

カスハラ対策の参考資料

令和 8 年 9 月 4 日

厚生労働省 神奈川労働局

1 カスハラ対策

(1) 事業主が雇用管理上講ずべき措置

①カスハラ毅然対応の方針の明確化

ホームページや企業紹介パンフレット、店頭等での貼り紙・ポスターなどの場合

基本方針の例

弊社は、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けます。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

わたしたちは、従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、お客様からこれらの行為を受けた際は、従業員が上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

1 カスハラ対策

(1) 事業主が雇用管理上講ずべき措置の内容

①カスハラ毅然対応の方針の明確化

就業規則などで方針を明確化する場合

第●条（カスタマーハラスメントへの基本姿勢）

カスタマーハラスメントに当たる行為に対しては、**従業員の人格および就業環境を守る観点から、会社として毅然とした対応を行う**。従業員が安心して業務に従事できる環境を維持することは、結果として顧客に対する安定的かつ質の高いサービス提供につながるものであり、会社はこの考え方に基づき、適切な対応方針および支援体制を整備する。なお、具体的な対処内容については、「カスタマーハラスメント対応マニュアル」に定めることとする。

- 2 従業員は、顧客等に対し誠実かつ丁寧な対応を心がけ、常にサービスの向上に努めるとともに、カスタマーハラスメントに当たる行為に対しては、前項のマニュアルに従い対応すること。

1 カスハラ対策

(1) 事業主が雇用管理上講ずべき措置

④相談窓口担当者の適切対応体制

相 談 窓 口

ハラスメントに関する相談（苦情を含む）窓口担当者は次の者です。電話、メールでの相談も受け付けますので、一人で悩まずにご相談ください。

また、実際にハラスメントが起きている場合だけでなく、その可能性がある場合や放置すれば就業環境が悪化するおそれがある場合、ハラスメントに当たるかどうか微妙な場合も含め、広く相談に対応し、事案に対処します。

【ハラスメント相談窓口】

本 社 人事課 ○○○（内線○○、メールアドレス○○○）（女性）

総務課 △△△（内線△△、メールアドレス△△△）（男性）

外部相談窓口 ××法律事務所（電話××、メールアドレス×××）

【カスタマーハラスメント相談窓口】

本 社 カスタマーサービス部 ■■■（内線■■、メールアドレス■■■）

神奈川営業所 営業所長 □□□（内線□□、メールアドレス□□□）

外部相談窓口 ××法律事務所（電話××、メールアドレス×××）

1 カスハラ対策

(1) 事業主が雇用管理上講ずべき措置

⑥被害者に対する配慮のための措置

(カスタマーハラスメントの被害者への対応を行う場合)

- カスハラへの対処の内容を踏まえ、事案の内容や状況に応じ、**管理監督者等が被害者に代わって対応**すること。**被害者と行為者を引き離すこと**等の措置を講ずること。

また、あわせて、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報すること。

- 事案の内容や状況に応じ、**行為者に対応する担当者の変更又は複数人で対応すること、被害者と行為者を引き離すための配置転換**、管理監督者又は事業場内**産業保健スタッフ等による被害者のメンタルヘルス不調への相談対応**等の措置を講ずること。

また、あわせて、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報することや、法的な手続が必要な場合には法務部門等と連携し、弁護士へ相談すること。

引用元：事業主が講ずべきハラスメント対策パンフレット P.31

1 カスハラ対策

(1) 事業主が雇用管理上講ずべき措置

⑦再発防止に向けた措置

- カスタマーハラスメントの発生の原因や背景となった商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などの改善を図る等の再発防止に向けた措置を講ずること。
- 必要に応じて事案の内容や対応経緯を記録し、個人情報の取扱いに留意して関係部門に共有し、再発防止に活用すること。

引用元：事業主が講ずべきハラスメント対策パンフレット P.32

1 カスハラ対策

(2) ハラスメント対策パンフレットの訂正点

②カスハラの内容の明確化と望ましい取組

(禁止行為)

