

カスタマーハラスメント対策

大阪弁護士会 民暴委員会委員長
心斎橋中央法律事務所
弁護士 荻野 数馬

1 はじめに

労働施策総合推進法が改正され（以下「改正法」といいます。）、以下のように、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」といいます。）が法律上定義されたことは、皆様もニュース等でご存知のことと思います。

職場において行われる①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（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当該労働者の就業環境が害されるものであり、①から③の要素をすべて満たすもの（改正法33条）。

この改正法により、すべての企業にとって、カスハラ対策が事業主の雇用管理上の措置義務とされました。

具体的なカスハラ対策として、指針案（令和7年12月10日付労働政策審議会作成¹）では、以下のことが義務付けられています。

- ① 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- ② 相談体制の整備
- ③ カスハラ発生後の迅速かつ適切な対応
- ④ カスハラを抑止するための措置

なお、指針案はあくまでも案ですが、今後大きな変更はないものと思われます。そこで、以下では、令和8年10月1日に予定される改正法の施行までに、企業がどのような対策を取らなければならないかについてご説明します。

2 措置義務の内容

(1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

カスハラに応じることで円滑な業務遂行に支障をきたさないよう、毅然とした態度で対応し、従業員を保護することが、事業主の方針として求められています。

方針を定めた後は、社内報、パンフレット、社内ホームページ等に掲載したり、配布したりすることが求められます。方針等を定めて社内報等に掲載するだけで周知・啓発できるわけではありません。方針等の周知・啓発のために、従業員にカス

¹ <https://www.mhlw.go.jp/content/11901000/001608225.pdf>

ハラ対策研修等を実施することが重要です。

(2) 相談体制の整備

カスハラ相談窓口を設置し、従業員に周知しなければなりません。カスハラ相談窓口は、従前のセクハラ・パワハラ相談窓口が兼ねることで問題ありません。大事なことは、相談窓口の担当者が、カスハラ相談に適切に対応できるかです。相談窓口担当者にも研修等を実施しなければなりませんし、適切な相談窓口担当者がいない場合には、外部委託を検討してください。

カスハラを受けるのは事業関係者の対応をする従業員です。カスハラに対して組織的に対応するためには、従業員から管理職・所管部等へ早期に報告を行うことが必要不可欠です。そのためには、どのような場合にカスハラ事案といえるか、カスハラ事案が生じた際に誰に相談すべきかを明確化し、従業員に周知しなければなりません。

(3) カスハラ発生後の迅速かつ適切な対応

従業員からカスハラの報告があれば、速やかに事実関係を確認します。確認した内容に応じて、次の対応に備えてカスハラを抑止するための措置をとらなければなりません。

また、カスハラの内容に応じ、担当者変更、配置転換、メンタルヘルス不調の相談対応などを実施しなければなりません。

カスハラは許されることではありませんが、何の理由もなくカスハラをすることは考えにくいです。カスハラに至った経緯を把握し、商品・サービス・接客等に問題が認められれば、当該問題の改善を図ることが次のカスハラを防止することにつながります。

(4) カスハラを抑止するための措置

事前に面談時のカスハラが予想される場合、対応場所の選定・整理、ポスター等の掲示、記録用具の準備、複数での対応といった対策を取らなければなりません。基本的な対策は、全国暴力追放運動推進センターが作成した「2025暴力団情勢と対策」の「暴力団等に対する基本的対応要領」に詳しく記載されていますので、ぜひご一読ください。

また、カスハラを受けたとしても、それが明らかな犯罪行為でなければ警察に通報できないということはありません。犯罪とは断定できなくとも、カスハラの繰り返し、またはエスカレートにより、事業の平穏な業務遂行が継続的に妨げられるなどの場合には、犯罪予防の観点から警察が介入することが正当化されます。実際、警察官の臨場を契機に事態が収束することも多いですので、躊躇なく警察に通報してください。

私たち弁護士も、民事的な側面から、カスハラ行為者への対応が可能です。弁護士は、代理人としてカスハラ行為者に受任通知を送付し、通知を送付してもカスハラが収まらない場合は、裁判所を通じた法的措置をとります。現にカスハラが継続しているような緊急性が高い場合には、「仮処分」という手続きを行います。これ

についても、「２０２５暴力団情勢と対策」の「えせ右翼団体等の街頭宣伝行為等に対する対応マニュアル」に詳しく記載されていますので、ぜひご一読ください。

3 おわりに

このコラムではさわりの部分しかご紹介できませんが、カスハラ対応マニュアル作成やカスハラ対応研修の実施、カスハラ行為者への法的措置等の必要があれば、事態が深刻になる前に、暴力追放推進センター、警察、弁護士にご相談ください。

以上