

カスタマーハラスメント対策指針

事業主が職場における顧客等の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

厚生労働省 | 根拠法：労働施策総合推進法 第33条第4項

📅 施行日：令和8年（2026年）10月1日

📍 この指針が出た背景・目的

法改正でカスハラ対策が事業主の「義務」に

労働施策総合推進法の改正により、カスタマーハラスメント（カスハラ）への対策が事業主の法的義務として明確化された。これを受け、「具体的に何をすべきか」を示すために本指針が策定された。

カスハラ問題が深刻化している

顧客・取引先等からの暴言・威圧・過剰要求等が労働者の心身を傷つけ、退職・休職につながるケースが増加。職場環境の悪化・生産性の低下・経営損失に直結する問題として対策が急務となっている。

📖 法的根拠（弁護士・社労士向け参考情報）

労働施策総合推進法の改正により、カスハラ対策が事業主の法的義務として明確化。

第33条第1項：事業主のカスハラ対策義務 / 第33条第4項：本指針の策定根拠 / 第34条：事業主・労働者の責務



📖 「カスタマーハラスメント（カスハラ）」とは？

以下の①～③の3要件すべてを満たすものがカスハラに該当する。

①

顧客等の言動

顧客・取引先・施設利用者など、事業に関係する者からの言動

②

社会通念上

許容される範囲を超えた

③

就業環境が

害される

言動の内容または手段・態様が社会的に見て相当ではない

労働者が身体的・精神的苦痛を受け、能力発揮に支障が生じる

⚠️ 正当なクレームはカスハラではない

客観的に見て社会通念上許容される範囲の苦情・申入れは「正当な申入れ」であり、カスハラには当たらない。対応が必要な正当クレームと、対策が必要なカスハラを区別することが重要。

「社会通念上許容されるか」の判断主体：「平均的な労働者の感じ方」を基準に、同様の状況で一般の労働者が就業上看過できない支障が生じたと感じるかどうかで客観的に判断する。判断が難しいケースは弁護士・社労士への相談が有効。

⚠️ 社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型例

言動の内容が相当でないもの

理由のない要求・商品と無関係な要求
性的な要求、プライバシーに関わる要求など

契約を著しく超えるサービス要求
契約内容を大幅に超えたサービスの強要

著しい減額・不当な損害賠償要求
理由のない大幅値引き要求、無関係な賠償請求

手段・態様が相当でないもの

身体的攻撃（暴行・傷害）
殴る・蹴る・物を投げる・つばを吐く

精神的攻撃・威圧（脅迫・暴言・土下座強要）
SNSへの悪評投稿をほのめかず、人格否定発言、盗撮

継続的・拘束的な言動（居座り・執拗な繰り返し）
長時間の居座り・電話拘束、同一質問の執拗な繰り返し

※ 対面・電話・SNS等インターネット上での言動も含む。「職場」は取引先事務所・顧客の自宅等での業務場所も含む。



対象

すべての事業主

業種・企業規模を問わず対象。小さな会社も含む

👤 「労働者」の範囲

正社員・パートタイム・契約社員・派遣社員などすべての雇用形態の従業員が対象。
派遣労働者については、派遣先も派遣元と同様の義務を負う。

👤 「顧客等」の範囲

商品・サービスの購入者、問い合わせをする者、取引先担当者、施設利用者・その家族、施設の近隣住民など。
潜在的な（将来の）顧客・取引先も含む。



義務的措置（必ずやらなければならないこと）

1

方針の明確化・周知・啓発

「カスハラには毅然と対応し、従業員を守る」という方針を定め、従業員に周知する。

方針の周知例

- ・ 社内報・パンフレット・社内HPに掲載
- ・ トップメッセージとして全社発信
- ・ 研修・講習で周知

対処内容の周知例

- ・ 対応マニュアルに記載・周知
- ・ 発生しやすい事例を従業員に共有
- ・ 対処フロー（録音・上司への報告・警察通報等）を明示

2

相談窓口の設置・整備

従業員がカスハラ被害を相談できる窓口をあらかじめ設置し、従業員に周知する。

相談窓口の運用ポイント

- ・ 実際にカスハラが発生している場合だけでなく、**発生のおそれがある場合・該当するか微妙な場合**も広く相談に対応する
- ・ 他のハラスメント相談窓口と一体的に設置してもよい
- ・ 外部機関への委託も可
- ・ 担当者が適切に対応できるよう研修を実施する

