カスタマーハラスメント（カスハラ）対策　書き込みチェック表

「義務化でやること」10項目



店名・会社名：＿＿＿＿＿＿　書いた日：＿＿＿＿＿＿　書いた人：＿＿＿＿＿＿

2026年10月1日から、事業主はカスハラを防ぐための措置を講じることが義務になりました（厚生労働省の指針「4」、下の①〜⑩）。

1. ①〜⑩を読み、できているものは「できた」、まだのものは「まだ」に印をつけます。
2. 「うちの店で決めたこと」に、自分の店で決めた中身（誰が窓口か、どう知らせたか等）を書き込みます。
3. 決めたことを、パート・アルバイトも含めて働く人全員に知らせます（Q&A問8）。

他人が作ったものを配るだけでは義務を果たしません。自分の店に合わせて書き込んで、働く人に知らせてください（Q&A問20）。
このチェック表だけで義務を満たすとは限りません。必ず指針の本文も確かめてください。

1. 方針を決めて、働く人に知らせる

① 方針をはっきり決めて、働く人に知らせる　指針4(1)イ

☐ できた　☐ まだ

「職場における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、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。」

知らせる相手は働く人（店長などの管理監督者も含む）。お客さんに知らせること（店に貼るポスター等）は**義務ではありません**（Q&A問7。下の「効果的と考えられる」の枠）。

うちの店で決めたこと（方針のことば・知らせ方・知らせた日）：

＿＿＿＿＿＿
＿＿＿＿＿＿
＿＿＿＿＿＿

② カスハラの内容と、起きたときの対処の内容を決めて、働く人に知らせる　指針4(1)ロ

☐ できた　☐ まだ

「職場におけるカスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定めた職場におけるカスタマーハラスメントへの対処の内容を、管理監督者を含む労働者に周知すること。」

指針にある対処の例（限定列挙ではなく、店の実態に応じて決める）：すぐ管理監督者等に報告して指示を仰ぐ／できるだけ一人で対応させない・必要なら管理監督者等が代わる／やり取りを録音・録画する（個人情報保護法等を守る）／十分に説明しても繰り返しの要求が続くときは、一定の時間で退店を求める・電話を切る／犯罪に当たり得る言動は警察へ通報／本社・本部等に共有して指示を仰ぐ／法的手続が要るときは弁護士へ相談。

うちの店で決めたこと（起きたときの対処）：

＿＿＿＿＿＿
＿＿＿＿＿＿
＿＿＿＿＿＿

2. 相談できる窓口をつくる

③ 相談窓口をあらかじめ決めて、働く人に知らせる　指針4(2)イ

☐ できた　☐ まだ

「相談への対応のための窓口（以下「相談窓口」という。）をあらかじめ定め、労働者に周知すること。」

例：相談に対応する担当者をあらかじめ決める／相談に対応する制度を設ける／外部の機関に委託する。上司（管理監督者等）を担当者に決めることも考えられます。他のハラスメントの窓口と一緒にすることも考えられますが、一体にする必要はありません（指針4(2)・Q&A問11）。

うちの店で決めたこと（窓口の担当者・相談のしかた）：

＿＿＿＿＿＿
＿＿＿＿＿＿
＿＿＿＿＿＿

④ 窓口の担当者が、内容や状況に応じて適切に対応できるようにする　指針4(2)ロ

☐ できた　☐ まだ

「イの相談窓口の担当者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。」

起きるおそれがある場合や、カスハラに当たるか微妙な場合も、広く相談に対応し、適切な対応を行うようにします（指針4(2)ロ）。

うちの店で決めたこと（担当者が対応できるようにしたこと）：

＿＿＿＿＿＿
＿＿＿＿＿＿
＿＿＿＿＿＿

出典：厚生労働省「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）https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001662584.pdf ／ 厚生労働省「ハラスメント防止措置義務規定等における解釈事項について」（Q&A、令和8年9月30日改訂）https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001695619.pdf ／ 厚生労働省リーフレット（詳細版）https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001662580.pdf
作成日：2026-11-10（指針・Q&Aの本文は2026-11-09に確認）。①〜⑩の番号はリーフレットの番号。「」内は指針の言葉の抜き出し（「…」は省略）。運営：合同会社CERVESIA

