

2026年9月度 衛生講話

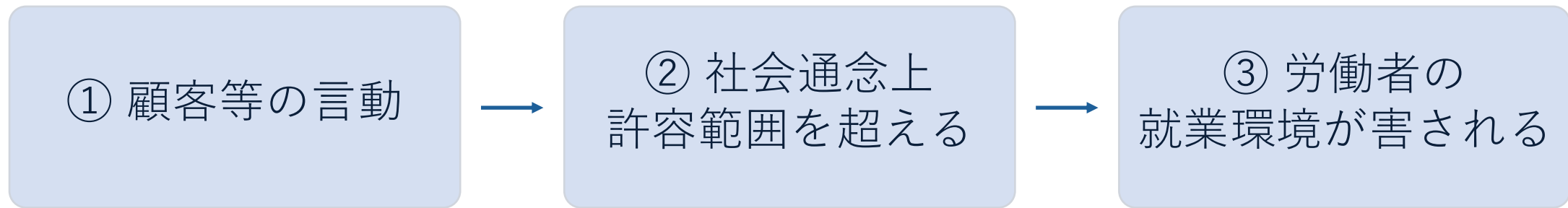
カスタマーハラスメント対策とは？ ～現場で求められる対応～

産業医 西川菜摘



カスハラとは何か

法律上の3要素を押さえる



- ・すべてのクレームがカスハラではない
- ・「正当な申入れ」と「著しい迷惑行為」を分ける
- ・電話・メール・SNSなどインターネット上の言動も含まれる
- ・相手は顧客、取引先、施設利用者など、事業に関係する人

クレームとカスハラの違い

「内容」と「手段・態様」の両方を見る

正当なクレーム

- ・ 商品、サービスへの合理的な不満
- ・ 契約内容に基づく申入れ
- ・ 冷静な説明、改善要望
- ・ 事実に基づく指摘

カスハラに該当し得る言動

- ・ 人格否定、暴言、脅迫
- ・ 契約外の過大要求
- ・ 土下座要求、長時間拘束
- ・ SNS投稿をほのめかす脅し

判断軸：要求内容は妥当か／手段・態様は相当か／就業環境を害していないか

どのような言動が問題になるのか

典型例を共有し、現場の迷いを減らす

身体的攻撃

殴る・蹴る・物を投げる

精神的攻撃

脅迫・侮辱
暴言・土下座強要

威圧的言動

大声・周囲への威圧

継続的・執拗

同じ要求の繰り返し

拘束的言動

長時間電話・不退去

プライバシー侵害

無断撮影・SNS投稿

最近は「無断撮影・SNS投稿・個人情報暴露」も重要なリスク

企業に求められる対応① 方針の明確化

まず会社として姿勢を示す

1. カスハラには毅然と対応する
2. 従業員を一人で抱え込ませない
3. 相談・報告してよいことを明確にする
4. 顧客等にも方針を示す
5. トップメッセージ、社内規程、マニュアルに反映する

現場の個人判断にしない

企業に求められる対応② 相談体制の整備

「分からない段階」で相談できる体制にする

1. 相談窓口を決める
2. 上司・人事・本部・外部窓口の役割を整理
3. 微妙なケースでも相談してよいと伝える
4. 相談者のプライバシーを守る
5. 相談による不利益取扱いを禁止する

「これはカスハラか分からない」
その段階で相談してよい

企業に求められる対応③ 発生時の初期対応

従業員を一人で抱え込ませない

1. 従業員を一人で抱え込ませない
2. 上司・管理者へすぐ報告
3. 担当者を交代
4. 長時間対応を避ける
5. 録音・録画・記録を残す
6. 暴行・脅迫等は警察へ
7. 法務・弁護士と連携

初期対応フレーズ例：

「これ以上の大声・暴言が続く場合は、対応を終了させていただきます。」

まとめ

- ・ 2026年10月からカスハラ対策が義務化
- ・ 正当なクレームとカスハラを区別する
- ・ 会社として方針を明確にする
- ・ 相談体制と初期対応ルールを整える
- ・ 被害者の健康確保と再発防止を行う



出典： <https://www.no-harassment.mhlw.go.jp>

カスハラ対策は、顧客を拒絶するためではなく、従業員が安心して働ける職場を守るための仕組みです。