

令和8年7月16日

各団体の長 殿

大阪労働局雇用環境・均等部長



カスタマーハラスメント対策のご案内について

日頃、労働行政の推進に格別のご理解とご協力をいただき、厚く御礼申し上げます。

さて、「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律」（令和7年法律第63号）が令和7年6月11日に公布され、事業主のカスタマーハラスメントの防止措置義務が令和8年10月1日より義務化されます。

カスタマーハラスメントについては、業種・業態等によりその被害の実態や必要な対応が異なり、それぞれの状況に応じた取組を進めることが重要になります。

そのため、大阪労働局では、団体等からの希望に応じて、所属企業を対象としたグループ形式の参加型研修（ワークショップ）を実施しております。貴団体にもカスタマーハラスメント対策への理解を深める機会としてご活用いただきたくご案内いたします。詳しくは同封したチラシをお読みください（申込多数の場合、実施時期についてご相談させていただく場合がございます）。

また、カスタマーハラスメント対策の理解促進に役立つよう、改正法の説明会の案内など、関係資料を送付いたしますので、所属企業への周知にご協力いただきますようお願いいたします。

最後になりますが、府内企業におけるカスタマーハラスメントの発生状況等の把握等を目的とした「カスタマーハラスメントに関するアンケート（Web回答）」も実施しております。併せて所属企業への配付にご協力いただけますと幸いです。

ワークショップのお申込、法律内容のお問合せ等は
大阪労働局ホームページ（QRコード）または
大阪労働局 雇用環境・均等部 指導課までお電話ください。

TEL：06-6941-8940

※同封した資料はホームページからダウンロードいただけます。



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

カスタマーハラスメント対策ワークショップのご案内

横の連携で“実践的な対応力”を高める場です。

背景・企業の課題

- ・企業はカスハラ行為者に毅然と対応し、労働者を守らなくてはなりません。
- ・一方、カスハラ行為者は顧客や施設利用者など企業にとって大切な存在でもあり、企業単独で防止策を講じる難しさがあります。

ワークショップで
課題解決

ワークショップの目的

- ・カスハラには、業種、業態ごとの特徴があり、必要な対策が異なります。
- ・課題を抱える企業同士が自主的に情報共有や意見交換を行い、各々が対策のヒントを得られます。
- ・連携して防止対策を講じることも有効です。

POINT

ワークショップ
は 簡 単 3 s t e p

労働局はカスハラの実態や法律の解説でお手伝い！

参加企業は、アンケートで自社の状況を振り返り！！

メインは、参加者間同士の自由な意見交換！！！！

当日扱うテーマの例

- ✓ 特に悪質なカスハラへの対処方針について
- ✓ 毅然とした態度で対応し、労働者を保護する方針の明確化について
- ✓ 労働者が自社の商品やサービスをよく理解し、顧客等への対応力の向上を図るために研修等の必要な取組を行うことについて

ワークショップ参加者の声

- 😊 法のポイントが聞けて参考になった。
- 😊 他社の取組や課題がわかり参考になった。
- 😊 同業他社と直接相談できるきっかけになった。



お問い合わせ・お申込み

大阪労働局 雇用環境・均等部 指導課
TEL 06-6941-8940

ハラスメント防止措置について▶
(大阪労働局HP)