3

相談後の迅速・適切な対応

相談があった場合、事実関係を迅速・正確に確認し、適切な措置を講じる。

ステップ①：事実確認

- ・ 相談者から状況・経緯を確認（心身の状態に配慮して）
- ・ 録音・録画等の客観的証拠を確認
- ・ 必要に応じて行為者からも事実確認

ステップ②：被害者への対応措置

- ・ 管理監督者が被害者に代わって対応・引き離す
- ・ 犯罪行為（暴行・脅迫等）は警察へ通報
- ・ メンタルヘルス不調への相談対応
- ・ 法的手続が必要なら弁護士へ相談

ステップ③：再発防止措置

- ・ 方針・対処内容を改めて周知・啓発
- ・ 発生原因（接客・サービスの問題など）を改善
- ・ 記録を残し、関係部門で共有・活用

特に悪質な行為者への抑止措置の整備

過度な要求を繰り返すなど特に悪質なケースへの対処方針を事前に定め、実行できる体制を整備する。

悪質行為者への対処例

- ・ 犯罪行為（暴行・脅迫等）→ 警察へ通報
- ・ 行為者に対して警告文を发出
- ・ 法令の範囲内で商品・サービスの提供を拒否
- ・ 店舗・施設への立入禁止
- ・ 裁判所への仮処分命令の申立て（裁判前に相手の行動を禁止させる法的手続き）

上記4措置すべてに共通して対応すること

- ☑ 相談者のプライバシー（性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微情報を含む）を保護する措置を講じ、従業員に周知する
- ☑ カスハラ相談・協力を理由とした不利益取扱いをしない旨を定め、従業員に周知・啓発する



⊗ 禁止事項（してはならないこと）

⊗ 【禁止①】 相談等を理由とした不利益取扱い

従業員がカスハラに関して相談した、事実確認に協力した、都道府県労働局に相談・申請した、調停に出席した——これらを理由として、解雇・降格・減給・不当な配転などの不利益な取扱いをしてはならない。（労働施策総合推進法第33条第2項・第36条第2項・第37条第2項）

⚠ 【注意】 他社からの協力依頼への対応

「自社の従業員（または役員）が他社の従業員にカスハラをした」として他の事業主から事実確認への協力を求められた場合は、できる限り協力するよう努める義務がある。また、協力を求めてきたことを理由に当該事業主との契約を解除するなどの報復的な対応は「望ましくない」とされる。

※ 「禁止」（法的義務）ではなく「望ましくない」（努力目標）という位置づけ



➡ 推奨事項（することが望ましいこと）

➡ 【推奨①】 従業員の顧客対応力向上

接客・商品知識・苦情対応の研修を実施し、従業員の対応力を高めることでカスハラ被害のリスクを減らす。消費者心理や障害特性の理解促進も有効。

➔ 【推奨②】 制度の運用状況の定期的な見直し

アンケート・意見交換等で実態を把握し、必要に応じて見直す。常時50人以上の事業場には設置義務のある衛生委員会（従業員の健康・労働環境について審議する委員会）の活用も考えられる。

