

令和8年10月1日から カスタマーハラスメント対策が 義務化されます!

顧客からの迷惑行為から、働く仲間を守るために



働く人を守るために

顧客等からの言動であっても、社会通念上許容される範囲を超え、労働者の就業環境が害されるものは、カスタマーハラスメントに当たります。電話やSNSなど、インターネット上での行為も含まれます。

働く人を守る
職場づくり



1 許容される範囲を超える言動の例

【要求の内容に問題がある例】

- ・理由のない要求、商品・サービス無関係な要求
- ・契約で想定するサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難・不可能な要求
- ・不当な損害賠償の要求

【手段・態様に問題がある例】

- ・暴行、傷害などの身体的攻撃
- ・脅迫、中傷、侮辱、暴言などの精神的攻撃
- ・威圧的、継続的、執拗な言動
- ・不退去、居座り、監禁など拘束的な言動

無理な要求は
やめてください!



2 事業主が必ず講じるべき主な措置

● 方針の明確化・周知

毅然と対応し、労働者を保護する方針や対処方法を知らせる。



● 相談体制の整備

相談窓口を設け、担当者が適切に対応できるようにする。



● 迅速・適切な事後対応

事実を確認し、被害者への配慮と再発防止を行う。



● 悪質事案への対応

対処方針を事前に定め、実行できる体制を整える。



● プライバシー保護・不利益取扱いの禁止

相談したことを理由に不利益な扱いをしないと周知する。



対応に困ったら一人で抱え込まない!

上司・管理監督者や相談窓口相談し、必要に応じて組織で対応しましょう。



※対策にあたっては、消費者の権利や、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止・合理的配慮の提供義務にも留意する必要があります。