

# カスハラ対策義務化に向けて、 今から企業が備えるべき「盾と矛」

2026年  
施行

お世話になっております。

近年、社会問題化している「**カスタマーハラスメント（カスハラ）**」。  
2026年10月1日より、改正労働施策総合推進法が施行され、  
企業にはカスタマーハラスメント（カスハラ）対策が義務化されます。

企業には従業員をカスハラから守るための「**雇用管理上の措置**」が義務付けられています。

「お客様は神様」という時代は終わり、今は「**理不尽な要求から従業員を守れない企業は、選ばれない**」時代です。

今回は、義務化への対応として企業がとるべき「**3つの必須対策**」を整理してお届けいたします。

## 1. 「防衛ライン」の策定：基準の明確化と規定整備

まず着手すべきは、現場が「どこまで耐えるべきか」の判断基準を作ることです。

### ●カスハラ定義の明確化

「正当なクレーム」と「カスハラ」の境界線を、言動や拘束時間などの数値・事例でマニュアル化します。

### ●就業規則への明記

万が一の際、会社が毅然と対応（契約解除や入店拒否など）できるよう、法的根拠となる規定を整備します。

## 2. 「盾」の用意：弁護士連携と相談窓口の設置

従業員が一人で抱え込む状況は、離職やメンタル不調に直結します。

### ●「弁護士」という後ろ盾

悪質なケースでは弁護士が代理人として介入し、直接の接触を遮断する体制を整えます。

### ●実効性のある相談ルート

現場のスタッフが「いざとなったら専門家に相談できる」と思える安心感が、現場の士気を支えます。

## 3. 「攻め」の姿勢：法的措置の検討

犯罪に近い悪質な行為に対しては、法的処置を検討します。

### ●刑事・民事の両面対応

脅迫や業務妨害に対する警察への被害届提出サポートや、名誉毀損に対する損害賠償請求など、毅然としたリーガルアクションを実行します。

カスハラ対策を公表することは、単なる守りではありません。

「従業員を大切にす企業」としてのブランドを確立し、  
**優秀な人材の離職を防ぎ、採用力を高める強力な武器となります。**

「自社のマニュアルが今の法律に適合しているか不安」

「具体的にどう規定を変えればいいのか相談したい」

そのような場合は、お気軽に弊所にご相談ください。  
御社の状況に合わせた最適な対策をご提案させていただきます。

ご不明な点等ございましたら、お気軽にお問い合わせください。

参考

[政府広報オンライン](#) [カスハラとは？法改正により義務化される内容やポイントあかるい職場応援団](#)

※こちらは2026年3月時点の情報です。

MiG-p

MiG運営事務局（情報配信施策担当）

〒150-0013 渋谷区恵比寿ウノサワ東急ビル3F

電話番号：03-5420-2711（代表）

FAX番号：03-5420-2800

担当：山田太郎