➔ 【推奨③】 自社従業員が他社にカスハラしないための方針明示

「毅然とした態度で対応する」旨の方針を定める際に、自社の従業員・役員も他社の従業員に対してカスハラを行ってはならない旨を併せて示すことが望ましい。

➔ 【推奨④】 自社雇用外の者（フリーランス等）への対応

直接の雇用関係にない者（他社従業員・個人事業主等）がカスハラ被害を受けた場合も、4の措置を参考にしながら適切な対応を行うよう努める。



実務対応チェックリスト

自社の現状と照らし合わせて確認してください

凡例: 法的義務（必須） / 派遣先事業主は追加で確認

① カスハラ対応方針の策定・文書化・全員周知 法的義務

「カスハラには毅然と対応し、従業員を守る」方針を就業規則・社内規程に明記し、全従業員に周知する。トップメッセージとして発信するとより効果的。

② カスハラ対応マニュアルの整備・周知 法的義務

発生時の対処フロー（上司への報告 → 録音・録画 → 交代対応 → 警察通報 → 弁護士相談）を具体的に定め、管理職・現場担当者に周知する。

③ 相談窓口の設置・担当者の研修 法的義務

既存のハラスメント相談窓口と統合してもよい。「カスハラかどうか微妙な場合」も含め広く相談を受けられるよう、担当者への研修と対応マニュアルを整備する。

④ 悪質行為者への対処方針の策定・体制整備 法的義務

警告文の送付・利用禁止・警察通報・仮処分申立て等の対処方針をあらかじめ定め、実行できる体制（法務部門・弁護士との連携）を整備する。

⑤ 相談を理由とした不利益取扱い禁止の明文化・周知 法的義務

就業規則やパンフレット等に「カスハラの相談・協力を理由として解雇等の不利益取扱いをしない」旨を明記し、全従業員に周知する。



⑥ 相談者のプライバシー保護措置の整備・周知 法的義務

相談内容・個人情報（性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微情報を含む）の保護のため、担当者向けのマニュアルを整備し、相談窓口の情報保護対応を従業員に周知する。



⑦ 【派遣先のみ】派遣労働者への対応も整備する 派遣先も義務

派遣先事業主も、派遣労働者について自社従業員と同様にカスハラ対策措置を講じる法的義務を負う。派遣元事業主との連携体制を確認しておく。

⚠️ カスハラ対策と消費者保護・障害者差別解消の両立に注意

カスハラ対策を講じる際も、消費者法制上の消費者の権利や、障害者差別解消法に基づく不当な差別的取扱いの禁止・合理的配慮の提供義務は遵守すること。障害のある方への対応は「対応指針」等を参考にしながら建設的に対話することが求められる。



事業主・労働者それぞれの責務

🏢 事業主（会社）の責務

- ・従業員がカスハラ問題に関心・理解を深めるよう研修等を実施する
- ・従業員が他社の従業員に対する言動に必要な注意を払うよう配慮する
- ・経営者自身もカスハラ問題に関心・理解を深め、言動に注意を払う

👤 労働者（従業員）の責務

- ・カスハラ問題に対する関心と理解を深める
- ・他社の従業員に対する言動に必要な注意を払う
- ・会社が講じるカスハラ対策措置に協力する

ⓘ 重要：この指針が求めていること

この指針は、「自社の従業員が取引先や顧客に対してカスハラをしないよう周知すること」「就業規則で懲戒の対象とすること」を義務として定めていない。

事業主・労働者の「責務」として「他の事業主が雇用する労働者に対する言動に注意を払うよう努める」ことは求められているが、これは**努力義務**に過ぎない。また、自社従業員が他社従業員へのカスハラ行為者になった場合の懲戒処分については「行為が確認できた場合には必要な懲戒等の措置を講ずることが望ましい」とされているにとどまり、義務ではない。

※ パワハラ・セクハラの防止措置義務とは異なり、自社従業員を「加害者にさせない」ための規程整備・研修実施は、この指針上の法的義務には含まれていない点に注意。

本図解は理解を助けるための要約です。詳細・正確な内容は原文の指針をご確認ください。

「事業主が職場における顧客等の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」