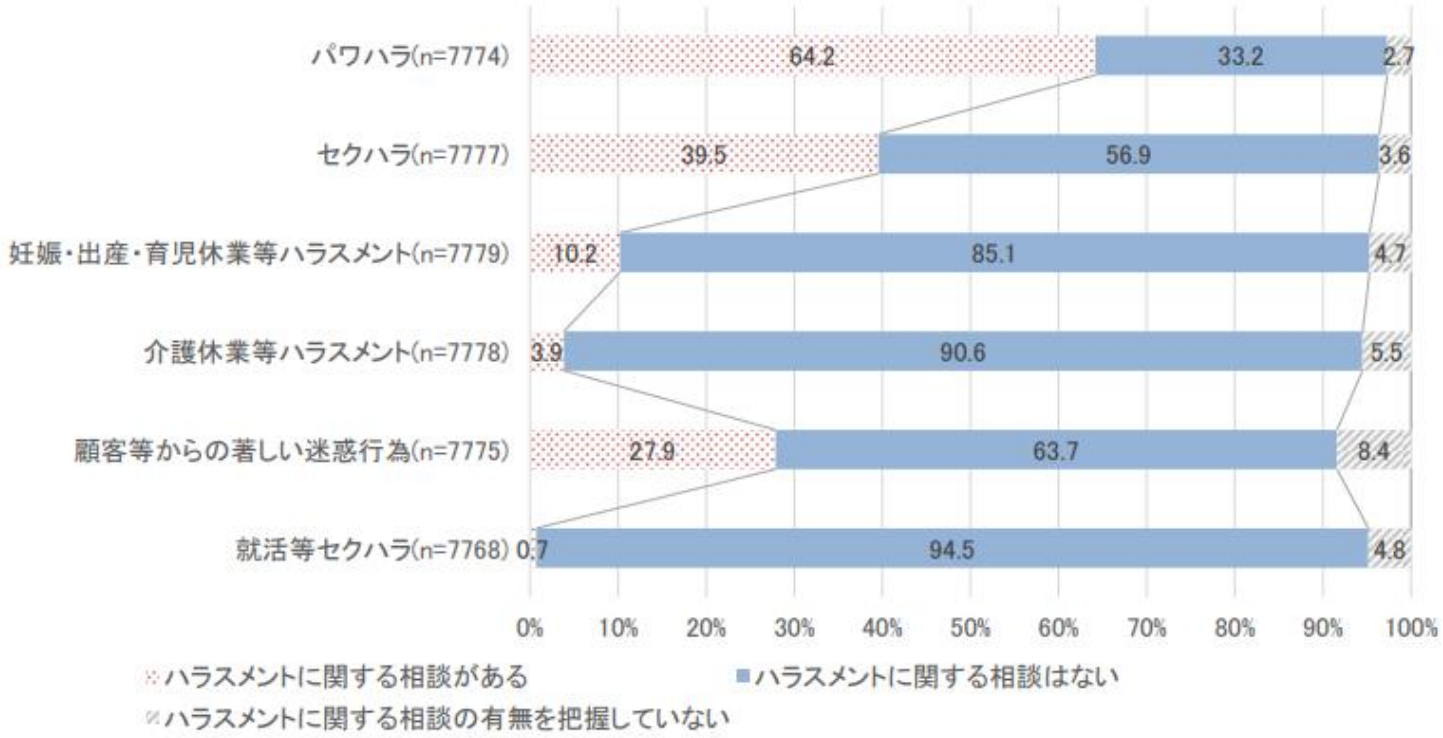
【2026.5.19定例資料】

R8.10～
カスハラ対策の義務化について

過去３年間のハラスメントの相談有無



（対象：全企業(n=7,780)）

※無回答、無効回答を除く(以降、企業調査については同じ)

令和５年度 厚生労働省委託事業　職場のハラスメントに関する実態調査報告書

https://www.mhlw.go.jp/content/11910000/001541317.pdf

ハラスメントに対する動き

1994.4 セクシャルハラスメント対策

▶ 男女雇用機会均等法11条

2017.1 妊娠・出産、育児休業・介護休業等に関するハラスメント対策

▶ 男女雇用機会均等法11条の3
育児・介護休業法25条

2020.6 パワーハラスメント対策　中小企業は2022.4より

▶ 労働施策総合推進法第30条の2

2024.11 フリーランスに対するハラスメント対策

▶ フリーランス・事業者間取引適正化等法第14条

NEW!!

2026.10 カスタマーハラスメント対策

▶ 労働施策総合推進法第33条（2026.10.1施行）

求職者等に対するセクシャルハラスメント対策

▶ 男女雇用機会均等法13条（2026.10.1施行

R8.10～
カスハラ対策義務化

■カスタマーハラスメントとは

職場における「カスタマーハラスメント」とは、次の①から③までの要素を全て満たすものをいう。

①顧客等の言動（一般消費者だけでなく、取引先からの言動も含まれます。）

②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

■具体例

・長時間の電話

・頻繁に来店し、その度にクレームを行う

・大声での恫喝、罵声、暴言を繰り返す

・物を壊す、殺すといった発言による脅し

・インターネット上の投稿（労働者の氏名公開）　　など

R8.10～
カスハラ対策義務化

・2025年（令和7年）6月に成立・公布された「労働施策総合推進法」が改正

→施行日は2026年10月1日。対象となるのは従業員を1人でも雇用しているすべての企業。

「顧客等からの著しい迷惑行為（カスハラ）」に対する雇用管理上の措置が事業主の法的義務として明確に位置付けられる。

■企業に義務付けられる「雇用管理上の措置」一覧

①カスハラを許容しない方針を定め、全従業員に周知

→就業規則・ハラスメント規程への明記、トップメッセージの発信、全従業員への研修実施

②従業員が被害に遭った際に相談できる窓口を設置

→「判断が微妙なケース」も受け付けられる体制づくり、担当者への教育と関係部門との連携体制整備

③事実関係の迅速な確認、被害者への配慮措置、再発防止

→メンタルヘルスケア、行為者との引き離し、必要に応じた警察・弁護士への相談

④相談者のプライバシー保護、相談を理由とした不利益取扱いの禁止

→規程整備と全従業員への周知

⑤特に悪質な事案への組織的対処体制整備

→警察への通報・法的措置のフロー整備、出入禁止等の対応方針策定

企業は安全配慮義務違反を問われる可能性がある！！