

本日施行。 カスハラ対策が、 すべての事業主の 義務になりました。

2026年10月1日、改正労働施策総合推進法が施行され、カスタマーハラスメントを防止するための雇用管理上の措置が、すべての事業主に義務付けられました。



今回のポイント

- 方針・相談体制・事後対応・悪質事案への備え等、10項目の措置が必要
- 電話やSNS等、インターネット上の言動も対象になり得ます
- 苦情・要望のすべてがカスハラに当たるわけではありません

「顧客等」は一般のお客様だけではありません

顧客、取引の相手方、施設・サービスの利用者、その家族、問い合わせをする方など、事業に関係を有する幅広い方が含まれます。今後、商品購入やサービス利用をする可能性がある方も含まれます。

編集部より

義務化された今、まず確認したいのは「会社方針」「相談窓口」「現場での対応手順」です。個々の担当者に判断を任せるのではなく、会社として判断・相談・エスカレーションの流れを整えることが重要です。未整備の場合は、必要な項目から早急に整備を進めましょう。

カスハラ対策、会社が整える「10の措置」

まずは「カスハラ」に当たる3つの要素を確認

① 顧客等の言動 顧客、取引先、施設利用者など、事業に関係する者による言動。	② 許容範囲を超える 業務の性質その他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超えた言動。	③ 就業環境が害される 身体的・精神的な苦痛等により、就業上、看過できない程度の支障が生じること。
--	--	---

※①～③のすべてを満たすものがカスタマーハラスメントです。正当な苦情・申入れはカスハラには当たりません。障害者から、不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去が必要である旨を表明すること自体もカスハラには当たりません。

事業主が必ず講じなければならない措置

1 方針等の明確化・周知 ① 毅然と対応し、労働者を保護する方針を明確化し、周知・啓発 ② カスハラの内容と、あらかじめ定めた対処内容を労働者に周知	2 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 ④ 相談窓口担当者が適切に対応できるようにする
3 事後の迅速・適切な対応 ⑤ 事実関係を迅速かつ正確に確認 ⑥ 被害者への配慮のための措置を適正に行う ⑦ 再発防止に向けた措置を講ずる	4 悪質事案への備え ⑧ 特に悪質と考えられるカスハラへの対処方針をあらかじめ定め、労働者に周知し、実際に対処できる体制を整備
5 併せて講ずべき措置 ⑨ 相談者等のプライバシー保護のための措置を講じ、労働者に周知 ⑩ 相談等を理由として不利益取扱いをされない旨を定め、周知・啓発	PAL がサポートします ● 現状チェック・優先順位整理 ● 方針文・社内周知文の整備 ● 相談窓口・報告／エスカレーションフロー ● 対応マニュアル・管理職向け周知 ● 必要に応じ、就業規則等との整合確認

あわせて確認

他の事業主から、カスハラに関する事実関係の確認等について必要な協力を求められた場合は、これに応ずるよう努める必要があります。

未整備の場合は、まず「方針・窓口・対応フロー」の現状確認から。

※個別事案がカスハラに該当するかは、言動の内容・経緯・業種業態等を総合的に考慮して判断する必要があります。判断に迷う場合はPAL担当者へご相談ください。

免責事項

本紙は、2026年10月1日時点の法令・厚生労働省公表資料に基づく一般的な情報提供を目的としたものであり、個別事案に関する法的判断を示すものではありません。実際の対応は、事実関係や社内規程等をご確認のうえ、必要に応じてPAL担当者または専門家へご相談ください。

出典：厚生労働省「カスタマーハラスメント防止指針」（令和8年厚生労働省告示第51号）ほか [2026年10月1日確認]