



2025年6月4日労働施策総合推進法が改正され、カスタマーハラスメント(通称:カスハラ)について法整備が行われました。2026年度中に施行される予定です。

2025年6月4日 労働施策総合推進法が可決成立(施行は2026年度中予定)

2025年6月4日、改正労働施策総合推進法が参議院本会議にて可決成立し、6月11日に交付されました。施行日は交付日から1年6カ月以内の日となっております。今後おおよそ来年度には、カスタマーハラスメントに対する企業としての予防策、対応策を策定する必要があります。

【カスハラとは】

※次の3つの要素をすべて満たすものです。

①顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う、②社会通念上許容される範囲を超えた言動により、③労働者の就業環境を害すること。

【主な改正内容】

義務 : カスハラを防止するための雇用管理上必要な措置を講ずる

- ①カスハラに関する方針の明確化と社内周知・啓発
- ②相談窓口の設置など、従業員が気軽に相談に対応できる体制の整備・周知
- ③被害を受けた従業員への配慮とケアの実施
- ④カスハラ抑止のため措置(マニュアルの作成、従業員への教育など)

努力義務 : ①カスハラを行ってはならないこと等に対する関心と理解を深めることや、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に努める。
②顧客等に対しても自身の言動に注意を払うように努める。



【今から取り組んでおきたいこと】

① 社内ルールや対応マニュアルの整備

カスハラに該当する行為や対応フローを文書化し、全社に共有する。

② 相談体制と研修の強化

相談窓口の明確化、現場対応者への教育・研修(ロールプレイなど)をおこなう。

③ 記録とエスカレーションの仕組み作り

被害報告の記録方法、エスカレーションルールを決めておくことで、再発防止につながる。

奨励金を活用しましょう！(東京しごと財団)

東京しごと財団の「カスタマーハラスメント防止対策推進事業」として40万の奨励金があります。

2025年9月24日より第2回募集が始まりました。今年度中に第3回の募集もあります。

いずれにしても2026年度中に雇用管理上の必要な措置を講ずる必要があるので、2025年度中に先に導入されてはいかがでしょうか。

【実施すること】

- ①カスタマーハラスメントに対するマニュアルの作成(ひな形HPIにアップされています)
- ②「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を社内・社外に周知
- ③実践的な取り組み(A/B/Cのいずれか)を行う
 - A: 録音・録画環境の整備 B: AIを活用したシステムの導入
 - C: 外部人材の活用(弁護士・社労士・中小企業診断士・産業カウンセラー等との契約) 社会研修等のためのスポット契約、警備会社との法人契約

