

※法律等は随時変更されます。必ず最新の法律をご確認下さい。弊社にお問い合わせの際は、「〇年〇月号No.〇」のように、番号にてお問い合わせ下さい。

1 企業のカスタマーハラスメント対策が義務化



施行日：2026年中の予定



法案□ 成立済✓ 施行済□



労働施策総合推進法

2025年6月4日、カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）対策を企業に義務付ける改正法が可決された。この改正は、従業員をカスハラから守るため、企業の対応方針の明確化や相談窓口の設置を求めるものとされている。カスハラについては、2020年の法改正で明文化されたことを皮切りに、これまで企業や従業員を守る動きが進められてきた。今回、労働施策総合推進法で事業主の講じるべき「雇用管理上の措置義務」の対象であるハラスメントに、カスハラが追加されることとなった。

労働施策総合推進法違反による罰則は定められていないが、指導や勧告、企業名の公表の対象になる可能性があるほか、労災や民事訴訟に発展し、会社が損害賠償責任を負わなければならない恐れがある。実際に、過去にもカスハラが労災や損害賠償の直接的・間接的な要因となった事案がある。また、カスハラ対策が不十分な場合、従業員のメンタルヘルスや人材の定着等に大きく影響する恐れがあるので、十分な対策が必要である。

改正内容およびカスハラに対する動向

労働施策総合推進法で定められている、
事業主が講じるべき「雇用管理上の措置義務」の対象

- ・ パワーハラスメント
 - ・ セクシャルハラスメント
 - ・ マタニティ（パタニティ）ハラスメント
 - ・ ケアハラハラスメント
- ⇒カスハラが追加され、
以下が義務化される
- ・ 対応方針の明確化や周知、啓発
 - ・ 従業員からの相談体制の整備

年月	内容
2020年6月	労働施策総合推進法の改正で企業のパワーハラ防止義務が義務化され、その一環として「カスハラを受けた被害者への配慮のために望まれる取り組み」が明文化
2022年2月	厚労省による「カスハラ対策企業マニュアル」の公表
2023年9月	精神障害の労災認定基準が改正され、心理的負荷の評価対象となる“具体的出来事”としてカスハラを追加
2024年10月	東京都が「カスハラ防止条例」を公布 ※施行は2025年4月
2025年3月	カスハラ対策の強化を目的とする法案の提出

カスハラが関連する労災認定の事例

住宅メーカー従業員の自殺が労災認定された事例／2023年10月

営業職として働いていた従業員が自殺したため、両親が労災申請を行った。柏労働基準監督署は、**カスハラを受けたことによる精神疾患は自殺と因果関係がある**として、労災認定をした。従業員の携帯電話に、迷惑顧客と通話した際の音声情報が残されていたことが認定を後押しした。

甲府市・山梨県（市立小学校教諭）事件／2018年11月判決

小学校教諭が**児童の家族から受けた、カスハラと受け取れる理不尽な言動に対し、校長が安易な対応を図り**、被害者である教諭に膝をつかせて謝罪を強要した。教諭はうつ病で休業を余儀なくされ、精神的苦痛を受けたとして市と県を訴えた。校長のパワーハラや不法行為を理由に、**市や県の損害賠償責任が認められた**。

【参考：厚生労働省】 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/zaitaku/index_00003.html

【参考：厚生労働省リーフレット】 <https://www.mhlw.go.jp/content/001502758.pdf>

【参考：カスタマーハラスメント対策企業マニュアル】 <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

人事労務トピックスの内容について、**オンライン無料相談**を受け付けています。

ご希望の方は、jinjic@attax.co.jp まで「人事労務トピックス無料相談希望」の旨を明記の上、お問い合わせください。

※日程調整は承りますが、ご希望に沿えない場合がございます。予めご了承ください。