

びゅ〜む通信

カスタマーハラスメント対策の義務化（R8.10.1 施行）

～労働施策総合推進法の改正。法改正への企業の対応は何をしたらいい？～

👉 厚生労働省は、カスハラそのものの禁止ではなく、**発生を防ぐ体制整備と、発生時の対応・被害回復策の策定を義務化**しました。

■ カスタマーハラスメントとは？ ①～③を満たすものを言います。

- ① 顧客、取引先、施設利用者、その他の利害関係者が行う
 - ① 社会通念上許容される範囲を超えた言動により
 - ② その結果、労働者の就業環境が害されること
- 常識から外れた要求や態度で、従業員が安心して働けなくなる状態を指します。



■ カスハラの具体例

- ① 性的な要求
- ② 契約金額の著しい減額要求
- ③ 物を投げつける・つばを吐きかける
- ④ SNS への悪評投稿をほのめかして脅す
- ⑤ 無断で撮影・録音をする
- ⑥ 土下座を強要する
- ⑦ 必要のない質問を執拗に繰り返す
- ⑧ 長時間を居座り・電話での拘束

★ポイント★

顧客だけでなく、取引先・家族・利用者・近隣住民も加害者になり得ます。

✓ カスハラ対策、準備できていますか？チェックしてみましょう！

● 基本 7 項目

- ☐ 基本方針の策定と社内周知
- ☐ 相談窓口の設置
- ☐ 対応手順（エスカレーション）の明確化
- ☐ 教育・研修の実施
- ☐ 事実関係の記録
- ☐ 従業員へのフォロー（心理的ケアを含む）
- ☐ 再発防止策の実施

● 国が示した対処例

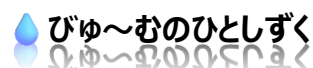
- ☐ 担当者を一人に対応させない
- ☐ 現場対応が困難な場合は本社へ即時報告する
- ☐ 個人情報保護法遵守のうえ、やりとりを録音・録画する
- ☐ 暴行・脅迫等は警察に通報する
- ☐ 警告文の送付や出入り禁止措置も有効
- ☐ 一定時間が経過したら退店を求める、電話を切る

■ カスハラ対策は従業員を守るために企業としてすべき義務です！

R8.10 迄に方針作りや整備を進めましょう。対応不十分な場合は、国が指導→勧告→公表の可能性があります。

■ マニュアル整備・研修は「びゅ〜む」にご相談ください

カスハラ対応マニュアル作成、スタッフ研修、法令対応チェック、就業規則のハラスメント条項改定・・・等お気軽にお問い合わせください。



R8.10 月から、就活生へのセクハラ防止措置も義務化。求人応募者も労働者と同様に保護すべき対象と法律に明記されました。

▶ 次号は、賃上げ支援に使えるオススメ助成金特集。