CUSTOMER HARASSMENT PREVENTION

カスタマーハラスメント対策チェックBOOK



2026年10月1日から

従業員を雇用する全ての事業者を対象に
カスタマーハラスメント防止措置が
事業主の義務となりました

作成：株式会社セキュリティハウス神姫

INTRODUCTION　はじめに

カスハラ対策の義務化とは？

「カスハラ」という言葉を初めて聞く方にも分かるように、今回の法改正のポイントをまとめました。

カスタマーハラスメント（カスハラ）とは

お客様や取引先などからの、常識の範囲を超えた要求や言動によって、働く人の職場環境が害されることです。たとえば、暴言や脅し、土下座の強要、長時間の居座りや電話、理由のない金銭の要求などがあたります。

正当なご意見・苦情は、カスハラではありません

商品やサービスへの不満を伝えること自体は、お客様の正当な権利です。対策の目的は、お客様を排除することではなく、「常識の範囲を超えた言動」から従業員を守ることにあります。

何が変わったの？

いつから	だれが	なにを
2026 年 10 月 1 日	すべての事業主	防止措置が義務に
改正 労働施策総合推進法が施行	従業員を 1 人でも雇っていれば対象。業種・規模を問わず、猶予期間もありません	カスハラから従業員を守るための「会社の体制づくり」が必要です

会社がしなければならないこと（4 つの柱）

	内容
① 方針を決めて、知らせる	「カスハラには毅然と対応し、従業員を守る」という方針と、起きたときの対処のルールを決め、全従業員に知らせる
② 相談できる体制をつくる	相談窓口と担当者を決め、従業員に知らせる。担当者が適切に対応できるようにする
③ 起きたら、すぐ適切に対応する	事実を確認し、被害を受けた従業員に配慮し、再発を防ぐ
④ 悪質なケースへの備え	特に悪質な場合（暴力・脅迫など）の対処方針（警察への通報、出入り禁止など）を決めておく

あわせて、相談した人のプライバシーを守ること、相談したことを理由に不利益な扱いをしないことも定めて、従業員に知らせる必要があります。これらをすべて合わせた「10 の措置」を、この冊子の第 1 章でチェックします。

取引先が企業だけ（BtoB）の会社も対象？

はい、対象です。「顧客等」には一般のお客様だけでなく、取引先の担当者や、契約に向けた交渉の担当者なども含まれます。取引先からの理不尽な要求や威圧的な言動も、カスハラにあたり得ます。また、自社の従業員が取引先にカスハラをしないよう注意を払うことも求められています。

守らないと、どうなるの？

国（都道府県労働局）から報告を求められたり、助言・指導・勧告を受けたりすることがあります。勧告に従わない場合は、企業名が公表されることがあります。また、従業員を守る体制がないことは、離職や人材確保の面でも大きなリスクになります。

防犯カメラの設置は義務？

設備の導入は義務ではありません。でも「記録」は大きな助けになります

義務になったのは、上の「会社の体制づくり」です。ただし厚生労働省の指針では、対処の例として「顧客等とのやり取りを録音・録画すること」や「可能な限り一人で対応させないこと」が挙げられています。

録音機能付きの防犯カメラは「言った・言わない」をなくす客観的な記録に、非常押しボタンは一人で対応している従業員がすぐ助けを呼ぶ手段になります。体制を実際に動かすための道具として、ぜひご検討ください。

この冊子の使い方

STEP	やること
1　決める	第 1 章のチェック表を見ながら、第 2 章〜第 5 章を記入する（文例はそのまま使っても、自社に合わせて直しても大丈夫です）
2　知らせる	決めた内容を、管理職を含む全従業員に知らせ、第 7 章に記録する
3　対応する	カスハラが起きたら、第 6 章の手順で対応し、第 9 章の記録シートに残す
4　見直す	年に 1 回、第 10 章で見直し、下の改訂履歴に記入する

