ポイントは、**悪質事案への対処方針を別文書にする必要がない**ことです。Q&A問16は「対処方針は、カスハラへの対処の内容とは別の文書にする必要はなく、併せて定めて周知することも可能」としています。

そして指針の10項目のうち、プライバシー保護と不利益取扱いの禁止は、この文書②に書き込めば達成できます。相談窓口は「担当者を定めて周知」で足り、残りは研修と運用です。

3.【実体験】現場が止まったのは「何分で切るか」がなかったから

その施設は準備が進んでいました。理事長名の方針文書があり、職員にも配布済み。相談窓口も生活相談員が兼務で担っていました。書類の形は整っていたのです。

研修の終わりに質問を受けたとき、介護職員の方が手を挙げてこう言われました。

> *「ご家族からの電話が1時間を超えることがあります。**何分で切っていいんですか**」*

会場が静かになりました。私は施設長に目を向けましたが、首を横に振られました。決めていなかったのです。

さらに聞いてみると、現場の実情はこうでした。**電話を切る判断を、その場にいた職員が一人で背負っていた**のです。切れば「冷たい対応をした」と言われるかもしれない。だから切れない。結果として、夜勤明けの職員が40分も電話を握っていた日があったといいます。

方針文書には「毅然と対応する」と書かれていました。しかし**「毅然と」の中身が決まっていなかった**のです。

その後、施設の方々と相談して決めたのは、次のような内容でした。

- 十分に説明したうえで要求が続く場合、**概ね30分を目安に**対応を終える
- 終える判断は職員個人がせず、**施設長または相談員に報告して指示を仰ぐ**
- 夜間は管理当直者へ連絡し、現場で判断させない
- 繰り返す場合は窓口を一本化し、以後は相談員が対応する

厚生労働省の企業マニュアルも、拘束的な言動への対応時間として**30分程度、膠着後は計1時間程度**という目安を例示しています。各社で決めるべき事項です。

3か月後に伺ったとき、相談員の方がこう言われました。「**切っていいと決まっているだけで、職員の顔が変わりました**」。

このとき私が学んだのは1点です。**カスハラ対策の実効性は、文書の有無ではなく「現場が一人で判断しなくて済むか」で決まる**。

経営者「10月に施行されたと聞いて焦っています。就業規則を改定して、専用の相談窓口も作らないといけないんですよね」

社労士「どちらも原則として不要です。**就業規則は、既存の服務規律や懲戒規定でカスハラ行為に対処できるなら、独自条項の新設は必要ありません**。Q&Aの問18に明記されています」

経営者「本当ですか。顧問先の社長さんの間で『規則を全部作り直した』と聞いていたので」

社労士「作り直すのは悪いことではありませんが、**義務ではない部分に時間を使って、本当に必要なことが遅れる**のが一番もったいないです。窓口も、既存のハラスメント窓口と一緒でよく、現場に詳しい上司を担当者にすることも認められています」

経営者「では何から始めればいいですか」

社労士「2つの文書です。**①代表者名の方針を1枚、②対応ルールを数枚**。この②の中に、判断基準、現場の初期対応、報告の基準、悪質事案への対処方針まで、まとめて書いてしまって構いません」

経営者「判断基準というのが難しそうですね。どこからがカスハラなのか」

社労士「3つの観点で整理します。**言動の内容、手段や態様、就業環境が害されたか**。業種によって線は変わりますので、自社の実態に即して決める必要があります」

経営者「現場からは『どこまで我慢すればいいのか』と聞かれます」

社労士「そこが最も大事な点です。**対応時間の目安を数字で決めてください**。厚労省のマニュアルは30分程度を例示しています。この1行があるかどうかで、現場の負担は大きく変わります」

経営者「うちは店舗で、夜はアルバイトだけの時間帯があります」

社労士「Q&Aの問14がまさにその場面を想定しています。**一定時間経過後に退店を求める、犯罪に該当し得る言動は警察へ通報する、現場で対応が困難な場合は本社に報告して**

経営者「録音はしてもいいのでしょうか」

社労士「可能ですが条件があります。録音が個人情報に当たる場合、**利用目的をできる限り特定して本人に通知または公表**する必要があります。プライバシーポリシーに事実確認に使う旨を加え、ホームページのトップから1回程度の操作で到達できる場所に掲載する——これがQ&Aの示す例です」

経営者「あと、派遣スタッフも受け入れています」

社労士「派遣労働者については、**派遣元と派遣先の双方に措置義務があります**。御社は派遣先として、自社の労働者と同様に措置を講じる必要があります」

5. 現場対応の3ステップと、記録すべき7項目

手順を決めておけば、現場は迷いません。

厚労省の企業マニュアルが示す現場対応は、次の3ステップです。

1. **対象を限定して謝罪する**——「不快な思いをさせた」点に限って謝ります。事実確認前に非を認めてはいけません
2. **状況を正確に把握する**——途中で遮らず、要点をメモし、復唱して確認します
3. **現場監督者または相談窓口に共有する**——時系列で整理して報告し、対応方針の指示を仰ぎます

そして記録すべき項目は次の7つです。

対応日時／場所／対応した従業員／顧客等の要望内容／顧客等の情報／現場監督者の指示／対応結果

この7項目を1枚のフォーマットにしておくと、担当者が変わっても引き継げます。

1. **方針が全従業員に届いているか**——顧客対応のない部署も対象です。Q&A問8は、顧客等に取引の相手方や施設の利用者が含まれるため、顧客対応が発生しない部署でも防止措置が必要としています
2. **対応時間の目安が数字で決まっているか**——決まっていなければ、現場は一人で抱え込みます
3. **悪質事案の報告ルートが機能するか**——夜間・休日に誰へ連絡するかまで決めてください
4. **中途入社者・パート・アルバイトへの研修が入っているか**——マニュアルは入社時の実施を求めています
5. **録音の利用目的がプライバシーポリシーに入っているか**——事実確認への利用を明記します

よくある質問（FAQ）

Q. 就業規則を改定しないと措置義務違反になりますか。 A. なりません。Q&A問18は、信用失墜行為や服務規律違反に関する既存の規定で措置できるなら、カスハラ独自の規定を新設する必要はないとしています。ただし実務上は、明記しておくほうが運用は安定します。

Q. 悪質な顧客を必ず出入禁止にしなければなりませんか。 A. いいえ。Q&A問15・問16は、悪質な事案で必ず出入禁止の措置を講じなければならないわけではないとしつつ、個別事案ごとに措置を講じるか否かを判断する必要があるとしています。あらかじめ方針を定めて周知し、対処できる体制を整えておくことが求められます。

Q. 取引先の従業員からのカスハラで、相手の会社が協力してくれません。 A. Q&A問19により、都道府県労働局に相談できます。労働局は、協力を求められた事業主に対して協力に応ずるよう助言等を行います。ただし個別事案がハラスメントに当たるかどうかの判断は労働局は行いません（問45）。

場で対応が困難な場合は本社・本部に報告して指示を仰ぐ——これらを対処内容として定めておけば足ります。

まとめ

カスハラ対策で最初にすべきことは、**やらなくてよいことを見極める**ことです。就業規則の独自条項、専用窓口、顧客への周知——いずれも義務ではありません。作るべきは、代表者名の方針1枚と、判断基準から悪質事案の対処までをまとめた対応ルール1本。そして最も効くのは、**対応時間の目安を数字で決める1行**です。「毅然と対応する」と書くだけでは、現場は動けません。自社のルールが現場で機能する内容になっているか、一度ご確認ください。

記事一覧に戻る