

株式会社日本人事総研

〈JIP コンプライアンスセミナー〉



2026年10月施行 「カスハラ防止措置の義務化」とは

2026年1月

ハイテクノロジーコミュニケーションズ株式会社

天野 正博

© High Technology Communications, Inc. All Rights Reserved.

HTC コンプライアンス、全力支援

HTC（ハイテクノロジーコミュニケーションズ株式会社）は、「コンプライアンス、全力支援」のスローガンで、従業員の意識と行動を変えるコンプライアンス推進活動を支援します。従業員の視点にこだわり、わかりやすく、親しみやすいコンプライアンスツールを企画・制作しています。

年間サポート

コンプライアンス支援のエキスパート

こんぷろカスマ[®]

毎月新しいコンテンツが使い放題

契約社数：1,200社以上
ご利用企業：10,000社以上

情報サイト



気になるニュースや、OH MY コンプラ！
など

2026年1月

2026年10月施行

「カスハラ防止措置の義務化」とは

東京都、北海道、群馬県など、現在は「カスタマーハラスメント防止条例」が施行されています。

2026年10月(予定)には、改正労働施策総合推進法が施行され、法令として「カスハラ防止措置」が義務化されます。(全ての企業・団体が対象です。)

本セミナーでは、カスハラ防止措置の義務化に備えるため、カスタマーハラスメントの定義や、加害者・被害者の発生を抑える方法を解説します。先生方の顧問先企業で同様の悩みがあるようでしたら、お役立てください。

1. カスハラ防止の意図・目的
 2. カスハラの定義と判断方法
 3. 企業が講ずべきカスハラ対策
- おわりに（まとめ）

1. カスハラ防止の 意図・目的



【はじめに】カスタマーハラスメントに関する動き

内容	時期
カスタマーハラスメント対策2026年10月に義務 関連法施行、全ての企業や自治体で	2025.11
精神障害の労災 過去最多 パワハラ カスハラ 仕事の変化で・・・	2025.7
顧客から困難な注文、社外の関係者から人格攻撃・・・「カスハラ自殺」宮城で2件労災認定	2025.7
改正労働施策総合推進法が参議院本会議で成立 カスハラ対策を義務化する初の法律	2025.6
カスハラ防止条例 東京都など施行 企業や自治体で対策進む	2025.4
カスハラ防止に「録音」「複数で対応」、繰り返す客は出入り禁止－東京都が共通マニュアル素案	2024.11
企業のカスハラ対策に遅れ、未対策が7割超 「カスハラ被害」で従業員の「休職・退職」13.5%の企業で発生	2024.8
カスハラ被害、企業の16%「直近1年に」民間調査	2024.7
カスタマーハラスメント対策企業マニュアルを作成（厚生労働省）	2022.2
「事業主が職場における優越的な関係を背景とした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」において、顧客等からの著しい迷惑行為に関し、事業主が行うことが望ましい取り組みの内容が規定	2020.6

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例より

【序文】（抜粋）

東京が今後も持続的に発展していくためには、働く全ての人
が持てる力を十分に発揮することにより、事業者が安定した
事業活動を行い、誰もが等しく豊かな消費生活を営むことが
できる環境を創出していかなければならない。そのためには、
働く人の安全及び健康を害する様々なハラスメントを未然に
防止する必要がある。

<中略>東京都は、このような認識の下、顧客等と働く人と
が対等な立場において相互に尊重する都市をつくりあげると
ともに、カスタマー・ハラスメントのない公正かつ持続可能
な社会を目指し、この条例を制定する。

カスハラとは

- ・ 社会の持続的発展を妨げるもの
- ・ 働く人が力を発揮することや、やる気を削ぐもの
- ・ 顧客等と働く人との対等な関係を崩すもの、差別



カスハラ防止に努める

社会全体の持続的な発展のためには、カスハラを社会から撲滅するために、全ての人がかスハラを知り、備え、行動することが大切です。

なぜなら、多くの方は、商品・サービスの提供者であると同時に、消費者でもあり、カスハラの被害者だけでなく加害者にもなる可能性があるからです。



2. カスハラのご定義と 判断方法



【はじめに】 お客様からの苦情・クレームとカスハラ

お客様からの苦情・クレームは、商品やサービスの改善につながるものもあり、苦情・クレームの全てをカスハラと捉えるのは間違いです。

正当な苦情・クレームをカスハラと決めつけ、お客様の意見に耳を傾けない姿勢は、いずれ顧客離れにつながります。

カスハラに正しく対処するには、まずは、カスハラに該当する言動を知る必要があります。



カスハラの定義

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の**要求の内容の妥当性**に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が**社会通念上不相当なもの**であって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