必ず専門家にご相談ください

本チェック BOOK は、厚生労働省の指針（令和 8 年厚生労働省告示第 51 号）をもとにした参考資料（ひな形）であり、法的な助言ではありません。実際の運用、就業規則等への規定、個別の事案の判断にあたっては、必ず弁護士・社会保険労務士等の専門家にご相談ください。

BASIC INFO　記入する前に

当社の基本情報

項目	記入欄
会社名・事業所名	
作成日	年　月　日
方針を決定した人（代表者）	
この冊子の管理担当	
保存場所（紙・データ）	
社内で共有する方法	

改訂履歴

日付	改訂内容	承認者

ご注意

本チェック BOOK は、厚生労働省の指針（令和 8 年厚生労働省告示第 51 号）をもとにした参考資料（ひな形）であり、法的な助言ではありません。実際の運用、就業規則等への規定、個別の事案の判断にあたっては、必ず弁護士・社会保険労務士等の専門家にご相談ください。

CHAPTER 01　第 1 章

必ず講じる 10 の措置 チェック表

指針で「事業主は必ず講じなければならない」とされている措置です。すべてに ✓ が入り、記録が残っている状態を目指します。

No	必ず講じる措置（指針）	当社の対応（記入ページ）	実施日	確認
①	カスハラには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発する	基本方針を決めて周知（第 2 章）		☐
②	カスハラの内容と、あらかじめ定めた対処の内容を労働者に周知する	カスハラの内容（第 3 章） 現場の対処ルール（第 4 章）		☐
③	相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する	相談窓口（第 5 章）		☐
④	相談窓口の担当者が、内容や状況に応じ適切に対応できるようにする	担当者の対応方法・研修（第 5 章・第 7 章）		☐
⑤	事実関係を迅速かつ正確に確認する	対応手順（第 6 章） 対応記録シート（第 9 章）		☐
⑥	被害者に対する配慮のための措置を行う	対応手順（第 6 章）		☐
⑦	再発防止に向けた措置を講ずる	対応手順（第 6 章） 年 1 回の見直し（第 10 章）		☐
⑧	特に悪質と考えられるカスハラへの対処の方針をあらかじめ定めて周知し、対処できる体制を整備する	悪質な場合の対処方針（第 4 章）		☐
⑨	相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、労働者に周知する	プライバシー保護（第 5 章）		☐
⑩	相談したこと等を理由として不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発する	不利益取扱いの禁止（第 5 章・付録）		☐

※対策を講じる際は、消費者の権利や、障害者差別解消法（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）に留意し、顧客等との建設的な対話を重ねるなど、事案に応じて適切に対応する必要があります。

※自社の従業員が取引先など他社の従業員にカスハラを行った場合、相手の事業主から事実確認等への協力を求められたら、応じるよう努めなければなりません。

CHAPTER 02　第 2 章

基本方針（措置①）

下の文例の空欄を埋めて、社内に掲示・配布します。お客様向けに公表する場合は、付録の文例も使えます。

カスタマーハラスメントに対する基本方針（社内向け 文例）

・当社は、お客様のご意見・ご要望を真摯に受け止め、より良い商品・サービスの提供に努めます。

・一方で、お客様等からの言動のうち、社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するもの（カスタマーハラスメント）に対しては、毅然とした態度で対応し、従業員を守ります。

・カスタマーハラスメントを受けた、または見聞きした従業員は、一人で抱え込まず、直ちに上司または相談窓口に報告・相談してください。相談したことや事実確認に協力したことを理由に、不利益な取扱いをすることはありません。

