

無 料・WEB受講可能

カスハラ対策義務化等 対応緊急無料説明会

行政改正内容解説

カスハラ対応劇

弁護士対応指南



カスハラ対応劇「それでもお客さまは神さまですか」より

令和7年6月4日改正労働施策総合推進法等の成立により、セクハラ・パワハラに加え
今後カスタマーハラスメント(顧客等からの嫌がらせ)対策等多くの措置が企業の義務となります

日 時: 令和7年11月18日(火) 13:30 ~ 16:30

会 場: 名古屋市中区役所ホール 名古屋市中区栄4-1-8

主 催 愛知県下各労働基準協会

愛知・名北・名古屋南・名古屋東・名古屋西・豊橋・岡崎・一宮・半田・刈谷・豊田・瀬戸・津島・江南・西尾 労働基準協会

ご案内

今、職場等のハラスメント、業務負荷等による精神障害の労災保険の請求、支給決定件数が急増しており、企業が重い責任を負う事例が多発しております。

特にハラスメントによる支給決定は全体の4割以上を占めており、心理的負荷による精神障害の労災認定基準が令和5年より改正され、新たに顧客による著しい迷惑行為「カスタマーハラスメント(カスハラ)」が心理的負荷の具体的出来事に加えられ、カスハラを原因とする支給決定が急増しております。

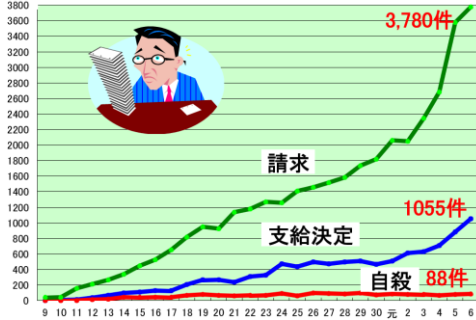
そんな中、令和7年6月4日に改正労働施策総合推進法が成立し、カスハラ、求職者へのセクハラへの対策等が企業の義務となり、令和8年中の施行が予定されております。

法改正の内容も幅が広く、カスハラは相手側が企業外の者であり、通常のハラスメントとは異なった対応を行う必要があります。

そこで、改正の内容とカスハラ等の対策を総合的に考える、**カスハラ対策義務化等対応緊急無料説明会**を開催します。

ぜひとも多くの皆様にご参加いただきますようご案内申し上げます。

自殺を含む精神障害の労災保険認定件数



令和6年度 精神障害労災支給決定の出来事(決定要因)

4割以上がハラスメント 支給決定1,055件で多い出来事()内は自殺の件数			
1位 224件(10件)	2位 119件(21件)	3位 108件(1件)	4位 105件(0件)
上司等から身体的攻撃・精神的攻撃等のパワハラを受けた	仕事内容・量の大きな変化を生じる出来事があった	顧客等からカスハラを受けた	セクハラを受けた
5位 87件(0件)	6位 78件(10件)		7位 48件(4件)
業務で悲惨な事故災害を体験、目撃	特別な出来事		業務により重度の病気をケガをした
	心理的負荷が極度		
	生死直結、極度苦痛、永久労働不能の障害を残す業務上の病気やケガをした		
	業務で他人を死に、生死にかかわる重大なケガを負わせた		
	強姦、本人意思即座で行われたわいせつ行為等のセクハラ		
	極度の長時間労働		
	発病直前の1か月に概ね100時間超過3週間以上120以上の時間外労働		

日時等

●日時 令和7月11月18日(火) 午後1時30分～午後4時30分

●会場 名古屋市中区役所ホール 名古屋市中区栄4-1-8

●参加対象 経営者、人事・総務・安全衛生部門責任者・担当者等、社会保険労務士等労働専門家の皆様

●参加方法 会場参加 または インターネット受講

●定員 会場参加は 400名 (全イス席です。定員になり次第締め切ります) インターネット受講は定員なし

●会費 無料

緊急無料説明会の内容

1. 開講挨拶・カスタマーハラスメント対策の義務化を含む改正労働施策総合推進法等の内容

愛知労働局雇用環境・均等部長 木本睦子氏

主な改正内容

カスハラ防止	求職者等へのセクハラ防止	男女間賃金差異等の情報公表	治療と仕事の両立支援の推進
相談・適切対応の体制整備、抑制措置等の雇用管理上の措置が義務に	求職者等への相談・適切対応の体制整備等のセクハラ防止措置が義務に	従業員数101人以上の企業に、男女間賃金差、女性管理職比率の情報公表が義務に	職場における治療と就業の両立促進措置が努力義務に
 労働施策総合推進法	 男女雇用機会均等法	 女性活躍推進法	 労働施策総合推進法

カスタマーハラスメント(カスハラ)とは

顧客からのクレームや要求のうち、社会通念上不相当な言動で、従業員の就業環境を害するものを指します。具体的には、暴言、脅迫、土下座の強要、長時間にわたる拘束、SNSでの誹謗中傷などが該当



