◉週刊T&Amaster　商品概要　https://www.sn-hoki.co.jp/shop/item/2531.html
☎0120-6021-86　見本誌請求 https://www.lotus21.co.jp/mihonsi.html
立ち読みコーナー　https://www.lotus21.co.jp/ta

第02回

BtoC型ビジネスのカスハラ対応の法務



鳥飼総合法律事務所　弁護士　**島村　謙／塚越幹夫**
エバラ食品工業株式会社　コーポレート本部　法務室長　**高橋圭祐**

第1　はじめに

理不尽で過大な要求、威圧的な言動や、長時間の居座り。こういった「カスハラ」（カスタマーハラスメント）は顧客を大事にする日本のよき文化が行き過ぎた結果なのでしょうか。

厚労省が企業に対して行った調査（令和5年）によれば、過去3年間に企業が労働者からうけた相談のうち、「相談件数が増加している」と回答があったハラスメントの割合の内訳を見てみると、パワハラ（19.6%）やセクハラ（11.0%）と比べ、カスハラは23.2%にのぼっています。

このような現実に対応するために、令和7年6月に労働施策総合推進法が改正され、事業主に対してカスハラ防止の取組み等が義務付けられることとなり、今年の10月に施行されました。

第2　カスハラの実態

1.「カスハラ」とは

改正された労働施策総合推進法（以下「法」といいます。）は、「事業主は、職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者（……「顧客等」……という。）の言動であつて、その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの（……「顧客等言動」という。）」をカスハラと定義し、事業主に対し、当該労働者からの「相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、労働者の就業環境を害する当該顧客等言動への対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置その他の雇用管理上必要な措置」を講じなければならないと定めています（法33条1項）。そして事業者が講じるべき具体的な措置については、いわゆる「カスハラ防止指針」（令和8年厚生労働省告示第51号）により明示されています。

したがって、カスハラ対策は事業者の単なる努力目標などではなく、全ての事業者が取り組

最新号を含む見本誌を無料で進呈しております。下記よりご請求下さい
見本誌請求ページへ