出典「厚生労働省 カスタマーハラスメント対策マニュアル」



要求内容の妥当性と、その要求を実現するための手段の相当性で、カスハラか否かを判断します。

カスハラの判断基準

	手段や行動が相当	手段や行動が不相当
要求内容に妥当性がある	カスハラではない	❷ カスハラ
要求内容に妥当性がない	❶ カスハラ	❸ カスハラ

※お客様の申し出が事実だった場合

- ❶の例：15年前に購入した家電製品が故障したので、新品に交換して欲しいという申し出
- ❷の例：先日購入した家電製品が壊れていた。SNSには投稿しないので、上位機種に交換して欲しいという申し出

カスタマの判断で重要な要素

1. お客様の話を「**事実**」「**不満**」「**意見**」「**要求**」に切り分ける
事実と要求に注目する
2. 事実確認
当社の落ち度やサービスの不備と、
お客様の損害・不利益被害の間に関係性があるか
3. 憶測で物を言わない
事実とは異なることを伝えてしまうと、
その後のやり取りに支障をきたす

【補足】意図的なカスハラ行為者の言動(一例)

1. 即決を迫ってくる

事実確認などで時間をとられると分が悪くなるため、「急いでいるから今すぐに回答しろ」などと、即決を迫ってきます。

2. 真偽が不明な、過去の成功体験を話す

「店員の〇〇さんなら応じてくれた」

「〇〇店ではやってくれた」などと、正当化してきます。

3. 脅してくる

「社長とは知り合いだから、報告しておく」

「SNSに投稿する」などと、脅してきます。

3. 企業が講ずべき カスハラ対策



■方針の明確化と周知

- ・カスハラ防止宣言の発表
- ・従業員への周知

■相談体制の整備

- ・被害者が抱え込まないように、相談先を設ける
(上司だけでなく、会社として受け付けができるようにする)

■マニュアル作成と教育

- ・カスハラ対応のルール化と教育を行い、対応品質を一定にする

■事後対応とメンタルケア

- ・カスハラは、複数人で対応する
- ・被害者の心の傷を癒やすカウンセリング体制を用意する

詳細について

厚労省が運営しているWebサイト「明るい職場応援団」で、
カスタマーハラスメント対策の詳細をご確認いただけます。



カスタマーハラスメント対策企業マニ
ュ
ル

<正誤表>



カスタマーハラスメント対策リーフレット

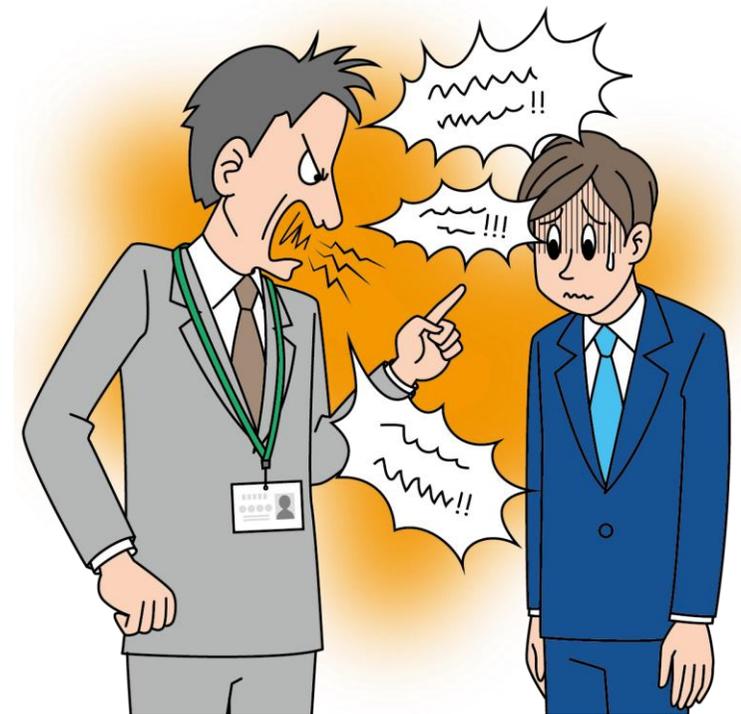


カスタマーハラスメント対策ポスター①

まとめ



- 2026年10月より、「カスハラ防止措置の義務化」が始まります。
- カスハラは社会全体で対応すべき問題です。社会の持続的な発展のため、全員で対策に取り組む必要があります。
- カスハラ対策では、「知る」「備える」「行動する」が大切です。
- カスハラ対応を行う従業員には、大きな心身の負担がかかります。組織的対応で負担を分散します。ケアもしっかり行います。
- カスハラ対応に取り組まない企業は、経営上、大きなリスクを抱えることになります。



ご視聴いただき、ありがとうございました。

本日の内容は、先生方の顧問先企業からのコンプライアンス相談や、顧問先企業へのコンプライアンスのアドバイスにお役立ていただければ幸いです。