

事業主の取り組みで、お客様も、働く人も笑顔に

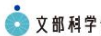


2026年10月1日から
カスハラ防止措置が
事業主の義務となります。

詳しくはこちら



ハラスメント対策の総合サイト
あかるい職場応援団
<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/> [NOハラスメント]



職場におけるカスタマーハラスメントとは

以下の3つの要素をすべて満たすものを指します。

- ①顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の事業主の行う事業に関係を有する者が行う
- ②社会通念上許容される範囲を超えた言動により
- ③労働者の就業環境が害されること

※電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。

※「社会通念上許容される範囲を超えた言動」とは、社会通念に照らして、当該顧客等の言動が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものを指します。

カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み

労働者への周知と、事後の迅速・適切な対応がカギ! 下線部分はカスタマーハラスメント対策独自の措置です!

事業主の方針等の明確化、労働者への周知・啓発

- ①カスハラには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発する。
- ②カスハラの内容及びあらかじめ定めた対処の内容を労働者に周知する。

相談体制の整備

- ③相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する。
- ④相談窓口担当者が、適切に対応できるようにする。

事後の迅速かつ適切な対応

- ⑤事実関係を迅速かつ正確に確認する。
- ⑥被害者に対する配慮のための措置を行う。
- ⑦再発防止に向けた措置を講ずる。

対応の実効性を確保するために必要なカスハラを抑止のための措置

- ⑧特に悪質と考えられるカスハラへの対処の方針をあらかじめ定め、労働者に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備する。

併せて講ずべき措置

- ⑨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、労働者に周知する。
- ⑩相談したこと等を理由として不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発する。

