

カスタマーハラスメント対策：中小企業向け簡易セルフ診断チェックシート

自社の防止措置・実務マニュアルの整備状況を把握し、対策の『次の一手』を明らかにします

【解説】2026年10月1日より、すべての企業にカスタマーハラスメント（カスハラ）防止対策が義務化されます。ハラスメント対策を怠ることは、従業員の就業環境を害するだけでなく、安全配慮義務違反による損害賠償請求や、従業員の離職、企業ブランドの毀損といった深刻な経営リスクをもたらします。

本シートは、厚生労働省の指針が求める「5つの防止措置」に基づき、自社の現状を簡易診断するための実務ツールです。ぜひ自社の現状を振り返り、未着手事項の早期解消にお役立てください。

1. カスハラ防止措置「5つの義務化項目」自己診断

以下の8項目について、自社の現在の取り組み状況に最も近いものを1つ選び、点数を集計してください。[点数基準：実施済＝2点、一部実施・検討中＝1点、未着手＝0点]

N O	義務化措置の項目	実務上のチェックポイント	自己評価（チェック）
1	企業方針の明確化（周知・啓発）	「カスハラに対して毅然と対応し、従業員を守る」という経営トップの基本方針・宣言を社外および社内明確に表明しているか。	☐ 実施済（2点） ☐ 検討中（1点） ☐ 未着手（0点）
2	企業方針の明確化（周知・啓発）	何がカスハラに該当するかの定義や、具体的な言動例（暴言、不退去、過剰な要求等）を全従業員に周知・徹底しているか。	☐ 実施済（2点） ☐ 検討中（1点） ☐ 未着手（0点）
3	相談体制の整備	従業員がカスハラ被害に遭った際に、迅速に相談できる社内相談窓口（担当者）をあらかじめ明確に定め、周知しているか。	☐ 実施済（2点） ☐ 検討中（1点） ☐ 未着手（0点）
4	相談体制の整備	相談窓口の担当者が、二次被害を防ぎ、適切な初期相談の聞き取りを行えるようにするための手順や研修体制があるか。	☐ 実施済（2点） ☐ 検討中（1点） ☐ 未着手（0点）
5	事後の適切な対応	相談を受けた際、事実関係を客観的かつ迅速に確認・調査し、関係者から状況を聞き取る手順が確立されているか。	☐ 実施済（2点） ☐ 検討中（1点） ☐ 未着手（0点）
6	事後の適切な対応	カスハラ発生時、被害を受けた従業員の安全確保（上司への交代、現場隔離等）や精神的ケア（産業医等の連携）の体制があるか。	☐ 実施済（2点） ☐ 検討中（1点） ☐ 未着手（0点）
7	実効性確保の措置	特に悪質な言動（暴力、不退去、強迫等）に対して、警察への即時通報基準や弁護士・外部専門機関と連携する体制があるか。	☐ 実施済（2点） ☐ 検討中（1点） ☐ 未着手（0点）
8	合わせ講ずべき措置	相談者・行為者のプライバシーを保護するための措置、およびハラスメント相談を理由とする不利益な取扱いの禁止を明文化・周知しているか。	☐ 実施済（2点） ☐ 検討中（1点） ☐ 未着手（0点）

2. 現場の「対応マニュアル・実務運用」チェック

法的な義務項目に加え、現場の従業員が迷わず動くための「マニュアル整備・教育状況」を確認します。[点数基準：実施済＝2点、一部実施・検討中＝1点、未着手＝0点]

N O	実務運用のチェック項目	具体的な整備ポイント	自己評価 (チェック)
9	現場初期対応のルール化	クレームとカスハラを正しく見極める基準を明確にし、現場の初期対応手順（傾聴の方法、クッション言葉等の基本動作）を文書化しているか。	☐ 実施済 (2点) ☐ 検討中 (1点) ☐ 未着手 (0点)
10	エスカレーション体制	現場対応者が一人で抱え込まないよう、複数名対応への切り替えや上司・対策担当部署へのエスカレーション報告ルートが明確になっているか。	☐ 実施済 (2点) ☐ 検討中 (1点) ☐ 未着手 (0点)
11	対応打ち切りの明確な基準	警告を繰り返しても顧客の言言（暴言、居座り、執拗な架電等）が収まらない場合の、通話・面談の強制終了や退去を求める具体的基準があるか。	☐ 実施済 (2点) ☐ 検討中 (1点) ☐ 未着手 (0点)
12	録音・録画の法的配慮	カスハラは客観的証拠を残すため、自社サイトや店舗掲示等で「対応品質向上および事実確認のための録音録画」の目的をあらかじめ公表しているか。	☐ 実施済 (2点) ☐ 検討中 (1点) ☐ 未着手 (0点)
13	実践的な従業員教育	正当なクレーム（利用者の正当な権利）を不当に拒否せず、不当なカスハラには毅然と断るスキルを養うための研修やロールプレイを実施しているか。	☐ 実施済 (2点) ☐ 検討中 (1点) ☐ 未着手 (0点)

3. 診断結果の判定と実務対応の『次の一手』

【得点算出方法】上記13項目の合計点数を計算してください。（最大26点）

20～26点：【対策充実レベル】義務化への対応はほぼ完了しています。現状の運用の定期的な見直しと、新入社員等への継続的な教育・研修を実施しましょう。

10～19点：【要改善レベル】最低限の体制はありますが、実務対応やマニュアル整備において一部「未着手」や「形骸化」の懸念があります。優先度の高い部分から整備が必要です。

0～9点：【危険・未着手レベル】2026年10月の義務化に向け、対策が著しく遅れています。発生時に現場がパニックになり深刻な離職等のトラブルが発生するリスクが非常に高いため、大至急体制の構築が必要です。

専門家（社労士・法務コンサルタント）からの実務アドバイス

「専任の窓口を作る余裕がない」「マニュアルをどう書けばいいかわからない」という中小企業の皆様へ：

中小企業の実務では、既存のパワハラ・セクハラ相談窓口にかスハラ相談も「一本化（統合）」して構築することが、リソースを最小化する極めて効果的な解決策です。また、顧客対応時の録音・録画データの活用は、事前に利用目的を自社サイトや店内に掲示・公表しておくことで、個人情報トラブルを防ぐ強固な盾になります。

当事務所では、貴社の業種や事業規模に応じた「カスハラ防止基本方針の策定」「専用マニュアルの作成」「従業員向けロールプレイ研修」を一気通貫でサポートいたします。まずは本チェックシートの診断結果をお手元に、お気軽にご相談ください。