

カスタマーハラスメント対策 ～法制化の現況と組織対策の7原則～

坂本直紀社会保険労務士法人 代表社員 坂本 直紀

■はじめに：社員を守り顧客に向き合う

近年、従業員に対する悪質な言動や不当な要求といった「カスタマーハラスメント（カスハラ）」が、業種を問わず社会問題となっており、企業の対応力が問われています。

こうしたなか、2025年6月には、カスハラへの雇用管理上の措置義務を盛り込んだ改正労働施策総合推進法が成立し、法的な対応が人事労務上の課題として重要視されることになります。

一方で、カスハラ対策が行き過ぎると、CS（顧客満足）を軽視する方向に行きかねず、顧客との信頼関係を損なうリスクもあります。そのため、経営者や人事部門には、社員の安全確保と顧客対応品質の両立という難しい舵取りが求められます。

そこで本稿では、カスハラの定義や法改正のポイントを整理したうえで、企業が講じるべき具体的な7つの原則を解説します。

社員を守りながら、選ばれる企業を目指すための実践的な視点として、参考にしていただければ幸いです。

目次

1. カスタマーハラスメントの状況

2. カスタマーハラスメントの法制化

- (1) カスハラの定義
- (2) 雇用管理上の措置義務

3. カスハラと労災

- (1) 精神障害の労災認定の基本的な考え方
- (2) カスハラの心理的負荷の強度判断

4. カスハラにおける企業の対策(7つの原則)

- 【原則1】 CS（顧客満足度）の向上は重要であることを心がける
- 【原則2】 不適切な対応が、カスハラにつながることもあることに留意する
- 【原則3】 カスハラ防止方針を作成し、周知する
- 【原則4】 カスハラ客への対応のルールを明確にする
- 【原則5】 相談体制を整備する
- 【原則6】 対応マニュアルの整備と研修を実施する
- 【原則7】 社員の安全確保と心のケアを行う

■まとめ：カスハラリスクに備えよう



●坂本 直紀（さかもと なおき）

特定社会保険労務士、中小企業診断士、坂本直紀社会保険労務士法人代表社員

人事労務顧問、就業規則、メンタルヘルス・ハラスメント研修を中心に企業の人事労務管理を支援している。

著書：『職場のメンタルヘルス対策の実務 第2版』（民事法研究会 編著）、『ストレスチェック制度 導入と実施後の実務がわかる本』（日本実業出版社）等がある。

セミナー：「ハラスメントと管理者責任」（経済産業省metichannel）、「組織で進めるカスハラ対策」（埼玉県宅建協同組合）等、多数実施している。

<https://www.sakamoto-jinji.com/>