

次の3つをすべて満たすものが、
職場における
カスタマーハラスメントです。

**顧客等による
言動であること**

顧客、取引先、施設の利用者など、事業に関係する者の言動が対象です。電話やSNS等、インターネット上の言動も含まれます。



**社会通念上
許容される範囲を
超えていること**

要求の内容だけでなく、言動の手段・態様や、業務の性質などを踏まえて判断します。



**労働者の就業環境
が害されること**

労働者が身体的・精神的な苦痛を受け、能力を発揮するうえで看過できない支障が生じることをいいます。



すべての苦情や要望がカスタマーハラスメントになるわけではありません。
正当なご意見・ご要望には、引き続き誠実に対応することが大切です。

カスタマーハラスメント対策
☑ **チェックリスト**

一つでも未整備の項目があれば、
今から準備を始めましょう。

- ☐ 従業員を守るという基本方針を定めている
- ☐ カスタマーハラスメントの判断基準を社内でも共有している
- ☐ 管理職への引継ぎ基準を決めている
- ☐ 一人で対応させない体制がある
- ☐ 相談窓口を設置し、従業員に周知している
- ☐ 対応内容を記録する様式を用意している
- ☐ 警察や弁護士等との連携基準を決めている
- ☐ 被害を受けた従業員のケア体制がある
- ☐ 相談者のプライバシーを保護している
- ☐ 相談を理由とする不利益な取扱いを禁止している
- ☐ 事例を振り返り、再発防止につなげている
- ☐ 管理職・従業員への研修を実施している



※鹿児島県カスハラ防止啓発ロゴマーク



※鹿児島県カスハラ防止啓発ロゴマーク

**従業員を守る仕組み
できていますか？**



**令和8年10月1日から
カスタマーハラスメント対策が
事業主の義務になります。**

カスタマーハラスメントへの対応を従業員個人に任せるのではなく、方針・相談体制・対応手順を整えるなど組織として対応を行うことが求められます。



このような言動が
カスタマーハラスメントに
該当する可能性があります

要求内容が行き過ぎているもの

- 商品やサービスと関係のない要求
- 契約や通常のサービス範囲を著しく超える要求
- 対応することが困難または不可能な要求
- 根拠のない金銭や補償の要求手段・態様が行き過ぎているもの
- 暴行、物を投げるなどの身体的な攻撃
- 脅迫、侮辱、暴言、人格を否定する発言
- 大声や威圧的な態度
- 繰り返される執拗な要求
- 居座りや長時間の拘束
- 土下座など、過度な謝罪の強要
- SNSへの投稿をほのめかした威圧



要求に理由があっても、その伝え方や対応を求める方法が社会通念上許容される範囲を超えていれば、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

事業主に求められる 主な措置

① 基本方針を明確にする

カスタマーハラスメントには毅然と対応し、従業員を守るという方針を定め、社内に周知します。

② 対応方法を決めておく

管理職への引継ぎ、一人に対応させない体制、警察への通報、本社・本部への報告など、状況に応じた対応方法を定めます。

③ 研修・周知を行う

従業員や管理職に対し、カスタマーハラスメントの判断基準、初期対応、記録・報告の方法、管理職への引継ぎ基準などを周知します。事例検討やロールプレイングを取り入れ、現場で実践できる研修を行いましょう。

④ 相談体制を整備する

相談窓口を定めて従業員に周知し、相談担当者が適切に対応できるようにします。

⑤ 発生後、迅速に対応する

事実関係を確認し、被害を受けた従業員への配慮や心身のケア、再発防止を行います。

⑥ 悪質な行為への 対応体制を整える

特に悪質な言動について、対応の中止、退去要請、警察・弁護士との連携などの方針をあらかじめ定めます。

⑦ 相談者を保護する

相談者等のプライバシーを守り、相談や事実確認への協力を理由として不利益な取扱いをしないことを周知します。

現場を一人にしない 対応の流れ

STEP 1



安全を確保する

危険を感じた場合は、従業員を相手から離し、管理職や複数名で対応します。犯罪に該当する可能性がある場合は、警察への通報を検討します。

STEP 2



事実を確認・記録する

日時、場所、相手の言動、要求内容、対応経過、目撃者などを、事実と推測に分けて記録します。

STEP 3



組織として判断する

現場担当者だけで判断せず、管理職や本社・本部等へ報告し、対応の継続・中止、退去要請、外部機関との連携などを判断します。

STEP 4



従業員をフォローする

心身の状態を確認し、必要に応じて休養、配置上の配慮、産業医等への相談につなげます。

STEP 5



再発を防止する

事例を検証し、対応手順やマニュアルを見直し、研修や情報共有を行います。

正当なご意見には誠実に。
行き過ぎた言動には、組織で毅然と対応。