

令和8年  
10月1日から

高知県内の事業主の皆さま

# カスタマーハラスメント対策への対応が 義務化されます

## カスタマーハラスメントとは？

顧客や利害関係者等が行う**社会通念上許容される範囲を超えた言動**により労働者の就業環境が害されることです

※暴言・脅迫、過度な要求、長時間の拘束、SNSなどでの不当な晒し行為、高圧的な態度や繰り返されるクレームなど



## カスタマーハラスメント防止のために講ずべき措置

### 1. 方針等を明確化し、周知・啓発を図る

- "カスタマーハラスメントには毅然と対応し労働者を保護する"方針
- カスタマーハラスメントの内容や事前に定めた対応方法
- 発生しやすい事例や商品・サービス・接客上の課題

### 2. 相談体制の整備

- カスタマーハラスメントの恐れがある段階でも幅広く相談を受ける相談窓口の設置
- 相談窓口の担当者が相談に対し適切に対応

### 3. 事後の迅速かつ適切な対応

- 相談があった場合、速やかに事実関係を確認する
- 事実が確認できた場合、速やかに被害者を守るための措置を実施  
(メンタルケアや担当変更など、被害者と行為者を引き離す措置)
- 方針の再周知や研修の実施など、再発防止に向けた取組を実施

### 4. カスタマーハラスメント抑止のための措置

- 特に悪質な行為への対処方針の策定と周知
- 対処方針に定めた対処を行うことができる体制整備

### 5. 相談者等のプライバシーの保護

### 6. 相談者等への不利益取扱の禁止

消費者の権利や障害者差別解消法における障害を理由にする不当な取扱の禁止・合理的配慮の提供義務に留意しながら、適切な措置を講じてください



厚労省 HP



明るい職場応援団 HP

◀カスタマーハラスメント対策について詳しくはこちら

高知県・高知労働局