

特集 STOP! カスハラ

— 職場に求められるカスタマーハラスメント対策 —



令和8年10月から

カスハラ防止措置は事業主の義務です！

【 内 容 】

- 1 カスハラとは
- 2 カスハラ行為の事例
- 3 カスハラを放置すると、こんなリスクが…
- 4 職場におけるカスハラ対策
- 5 消費者の権利と合理的配慮
- 6 お互いの立場を尊重する対応を

令和7年に改正された「労働施策総合推進法」により、令和8年10月1日から、従業員を一人でも雇用するすべての職場の事業主に、カスタマーハラスメント(カスハラ)の防止措置を講じることが義務付けられました。

※ここでいう「職場」とは、労働者が業務を遂行する場所を指す。通常就業している場所以外であっても、労働者が業務を遂行する場所であれば「職場」に含まれる。

とり助

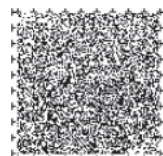


ふらっちょー

鳥取県人権文化センター
人権啓発キャラクター

Uni-Voice

文字情報を音声で読み上げるための「音声コード」です。スマートフォンをお持ちの方は音声コードリーダーアプリ「Uni-Voice」(iOS/Android版)、又は「Uni-Voice Blind」(iOS版のみ)をインストールしてご利用ください。



STOP! カスハラ

—職場に求められるカスタマーハラスメント対策—

近年、職場におけるパワーハラスメントやセクシュアルハラスメントが法整備や企業の前向きな取り組みによって減少している一方、顧客等から従業員に対して行われるカスハラは年々増加しています。

1

カスハラとは

改正労働施策総合推進法では、次の3つ全てを満たすものがカスハラとされています。

職場において行われる、

- ①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が行う、
- ②社会通念上許容される範囲を超えた言動により、
- ③労働者の就業環境が害されるもの

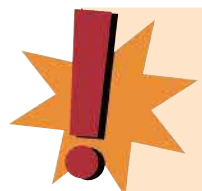
社会通念上許容される範囲を超えた言動(典型的な例)

社会通念に照らして、当該顧客等の言動が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものを指します。

- そもそも要求に理由がない又は商品・サービスと全く関係のない要求
- 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 不当な損害賠償要求
- 身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- 威圧的な言動
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等)



(参考:「あかるい職場応援団」 <https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>)

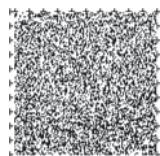


こうした言動により従業員の人格や尊厳が傷つけられる、または安全・健康・働く権利が脅かされる場合、人権侵害になります。

カスハラ行為が下記のような犯罪に該当することもあり、

実際に逮捕・検挙されるケースもあります。

- ・暴行罪・傷害罪・脅迫罪・強要罪・侮辱罪・名誉毀損罪・威力業務妨害罪
- ・恐喝罪・器物損壊罪・軽犯罪法違反など



2

カスハラ行為の事例

事例 ①



Aさん・ホテル勤務

お客様とこちらが把握していた内容が異なり、確認をするためお待ちいただいていたところ、突然激昂され、「お前じゃ話にならない、上司に代われ!」「こんなこともできないのか」「お前みたいなやつ辞めさせてやる!」と怒鳴られた。

事例 ②



Bさん・公共施設勤務

施設の利用をしないのに、毎日のように決まったスタッフを呼び出して、世間話を1時間以上し、業務を妨害された。

事例 ③



Cさん・コールセンター勤務

同じ人(電話番号)から何度も「お前の情報は分かっている、今からそっちに行くからな!」などの脅しや無言電話などを繰り返された。

事例 ④



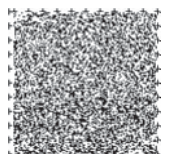
Dさん・団体勤務

業務上できない頼みごとをされ、丁重にお断りしたが、逆上され1時間以上に渡り怒鳴られ、「殴るぞ」などと脅され身の危険を感じた。

3

カスハラを放置すると、こんなリスクが...

