

……弁護士が語る(全4回)……

カスハラ防止対策と発生時の対応(1)

カスハラ防止措置の法制化

宮澤俊夫法律事務所所長

弁護士 宮澤 俊夫



定です。

また、厚生労働省からは、いわゆるパワハラ指針と同様な、カスハラ防止のために事業主が講ずべき措置等に関する指針が今後公表されるものと思います。

一、労働施策総合推進法の改正

令和七年六月、労働施策総合推進法が改正され、カスマーハラを防止するために必要な措置を講ずることが企業の義務として法制化されました。同法によって、パワハラ防止措置を講ずることが企業の義務とされており、企業は雇用する労働者がカスハラによっても精神的なストレスを受けないように必要な措置を講ずることを義務付けました。同法の一部は早ければ令和八年四月一日から施行予

二、事業主のカスハラ防止義務

(1) 事業主は、カスハラにより労働者の就業環境が害されることのないようにするため、以下のような、体制整備、カスハラ防止措置を講ずる義務があります。

- ① 相談窓口の設置
- ② 情報共有体制
- ③ 警察や弁護士との連携方法
- ④ カスハラ対応方法・手順のマニュアル策定
- ⑤ カスハラ防止のための研



修実施

(2) 事業主は、取引先事業主から、当該事業主の従業員が自社従業員よりカスハラを受けているとして、対応を求められた場合には、これに応じて自社従業員に対する指導、場合によっては担当替え等の必要な措置を講じなければなりません。

三、カスマーハラと法は、「職場において行われる顧客、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係る者(「顧客等」)の言動であつて、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(「顧客言動」)により当該

労働者の就業環境が害されること」と定義しています。「カスマー」とは、英語で店の客、顧客、得意先を意味しますが、それに限られるものではありません。これまでも企業を悩ませてきた「クレイマー」による言動と言ったほうが理解しやすいように思います。セクハラ、パワハラと同様、これもハラズメントだということで「カスハラ」と呼ばれるようになったのですが、適切な表現と言えるか疑問です。カスマーハラズメントとは、以下のようなものが該当します。

(1) 要求内容が社会通念上許容される範囲を超えた不当・違法なもの
要求内容が不当な場合とは、例えば、店員の対応態度が悪かったとしても、それを理由として高額な慰謝料を請求するとか、その店員の解雇を要求するような場合です。

(2) 当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当・違法なもの
要求の手段・態様が不当な場合とは、例えば、商品に欠陥があつたとしても、損害賠償請求の手段が、暴行・脅迫によるものであったり、長時間多数回にわたり電話をしてくる、あるいは従業員の人격을否定するような誹謗中傷をネットに書き込むという行爲です。

(3) 要求内容が正当であつても、手段・態様が社会通念上不当・違法なものは、カスハラです。

(愛知県雇用労働相談センター代表弁護士・愛知労働局労働法務専門員)

イラスト・木村武司

カスハラ防止対応 経営者・管理者研修

令和8年3月18日(水)

13:30~16:30

当協会大会議室

会員6900円・非会員9130円

(資料代、消費税含)

講師：弁護士法人北見法律事務所、社会保険労務士法人北見事務所

北見拓也弁護士

……… 内容 ……

- 1. 法改正によるカスハラ防止措置の義務化
- 2. そもそもカスハラとは？
- 3. カスハラ対策を怠った場合の企業の責任