・当社は、取引先など他社の従業員に対しても、カスタマーハラスメントに当たる言動を行わないよう、従業員一人ひとりが注意を払います。

年　　月　　日　　会社名 _____　代表者 _____

周知の方法（実施したものに✓）

☐ 社内に掲示した（掲示場所：_____）

☐ 全従業員へ文書・メールで配布した

☐ 朝礼・会議で説明した

☐ 社内ホームページ・社内ポータルに掲載した

☐ 入社時の説明資料に追加した

☐ 就業規則・服務規律に規定した

周知した日：_____

周知の対象（管理職を含む全員か）：_____

CHAPTER 03　第 3 章

カスハラの内容（周知用・措置②）

「何がカスハラにあたるか」を従業員と共有するページです。このページを印刷して配布・掲示できます。

職場におけるカスタマーハラスメントとは

次の ①〜③ をすべて満たすものをいいます。

① 職場において行われる、顧客等の言動であって

② 従業員の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により

③ 従業員の就業環境が害されるもの

※「職場」は普段の勤務場所に限らず、取引先の事務所、顧客の自宅、打合せの飲食店など、業務を行う場所すべてを含みます。対面だけでなく、電話・メール・SNS 等によるものも含みます。

※「顧客等」には、顧客（今後利用する可能性のある人を含む）、取引先、施設の利用者とその家族、問い合わせをする人、近隣住民などが含まれます。

※客観的にみて社会通念上許容される範囲で行われた苦情は、正当な申入れであり、カスハラにはあたりません。正当な申入れには、真摯に対応します。

社会通念上許容される範囲を超える言動の例（指針より）

言動の内容	手段・態様
・要求に理由がない、商品・サービスと全く関係のない要求 ・契約等で想定しているサービスを著しく超える要求（契約金額の著しい減額の要求など） ・対応が著しく困難な、または対応が不可能な要求 ・不当な損害賠償請求 ・性的な要求や、従業員のプライバシーに関わる要求	・身体的な攻撃（殴る・蹴る・物を投げつける・わざとぶつかる・つばを吐く等） ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、侮辱、暴言、人格の否定、土下座の強要、SNS 等への悪評投稿をほのめかす脅し、従業員の情報の投稿 等） ・威圧的な言動（大声で威圧する、反社会的な言動） ・継続的・執拗な言動（同じ質問の繰り返し、揚げ足取り、メール等の執拗な送付） ・拘束的な言動（長時間の居座り、長時間の電話、不退去、監禁）