3. 起きたあとに、すばやく正しく対応する

⑤ 事実関係をすばやく正確に確かめる 指針4(3)イ

☐ できた ☐ まだ

「事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。」

うちの店で決めたこと（誰が・どう確かめるか）：

⑥ 被害を受けた人への配慮の措置を、速やかに適正に行う 指針4(3)ロ

☐ できた ☐ まだ

「イにより、職場におけるカスタマーハラスメントが生じた事実が確認できた場合においては、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと。」

Q&Aの例：担当者の変更、配置転換、メンタルヘルス不調への相談対応など。従業員が1人の店でも必要です（Q&A問14）。

うちの店で決めたこと：

⑦ 再発を防ぐための措置をとる 指針4(3)ハ

☐ できた ☐ まだ

「改めて職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針を周知・啓発し、必要な場合には、…商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などの改善を図る等の再発防止に向けた措置を講ずること。」

事実が確認できなかった場合も、同じ措置をとります（指針4(3)ハ）。事案の内容や対応の経緯を記録し、個人情報の取扱いに気をつけて共有し、再発防止に使うことも考えられます。

うちの店で決めたこと：

4. 特に悪質なものへの備え ／ 5. 相談した人を守る

⑧ 特に悪質なものへの対処の方針を決めて知らせ、対処できる体制を整える 指針4(4)

☐ できた ☐ まだ

「労働者に対し過度な要求を繰り返すなど特に悪質と考えられるものへの対処の方針をあらかじめ定め、管理監督者を含む労働者に周知するとともに、当該方針において定めた対処を行うことができる体制を整備しなければならない。」

指針の例：警察へ通報／警告文を出す／法令の制限内で商品の販売・サービスの提供等をしない／出入りを禁止する／仮処分命令を申し立てる。出入り禁止を定めても必ずしなければならないわけではありませんが、方針に基づいて講じるかを判断する必要があります（Q&A問15）。②と別の文書にする必要はありません（Q&A問16）。

うちの店で決めたこと：

⑨ 相談した人などのプライバシーを守る措置をとり、そのことを働く人に知らせる 指針4(5)イ

☐ できた ☐ まだ

「相談への対応又は当該カスタマーハラスメントに係る事後の対応に当たっては、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ずるとともに、その旨を労働者に対して周知すること。」

うちの店で決めたこと：

⑩ 相談したこと等を理由に、解雇その他不利益な取扱いをしないと定め、知らせる 指針4(5)ロ

☐ できた ☐ まだ

「…カスタマーハラスメントの相談等…を理由として、解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること。」

指針の例：就業規則など服務規律を定めた文書に定めて知らせる／社内報・パンフレット等に書いて配る。

うちの店で決めたこと：

義務ではないが「効果的と考えられる」こと

☐ 方針を**お客さん（顧客等）に**知らせること（店に貼るポスターなど）。指針4(1)イに「被害の防止に当たっては効果的と考えられる」とあり、Q&A問7は「顧客等に周知することまでは義務付けていない」としています。**ポスターを貼っても、①の「働く人に知らせる」の代わりにはなりません。**

決めるときに気をつけること（指針4）：消費者法制が定める消費者の権利や、障害者差別解消法の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し、お客さんとの建設的な対話を重ねるなど、事案に応じて適切に対応する必要があります。業法でサービス提供の義務がある場合なども留意が必要です。

義務ではないが「望ましい」とされること（指針6・7）

☐ 働く人が商品やサービスをよく理解し、対応力を高めるための研修などをする（6(1)イ）

☐ 働く人がお客さんへの理解を深める取組をする（例：消費者の心理や障害特性等についての資料の配布や研修）（6(1)ロ）

☐ 自分の店の働く人が、他の会社の働く人に対してカスハラをしてはならない、という方針もあわせて示す（6(4)）

☐ 自分の店で雇っていない人（他の会社の働く人・個人事業主等）へのお客さんの言動についても、同じ方針をあわせて示す（7）

このほか指針6(2)は、アンケートや意見交換などで運用の状況をつかみ、見直しに努めることを「重要」としています。

このチェック表は、厚生労働省の指針とQ&Aを読みやすく並べたものです（出典は1ページ目の下）。**このチェック表だけで義務を満たすとは限りません。**他人が作ったものを配るだけでは義務を果たしません。自分の店に合わせて書き込んで、働く人に知らせてください（Q&A問20）。作成日：2026-11-10　絵：まるもり　運営：合同会社CERVESIA