

育成協会だより

今回はカスハラ対策義務化に向けての特集です!!

令和8年10月1日から

カスハラ対策が義務化されます!

「お客様だから我慢」から「会社が社員を守る」へ

経営者向け ポイント

理不尽なクレーム対応を現場任せにすると、従業員の疲弊・メンタル不調につながり、最終的に離職となるケースもあります。
カスハラ対策は「労務リスク対応」であると同時に、「人が辞めない職場づくり」の重要な離職防止対策です。

■ そもそも、カスハラとは？

1 顧客等からの言動

顧客・取引先・施設利用者など、事業に関係する相手からの言動

2 社会常識を超える

要求内容や手段・態様が、社会通念上許される範囲を超える

3 就業環境が害される

労働者が身体的・精神的苦痛を受け、仕事に支障が出る

これはカスハラになり得ます

- 商品やサービスと関係のない理不尽な要求
- 暴言、脅迫、侮辱、土下座の強要
- 長時間の居座り、しつこい電話やメール
- SNS 投稿をちらつかせる威圧的な言動
- 不当な損害賠償請求



正当な苦情とは分けて考えます

- 商品不良やサービス不備への通常の申出
- 合理的な説明や交換、返金等の求め
- 必要な合理的配慮の申出

線引きは要求内容・態様・回数で判断します。

■ 経営者が押さえておくべき3つのポイント

全事業主が対象

大企業だけでなく、中小企業・小規模事業所も対象です。

現場任せはNG

「店長が謝る」「担当者が耐える」では、会社の体制として不十分です。

放置は経営リスク

離職、採用困難、メンタル不調、職場士気の低下に大きくつながります。

小さな会社ほど 要注意!!

少人数の会社では、一人の従業員の離職・休職が業務全体に大きな影響を及ぼします。

「お客様対応の線引き」を会社として決めておくことが、現場の安心につながります。

方針を決める

相談先を決める

対応手順を決める

■ 施行前に会社で決めておきたい線引き

項目	現場で対応できる範囲	責任者へ引き上げる目安
通常苦情	事実確認、謝罪、交換・返金等の通常対応	長時間化・反復・威圧的言動がある場合
悪質事案	無理に説得し続けない。安全確保を優先	暴言・脅迫・土下座要求・不当請求等がある場合

■ 施行前チェックリスト

<input type="checkbox"/> カスハラ対応方針を作成し、社内に周知している	<input type="checkbox"/> 相談窓口・報告ルートを決めている
<input type="checkbox"/> 対応マニュアル・判断基準を整備している	<input type="checkbox"/> 悪質事案の記録様式を用意している
<input type="checkbox"/> 担当者を一人にしない応援体制がある	<input type="checkbox"/> 警察・弁護士等への相談基準がある
<input type="checkbox"/> 相談者への不利益取扱い禁止を周知している	<input type="checkbox"/> 管理職・現場社員に教育を行っている

■ まず整えるべき実務対応

1 方針	2 窓口	3 初動	4 記録	5 保護
「カスハラには毅然と対応し、従業員を守る」という方針を明確化	相談先・報告先を事前に決め、従業員へ周知	一人で抱えず、上長・責任者(事業主等)へつなぐ手順	日時・相手・内容・対応を記録	必要に応じて担当交代・場合によっては警察等に相談

■ 現場対応の基本フロー

受け止める	一人で抱えない	記録する	悪質性を判断	会社として対応
まず安全確保。反論や長時間対応は避ける。	上長・責任者へ共有。担当者を孤立させない。	発言、時間、要求、対応者を簡潔に残す。	要求の妥当性、態様、継続性を確認。	対応打ち切り、書面回答、警察等への相談を検討。

やってはいけない対応

- ・従業員に最後まで一人で対応させる
- ・記録を残さず、その場限りで終わらせる
- ・悪質な言動にも謝罪だけで対応し続ける



対応で大切なバランス

正当な苦情や合理的な申出には丁寧に対応しつつ、社会常識を超える言動には会社全体として毅然と対応し、従業員一人一人の職場での安心感を高めます。

体制準備は、育成協会にご相談ください。

育成協会では、就業規則作成・変更、相談窓口設置・対応マニュアル作成・社内研修まで、会社規模に合わせて支援しています。
何から始めればよいか分からない場合も、お気軽にご相談ください。

参考：厚生労働省「あかるい職場応援団」 (<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp>) ほか (令和8年10月1日施行)