338 774

「悪質クレーマーも怖くない！
営業店のカスタマーハラスメント対策実践講座」
追補資料

本資料は、特に断らない限り、2026 年 10 月時点における情報等に基づいて記述されています。

一般社団法人 金融財政事情研究会

いわゆる「事業者のカスハラ対策の義務化」にかかる追記（テキスト 15 頁～）

a. 労働施策総合推進法の改正

従前、法律のレベルでは、カスハラを定義し、規制するものはありませんでしたが、2025年６月４日に労働施策総合推進法（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。以下、「同法」といいます。）が改正されました。それにより、2026 年 10 月 1 日から、企業等にはカスハラ防止のため、雇用管理上、必要な措置を講じることが義務付けられました。

同法において、カスハラ（同法においては、「顧客等言動」という語となっています。）を、「職場において行われる顧客、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の言動であつて、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」と定義されています（同法 33 条１項）。

企業への規制としては、まず、カスハラにより労働者の就業環境が害されないよう労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備を行う義務、労働者の就業環境を害するカスハラへの対応の実効性を確保するために必要な抑止のための措置その他の雇用管理上必要な措置を講じる義務が課されるとともに（同法 33 条１項）、カスハラについて労働者が企業に対して相談したこと等を理由とする解雇その他の不利益取扱いの禁止が規定されています（同条２項）。また、カスハラに対する労働者の関心と理解の深化、自己が雇用する労働者が他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うための研修の実施その他の必要な配慮に努める義務が課されています（同法 34 条２項）。企業の役員に対してもカスハラに対する関心と理解を深めるとともに、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うように努める義務も課されています（同条３項）。

同法の改正に合わせて「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」（以下、「本指針」といいます。）が策定されました。本指針では、何がカスハラに該当するのか、および企業の責務と雇用管理上講ずべき措置の内容・取組について、具体的に記載しています。

b. 労働施策総合推進法改正による変化

① カスハラの定義・カスハラ該当性の判断について

カスハラの定義および具体例について、同法や本指針によって明確化されたという点では、同法の改正は一定の意義はありますが、同法および本指針で記載されている、定義・具体例の内容は、厚生労働省の「カスハラ対策企業マニュアル」（2022 年２月公表、2026 年９月改訂）等で記載された定義と大差はありません（テキスト２頁）。具体的な場面でカスハラに該当するか否かを検討する際の一定の参考にはなりますが、個別具体的な事情を踏ま

えて、企業ごとに判断する必要があるという状況に変化はないといえるでしょう。

②　カスハラの体制整備義務について

同法の改正前は、カスハラ防止条例がない都道府県の企業にとってはカスハラに対する体制を整備することは義務ではなく、東京都カスハラ防止条例においても努力義務にとどまっていました（テキスト 16 頁、17 頁）。

同法の改正後においては、同法 33 条 1 項の義務が努力義務ではなく、法的義務であることから、地域を問わず、全国のすべての企業において、カスハラについて体制整備を行うことが必須となりました。

c. 具体的に対応すべき事項

前記のとおり、これまでカスハラに対する体制整備を行ってこなかった企業としては、同法の改正によって、法的に対応する必要が生じました。

一方で、対応する義務が生じた体制整備の内容は、それほど高度なものではなく、従来からの体制で充足している場合も多いと思われます。

同法の改正を過度に身構える必要はなく、同法および本指針の内容を踏まえて、自社の体制整備がこれらを充足しているかを改めて確認し、不足している箇所等があれば改善するという心づもりで臨むことが肝要といえるでしょう。

d. その他の行政の動き

前記の法改正のほか、厚生労働省から「業種別カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が策定・公表されています。2026 年 10 月時点では、スーパーマーケット業編と宅配業編の２つが公表されています。同種あるいは類似の事業を営んでいる企業であれば、自社の基本方針・社内マニュアルの改訂にあたり、これらを参考にするべきでしょう。

世論において、カスハラは社会的な問題と位置づけられています。今後も法改正や行政による条例の制定、マニュアルの策定といった動きは続くことが想定されます。社内のカスハラの定義と行政の考える定義が大きく異なる、といった事態を避けるために、また、企業に対して追加の義務が課された場合に義務違反とならないためにも、法令等の動きを引き続き注視する必要があります。

禁無断転載