①	②	③	④
従業員が離職するリスク	生産性の低下による業務悪化のリスク	組織のイメージ低下のリスク	法的リスク
従業員が深刻な精神的ダメージを受けて働く権利が脅かされ、離職するリスクが増大する。	不当な要求への対応に時間を奪われることで、本来の業務や他の顧客へのサービスに悪影響が生じる。	「従業員を守らない会社」と見なされ、組織のブランド価値や社会的信頼の低下を招く恐れがある。	従業員の安全安心に働く権利をないがしろにしている場合、安全配慮義務違反などに問われることがある。



職場におけるカスハラ対策

カスハラ防止のために事業主が講ずべき措置(義務)

カスハラに対する基本方針の明確化と周知・啓発	
①	・「毅然と対応し労働者を守る」という方針を明確化する。 ・カスハラとなる内容や対処方法を労働者に周知・啓発する。
相談体制の整備	
②	・相談窓口を設置し、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教育する。
カスハラが起きた後の迅速かつ適切な対応	
③	・事実関係を正確に把握し、被害を受けた労働者に必要な支援を速やかに行う。 ・再発防止措置を講ずる(警察・弁護士等との連携等)。
悪質ケースへの対応方針と実施体制の構築	
④	・特に悪質なカスハラへの対応方針を事前に定め、実際に対応できる体制を整える。
プライバシー保護と不利益な取扱いの禁止	
⑤	・相談者等のプライバシーを保護する。 ・相談したこと等を理由に不利益な取扱いをしないことを定め、労働者に周知・啓発する。

(参考：厚生労働省「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」)

消費者の権利と合理的配慮

顧客には、商品の不具合や説明不足を指摘するなど、「正当なクレーム」を行う権利があります。また、障がいのある人は、商品やサービスを購入・利用するにあたって「**合理的配慮**」★を求めることができます。

カスハラ対策を講じる際には、これらの行為をカスハラと混同することがないように注意が必要です。

★合理的配慮とは

障がいがあることによって、商品やサービスを利用しづらい場合、その原因となっている事柄を解消するために企業等が行う工夫や対応のこと。

企業等が障がいのある人からこれらを求められた際は、過重な負担にならない範囲で対応しなければならないことが「障害者差別解消法」によって定められています。

合理的配慮の事例

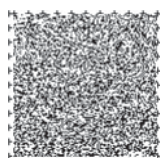


例1：聴覚障がいのある顧客が筆談などを求める。

▶ 筆談など本人に適した文字情報などで対応する。

例2：肢体不自由のある顧客から列に並んで待つことが難しいと申し出があった。

▶ 列から外れて順番を待つことができるようにする。



お互いの立場を尊重する対応を

カスハラが発生する原因や背景には、商品・サービス・接客等における問題や、顧客とのコミュニケーション不足もあると考えられます。そのため、こうしたコミュニケーション不足を解消していく取り組みを進めることも、カスハラ防止の効果を高める上で重要です。

(参考：厚生労働省「事業主が講ずべきハラスメント対策パンフレット」)

一方、顧客側も、従業員が限られた環境で多くの業務をこなしていることや、過度な要求や威圧的な態度が相手を追い詰めてしまうことを理解する必要があります。誰もが安心してサービスを利用できるようにするためには顧客の協力が不可欠です。

顧客と従業員のそれぞれがもつ、「ふつうはこうあるべきだ」「自分が正しいに決まっている！」という思い込みが、無意識のうちに相手への言葉や態度に表れることがあります。それぞれにある、「無意識の思い込み(アンコンシャス・バイアス)」に気づき、一度立ち止まって、目の前にいる相手の立場を想像することが、互いを尊重する第一歩です。

「相手にも事情がある」「相手も尊重されるべき存在だ」

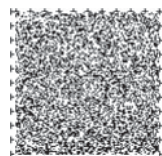
という視点を持てば、カスハラは大幅に減らせます。



職場に求められるカスタマーハラスメント対策とは

顧客には安心してサービスを受け、消費者としての意見や要望を伝えることができる権利があり、従業員には安全な環境で働き、暴言や過度な要求によって尊厳を傷つけられない権利があります。だからこそ、企業などそれぞれの職場には、顧客に誠実に対応するとともに、従業員を守る体制を整える責任があるのです。

