カスタマーハラスメント防止対策義務化への取り組み

飯田橋労務管理事務所
（商工研相談業務委嘱先）
特定社会保険労務士
鈴木義一

Q カスタマーハラスメント対策に関する法律が改正されたと聞きました。ハラスメントの定義を理解した上で対応マニュアルの策定を検討しています。

改正内容や対応マニュアル策定におけるポイントなどについて教えてください。

A 令和8年10月1日から「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（労働施策総合推進法）等の一部を改正する法律」が施行され、企業規模を問わず、すべての事業主を対象として改正法や「指針(注)」に沿ったカスタマーハラスメント（以下カスハラといいます）対策を行うことが義務化されました。

（注）「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」

1. 改正の概要

(1)カスハラ防止のための事業主の雇用管理上の措置義務

法改正では、事業主は職場におけるカスハラを防止するため次の措置を講じるよう示されています。

①職場におけるカスハラには事業主として毅然（きぜん）とした態度で対応することなど従業員を保護する旨の方針を明確にし従業員に周知・啓発する。

特に悪質と考えられるカスハラへの対応の方針をあらかじめ定め、従業員に周知し、対処を行うことができる体制を整備する（犯罪に該当し得る言動については警察へ通報すること、行為者に対して警告文を発出すること等）。

②カスハラの具体的な例（行為類型）を示すなど内容を明確にし、あらかじめ定めた対応における留意事項を周知する（カスハラ事案に際しては管理監督者にその場の対応の方針について指示を仰ぐ、可能な限り一人で対応させない、社内で情報共有を行い指示を仰ぐ等）。

(2)相談体制の整備

相談窓口をあらかじめ定め、周知し、相談窓口の担当者が相談内容や状況に応じ適切に対応できるようにします。

(3)事後の迅速かつ適切な対応

カスハラ事案に対しては事実関係を迅速かつ正確に確認し、速やかに被害者に対する措置を適切に行います（行為者に対応する担当者の変更、複数人で対応する、被害者と行為者を引き離すための配置転換、メンタル不調への相談対応等）。

さらに再発防止に向けた措置を講じます。

(4)そのほかの講ずべき措置

相談者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、相談したこと等を理由として不利益な取扱いはされない旨を定めます（カスハラに関する相談を行ったこと、カスハラの相談への対応に協力した際に事実を述べたことなどを理由として解雇その他不利益な取扱いをしない等）。

(5)他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力

他の事業主から、事実関係の確認等の雇用管理上の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応じる努力義務があります。

協力を求められたことを理由に他の事業主に対し不利益な取扱いを行うことは適切でなく、事実が確認できた場合は、行為者に対して必要な懲戒等の措置を講ずることが望ましいとしています。

2. カスハラ防止指針

指針では、カスハラの定義について、職場において行われる

①～③までの要素を全て満たすものであるとしています。

①顧客等その他の利害関係者の言動

ここでいう「顧客等」とは、顧客（潜在的な顧客も含む）、取引の相手方（今後取引する可能性のある者を含む）、施設の利用者（駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等の施設を利用する者をいい、今後利用する可能性のある者を含む）、その他その事業主の行う事業に関係を有する者としています。

②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言動

社会通念に照らし、顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、または手段や態様が相当でない言動とされ、**表❶**のように示されています。

③従業員の就業環境が害されるもの

顧客等からの言動により従業員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ就業環境が不快なものとなったり、能力の発揮に重大な悪影響が生じるなど就業する上で看過できない程度の支障が生じることとしています。

3. カスハラ対応マニュアル策定に向けて

カスハラを想定した準備、対応として以下の事項等について取り決めておきます。

①基本方針・基本姿勢を明確化する

カスハラから組織として従業員を守るという方針・姿勢、従業員の対応の在り方、カスハラには組織として毅然とした対応をすること等（**表❷**参照）。

②カスハラの判断基準を明示し周知する

カスハラの判断基準は、会社ごとに違いがあることもあり、自社であらかじめ社内での考え方、対応方針などについて見解を統一して共有しておくことです。

③対応方法、手順について策定する

カスハラ行為への対応体制、方法を明示しておきます。事実関係を迅速に正確に確認する手順など、被害者への配慮のための措置及び再発防止措置等を定めます。

④従業員（被害者）のための相談対応体制について

相談窓口及び窓口担当者を定めておきます。

⑤不利益な取扱い禁止措置について

相談者のプライバシーを保護すること、相談したこと等を理由として不利益な取扱いを行ってはならない旨を定めます。

⑥教育、研修等について

社内対応ルールの従業員等への教育・研修を行うこと、迷惑行為、悪質なクレームへの具体的な対応等について教育する旨を定めておきます。

表❶　社会通念上許容される範囲を超える内容及び手段・態様の例

1）言動の内容

要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係がない／契約等により想定しているサービス等を著しく超えている／対応が著しく困難又は対応が不可能、等の要求や不当な損害賠償請求

2）手段・態様

- 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（大きな声で威圧する、反社会的な言動を行うこと）
- 継続的、執拗な言動（同様の質問を執拗に繰り返す、当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをする、同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること）
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間にわたる居座り、電話で拘束すること）

出所：指針から筆者抜粋

表❷　基本方針・基本姿勢に含める事項

- カスハラの内容
- カスハラは自社にとって重大な問題であること
- カスハラを放置しないこと
- カスハラから従業員を守ること
- 従業員の人権を尊重すること
- 常識の範囲を超えた要求や言動を受けたら、周囲に相談してほしいということ

出所：指針などを基に筆者作成

●ウェブサイト（https://www.shokoken.co.jp/management/guidance/）に「経営相談Q&A」のバックナンバーを掲載しております。