

daily コラム

2026 年 7 月 21 日 (火)

〒308-0842 茨城県筑西市一本松 624-3

税理士法人和敬会筑西事務所 TEL 0296-22-3689 FAX 0296-25-0627

Email tfc@wakei-kai.com

カスハラ対策事前準備とは

10 月から企業側にカスハラ防止対策義務

近年、カスタマーハラスメント（以下カスハラ）が社会問題で取り上げられています。駅や飲食店、タクシーの中などポスターやシールで注意を喚起しているのを目にした方も多いでしょう。外部から発生するという特徴があり今までのハラスメントとは違います。

令和 8 年 10 月から企業側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す。

企業の行う具体的内容については法律に基づく指針で定められています。

カスハラに該当する事例

カスハラは従来のクレーム事案と重なる部分もありますが、クレーム対応では済まない社会通念上許容される範囲を超えた言動が従業員に被害に及ぶのかどうかを問われます。一般消費者を対象にする業種に起こりやすく、商品やサービスを販売する側に不当な要求や不可能な要求などを執拗に迫るなどして、従業員に威圧的な言動、精神的攻撃、身体的攻撃などをしてきます。その典型例が次のようなものです。

- ① 要求に理由のない、商品やサービスと全く関係のない要求

- ② 契約などにより想定しているサービスを著しく超える要求
- ③ 対応が著しく困難又は対応が不可能な要求
- ④ 不当な損害賠償要求
- ⑤ 身体的な攻撃
- ⑥ 殴る、ける、たたくなどの暴行
- ⑦ 威圧的な言動

企業としての対応策

まず自社が今までカスハラと思える行為を受けたことがあった場合、どのように対処していたか社内で話し合ってみましょう。

カスハラを想定した事前準備

1. カスハラには毅然とした態度で対応、労働者を保護する
2. 突発的に起こることも多いのでカスハラの内容と対処方法を従業員に周知させる。また悪質な場合は素早く上司に報告させ事実関係を確認する
3. 個人攻撃防止で労働者の名札を変更する
4. 相談窓口を定める。担当者も適切に対応
厚労省では業種別カスタマーハラスメント対策マニュアルを作成しているので参考にしてください。



カスハラに発展した原因が顧客対応の遅延、説明やコミュニケーション不足の場合もあるので、改善するための研修も必要です