職場に求められるカスタマーハラスメント対策とは、こうした権利(人権)を基本に置きながら、顧客が安心して利用でき、従業員が安心して働ける社会の実現へとつながる取り組みなのです。





キズキアイとっとり県民運動

～気づき合い、築き合う。

アンコンシャス・バイアスを克服し、みんなが暮らしやすい鳥取へ～

長年にわたり人々の中に形成された性別に基づく固定的な役割分担意識やアンコンシャス・バイアスは、家庭、地域、職場などの場面でいまだ根強く残っており、男女共同参画社会の実現の障壁となっています。

このような状況を克服するため、令和8年度から業界団体、企業や地域とともに「**キズキアイとっとり県民運動**（性別によるアンコンシャス・バイアスの解消に向けた県民運動）」を展開しています。

この県民運動は、**アンコンシャス・バイアスに気づき合い、行動変容につなげることで、男女共同参画を推進し、誰もが働きやすく暮らしやすい鳥取県へ進めていくものです。**



もや太

こんな思い込みありませんか？

- 家事・育児は女性の仕事
- リーダーは男性の方が向いている
- お客にお茶を出すのは女性の役割だ
- 赤のランドセルは女の子
- 男は理系、女は文系
- デートや食事のお金は男性が負担するべきだ



もやもやん



もや美

アンコンシャス・バイアスとは

「無意識の思い込み」を意味するアンコンシャス・バイアス。これまでの経験や見聞きしてきたことなどを通じて形成された自分自身が気付いていない偏ったものの見方で、知らず知らずに判断や行動に影響を与えられています。「男だから、女だから」といった決めつけは、無意識のうちに相手を傷つけたり、可能性を狭めたりすることがあります。思い込みで周囲を傷つけることのないよう、相手の気持ちに寄り添うことが大切です。

※学術上用いられるアンコンシャス・バイアスとは異なる用例であることに留意ください。

アンコンシャス・バイアスを減らすためには…

ポイント 1 思い込みで決めつけない

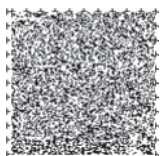
「男の子だから〇〇」「女性は〇〇すべき」といった決めつけや押しつけの言葉が出ていませんか？一人一人と対話し、相手を尊重することが大切です。

ポイント 2 相手の「サイン」に注目

会話中、「急に表情が曇った」「声のトーンが変わった」といった相手の変化を感じたことはありませんか？自らの言動により、相手を傷つけてしまったのではないかと振り返ってみましょう。

ポイント 3 常に意識を心がける

アンコンシャス・バイアスは無意識であるため、完全に払拭するのは難しいこと。だからこそ、常に自身の言動を振り返り、見つめ直すことが大切です。



「キズキアイとっとり県民運動」の各種制度

「キズキアイとっとり県民運動」の制度を活用し、「働きやすく暮らしやすい鳥取県」を目指してアンコンシャス・バイアス等の解消に向けた取組を進めてみませんか。

↓ 詳しくはこちら ↓

キズキアイとっとり

検索



キズキアイとっとり宣言登録制度

性別によるアンコンシャス・バイアス等の解消に向けて①「キズキアイとっとり県民共同宣言」に賛同する団体及び②アクションプランを作成する団体を登録し、県のホームページ等で広報します。

①キズキアイとっとり県民共同宣言賛同団体

令和8年5月14日に立ち上げたキズキアイとっとり県民会議で採択された共同宣言に賛同する団体

②キズキアイとっとりアクションプラン団体

アンコンシャス・バイアスの解消等に向けたアクションプラン(宣言文、目標、取組等)を個別に作成する団体

非営利団体等向け支援制度

<活動支援補助金>

- 補助事業 アンコンシャス・バイアス等の解消に資する研修、セミナーの開催等に支援
- 対象団体 上記の「①県民共同宣言賛同団体」の登録団体等
- 補助額 上限額100千円(補助率10/10)

<ファシリテーター派遣>

- 内 容 アンコンシャス・バイアスの解消に資するセミナー実施、伴走支援等を希望する団体に県からファシリテーターを派遣
- 対象団体 上記の「①県民共同宣言賛同団体」の登録団体等
- 派遣費用 無料

