



～みんなで取り組む～

カスハラゼロ！



長野県 PR キャラクター「アルクマ」 ©長野県アルクマ

<事業者向け> カスタマーハラスメント対策 社内対応マニュアル整備の手引き

事業者の皆様へ

令和 7 年 6 月 11 日に、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律（令和 7 年法律第 63 号）が公布されました。

本改正により、カスタマーハラスメント（カスハラ）の防止措置を講じることが、事業主の義務となります（令和 8 年 10 月 1 日施行）。

具体的には、事業主は、雇用管理上の措置として、次の 5 つの措置を講じる必要があります。

- ・ 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- ・ 相談体制の整備
- ・ 事後の迅速かつ適切な対応
- ・ 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
- ・ そのほか併せて講ずべき措置（相談者等のプライバシー保護や不利益な取扱いをされないことに係る措置 等）

本手引きは、事業者が自社の実情に応じた社内対応マニュアルや運用ルールを整備する際の参考としていただく「ひな形」として作成したものです。本手引きに基づき、社内対応マニュアルを整備し、その内容を従業員に周知・研修するとともに、当該内容に基づいた対応を実務において着実に実行していくことが、上記の各措置に体系的に取り組むための第一歩となります。

後掲の「ひな形」ページ以降は、各事業者の方針や実情に応じて、適宜、編集・加筆をして活用いただける構成としています。

各事業者におかれては、本手引きを御活用いただき、カスハラ防止の体制整備に着実に取り組んでいただきますようお願いいたします。

本手引きの活用方法

本手引きは、事業者がカスタマーハラスメント対策として、自社に適した社内マニュアルを整備する際のひな形として御活用いただけるように作成しています（ひな形部分は次ページ以降です）。

以下は、社内でマニュアルを作成・導入する際の一般的な手順例です。

<手順の例>

- 1 社内での話し合い（現状の確認・整理）
現在の課題、対策の必要性、目的を関係者で共有
- 2 内容の検討（基本方針の決定）
マニュアルに盛り込むべき項目を洗い出し、方向性を確認
- 3 担当者・部門によるマニュアル案の作成
本手引きのひな形（次ページ以降）を自社の状況に合わせて編集
- 4 関連部署とのすり合わせ
運用面で問題がないか、担当部署同士で調整
- 5 社内規程との整合性チェック
既存規程や就業規則と矛盾がないかを確認
- 6 経営層・管理職による確認
組織としての方針に沿っているかを最終確認
- 7 最終版の作成（ひな形から正式版へ）
- 8 社内承認（決裁）
- 9 社内共有・説明会の準備
新しいルールを従業員及び顧客等へ分かりやすく伝える資料を用意
- 10 社内外への周知・従業員への研修の実施
方針について社内外へ周知するとともに、従業員が理解し実践できるよう説明会・教育を実施
- 11 運用開始
- 12 定期的な見直し・改善