

カスハラ対策は できていますか？

カスタマーハラスメントとは

労働施策総合推進法が改正され、令和 8 年 10 月 1 日から、カスハラ対策が事業主の義務になりました。

以下の①から③をすべて満たす行為

①顧客

取引の相手方
施設の利用者

などの言動

②要求の内容や手段が

社会通念上許容される
範囲を超えていること

③労働者の

就業環境が害される
こと



言動の内容 や 手段や態様 が相当性を欠く場合は、カスハラに該当する可能性があります！

過剰・不当な要求

1 千万円
払えば、
許してやる



暴言、威圧的な言動

その態度は
何なのよ

あなた、
頭が悪いんじゃない？



長時間の拘束、つきまとい

聴いてるの？
返事は？
働いて何年？



SNS 等での誹謗中傷

ネットに
晒してやる

誹
謗
中
傷



事業主のカスハラ防止対策の義務



◆事業主の方針の明確化と労働者へ周知・啓発

カスハラには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針

◆相談窓口の設置、適切に対応できる体制整備

◆事後の迅速かつ正確な事実確認、適切な対応、再発防止

◆特に悪質と考えられるカスハラへの対処方針を定め、体制整備 など