



令和 8 (2026) 年 10 月 1 日から

カスタマーハラスメント対策、求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策が義務化されます！

※求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策は 8 月号で解説いたします

1. カスタマーハラスメント対策

職場における「カスタマーハラスメント」とは・・・？

職場において行われる

①顧客等の言動であって、

②その雇用する労働者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ものにより、

③労働者の就業環境が害されるものであり、①～③の要素を全て満たすものです。

※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。

※顧客等からの苦情の全てがカスハラに該当するわけではありません。また、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、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスハラには当たりません。

①顧客等とは

顧客、取引の相手方、施設（駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等）の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者を指します。（今後商品の購入やサービスの利用等をする可能性がある者も含みます。）

（例） 商品を購入する者、取引先の担当者、施設サービスの利用者及びその家族、事業に関する内容等に関し問い合わせをする者

②社会通念上許容される範囲を超えた言動とは

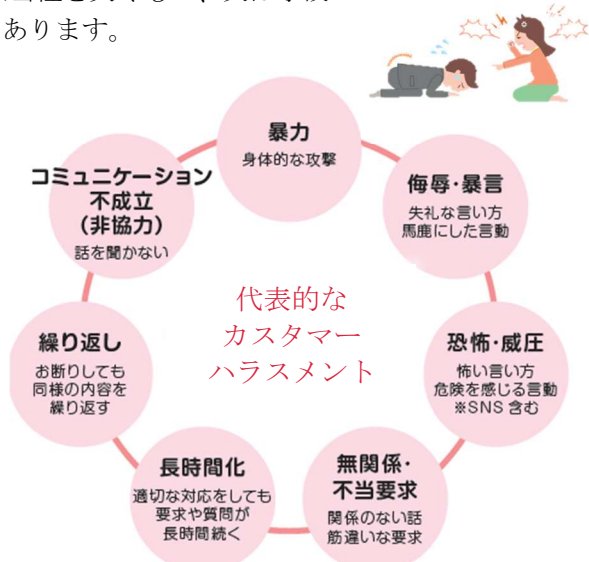
社会通念に照らし、当該顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものを指し、典型的な例としては以下のものがあります。

【言動の内容】が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・契約などにより想定しているサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求

【手段や態様】が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・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 ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）



代表的な
カスタマー
ハラスメント

「言動の内容」、「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもこれに該当し得ることに留意が必要です。

③労働者の就業環境が害されるとは

当該言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

カスタマーハラスメントの防止のために講ずべき措置

事業主は、以下の①～⑩の措置を必ず講じなければなりません。

◆事業主の方針等の明確化及びその周知・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
…カスハラ対応の基本的な考え方を明確に文章等で示しましょう。
- ☑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
…どういう言動がカスハラに該当するかといった判断基準や対応方法・手順を定めましょう。
…朝礼等での周知や研修会の開催等により考え方や対応方法を浸透させましょう。

事前の準備

◆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
…カスハラが発生した際や対応後のサポートといった相談体制を整備しましょう。
- ☑④相談窓口担当者が、適切に対応できるようにする
※お客様から従業員へのセクハラもカスハラに該当します。
まずは被害にあった場合は、責任者に相談してほしいと従業員に伝えましょう。

◆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
…発生事案の内容、発生経緯、要求内容といった事実関係を正確に把握しましょう。
- ☑⑥被害者に対する配慮のための措置を適正に行う
…カウンセリング、被害にあった従業員への対応を行いましょう。

発生時の対応

☑⑦再発防止に向けた措置を講ずる

…判断基準や対応方法の見直し、研修や事例共有等の再発防止に取り組みましょう。

◆対応の実効性を確保するために必要なカスハラの抑止のための措置

- ☑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
…従業員に対し過度な要求を繰り返す等、特に悪質なカスハラについての対処方針の策定、体制の整備をし、従業員に周知しましょう。

◆そのほか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



お知らせ

●労働保険料等の申告納付

第 1 期分の労働保険料等の申告及び納付期限は、7 月 1 0 日(金)までです。

また、口座振替の手続きをされている場合の引き落とし日は、9 月 7 日(月)です。

●算定基礎届

4 月 5 月 6 月に支払われた給与をもとに、健康保険・厚生年金保険の標準報酬月額の見直しをおこなっています。賃金台帳、出勤簿の確認が必要となりますので、ご協力をお願い致します。

●賞与支払届

賞与を支給した場合には、年金事務所への届出が必要です。

将来受給する年金額の計算の基礎となるものです。

適切な処理をお願い致します。



企業の経営者の皆様を全力投球で応援致します

社会保険労務士法人 鍋島事務所

〒321-0923 宇都宮市下栗町 2 7 5 0 - 2

TEL : 028 - 635 - 9752 FAX : 028 - 635 - 9298

ホームページ http://www.nabeshima-sr.or.jp

E-mail : nabeshima@nabeshima-sr.or.jp

