

2026年10月1日から義務化スタート!

カスハラ対策法への (カスタマーハラスメント対策法) 準備はお済みですか?

カスハラ対策法にオススメな商品をご紹介します!



2026年10月1日から、カスタマーハラスメント（カスハラ）対策が全事業主の措置義務になります。労働者を1人でも雇用していれば、中小企業・個人事業主も全員が対象です。罰則は直接設けられていませんが、適切な対応をされていなかった場合【企業名の公表】が行われます。

厚生省指針が求めるカスハラ対策の5本柱

区分	義務措置の内容	具体的なアクション例
① 方針の明確化と周知・啓発	カスハラを許容しない方針を定め、全従業員に周知	就業規則・ハラスメント規程への明記、トップメッセージの発信、全従業員への研修実施
② 相談体制の整備・周知	従業員が被害に遭った際に相談できる窓口を設置	「判断が微妙なケース」も受け付けられる体制づくり、担当者への教育と関係部門との連携体制整備
③ 事後の迅速かつ適切な対応	事実関係の迅速な確認、被害者への配慮措置、再発防止	メンタルヘルスケア、行為者との引き離し、必要に応じた警察・弁護士への相談
④ プライバシー保護・不利益取扱い禁止	相談者のプライバシー保護、相談を理由とした不利益取扱いの禁止	規程整備と全従業員への周知
⑤ カスハラの抑止のための措置	特に悪質な事案への組織的対処体制整備	警察への通報・法的措置のフロー整備、出入禁止等の対応方針策定

参考資料: <https://www.ntt.com/bizon/customer-harassment-policy.html>

カスハラ対策を講じることは「企業」やそこで働く「従業員」、「他のお客さま」にとっても、安心安全な環境を生み出すことに繋がります。

そして、カスハラ対策においては、受けた言葉がカスハラに該当するのかの判断が必要になるため、しっかりと**記録**し、**証拠**を示せることが重要になります。

そのためにも、映像・音声を使った対策を検討することがどの企業にとっても重要度が高い対策方法であると考えられます。

おすすめ商品!

amnimo

名札型アムニモポータブルAB12

- これまでにない「名刺型」デザインで、装着しながら自然に利用可能
- 発生状況の証拠保全として映像と音声を記録することができます
- 約77gの軽量設計
- LTE/無線LANに接続し、離れた場所へ映像や状況をすぐに共有できます
- 録画していることが抑止効果を生むことも期待できます



お待ちしております!