施行日: 公布日から起算して1年6月以内で政令で定める日。3、4は令和8年4月1日と予定されています。

2. カスハラを含むハラスメント防止のための労働基準協会の活動

社会保険労務士法人 愛知労務管理コンサルティング 所長 加藤 豊

1. 各種無料セミナー・説明会の開催
2. 無料労働相談
3. 協会報による情報提供
4. ハラスメント防止研修(年4回)・ハラスメント相談担当者研修(年3回)の開催
5. 管理者・社員向け企業出張研修の実施
6. 「パワハラ防止劇DVD」の販売
7. パワハラ等防止対策総合サポート事業

労働基準協会関連組織 社会保険労務士法人 愛知労務管理コンサルティングが実施

- (1)勤労者労働総合相談センターによる労働者相談代行
- (2)現状調査
- (3)就業規則改定・周知
- (4)社員研修
- (5)発生時事実関係調査
- (6)発生時対応支援
- (7)再発防止対策支援



3. カスハラ対応劇「それでもお客さまは神さまですか」

脚本・演出 一般社団法人 名北労働基準協会 副会長・専務理事 市之瀬高司
出演 一般社団法人 名北労働基準協会 職員13名

【劇のあらすじ】名古屋市北区に本社を置く、労働者50名の各種センサーを製造する日本(ひのもと)工作所(株)は、創業以来30年間にわたり、名古屋市港区に本社を置く、労働者1,000名の医療機器メーカーの米国(こめくに)精機(株)に医療用センサーを納品している。

そんな中、3か月前に米国精機の第3製造課長となった虎船(とらふね)課長は、日本工作所を逆らうことができない下請企業とみて、営業課の取土(とりど)に無理な注文、罵詈雑言を繰り返す。

あまりに人格否定の虎船課長の言葉と、無理な要求に取土は次第に精神を病んでいく。

日本工作所は、売り上げの3割を占める最大得意先の米国精機との、交渉を余儀なくされる。



1か月の納品を1週間できず、虎船課長から罵声を浴びる取土



謝罪に訪問したらバカ、間抜け、クズ、タゲと罵られ暴力まで振るわれ怪我をする



同行した課長は夜の席を誘われ拒否したら納品価格を一律25%下げると言われる



受注が無くなるという意見も出たが、日本工作所社長は米国精機との交渉を決意



米国精機の社長との直接交渉。先方社長も状況を直ぐに理解して対応を約束



お客さまも社員も神さま。しかしカスハラは許さない!決意を固める社員一同

4. カスハラ発生時の企業責任と有効な防止・事後対策

西脇法律事務所 所長 弁護士 西脇明典氏

【講師プロフィール】

中央大学法学部卒。労働問題をめぐる使用者・企業側の立場による、訴訟、労働審判、団体交渉の対応、相談を行い、事業主団体等での労働関係講演も数多い人気講師。労働基準協会主催講習でも18年間講師を担当。経営法曹会議幹事。元愛知労働局紛争調整委員会あっせん委員。元愛知県産業労働部労働福祉課労働相談員



第7 裁判例

カスタマーハラスメントに関する企業の責任 裁判例 ①

➤ カスハラに対して不適切な対応をとったことで賠償責任が認められた事例

【事案の概要】

市立小学校の教諭が児童の保護者から理不尽な言動を受けたことに対し、校長が教諭の言動を一方的に非難し、また、事実関係を冷静に判断して的確に対応することなく、その勢いに押され、専らその場を穏便に収めるために安易に当該教諭に対して保護者に謝罪するよう求めた

【判旨】

不法行為成立
小学校を設置する甲府市及び教員の給与を支払う山梨県は損害賠償責任を負う
<甲府地判平成30年11月13日>

第8 もし、クレームが来たら

従業員への配慮

【従業員の安全の確保】

顧客等が、殴る、蹴る、物を投げるといった暴力行為や身体に触るといったセクハラ行為を行ってくる場合、従業員の安全確保を優先する。
具体的には、監督管理者が顧客対応を代わり、顧客等から従業員を引き離す、状況に応じて、弁護士や官轄の警察と連携を取りながら、本人の安全を確保する。

【精神面への配慮】

顧客等からの言動により、従業員にメンタルヘルス不調の兆候がある場合、産業医や産業カウンセラー、臨床心理士等の専門家に相談対応を依頼してアフターケアを行う。または専門の医療機関への受診を促す。その他、定期的なストレスチェックを行う等、従業員の状況を把握し、問題がある場合は産業医への相談を促す等、従業員の心の健康の保持増進を図る。

第10 ちょっと、考えてみよう

顧客と“クレーム”との見分け ～ ことばと行動

- ・「上のもの(責任者)を出せ」「社員教育がなっていない」
- ・リピートが始まる
- ・複数者に言う
- ・特別待遇や無理な要求を直ちに主張
- ・クレームの内容が会うたび、聞かたび変わる
- ・担当部署以外(本社、役所、マスコミ、インターネット、株主総会など)に言うと言い始める
- ・「訴えてやる」「弁護士に相談する」
- ・自分のことを棚に上げる(他人へ責任を押しつける)

