



2026 年 10 月改正

カスハラ対策の「雇用管理上の措置等」が義務化されます！

2026 年 10 月より労働施策総合推進法が改正され、社会問題化しているカスハラ防止策として、事業主に雇用管理上の措置等の実施が義務化されます。この改正に伴い具体的に事業主が対応しなければならない雇用管理上の措置等について、ご案内します。

カスタマーハラスメントとは？

カスタマーハラスメントとは次の要素を全て満たすものをいいます。

- 業務に関係ある顧客等の言動によるもの
- 社会通念上許容される範囲を超えたもの
- 労働者の就業環境が害されること



カスハラ の例

労働者の相談に基づき事業主が著しい迷惑行為(カスハラ)と判断した事例

(令和 5 年厚労省職場のハラスメントに関する実態調査より)

- ・継続的、執拗な言動 (72.1%)
- ・大声で攻める威圧的な言動 (52.2%)
- ・脅迫や中傷、土下座の要求などの精神的な攻撃 (44.7%)

■ カスハラに該当する例

繰り返し
大声で不当な要求
「こんな酷い商品
無料にしろ！」



■ カスハラに該当しない例

「商品に
傷があるので
交換してください。」



カスハラとパワハラの違いと特徴

	パワハラ	カスハラ
加害者	従業員	顧客等
被害者	従業員	従業員

カスハラは、セクハラやパワハラと違い、加害者が従業員ではなく、顧客等の外部者のため、基本的に、事業主の権限で、加害者を処分や指示をすることができません。

そのため・・・暴行や脅迫などの犯罪や法律に反する行為

以外、事業主が加害者を直接処分することができないので、カスハラを抑止するためには、自社の業務や顧客にあわせた対応の体制を構築することが重要です。



雇用管理上の措置等とは

具体的に事業主が対応すべき雇用管理上の措置等として、次の(1)～(4)までの対応とが必要になります。まずは方針を明確にし、事案が起きた場合の対応や相談の体制を整備します。その他、カスハラの相談をした労働者に、相談したことを理由に解雇等の不利益な取り扱いを禁止しています。

雇用管理上の措置

(1)事業主の方針等の明確化と周知・啓発

事業主は、カスハラには毅然とした態度での対応や労働者を保護する方針などを明確化し、周知や啓発をします。

(2)相談体制の整備

相談窓口を設置し、担当者をあらかじめ決めて、事案発生時には関係部門との連携などが可能となる対応体制を構築します。

(3)発生した場合の迅速かつ適切な対応

事実関係を迅速かつ正確に確認し、必要に応じて、速やかに被害者に対する配慮など対応します。

(4)抑止のための措置

カスハラを抑止するために、その実効性を確保するための措置を講じなければなりません。

措置の例

- 対応体制の周知や研修の実施
- 顧客への対応姿勢の告知
- 商品・サービス、接客・苦情対応などの研修実施によるクレームの削減 など

具体的な取り組み例

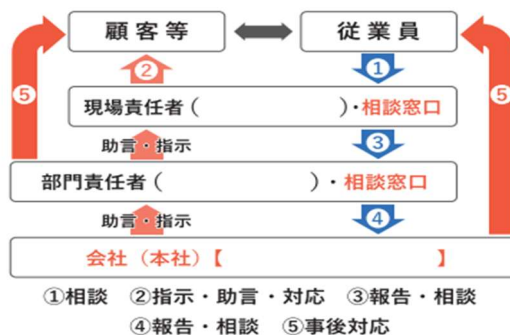
方針内容の例：

- ・労働者を保護する方針
- ・悪質事案への毅然とした対応方針
- ・具体的な対応方針 など

周知の例：トップメッセージを社内発信、啓発ポスターの掲示、HP など

相談体制の整備例

対応方法・手順 (対応フロー)



※大阪府の実践ガイドより

上記のように、事案が起こったときの相談の流れや対応者と対応手順を明確にします。現場の状況にあったフローチャートを作成し、判断、対応の権限を決めておきましょう。

その他の措置 (不利益取扱いの禁止とプライバシーの保護)

①相談をしたこと等を理由に解雇、その他不利益取扱いをしてはいけません。

②相談者等のプライバシーを保護しなければなりません。