

令和8年
10月1日
から

カスハラ対策が 事業主の義務に



従業員を守る！

業種・規模を問わず、従業員を雇うすべての事業主が対象です

【注目】 こんな言動がカスハラです（3つすべてに当てはまる）



+



+



=

カスハラ

① 顧客等の言動

② 度を超える

③ 職場を害する

電話・メール・SNSも対象

☐ 正当な苦情・申入れ → これまでどおり真摯に対応

☒ 度を超えた言動 → 組織で毅然と対応

義務になる5つの対策 ☐ 自社の状況をチェックしてみましょう

1 方針・対応ルール



従業員を守る方針と対処内容を決めて周知

2 相談体制



相談窓口を定め、担当者が適切に対応できる状態に

3 事後の対応



事実確認・被害者への配慮・再発防止を迅速に

4 悪質事案への備え



警告・出入禁止などの対応方針と、実行できる体制

5 相談者を守る



プライバシー保護と、相談を理由とする不利益取扱いの禁止



すべてチェックが
付きましたか？
相談は函南町商工会へ
(専門家派遣制度を活用)

まだの方は
今日から



① 方針案



② 相談窓口



③ 現場の連携先

【裏面もご覧ください】

函南町商工会 TEL 055-978-3995



従業員の皆さんと共有してください | 現場対応シート

迷ったら、ひとりで抱えない —— まず上司に相談を

こんな言動は、組織で対応



長時間・繰り返し



電話・訪問、同じ説明の要求が続く



威圧・暴言・侮辱



大声、脅迫、人格を否定する発言



過剰・不当な要求



契約を著しく超える要求、過大な賠償



居座り・不退去



退去要請に応じない、長時間拘束する



ネット上の攻撃



SNSでの誹謗中傷・なりすまし



正当な苦情は真摯に対応



苦情のすべてがカスハラではない

その場の対応 4ステップ

迷ったら、まず安全と応援要請

1



安全を確保

距離をとる・一人にしない

2



記録する

日時・言動・対応を残す

3



上司へ共有

窓口・責任者へすぐ報告

4



組織で判断

対応の方針を決める

対応終了

時間を区切る・電話を切る

警察

犯罪に該当し得る言動

専門家

弁護士・社会保険労務士など



危険を感じたら、安全確保を最優先。ためらわず110番



静岡労働局 雇用環境・均等室

TEL : 054-252-5310



ハラスメント裁判事例、他社の取組など
ハラスメント対策の総合情報サイト

あかるい職場応援団

