

シリーズ「カスハラ防止対策」

2025年(令和7年)6月、

カスタマーハラスメント、略して「カスハラ」の防止対策を企業に義務付ける法律が公布されました。

施行されるのは今年の12月頃になりそうですが、それまでに準備しておきましょう。

(その1) カスハラとは

カスハラ防止対策の具体的な内容については、今後、指針が示される予定ですが、現時点で確実なことを、ここで確認しておきましょう。

まずカスハラとは何か、今回の法律の公布ではっきりと定義されました。

下の①②③をすべて満たすものがカスハラです。

- ①顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う、
- ②社会通念上許容される範囲を超えた言動により、
- ③労働者の就業環境を害すること。

①について、

カスハラですぐに思い浮かべるような「店員と客」といった関係だけでなく、「取引先」という関係も含まれることが明記されました。

最近大きく報道された、有名男性タレントとテレビ局の女性職員との間で生じた事案では、取引先とのカスハラであったと報告書に記されています。

②について、

たとえ企業が提供する商品やサービスに落ち度があったとしても、以下のことは「社会通念上許容される範囲を超える言動」とされます。

暴行・傷害(犯罪であるため警察へも相談を)、
脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言、威圧的な言動、
土下座の要求、繰り返すしつこい言動、
不退去・居座り・監禁、差別的な言動、性的な言動、
従業員個人への攻撃・要求

