

2026年10月 法改正対応

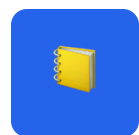
# カスタマーハラスメント対策 義務化早わかり ガイド

2026年10月施行。企業が今すぐ準備すべきことを6ページで解説

T

Trimora株式会社

2026年4月版



CONTENTS

# もくじ

- 
- |    |  |     |
|----|--|-----|
| 01 | <b>カスハラ義務化とは</b><br>改正法の概要と企業に求められる措置義務        | P.3 |
| 02 | <b>従来の人ラズメント対策との違い</b><br>パワハラ・セクハラ対策との比較と追加対応 | P.4 |
| 03 | <b>企業が準備すべき3つの対策</b><br>研修・マニュアル・相談窓口の整備ポイント   | P.5 |
| 04 | <b>対策スケジュール</b><br>10月施行に向けた逆算タイムライン           | P.6 |
-

# カスハラ義務化とは

改正労働施策総合推進法により、2026年10月1日から全事業者にカスタマーハラスメント対策が義務付けられます。



全事業者が対象

## 措置義務の新設

従業員1名以上の全事業者が対象。パワハラ・セクハラと同等の措置義務が課されます。未対応は行政指導・企業名公表のリスクがあります。

根拠法: 改正労働施策総合推進法



特にBtoC企業

## 影響が大きい業種

小売・飲食・サービス・介護・医療など顧客対応が多い業種で特に切実。従業員のメンタルヘルスと離職防止が重要課題です。

対象: 小売・飲食・サービス・介護・医療等



3つの措置

## 求められる対応

- ①従業員への研修・周知啓発
- ②対応マニュアルの整備
- ③相談窓口の設置。この3点が措置義務の中核です。

厚生労働省指針に基づく

# 従来のハラスメント対策との違い

EXISTING

## 従来のハラスメント対策

 **社内の人間関係が対象**  
パワハラ・セクハラ・マタハラは社内の上司・同僚間の問題


 **既存の相談窓口で対応**  
社内のハラスメント相談窓口が主な受け皿

 **就業規則に規定済み**  
多くの企業で就業規則・社内規程に反映済み

 **年1回の研修が定着**  
管理職向け・一般向けの2パターンが標準化

NEW IN 2026

## カスハラ対策（追加）

 **外部の顧客・取引先が対象**  
社外からのハラスメントに対する組織的な防御体制が必要

 **エスカレーション手順が必要**  
現場→上長→本部の段階的対応フローの整備が必須

 **対応マニュアルの新規作成**  
カスハラの定義・判断基準・対応手順を明文化

 **カスハラ専用の研修が必要**  
従来のハラスメント研修とは別にカスハラ対応スキルの習得が必要



VS



# 企業が準備すべき3つの対策

厚生労働省の指針に基づき、企業が講ずべき措置を整理しました。10月の施行日までに整備が必要です。

## 🎯 研修・周知啓発

- カスハラの実態と具体例を全従業員に周知
- 対応手順（エスカレーション）の研修を実施
- 管理職向けに判断基準・指示フローを教育
- 定期的な再研修の計画を策定（年1回以上）

## 📄 マニュアル・窓口整備

- カスハラ対応マニュアルを作成・配布
- 相談窓口を設置（既存窓口の拡充も可）
- 記録・報告の仕組みを整備

## 💡 研修動画が効果的な理由

### 全従業員に均一な研修

多拠点・シフト勤務でも同じ品質の研修を届けられる。対面研修の日程調整が不要

### 法改正時に即座に更新

指針の変更があってもテキスト修正だけで最新版に。再撮影・再収録不要

# 対策スケジュール

2026年10月1日 施行



施行まで

**6ヶ月**

2026年4月時点



マニュアル整備

**5月目標**

カスハラ定義・対応手順



研修実施

**6-9月**

全従業員への研修完了



窓口運用開始

**9月目標**

施行前に試験運用

## 17 推奨タイムライン

4-5月: 方針決定・マニュアル作成

5-6月: 研修コンテンツ準備

6-9月: 従業員研修の実施

9-10月: 相談窓口の試験運用

## 18 準備のポイント

- 1 早期着手が重要**  
10月直前では研修が間に合わない
- 2 既存対策の拡充でOK**  
ハラスメント窓口にカスハラを追加
- 3 研修動画で効率化**  
多拠点・シフト勤務にも対応可能
- 4 記録の仕組みを忘れずに**  
対応記録は行政指導時の証拠になる

※ スケジュールは一般的な推奨です。業種・規模により異なります

# カスハラ対策 研修動画をお任せください

カスハラ対策の研修動画制作をお考えの方へ。貴社の業種に合わせたカスタム研修動画を、PPTを送るだけで制作いたします。

1 お問い合わせ  
Webフォームから約1分で完了

2 ヒアリング（30分）  
業種・従業員数・現在の対策状況を伺います

3 研修動画をお届け  
最短即日～3営業日で納品

## Trimora株式会社

AI技術を活用した研修動画制作サービスを提供しています。PPTを送るだけで、プロ品質の研修動画をお届けします。

 Web

 Email

 動画サービス

 無料相談を申し込む

まずはお気軽にお問い合わせください。強引な営業は一切いたしません。