



2026年10月施行の法改正 ~会社が行う実務対応は?~

これまで会社には、パワハラ・セクハラ・マタハラなど、主に社内で起こるハラスメントへの対応が求められてきました。今回の法改正では、顧客や取引先など社外の関係者から受けるカスタマーハラスメントについても、会社としての方針、対応手順、相談窓口の設置など具体的な対策が必要になります。今月号では、カスタマーハラスメント対策を中心に、同じく10月施行となるパートタイム・有期雇用労働者の雇用契約書の見直しについて、会社として早めに対応しておきたいポイントを整理しました。【今回の記事は内藤が担当しました。】

<カスタマーハラスメントとは?>

カスタマーハラスメント(以下、カスハラ)は、次の3つが判断のポイントです。

- 顧客・取引先・施設利用者などからの言動であること
- 業務の性質などから見て、社会通念上許容される範囲を超えていること
- その言動により、従業員の就業環境が害されること

※電話やメール、SNSなど、対面以外のやり取りも対象になり得ます。



苦情や要望そのものが問題になるわけではなく、その内容や言い方が一般的なお願いや苦情として受け入れられる範囲を超え、従業員が安心して働ける環境を損なうようなケースがカスハラにあたります。

<どのような言動がカスハラにあたるのか?>

要求の中身：商品やサービスと関係のない要求、従業員の個人情報聞き出す行為、著しく過大な要求、不当な金銭要求、正当な理由のない謝罪や特別扱いの要求など

言い方・態度：暴言、威圧的な言動、同じ要求の繰り返し、長時間の拘束、土下座の強要、大声で責め続ける行為、無断での撮影、「SNSに書く」「会社に損害を与える」とほめかすなど

大切なのは、**現場の従業員だけで判断させないこと**です。「どこから上司に報告するか」「誰が対応を代わるか」をあらかじめ決めておくことが重要です。

<裁判例に見る「会社の対応」の分かれ道>

① カスハラ対策のルールを整えていたため、会社の責任が否定された事例

コールセンターの従業員が、電話対応中に暴言等を受け、その後の対応が不十分だったとして、会社に損害賠償を求めた事案。裁判所は、会社に対応マニュアルを作成し、上司への転送、同一人物からの迷惑電話の即断、メンタルヘルス相談などの体制を整えていたことを評価し、会社の損害賠償責任を否定した。

ポイント カスハラを完全になくすことは難しくても、**会社が「どう対応するか」を決め、「従業員を一人にしない仕組み」を作っているか**が重要です。

② その場を収めるための安易な謝罪対応が問題とされた事例

小学校教諭が、児童の保護者等から理不尽な要求を受けた際、校長が事実関係を冷静に判断せず、教諭に謝罪を求めたことが問題となった事案。裁判所は、教諭に謝罪すべき理由がないにもかかわらず、保護者側の勢いに押され、その場を穏便に収めるために謝罪を強いた対応は違法であるとして、学校側の損害賠償責任を認めた。

ポイント カスハラ対応では「とりあえず穏便に済ませる」が正解とは限りません。**まずは事実を確認し、会社・上司が従業員の後ろ盾になることが大切です。**

<会社に求められる具体的な実務対応>

カスハラ対策では、実際にトラブルが起きたときに迷わず対応できるよう、会社として次の事項をあらかじめ整理しておきましょう。

① 方針の明確化

⇒カスハラに対しては、あいまいな判断をせず、会社としての姿勢をはっきり示し、従業員を守ることを基本方針として明確にする。

② 対応手順

⇒長時間対応・暴言・不当要求などがあった場合の報告先や上司・責任者に引き継ぐタイミングを決める。必要に応じて、録音・記録の残し方、電話を切る、退店を求めるなどの対応終了の目安も整理しておく。

③ 相談窓口

⇒相談できる担当者や窓口を決め、従業員に周知する。また、相談者のプライバシーを守ること、相談を理由に不利益な取扱いをしないこともあわせて伝える。

④ 発生後の確認と従業員へのフォロー

⇒事実確認、被害を受けた従業員への配慮、同様のトラブルを防ぐための対応の見直しを行う。対応後も、勤務場所の変更、メンタル面の相談につなげるなど、従業員の負担が残らないよう配慮する。

⑤ 悪質事案への備え

⇒警察・弁護士・本部への相談や出入り禁止等の考え方を整理する。暴力・脅迫・執拗な要求は、現場だけで抱え込まず、会社として判断できる体制を作っておく。

事前の方針・手順だけでなく、**発生後の事実確認と被害を受けた従業員へのフォローも大切です。**

また記録を残しておくことで、後から経緯を確認しやすくなり、会社として必要な対応を行ったことを示す資料にもなります。

<求職者等に対するハラスメント対策>

今回の法改正では、求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策も強化されます。採用面接、インターン、職場見学などは、会社を知ってもらう大切な機会です。その一方で、次のような言動があれば、会社の対応が問われることになります。

- ・面接で性的な内容の質問をする
- ・インターン中に性的な冗談を繰り返す
- ・求職者を執拗に私的な食事へ誘う
- ・採用担当者が個人的SNSで不適切なやり取りをする など

※求職者等に対して、相談できる窓口をあらかじめ知らせておきましょう。



<パートタイム・有期雇用労働者の契約書の追加項目>

短時間勤務の方や契約期間を定めて働く方を雇い入れる際、「**正社員等との待遇差について説明を求めることができる旨**」の明示が必要になります。※違反した場合、10万円以下の過料の対象となります。

~各種書式をご用意しています~

カスハラ対策に関する方針文、対応マニュアル、相談チェックシート、顧客向け揭示文などの書式は、あおば事務所でご用意していますので、いつでもお気軽にお声がけください。なお、雇用契約書等のひな形については、改正時期に合わせてご案内します。