2026年10月1日施行／改正労働施策総合推進法・指針対応

カスタマーハラスメント対策 チェックリスト

事業主が必ず講じなければならない 5分野・全10項目

	講ずべき措置と確認の観点	自社の該当規程・様式名
1	**事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発**	
☐	① **カスタマーハラスメント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・啓発している** 確認の観点：方針を文書化しているか。就業規則・社内報・研修等で全労働者に届いているか	
☐	② **カスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定めた対処の内容を、労働者に周知している** 確認の観点：管理監督者に指示を仰ぐ／可能な限り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／本社・本部へ情報共有、といった対処が決まっているか	
2	**相談体制の整備**	
☐	③ **相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知している** 確認の観点：窓口の担当部署・連絡先が全労働者に伝わっているか。対面・メール・電話・匿名など複数の手段があるか	
☐	④ **相談窓口担当者が、適切に対応できるようにしている** 確認の観点：担当者向けの対応手順書や研修があるか。相談者を二次被害から守れる運用になっているか	
3	**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している** 確認の観点：確認の手順と記録様式（発生場所・相手・内容・被害状況・初動対応）が決まっているか	
☐	⑥ **被害者に対する配慮のための措置を行っている** 確認の観点：配置転換・業務変更・メンタルヘルスケアなど、選択できる措置が用意されているか	
☐	⑦ **再発防止に向けた措置を講じている** 確認の観点：記録を分析し、現場の環境改善・マニュアル更新・研修内容の改善につなげているか	
4	**対応の実効性を確保するために必要なカスタマーハラスメントの抑止のための措置**	
☐	⑧ **特に悪質と考えられるカスタマーハラスメント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している** 確認の観点：警察・弁護士との連携、取引停止や出入り制限などの判断基準と決裁ルートが決まっているか	
5	**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、労働者に周知している** 確認の観点：相談記録の保管方法とアクセス権限が決まっているか。それを労働者に伝えているか	
☐	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・啓発している** 確認の観点：就業規則等に明記し、周知しているか	

・対策を講ずる際には、消費者の権利や、障害者差別解消法における障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止・合理的配慮の提供義務に留意する必要があります。

・自社の労働者が取引先等の他社の労働者に対してカスタマーハラスメントを行った場合、その取引先等の事業主から事実確認等の措置の実施に関して必要な協力を求められた際は、これに応じるよう努めなければなりません（努力義務）。

確認日 _____　部署 _____　記入者 _____

出典：厚生労働省「令和8年10月1日からハラスメント対策が強化されます！ カスタマーハラスメント対策の義務化【改正労働施策総合推進法・指針の内容】」／事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和8年厚生労働省告示第51号）

どこから手をつけるか／つまずきやすい3点

10項目は並列に示されていますが、実務では前提関係があります

着手順の目安

指針は10の措置を分野別に示していますが、着手の順序までは定めていません。以下は「他の項目の前提になるか」「社内調整のリードタイムが長いか」という観点で並べ替えたものです。自社の状況に応じて入れ替えてください。

STEP 1　土台を決める　措置 ①

②の周知内容も⑧の悪質対応の基準も、「自社としてどこまで対応し、どこから拒むか」が決まっていなければ書けません。10項目のうち最も多くの項目が前提にするため、最初に置きます。

STEP 2　受け皿をつくる　措置 ③ ④

⑤⑥⑦の事後対応は、相談が上がってこなければ発動しません。窓口が入口になります。③（窓口を定めて周知）と④（担当者が対応できる状態）は別項目なので、看板だけで終わらせないことが要件です。

STEP 3　現場の動き方を決めて配る　措置 ② ⑧

②では指針が具体的な対処例を挙げており、現場が迷わない判断ルートを先に決めることが求められます。⑧は警察・弁護士との連携や取引停止など決裁が絡むため、社内調整のリードタイムが長くなりがちです。

STEP 4　規程に落として守りを固める　措置 ⑤ ⑥ ⑦ ⑨ ⑩

⑨⑩は就業規則等の改定にまとめて乗せると一度の手続きで処理できます。⑤⑥⑦は記録様式と対応フローを用意しておき、運用開始時に担保します。

つまずきやすい3点

いずれも指針の条文の構造そのものから読み取れる注意点です。

1.「方針を作って終わり」にしてしまう

> 指針の①②③⑨⑩は、いずれも「周知する」「周知・啓発する」までを求めています。文書が存在することと、労働者に届いていることは別の要件です。整備した規程をどう届けたかまで記録しておくと、確認を求められた際に説明できます。

2. 窓口は設置したが、④が空白になっている

> ③（相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する）と④（相談窓口担当者が適切に対応できるようにする）は、指針上それぞれ独立した項目です。窓口の看板を掲げるだけでは④を満たしません。担当者向けの対応手順書や研修が必要になります。

3. ②の「あらかじめ定めた対処の内容」が現場に降りていない

> 指針は②の対処内容として、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、といった例を挙げています。「毅然と対応する」という方針だけでは、現場は目の前で何をしてよいか判断できません。

法改正の背景、カスタマーハラスメントの定義（3要素）、許容される範囲を超えた言動の例、5つの対策の詳細は下記の記事で解説しています。
heart-quake.com　「カスハラ義務化が現実に。企業が今すぐ始めるべき5つの対策」

出典：厚生労働省「令和8年10月1日からハラスメント対策が強化されます！ カスタマーハラスメント対策の義務化【改正労働施策総合推進法・指針の内容】」／事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和8年厚生労働省告示第51号）
着手順および「つまずきやすい3点」は、上記指針の記載内容をもとに株式会社HEART QUAKEが整理したものです。