

カスハラ対策 はじめての準備チェックリスト

ウケトメ | カスハラ対策窓口（運営：株式会社 GAMADAS） 第1版（2026年10月16日）

2026年10月1日から、社員を1人でも雇っている会社・お店に、カスタマーハラスメント（カスハラ）への対策が義務になりました。

このチェックリストは、国の指針が求める5つの対策をもとに、小さな会社・お店が「何が終わっていて、何が残っているか」を確かめられるようにまとめたものです。上から順に進めると、迷わずに準備できます。

1. まず決めること（人と仕組み）

- ☐ カスハラ対策をまとめる、社内の担当者を決めた
- ☐ 社員が相談できる相手（相談窓口）を決めた（社長・店長・社外の窓口など）
- ☐ 社長や店長には言いにくい相談を、どこで受けるかを決めた
- ☐ カスハラが起きたときに、事実を確かめる人を決めた

2. 紙にすること（方針とマニュアル）

- ☐ カスハラに対する会社の方針を決めて、代表者が承認した
- ☐ 現場での動き方を決めた（誰に報告するか、1人で対応しない、どこで打ち切るか）
- ☐ 特にひどい行為（暴力、脅し、何度も続く過度な要求など）への対処を決めた（警告、出入りのお断り、警察への通報など）
- ☐ 相談した人のプライバシーを守ること、相談したことで不利に扱わないことを決めた
- ☐ 記録の取り方（日時・内容・対応）と、記録を見られる人を決めた

3. 知らせること

- ☐ 方針と現場での動き方を、社員全員に知らせた（知らせた日を記録した）
- ☐ 相談窓口がどこかを、社員全員に知らせた
- ☐ 研修や読み合わせで、対応の仕方を社員に伝えた

- ☐ お客さまに向けて、方針を店頭やホームページに出した（国の指針では「効果的」とされている取組です）

4. 起きたあとのこと

- ☐ 被害を受けた社員を守る手順を決めた（担当を代える、休ませる、心のケアなど）
- ☐ 同じことが起きないように、見直す場を決めた（年に1回など）

東京都の会社で、奨励金を考えている場合

- ☐ マニュアルの作成、社内への周知、方針の社内・社外への周知、実践的な取組を、**2026年11月6日**までに終える
- ☐ マニュアルに、作成日を「年月日」まで書き、企業名を入れた
- ☐ 事前エントリーに必要な G ビズ ID プライムを用意した

奨励金がもらえるかどうかは、東京都の審査で決まります。条件は、必ず特設サイトの募集要項で確かめてください。

このチェックリストのもとにした資料

- ・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」（令和8年厚生労働省告示第51号）
<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001662584.pdf>
- ・厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（令和8年度改訂版）」
<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>
- ・東京しごと財団「カスタマーハラスメント防止対策推進事業 企業向け奨励金」特設サイト
<https://www.tokyo-cusharaboushi.jp/>

このチェックリストは参考資料です。自社の事案が法律上どう扱われるかは弁護士に、就業規則については社会保険労務士にご相談ください。

残っている項目を、まとめて片づけるなら

スタートセット（49,800 円・税込）：方針の例文（業種別つき）、対応マニュアル、お店に貼る掲示物、記録用紙、相談から報告までの流れ、研修のチェック表を、ひな形の一式（Word・PDF）でお届けします。

ウケトメ窓口（月 5,500 円から・税込）：社員が会社の外に相談できる窓口です。会社に伝えるのは、相談した本人が「伝えてよい」と決めた内容だけです。

<https://uketome.com/>