



テーマ：カスタマーハラスメント対策の義務化

2025 年 6 月 11 日に公布された「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等の一部を改正する法律」が 2026 年 10 月 1 日に施行されます。この改正にはカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）対策の措置義務化が含まれます。この義務化の対象となるのは、事業規模や雇用形態にかかわらず労働者を雇用するすべての事業主です。

カスハラ対策における要点

この法令では顧客、取引の相手方、施設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（以下「顧客等」）の、「社会通念上許容される範囲を超えた言動により従業員の就業環境が害される」という状況に対して、事業主が雇用管理上の必要な措置を講じることが義務付けられています（改正後の労働施策総合推進法第 33 条参照）。

1. カスハラの典型例

厚生労働省の指針（令和 8 年厚生労働省告示第 51 号）では以下を「社会通念上許容される範囲を超えた言動」の例として挙げています。

言動の例	
言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの	・ 性的な要求、プライバシーに関わる要求 ・ 契約内容を著しく超えたサービスの提供の要求 ・ 契約金額の著しい減額の要求 ・ 商品やサービス等の内容と無関係な不当な損害賠償要求 など
手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの	・ 暴行などの身体的、あるいは脅迫、侮辱等の精神的な攻撃 ・ 大声での威圧的な言動や、責め立てなどの継続的、執拗な言動 ・ 自社管理スペースからの不退去等の拘束的な言動 など

2. 事業主の講ずべき措置

事業主は、これらのカスハラに関して労働者からの相談に応じ、適切に対応するための体制整備を行わなければなりません。指針では整備する措置の内容について以下の項目が記されています。

- ① 事業主の方針等の明確化およびその周知・啓発
- ② 相談・苦情に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- ③ 職場におけるカスハラに係る事後の迅速かつ適切な対応
- ④ 職場におけるカスハラへの対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置

対応を進めるうえで、同じ法令で定められたパワハラ対策の枠組みが参考になります。パワハラ対策でも上記と同様の 4 つの措置が求められているほか、労働者が相談等をしたことを理由とする解雇等の不利益取扱いの禁止についても、あわせて規定されています。

もう少し補足！

この法令では、他企業によるカスハラ対策の協力要請に応じる努力義務も課されます。例えば、自社の労働者が他社の従業員に対するカスハラに関与している場合が考えられます。このような場合、相手先企業が講ずるカスハラ対応に関して、自社に協力要請がなされることがあります。事業主は、このような求めに応ずるよう努めなければならない点に留意が必要です。