当社で特に起きやすい場面（記入）

場面（例：受付、電話、訪問先、レジ）	想定される言動	最初に取る行動

CHAPTER 04　第 4 章

現場の対処ルール（措置②・⑧）

カスハラが起きた「その場」で従業員がどう動くかを、あらかじめ決めておきます。採用するルールに✓を入れ、空欄を記入します。

その場での対処（採用するものに✓）

☐ すぐに上司（管理監督者）に報告し、その場の対応方針の指示を受ける。　報告先：＿＿＿＿＿＿　電話：＿＿＿＿＿＿＿＿

☐ できる限り従業員を一人で対応させない。必要に応じて上司が代わって対応する。　非常押しボタン等の合図：＿＿＿＿＿＿＿＿

☐ 顧客等とのやり取りを録音・録画する（個人情報保護法等を守って取り扱う）。　方法：☐防犯カメラ（マイク付き）　☐通話録音　☐その他（＿＿＿＿）

☐ 十分に説明しても同じ要求が続く場合は、一定時間で退店を求める・電話を切る。　目安：＿＿分

☐ 暴行・傷害・脅迫など犯罪にあたり得る言動は、警察（110 番）へ通報する。　通報を判断する人：＿＿＿＿＿＿

☐ 現場で対応が難しい場合は、本社・本部へ情報共有し、指示を受ける。　連絡先：＿＿＿＿＿＿＿＿

☐ 法的な手続きが必要な場合は、弁護士に相談する。　相談先：＿＿＿＿＿＿＿＿

☐ 訪問先・出張先でのカスハラは、その場を離れることを優先し、すぐに上司へ連絡する。

録音・録画をする場合のルール

☐ 録画・録音していることを、入口・受付等に掲示する（付録の文例）。　掲示場所：＿＿＿＿＿＿＿＿

記録の保存期間：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

記録を確認できる人：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

記録を取り出す・提出する手順：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

特に悪質な場合の対処方針（措置⑧：採用するものに✓）

☐ 暴行・傷害・脅迫などは警察へ通報する

☐ 行為者に警告文を出す

☐ 法令の範囲内で、商品の販売・サービスの提供をしない

☐ 店舗・施設等への出入りを禁止する

☐ 民事保全法に基づく仮処分命令を申し立てる（弁護士と連携）

悪質な場合の対処を決定する人：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

連携する部門・外部（例：顧問弁護士、警察署）：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

※業法等でサービス提供の義務が定められている場合や、サービスの停止が顧客等の生命・健康に重大な影響を及ぼす場合は、それに留意して対処方針を決めてください。

CHAPTER 05　第 5 章

相談体制・プライバシー保護・不利益取扱いの禁止

措置③④⑨⑩にあたる内容です。

相談窓口（措置③）

役割	氏名・部署	連絡方法（内線・携帯・メール）
相談窓口（正）		
相談窓口（副）		
外部の相談窓口（委託先がある場合）		

☐　他のハラスメント（パワハラ・セクハラ等）の相談窓口と一体で設置している。

☐　相談窓口を全従業員に周知した。　方法：＿＿＿＿＿＿＿＿　日付：＿＿＿＿

相談窓口の担当者が適切に対応できるように（措置④）

☐　相談を受けたら、内容に応じて関係部門と連携する仕組みを決めた。　連携先：＿＿＿＿＿＿＿＿

☐　相談対応の留意点（この冊子の第 6 章を含む）に沿って対応する。

☐　担当者に、相談を受けたときの対応の研修を行った（第 7 章に記録）。

☐　カスハラが実際に起きた場合だけでなく、そのおそれがある場合や、該当するか微妙な場合でも広く相談に応じる。

☐　相談者の心身の状況や受け止め方に配慮して話を聞く。

相談者のプライバシー保護（措置⑨）

☐　相談内容・相談者の情報を知る人を、必要な範囲に限定する。　範囲：＿＿＿＿＿＿＿＿

☐　対応記録シート・録音録画の記録は、鍵のかかる場所またはアクセス制限のあるフォルダで保存する。　保存先：＿＿＿＿＿＿

☐　プライバシーを保護することを、従業員に周知した。

相談等を理由とする不利益取扱いの禁止（措置⑩）

☐　カスハラの相談をしたこと、事実確認に協力したこと、労働局への相談・調停の申請等を理由として、解雇その他の不利益な取扱いをしないことを定めた。　規定場所：☐就業規則 ☐服務規律 ☐その他

☐　その旨を従業員に周知・啓発した。

※就業規則への規定例は付録にあります。

CHAPTER 06　第 6 章

起きたときの対応手順（措置⑤⑥⑦）

相談・報告を受けたら、この順に対応し、第 9 章「対応記録シート」に記録します。

手順	やること	担当
1　その場の対応	第 4 章のルールに沿って、上司が状況を確認し対応する。従業員を一人にしない。犯罪にあたり得る場合は警察へ。	
2　事実確認（⑤）	相談窓口・関係部門が、相談者から事実を確認する（心身の状況に配慮）。必要に応じて周囲の従業員からも聞き取り、録音・録画などの客観的な記録を確認する（個人情報保護法等を守る）。必要かつ可能なら行為者からも聞き取る。行為者が他社の従業員等の場合は、相手の事業主に協力を求める。	
3　被害者への配慮（⑥）	カスハラが確認できたら速やかに：上司が代わって対応する／被害者と行為者を引き離す／担当の変更・複数人での対応／配置の変更／上司や産業保健スタッフによるメンタル面の相談対応 など。	
4　行為者への対応	第 4 章の「特に悪質な場合の対処方針」に沿って、警告文・出入り禁止・警察への通報・弁護士への相談などを判断する。	
5　再発防止（⑦）	方針と対処の内容を改めて周知・研修する。原因や背景に商品・サービス・接客の問題やコミュニケーション不足があれば、それ自体を改善する。カスハラが確認できなかった場合も同様に行う。	
6　記録と共有	事案の内容と対応の経過を記録し、プライバシーに配慮して関係部門に共有し、再発防止に生かす。	