令和4年6月23日 愛知県下各労働基準協会主催 労働トラブル防止総合講座 西脇弁護士講演「指針で望ましい、とされたカスタマーハラスメントへの企業が取るべき対応」より

●会場 名古屋市中区役所ホール
名古屋市中区栄4-1-8
地下鉄栄駅12番出口より東へ1分

当説明会のお申込は
こちらからでも可能です→
(名北協会ホームページ)



●インターネット受講について
・視聴開始日は令和7年11月28日(金)です。
・資料は名北労働基準協会のホームページからダウンロードをお願いします。
・視聴可能期間は10日間です。

申込要領 下記申込書を管轄協会までお送りいただくか、上記QRコードから名北協会ホームページよりお申込みください。会場受講の場合は、開講1週間前までにお送りするご案内用紙を当日お持ちください。インターネット受講の場合は、視聴パスワードを記載したご案内文書を視聴開始日までにお送りします。

名 称		所 在 地		電話番号	FAX番号	対象地区
申 込 先	(公 社)愛知労働基準協会	〒460-0008	名古屋市中区栄2-9-26	(052)221-1438	(052)204-1268	愛知県以外の区域
	(一 社)名北労働基準協会	〒462-8575	名古屋市中区清水1-13-1	(052)961-1666	(052)962-1670	中/東/北/守山区/春日井市/小牧市
	(一社)名古屋南労働基準協会	〒455-0014	名古屋市中区港栄1-2-2	(052)651-9246	(052)651-1411	中川/港/南区
	名古屋東労働基準協会	〒456-0022	名古屋市中区熱田区横田1丁目11-6 フジ神宮ビル8階	(052)890-4466	(052)890-4477	千種/昭和/瑞穂/熱田/緑/名東/天白区/豊明/日進市/愛知郡東郷町
	名古屋西労働基準協会	〒450-0003	名古屋市中村区名駅南1-5-17 ネットプラザ柳橋ビル6階	(052)581-8086	(052)581-8089	中村/西区/清須/北名古屋市/西春日井郡
	豊橋労働基準協会	〒440-0874	豊橋市東松山町19	(0532)54-2131	(0532)54-2130	豊橋/豊川/蒲郡/新城/田原市/北設楽郡
	岡崎労働基準協会	〒444-0831	岡崎市羽根北町1-3-8	(0564)52-3692	(0564)54-0739	岡崎市/額田郡
	一宮労働基準協会	〒491-0044	一宮市大宮1-3-6 グランドメゾン大宮1階	(0586)48-5495	(0586)48-5496	一宮/稲沢市
	(一 社)半田労働基準協会	〒475-0902	半田市宮路町151-32	(0569)21-4440	(0569)21-4441	半田/常滑/東海/知多/大府/知多郡
	(一 社)刈谷労働基準協会	〒448-0853	刈谷市高松町1-29 ハートヒルズ刈谷ビル5階	(0566)21-6337	(0566)21-6366	刈谷/碧南/安城/知立/高浜市
	豊田労働基準協会	〒471-0826	豊田市トヨタ町1番地 トヨタ会館G階	(0565)28-9411	(0565)24-3922	豊田/みよし市
	瀬戸労働基準協会	〒489-0805	瀬戸市陶原町1-8 瀬戸陶磁器会館内	(0561)82-2575	(0561)59-3575	瀬戸/尾張旭/長久手市
	津島労働基準協会	〒496-0044	津島市立込町3-26 ツシマウール会館内	(0567)26-4603	(0567)28-7390	津島/愛西/弥富/あま市/海部郡
	江南労働基準協会	〒483-8164	江南市木賀東町新塚220-1	(0587)55-2341	(0587)55-6125	江南/犬山/岩倉市/丹羽郡
	西尾労働基準協会	〒445-0062	西尾市丁田町五助6-1 山田ビル4階4D	(0563)56-0244	(0563)56-0244	西尾市

カスハラ対策義務化等対応緊急無料説明会 申込書(コピー可) 開催日 令和7年 11月 18日
申込日 令和7年 月 日

申込協会	労働基準協会				※会員番号					
事業場名					TEL FAX	() ()	— —			
所在地	〒				E-mail					
ご出席者 No.は記入不要 です。受講区 分はレを付し てください。	No.	氏 名	所属部署・職名	受講区分	No.	氏 名	所属部署・職名	受講区分		
				☐ 会場 ☐ インターネット				☐ 会場 ☐ インターネット		
				☐ 会場 ☐ インターネット				☐ 会場 ☐ インターネット		
受講案内送付先	受講者・担当者 (部署名 . 様)									

※会員番号 (一社)名北労働基準協会の会員企業のみ、ご送付した封筒表面の番号をご記入ください。 ※個人情報 この申込書でご提供いただいた個人情報は、講習会の受講者資料並びに講習のご案内送付用として使用し、受講者の同意なく目的外の利用を行うことはありません。