企業(営利団体)等向け支援制度

<目標達成企業等支援補助金>

男女共同参画推進に係る目標項目を新たに達成した企業等に対し、職場での働きやすさに係る福利厚生費用等の経費を支援します。

- 補助対象事業 健康、自己啓発、レクリエーション等働きやすさに係る福利厚生費用等
- 対象団体 企業等の営利を目的とする団体で、上記の「②アクションプラン団体」の登録を行い、県が指定する男女共同参画に係る目標項目(10項目)のうち2項目以上新たに達成した企業
- 補助額 上限額100千円(補助率10/10)

みんなで学んで話彩や

アンコンシャス・バイアスについて学びながら、性別によるモヤモヤの事例や課題等を話し合い、その解消に向けた行動変容や具体的な解決策について、ざっくばらんに意見を交わす座談会。スタッフが伺い、皆さんと一緒に考えます。

- <実施対象> ・地域団体(自治会・町内会、地域活動団体) ・学生(県内大学、専門学校等)
・学校、教育関係の機関(小学校～高校、PTA等) ・企業や業界団体等

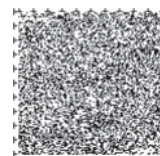
- <申込方法> 県民運動課へ電話又はメールによりお申し込みください。
申し込みの際には、「希望日時」・「場所」・「参加予定人数」等をお伝えください。

詳しくはこちら >>



6ページ、7ページに関するお問い合わせは

鳥取県男女協働未来創造本部県民運動課(鳥取県男女協働未来創造センター「よりん彩」内)
TEL:0858-22-6698 FAX:0858-23-3989





ハラスメント

「無自覚」に気付く！

～誰もが当事者 職場のハラスメント～

職場でのハラスメントは誰もが当事者になる可能性があり、「自分には関係ない」「自分は大丈夫」という思い込みが、ハラスメントの原因になることがあります。本作は、近年多発している事例を取り上げ、年齢・性別・立場もさまざまな人物を描くことで、自身の日頃の言動を顧みることを促すドラマ教材です。

ふらっと おすすめDVD



性の多様性

性の多様性とLGBTQ+ ～誰もが自分らしく生きるために～

「性のあり方」はとても多様で、すべての人々に関わりがあるものです。本作品は、「性のあり方」についての基礎知識をわかりやすく解説しながら、典型的でないと言われる性のあり方の人たちへのインタビューを通して、性には様々な形があることや、性的マイノリティを取り巻く実状についても伝えます。性のあり方について理解を深めることで、多様性を尊重した誰もが過ごしやすい社会について考えていくことができる教材です。



LINE公式アカウント友だち募集中

- 本やDVD、展示やイベントの最新情報をいち早くお届けします
- 資料の貸出予約もできて簡単便利
- ふらっと利用について、チャットでのお問い合わせも可能

ID: @909sxxqr



【開館時間】 9時～17時
 【休館日】 祝日、年末年始、
 県民ふれあい会館の休館日
 【TEL】 0857-27-2010
 【FAX】 0857-21-1714
 【E-mail】 furatto@tottori-jinken.org

本・DVDの貸出数・期間

	本		DVD	
個人	10冊	2週間	2本	2週間
団体	50冊	4週間		

今後の情報誌作成の参考とさせていただきます。
 ため、本誌に関するご意見・ご感想をお寄せください。

とっとり人権情報誌



駐車場について

県民ふれあい会館駐車場が満車の場合は、日本海新聞本社ビル駐車場をご利用ください。利用時間に応じて駐車場の無料サービス券をお渡しします。必ず駐車券をご提示ください。

発行

公益社団法人鳥取県人権文化センター

〒680-0846 鳥取市扇町21 鳥取県立生涯学習センター（県民ふれあい会館）2階
 【TEL】 0857-21-1712 【人権相談専用TEL】 0857-21-1713
 【FAX】 0857-21-1714 【E-mail】 t-jinken@tottori-jinken.org
 【HP】 https://tottori-jinken.org



センターHP