

「はい、こちら企業の労働110番です」。

お電話は食品製造業の社長さんで「事業主が講ずべきカスタマーハラスメント防止措置」についてのご相談でした。

カスタマーハラスメント防止措置



名北協会相談員日誌 190

これが「企業の労働110番」です

(一社) 名北労働基準協会 事業企画推進室長

社会保険労務士有資格者 佐藤 義松

事業主が講ずべき カスタマーハラスメント防止措置

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、③労働者の就業環境が害されるもので、この①から③までの要素をすべて満たすものをいいます。店舗や施設等において対面で

方針等の明確化及びその周知・啓発

カスタマーハラスメントとは、主の義務となった「改正労働施策総合推進法」が、令和8年10月1日から施行されることに伴い、企業には改正法や指針の内容に沿った対策を行う必要があります。

まず「職場におけるカスタマー」とは、①顧客等の言動、

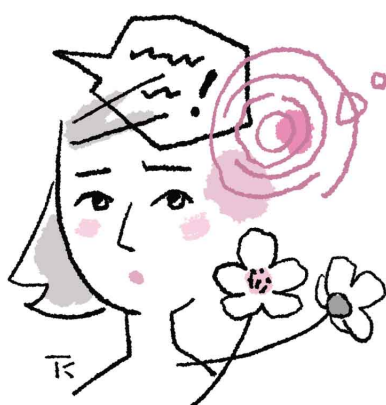
た対処の内容を労働者に周知する（対応マニュアルの作成）。

(2)相談体制の整備

相談窓口を定めて労働者に周知し、相談内容や状況に応じ、適切に対応できるようにする。

(3)事後の迅速かつ適切な対応

①事実関係を迅速かつ正確に把握し、再発防止に向けた



措置を講ずる。

②被害者に対する配慮のための措置を行う。

(4)対応の実効性を確保するための抑止措置

①特に悪質と考えられるカスタマーへの対処方針を定め、労働者に周知する。

②可能な限り労働者を一人に対処させないこと、犯罪に該当し得る言動は警察へ通報

すること等、対処の体制整備を行う。

(5)そのほか併せて講ずべき措置

相談者等のプライバシー保護に関する措置、相談等を理由として不利益を生じさせない旨を定めて、労働者に周知・啓発する、等となります。

カスタマーハラスメント防止対策は、安全な職場環境を構築し、労働者の意欲の向上・離職率の低下防止等に直結します。

制度を形だけで終わらせないためには、定期的な研修が大切となります。出張研修等、当協会へお気軽にご相談ください。

当協会では「カスタマーを含むパワーハラ等防止対策総合支援事業」として相談体制の整備や研修等、さまざまな支援を実施しています。

また、次の説明会・研修のインターネット受講を引き続き受付中です。

1、カスタマー対策義務化等対応緊急無料説明会（令和7年11月18日開催）無料・申込要
(1)カスタマー対策義務化を含む改正労働施策総合推進法等の内容

(2)カスタマーを含むハラスメント防止のための労働基準協会の活動

(3)カスタマー対応劇「それでもお客さまは神さまですか」

2、続・カスタマー対策義務化等対応緊急無料説明会（令和8年6月収録）無料・申込要

(1)職場におけるカスタマーに関して雇用管理上講ずべき措置等に関する指針

(2)カスタマーを含むハラスメント防止のための労働基準協会の活動

3、カスタマーハラスメント防止対応経営者・管理者研修（令和8年3月18日開催）会員6900円・一般9130円、講師北見拓也弁護士

【企業がカスタマー対策として具体的に取る組む事項】

(1)法改正によるカスタマーハラスメント防止措置の義務化、(2)そもそもカスタマーとは？、(3)カスタマー対策を怠った場合の企業責任、

(4)事業主が講ずべき措置、(5)現場で使える最低限の知識



1. カスタマー対策義務化等対応緊急無料説明会
2. 続・カスタマー対策義務化等対応緊急無料説明会
3. カスタマーハラスメント防止対応経営者・管理者研修
4. パワーハラ等防止対策総合支援事業

イラスト・木村武司