

令和8年10月1日から職場に対してカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）対策を講じることが義務となります。

1. 職場におけるカスハラとは

職場におけるカスハラとは、①顧客等の言動であって、②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により、③労働者の就業環境が害されるものであり、これらを全て満たすものをいいます。ここでいう「労働者」とは、正規・非正規雇用労働者を問わないすべての労働者をいいます。また、「社会通念上許容される範囲を超えたもの」とは、要求自体に正当な理由がないものや、商品・サービス等と全く関係のない要求、契約等で予定されているサービスの範囲を著しく超える要求などをいいます。

2. カスハラの防止のために講ずべき措置

事業主は、カスハラを防止するため、必要な措置を講じなければなりません。

他のハラスメント（パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント等）の防止措置と共通する主な内容は、以下のとおりです。

- ・ 事業主の方針の明確化・周知
- ・ 相談窓口の設置
- ・ 相談者・協力者への不利益取扱いの禁止
- ・ 相談に対する適切な対応
- ・ 労働者への研修・周知

一方カスハラは、社外の顧客や取引先等による言動が対象となる点で、他のハラスメントとは性質が異なります。そのためカスハラに特有の措置として、次のような内容についても整備することが求められます。

- ・ 対応方針の明確化
→カスハラの行為者に対して毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発する
- ・ カスハラ抑止のための措置
→特に悪質と考えられるカスハラへの対処の方針をあらかじめ定め、労働者に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備する
- ・ 複数人対応のルール化
→管理監督者にその場の対応の方針について指示を仰ぐ、可能な限り労働者を一人で対応させない
犯罪に該当し得る言動は警察へ通報する等あらかじめルールを定める

3. 事業主が準備すること

義務化に向けて、事業主は次のような準備を進めることが重要です。

- ・ カスハラに対する基本方針の策定・周知

社内報や社内ホームページ、パンフレットなどを活用し「カスハラには毅然と対応し、労働者を守る」という会社の基本方針を明確にし、労働者へ周知します。また、方針を浸透させるため、研修や講習を実施することも望まれます。

- ・ 対応マニュアルの整備

顧客等への対応マニュアルに、カスハラに該当する行為の例や発生時の対応手順、上司への報告方法などを明記し、労働者へ周知します。誰が対応しても適切な対応ができる体制を整備することが重要です。

- ・ 相談・報告体制の整備

カスハラが発生した際に、労働者が一人で対応を抱え込むことがないように、相談・報告体制を整備します。相談窓口や報告先を明確にするとともに、必要に応じて管理職や複数人で対応するなど、組織として対応できる体制を構築することが重要です。

- ・ 対応記録の作成・保存

カスハラが発生した場合は、日時や相手方、やり取りの内容、対応経過などを記録・保存する体制を整えます。電話対応では通話録音を活用することや、メール・SNS でのやり取りを保存することも有効です。

4. まとめ

カスハラ対策は、就業規則や社内方針の整備だけでなく、実際に現場で機能する対応体制を構築することが重要です。令和8年10月1日の義務化に向けて、早めに準備を進めておきましょう。