

ダイジェスト版

【2025年法改正】

カスタマーハラスメント 対策の実務ポイント

2025年7月18日 / 2025年7月25日

講師 バラスト社会保険労務士法人 市川 恵



法改正・条例施行で義務化へ カスタマーハラスメント対策、今こそ着手を

全国に先駆け、東京都が条例を施行 (2025年4月)

- 全国初「カスタマー・ハラスメント防止条例」
- 体制整備や相談対応が「努力義務」に

企業に対策を求める法改正が成立 (2025年6月)

- 労働施策総合推進法が改正 (2025年6月)
- カスハラ対策が「企業の責務」に
※施行日は現時点で未定

条例制定の背景

東京が今後も持続的に発展していくには、働くすべての人が安心して力を発揮できる環境づくりが不可欠であり、働く人の安全と就労環境を守る観点から、都が先行して対策を講じたものです。

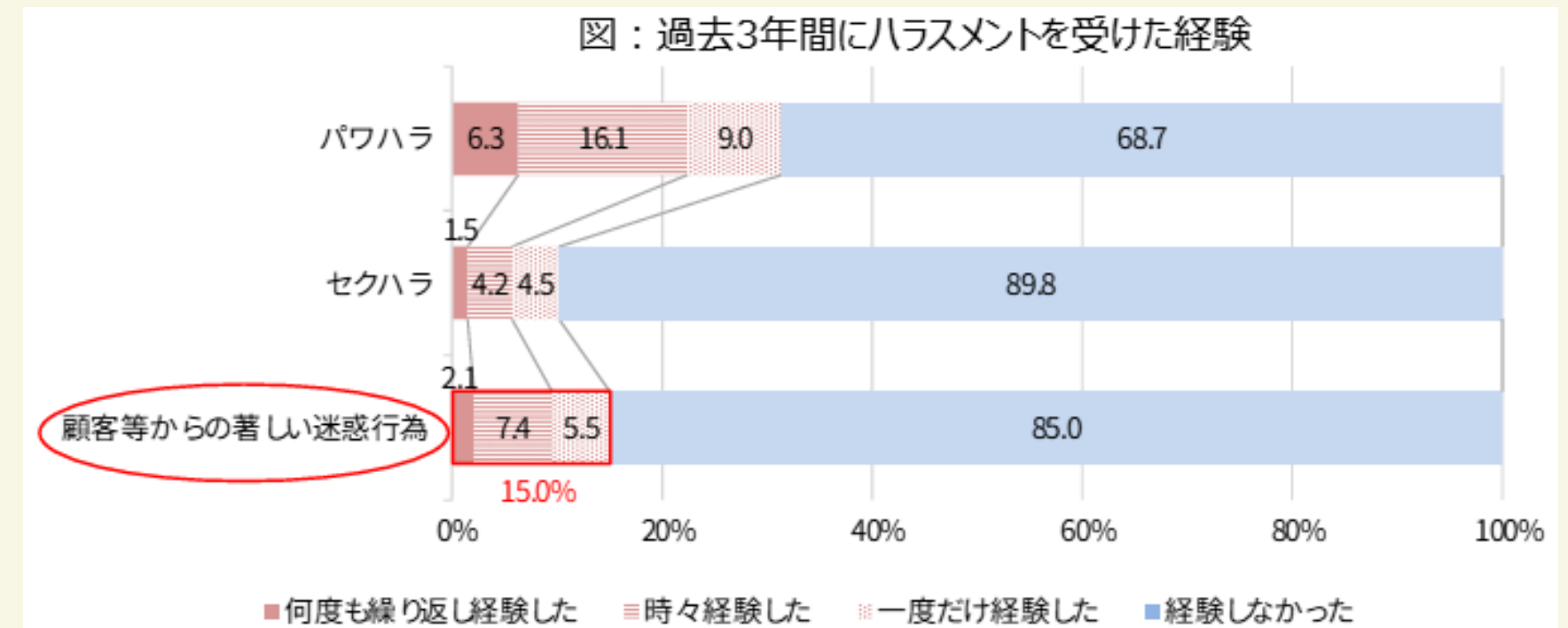


東京都はマニュアル・チェックリストを公開済！
義務化の流れを見据え、今こそ社内体制整備に着手する好機です。

なぜ今、カスタマーハラスメント対策が必要なのか

顧客からの迷惑行為、実はセクハラより多い

- 15% の労働者がカスハラ経験
(※セクハラ10.2%より高い)
- 内容は「過度なクレーム・拘束」「暴言・侮辱」など



カスハラ対策は、 企業の“健全な成長”にもつながります

- 従業員が安心して働ける環境づくり
→ 職場への信頼が高まり、モチベーションや定着率が向上
- 対応時間や精神的ストレスの軽減
→ 対応マニュアルやルール整備により、現場の負担と疲弊を防止
- “声の大きい顧客”に左右されない、適正なサービス提供
→ 他の顧客の満足度・公平性を守ることが企業価値の維持に

