

GROWTH

2026年5月号

〒532-0003 大阪市淀川区宮原 4-1-9 新大阪フロントビル 8F
TEL (06)6676-7750 FAX (06)6676-7754
URL <https://yodogawaroukyou.gr.jp>



Monthly Hot News

令和8年10月よりハラスメント対策が新たに義務化されます

令和8年10月から法改正により、新たなハラスメントの防止措置が事業主の義務となります。今回はカスタマーハラスメント対策について取り上げます。

カスタマーハラスメント対策の義務化

職場における「カスタマーハラスメント」とは、職場において行われる

- ①顧客等の言動であって、
- ②その雇用する労働者が従事する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労働者の就業環境が害されるもの

であり、①～③の要素を全て満たすものをいいます。

※電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。

①顧客等とは顧客、取引の相手方、施設（駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等）の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者を指します。

（今後商品の購入やサービスの利用等をする可能性がある者も含まれます。）

②社会通念上許容される範囲を超えた言動の例

【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求

【手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

カスハラ防止のために講ずべき措置（義務）

事業主は、以下の措置を必ず講じなければなりません。

(太字は、他のハラスメントで講ずべき措置とは異なる内容のものです。)

◆事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- 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、労働者に周知・啓発する
- ②カスハラの内容及びあらかじめ定めた対処の内容(※)を、労働者に周知する
(※)管理監督者にその場の対応の方針について指示を仰ぐ、可能な限り労働者を一人で対応させない、犯罪に該当し得る言動は警察へ通報する、本社・本部等へ情報共有を行い指示を仰ぐ 等

◆相談体制の整備

- ③相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する
- ④相談窓口担当者が、適切に対応できるようにする

◆事後の迅速かつ適切な対応

- ⑤事実関係を迅速かつ正確に確認する
- ⑥被害者に対する配慮のための措置を行う
- ⑦再発防止に向けた措置を講ずる

◆対応の実効性を確保するために必要なカスハラの抑止のための措置

- 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、労働者に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備する

◆そのほか併せて講ずべき措置

- 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
- 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

対策を講ずる際には、下記のような正当な要求を拒絶しないよう過剰な要求との区別に留意する必要があります。

【正当な要求】

- ・商品やサービスに対する正当な苦情や要望(消費者の権利)
- ・障害のある利用者が適切にサービスを受けられるよう、必要なコミュニケーション方法や環境調整を求めること(合理的配慮の提供義務)

労務あるある Q&A

Q. 定期健康診断の受診を拒否する社員に対して、会社は受診を命じることができますか？

A. 受診を命じることが可能です。

労働安全衛生法では、事業主に健康診断の実施義務を課している一方で、労働者に対しても「事業者が行なう健康診断を受けなければならない」という受診義務を課しています。

(労働安全衛生法第 66 条 5 項)

よって、健康診断の受診を拒否することは法律違反となりますので、会社はそのような社員がいた場合には指導して受診させる必要があります。

ただし、会社指定の病院での受診に不安がある場合や、既に自費で受診を済ませている場合など合理的な理由がある場合もあり、その場合は本人が希望する病院での受診を認めることや、受診結果の提出を求める等、個別の対応が必要になることもあります。

まずは本人への事情確認を丁寧に行うことが重要です。