CHAPTER 07　第 7 章

周知・研修の記録

方針・カスハラの内容・対処のルール・相談窓口を知らせた記録です。参加者名簿や配布資料も一緒に保存します。

日付	方法（掲示・配布・朝礼・研修 等）	内容	対象・人数	実施者

望ましい取組（任意）

- ☐ 接客・商品・サービス・苦情対応の研修を行い、従業員の対応力を高める
- ☐ 消費者の心理や障害特性などへの理解を深める研修・資料配布を行う
- ☐ 業界団体等と一体となった取組を行う

CHAPTER 08　第 8 章

記録と安全のための設備（任意）

指針の「顧客等とのやり取りを録音・録画する」「一人で対応させない」を実際に行うための設備です。導入は義務ではありません。

設備	目的	設置場所・台数	導入日・状況
録音機能付き防犯カメラ	受付・窓口・レジのやり取りを、映像と音声で記録する		
非常押しボタン	一人で対応している時に、すぐ上司・周囲へ知らせる		
通話録音	電話でのやり取りを記録する		
「録画・録音中」の掲示	記録の目的をお知らせし、抑止につなげる		
その他			

設備のご相談は

録音機能付き防犯カメラ・非常押しボタンなど、カスハラ対策の設備は株式会社セキュリティハウス神姫へ。　TEL 079-224-6548（9:00〜18:00 年中無休）

CHAPTER 09　第 9 章

カスハラ対応記録シート（1 件 1 枚）

コピーして使います。記入後は、閲覧できる人を限定して保存します。

項目	記入欄
記録番号・記入日	No.　　記入日：　　年　　月　　日
発生日時	年　　月　　日（　）　　時　　分 ～　　時　　分
発生場所	□店舗・受付　□電話　□メール・SNS　□訪問先　□その他（　　）
対応した従業員	
相手（顧客等）の情報 ※必要な範囲のみ	
言動の内容 （できるだけ具体的に）	
その場の対応	□上司へ報告（　時　分）　□複数で対応　□上司が代わって対応 □退店を求めた・電話を切った　□警察へ通報　□本社へ共有
客観的な記録	□録画　□録音　□メール・SNS の保存　□メモ 保存場所：　　保存期限：
事実確認（⑤）	確認した人：　　確認日： 聞き取った相手：□本人　□周囲の従業員　□行為者　□他社の事業主
被害者への配慮（⑥）	□担当変更　□複数対応　□配置の変更　□休養　□メンタル面の相談 内容：
行為者への対応	□対応なし　□警告文　□出入禁止　□販売・提供の停止　□弁護士へ相談　□警察へ相談
再発防止（⑦）	
確認	相談窓口：　　責任者：　　完了日：

CHAPTER 10　第 10 章

年 1 回の見直しチェック

毎年　　月に見直します。

チェック項目	結果	見直し内容
基本方針を、新しく入った人を含む全員が知っている	☐ はい　☐ いいえ	
相談窓口の担当者・連絡先が最新になっている	☐ はい　☐ いいえ	
現場の対処ルール（報告先・通報の判断者など）が最新になっている	☐ はい　☐ いいえ	
この 1 年で、周知・研修を実施した	☐ はい　☐ いいえ	
対応記録シートの事案について、再発防止策を実施した	☐ はい　☐ いいえ	
録音・録画の掲示・保存期間・閲覧者のルールが守られている	☐ はい　☐ いいえ	
録音・録画の機器、非常押しボタンが正常に動いている	☐ はい　☐ いいえ	
プライバシー保護・不利益取扱い禁止の周知ができている	☐ はい　☐ いいえ	

