

事業主のみなさまへ

2026年10月1日～ 改正労働施策総合推進法施行

カスハラ対策が義務化されます！



事業主のみなさまは、改正法や指針の内容に沿った対策を行う準備を進めてください。

事業主は、以下の措置を必ず講じなければなりません。

事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- 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、労働者に周知・啓発する
- カスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定めた対処の内容を、労働者に周知する

相談体制の整備

- 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する
- 相談窓口担当者が、適切に対応できるようにする

事後の迅速かつ適切な対応

- 事実確認を迅速かつ正確に確認する
- 被害者に対する配慮のための措置を適正に行う
- 再発防止に向けた措置を講ずる

カスハラ独自の
取組です

対応の実効性を確保するために必要なカスタマーハラスメントの抑止のための措置

- 特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対処の方針をあらかじめ定め、労働者に周知し、当該処分を行うことができる体制を整備する

そのほか併せて講ずべき措置

- 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じ、労働者に周知する
- 相談したこと等を理由として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

指針には「カスタマーハラスメントの定義」や「望ましい取組」についても定めていますので、詳しくはホームページにて内容をご確認ください。

大阪労働局では説明会やワークショップを開催しますので、ぜひご参加ください。



お問い合わせ先 大阪労働局雇用環境・均等部指導課 TEL:06-6941-8940