「従業員の安心」「生産性の確保」

「顧客の信頼性維持」——

カスタマーハラスメント対策は、
人材の定着と顧客満足、両方を守る経営課題です。

主要チェック項目とダウンロード資料のご案内

企業向けチェックリスト

従業員向けチェックリスト

企業向けチェック項目	チェック
経営層がカスハラ対策の方針を示しているか	
マニュアルを作成・周知しているか	
カスハラの発生状況を把握しているか	
複数対応や上司への引継ぎを行っているか	
相談体制・被害者ケアが整っているか	

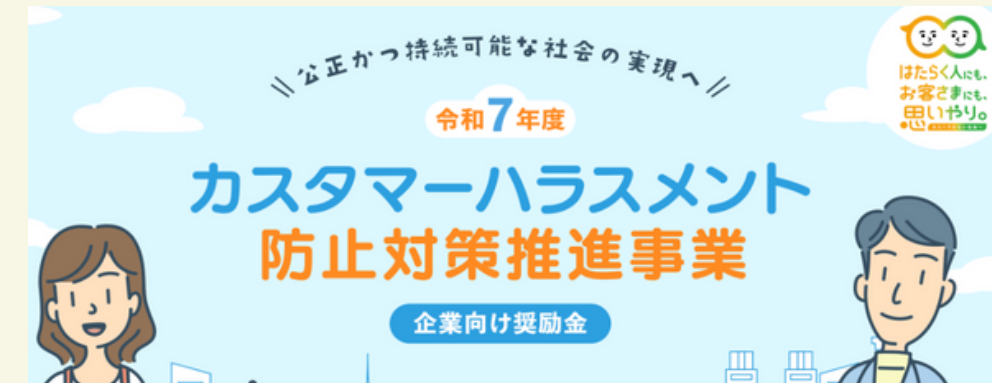
従業員向けチェック項目	チェック
会社のカスハラ対策方針を知っているか	
マニュアルを知っていて使っているか	
一人で抱えず上司等に相談しているか	
顧客へ適切な対応ができているか	
相談窓口の場所を知っているか	

カスタマーハラスメント対策の実効性を高めるには、**企業向け**と**従業員向け**の2つの視点からのセルフチェックが重要です。

※ 本チェックリストは厚労省マニュアルに基づく任意活用資料です（義務ではありません）。

東京都の企業向け奨励金制度のご紹介

対象：東京都内中小企業等
 （常時雇用する従業員300人以下）
 募集規模：各回1,000件
 奨励金額：40万円（定額）



<https://www.tokyo-cusharaboushi.jp/>

【主要要件】

- ① カスハラ対策マニュアルの作成・周知
- ② 基本方針の社内・社外への周知

+

取組1～3のいずれかひとつを実施すること

取組1：録音・録画環境の整備

※既存機器の買い替え・更新はNG

取組2：AIを活用したシステム等の導入

※既存システムのバージョンアップ・更新はNG

取組3：外部人材の活用

ア：相談対応等の継続的な契約（6カ月以上）

イ：自社研修等のためのスポット契約

※他社主催のセミナー参加はNG

※申請日時点で研修が実施済みであること

ウ：警備会社との法人契約

※本奨励金は、予算上限に達し次第、申請受付が終了となります。

※審査の結果、受給を保証するものではありません。

バラストのカスハラ対応支援プラン

スポット支援		継続支援 (6カ月お試し)	
料金	20万円～ (税別)	料金	5万円 /月 ×6カ月 (税別)
対象	一部だけ整備したい 企業様向け	対象	体制全体を整えたい 企業様向け
内容	マニュアル作成 + セミナー実施	内容	マニュアル作成 + 相談対応フロー構築 など

※両プランともに、奨励金の申請自体はお客様ご自身にてご対応ください。

申請には「GビズID」が必要です

- Jグランツからの電子申請のみ（郵送不可）
- 企業名義の「GビズIDプライム」 or 「GビズIDメンバー」が必須
- 未取得の場合は早めの準備を！

└ 申請は郵送で約1～2週間かかります。オンライン申請も可能です。