見直し日：_____

確認者：_____

APPENDIX　付録

文例集・参考資料

自社に合わせて修正して使います。就業規則への規定は、専門家に確認のうえ行ってください。

① お客様向け 基本方針（ホームページ・店頭掲示）

当社は、お客様に信頼される商品・サービスの提供に努めるとともに、従業員が安心して働ける環境を守ります。お客様からのご意見・ご要望には真摯に対応いたしますが、暴言・脅迫・過度な要求・長時間の拘束など、社会通念上許容される範囲を超える言動があった場合は、対応をお断りし、必要に応じて警察や弁護士に相談するなど、毅然とした対応をとらせていただきます。皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

② 録画・録音の掲示文

「防犯およびトラブル防止のため、防犯カメラで録画・録音しています。」

「サービス向上とトラブル防止のため、お電話の内容を録音させていただいております。」

③ 就業規則への規定例（カスタマーハラスメント）

第〇条（カスタマーハラスメントへの対応）

1　会社は、顧客、取引先、施設の利用者その他の会社の事業に関係を有する者の言動であって、社会通念上許容される範囲を超えたものにより、従業員の就業環境が害されること（以下「カスタマーハラスメント」という。）を防止するため、必要な措置を講じる。

2　従業員は、カスタマーハラスメントを受けた場合、または見聞きした場合は、速やかに上司または相談窓口に報告・相談するものとする。

3　会社は、従業員がカスタマーハラスメントに関する相談をしたこと、事実関係の確認に協力したこと、都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求めもしくは調停の申請を行ったこと、または調停の出頭の求めに応じたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いをしない。

4　相談の対応にあたっては、相談者および関係者のプライバシーを保護する。

5　従業員は、取引先等の他社の従業員に対し、カスタマーハラスメントにあたる言動を行ってはならない。

参考資料（公的機関）

・厚生労働省「令和７年労働施策総合推進法等の一部改正について」
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/zaitaku/index_00003.html
・厚生労働省「職場におけるカスタマーハラスメントに関して雇用管理上講ずべき措置等に関する指針について」
https://www.mhlw.go.jp/content/11921000/001670347.pdf
・厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（令和８年度改訂版）」
https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf
・厚生労働省「あかるい職場応援団」　https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/
・個人情報保護委員会「防犯カメラの設置・利用に関する Q&A」　https://www.ppc.go.jp/all_faq_index/faq1-q1-13_

株式会社セキュリティハウス神姫（シンキ）

カスハラ対策の設備は、
株式会社セキュリティハウス神姫へ。

録音機能付き防犯カメラ

受付・窓口・レジのやり取りを、映像と音声で記録

非常押しボタン

一人で対応している時に、すぐ周囲へ知らせる

防犯設備全般

防犯カメラ・警報・電気錠など、施工実績多数

お電話でのご相談

TEL 079-224-6548

受付 9:00〜18:00（年中無休）／店舗窓口は日曜・祝日休み

訪問打合せ・お見積りは無料です。

カスハラ対策の
詳しいご案内

株式会社セキュリティハウス神姫

姫路本社　〒670-0825 兵庫県姫路市市川橋通 2-49-2　／　神戸支店　〒651-2112 兵庫県神戸市西区大津和 1-5-3

兵庫県全域・大阪・京都・徳島は自社施工　｜　https://www.securityhouse110ban.com/kasuhara/

※本チェック BOOK は、厚生労働省の指針（令和 8 年厚生労働省告示第 51 号）をもとにした参考資料（ひな形）であり、法的な助言ではありません。実際の運用、就業規則等への規定、個別の事案の判断にあたっては、必ず弁護士・社会保険労務士等の専門家にご相談ください。