

STOP!カスハラ

カスハラ対策、 始めましょう!!

マニュアル制作で
カスハラ対策

事業者の皆様

カスタマーハラスメント対策が 義務化されます!

2025年6月に改正労働施策総合推進法が成立し、企業のカスハラ防止措置が令和8年中に義務化されることとなりました。厚生労働省は、マニュアルの整備や相談体制の構築など、カスハラへの対応を企業に求めています。もし何の対策もしなければ、企業が「職場環境を守る責任」を問われることも。働く人が安心して笑顔でいられる対策、始めましょう。



例えば、こうした行為で **就業者の就業環境を害すると**
カスハラに該当する可能性 があります。



カスハラ対策にお困りの方は、
ぜひ相談窓口へ!

相談窓口・専門家の派遣はこちらから

受託事業者 佐賀県社会保険労務士会

TEL:0952-26-3946

2025年8月4日～2026年3月27日

9時～12時、13時～17時

土・日・祝日、年末年始(12月28日～1月3日)を除く

詳しくは裏面をご覧ください▶



ハラスメント裁判事例、他社の取組など
ハラスメント対策の総合情報サイト
あかるい職場応援団



佐賀県

産業人材課 TEL:0952-25-7100

事業主の皆様

カスタマーハラスメント対策が義務化されることをご存知ですか？

2025年6月、カスハラ（カスタマーハラスメント）の定義を明確化し、企業にカスハラ防止措置を義務付ける改正労働施策総合推進法が成立しました。すべての働く人と顧客が対等な関係で向き合い、互いに思いやる公平で持続可能な社会に向けて、カスハラ対策に積極的に取り組んでいきましょう！



カスタマーハラスメントとは？

- ① 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う、
- ② 社会通念上許容される範囲を超えた言動により、
- ③ 労働者の就業環境を害すること。



カスハラから従業員を守ることが事業主の責任です

方針の明確化と社内への周知・啓発

- ・「カスハラを許さない」という姿勢を就業規則などに明記。
- ・従業員に周知・啓発し、教育する。

相談体制の整備・周知

- ・カスハラを受けた際に相談できる窓口を社内に設置。
- ・カスハラ行為への対応体制、方法等をあらかじめ決めておく。
- ・社内の具体的な対応について、マニュアルを作成して従業員を教育する。

発生後の迅速かつ適切な対応・抑止のための措置

- ・顧客、従業員等からの情報を基に、その行為が事実であるかを確かな証拠・証言に基づいて確認する。
- ・一人ではなく複数名での対応、メンタルヘルス不調への対応など、被害を受けた従業員に対する配慮の措置を適切に行う。
- ・再発防止の措置のため、他定期的な取組の見直しや改善を行い、継続的に取組を行う。

カスタマーハラスメント対策の必要性は理解していても、何から始めればよいのか分からない事業者の方へ？

不安や疑問に答えるため、相談窓口の設置や、専門家の派遣によるサポートを行っています。対応方針の策定や社内体制づくりなど、実践的な支援を受けられますので、ぜひお気軽にご利用ください。



相談窓口・専門家の派遣はこちらから

受託事業者 佐賀県社会保険労務士会
TEL:0952-26-3946
9時～12時、13時～17時
土・日・祝日、年末年始(12月28日～1月3日)を除く

業種に応じたセミナーを実施しています

カスタマーハラスメント対策セミナー

開催日程詳細は佐賀県ホームページをご覧ください。

<https://www.pref.saga.lg.jp/kiji003111400/index.html>



ハラスメント裁判事例、他社の取組などハラスメント対策の総合情報サイト
あかるい職場応援団



産業人材課 TEL:0952-25-7100