第3条 すべての従業員は、他の従業員や求職者等を業務遂行上の対等なパートナー又は将来の従業員・同僚になりえる者として認め、職場における健全な秩序並びに協力関係を保持する義務を負うとともに、その言動に注意を払い、職場内において次の第2項・第4項から第7項までに掲げる行為をしてはならず、また、自社の従業員以外の者に対しても、これに類する行為を行ってはならない。さらに、第3項に掲げる行為を他社の従業員に対して行ってはならない。

2 パワーハラスメント(第2条第1項の要件を満たした以下のような行為)

- ①殴打、足蹴りする等の身体的攻撃
- ②人格を否定するような言動をする等の精神的な攻撃
- ③自身の意に沿わない従業員に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離する等の人間関係からの切り離し
- ④長期間にわたり、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下で、勤務に直接関係ない作業を命じる等の過大な要求
- ⑤管理職である部下を退職させるため誰でも遂行可能な業務を行わせる等の過小な要求
- ⑥他の従業員の性的指向・ジェンダーアイデンティティや病歴等の機微な個人情報について本人の了解を得ずに他の従業員に暴露する等の個の侵害

3 カスタマーハラスメント(第2条第2項の要件を満たした以下のような行為)

- ①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
- ②契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ④不当な損害賠償要求
- ⑤身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- ⑥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)
- ⑦威圧的な言動
- ⑧継続的、執拗な言動
- ⑨拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)

従業員に対する、他者へのカスハラ行為の禁止を規定することは、義務ではありませんが、望ましい取組ですので、可能な限り規定しましょう。

参考カスハラ対策をするにあたって参考となる実例・資料

■ まずは、どのようなカスハラが起こっているのか、実態把握を行う（アンケート等）

■ 実態を踏まえ、対処内容を定めるにあたり、以下を参考とすることが可能

・ あかるい職場応援団（詳細は次ページ）

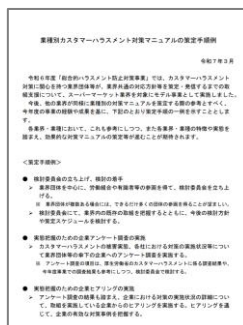
・ カスタマーハラスメント
対策企業マニュアル



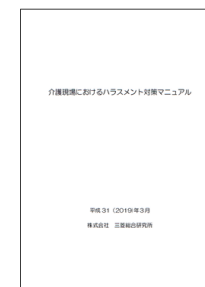
・ 業種別カスタマーハラスメント
対策企業マニュアル
(スーパーマーケット業編)



・ 業種別
カスタマーハラスメント
対策マニュアルの
策定手順例



・ 介護現場における
ハラスメント対策マニュアル



厚生労働省（老健局）HPに掲載

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html

参考 カスハラ対策をするにあたって参考となる事例・資料

ハラスメント対策総合情報サイト「あかるい職場応援団」

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>



NO ハラスメント 裁判事例、他社の取組など
ハラスメント対策の総合情報サイト
あかるい職場応援団

厚生労働省
Ministry of Health Labour and Welfare

検索ワード

文字サイズの変更
標準 大 特大

悩んでいる方
管理職の方
人事担当の方

ハラスメントを受けて悩んでいる方
ハラスメントと言われた管理職の方
ハラスメント対策の実施人事担当の方

もっと知る

ハラスメントの
基本を知る
ハラスメントの定義や基本情報をご紹介します

セクハラ
妊娠出産、
育児介護ハラ
パワハラ
カスハラ
求職者セクハラ

ハラスメントに関する法律と防止のために
講ずべき措置
職場におけるハラスメントに関する法律や指針と事業主がハラスメント防止のために講じる措置や指針などをご紹介します。

裁判事例
実際に裁判で扱われたハラスメントについてをご紹介します。切り口で検索できます。

相談窓口のご案内
ハラスメントにあったけれど会社に相談窓口がない時などの相談窓口を詳しくご紹介します。

相談窓口のご案内
ダウンロードコーナー