



ウケトメ | カスハラ対策窓口

小さな会社・お店の カスハラ対策、 今日から始められます。

サービスのご案内（方針・マニュアル・掲示物のひな形と、社外の相談窓口）

2026年10月1日から

社員を1人でも雇ってれば、 カスハラ対策は会社の義務です

法律が変わり（改正労働施策総合推進法）、お客さまや取引先からの暴言・暴力・理不尽な要求などへの対策が、すべての会社・お店の義務になりました。

パート・アルバイトも「社員」に入ります。会社の大きさや業種で外れる決まりはありません。

対策をしないと、どうなるか

国（労働局）から報告を求められたり、助言・指導・勧告を受けたりすることがあります。勧告に従わなければ、そのことを公表されることがあります。報告をしない・うその報告をすると、20万円以下の過料です。

出典：労働施策総合推進法 第42条・第45条・第51条（2026年10月1日施行）／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）」

国の指針が求める対策は5つ

やること	形
1 会社の方針を決めて、社員とお客さまに知らせる	紙にする
2 社員が相談できる場所（相談窓口）をつくる	人と仕組みを決める
3 起きたときに、事実を確かめて、被害を受けた社員を守る	人と仕組みを決める
4 特にひどい行為への対処（警告・出入りのお断り・通報）を決めておく	紙にする
5 相談した人のプライバシーを守り、不利な扱いをしないと知らせる	紙にする

出典：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）

5つの対策を、ウケトメでそろえられます

国が求めていること	ウケトメで用意するもの
1. 方針を決めて、社員とお客さまに知らせる	方針の例文（業種別つき）と、お店に貼る掲示物
2. 社員が相談できる場所をつくる	ウケトメ窓口（社員が会社を通さずに相談できる、社外の窓口）
3. 起きたときに、事実を確かめて対応する	対応マニュアルと記録用紙、相談から報告までの流れ
4. ひどい行為を防ぐ準備をしておく	上の人に引き継ぐ目安、警察や弁護士に相談する目安、研修のチェック表
5. 相談した人を守り、不利な扱いをしない	本人が同意した内容だけを会社に伝えるルール（マニュアルにも記載）

サービスは2つ。まずはひな形から

まずはこちら（1回だけのお支払い）

スタートセット

方針・マニュアル・掲示物などのひな形一式です。空欄を埋めて、自社のものとして使えます。WordとPDFでお届けします。

49,800 円（税込）

相談できる場所までつくるなら（月額）

ウケトメ窓口

社員が会社の外に相談できる窓口です。社内に相談担当を置かなくても、国が求める「相談できる場所」をつくれます。

5,500 円／月（税込）から

スタートセットの中身（6点）

方針の例文

どの業種でも使える共通版と、飲食・小売・介護/医療の3業種向けの文面。

対応マニュアル

暴言・暴力・長時間の居座りなど、行為ごとの最初の対応、上の人に引き継ぐ目安、記録、社員のケア。

お店に貼る掲示物

店頭・受付・電話の自動音声・ホームページの4種類。短い文面と丁寧な文面。

記録用紙

日時・内容・対応・報告先を書く用紙と、書き方の例。

相談から報告までの流れ

社内の相談先と、社外の窓口を両方使う前提の流れ図。

周知と研修のチェック表

社員への知らせ方、研修、年1回の見直しの項目。

WordとPDFでお届けします。マニュアルは、東京都の奨励金で必須とされる項目（ア～キ）に沿った章立てです。

お店に貼る文面は、たとえばこうです

従業員への暴言・暴力・長時間の拘束はおやめください

当店は、お客様のご意見を大切にしています。一方で、従業員を守るため、次のような行為には対応をお断りする場合があります。

- ・大声、暴言、脅すような言動 ・暴力、物を投げる行為
- ・長時間の居座り、土下座の要求 ・従業員の無断撮影、SNS等への投稿

暴力など犯罪に当たるおそれのある行為は、警察に通報します。

【会社名・店名】 掲示日：令和 年 月 日

店頭・受付・電話の自動音声・ホームページの4種類に、短い文面と丁寧な文面があります。

会社名と掲示日を入れて貼れば、お客さまへの「方針の周知」の証拠にもなります。

店長や社長に言いにくいことを、会社の外で受け止めます

1 社員が相談する

専用のフォームから、24時間いつでも送れます。店長や社長には届きません。

2 ウケトメが話を聞く

担当者が平日10時～18時に対応します。受け付けてから1営業日以内に連絡します。

3 本人が決めた内容だけ、会社へ

会社に伝えるのは、相談した本人が「伝えてよい」と選んだ内容だけです。

窓口に含まれるもの

相談の受付（24時間）と担当者の対応／本人が同意した内容だけを会社にお伝え／毎月の事例と対応のしかた／法律が変わったときの新しいひな形／社員に配る案内文と掲示物

料金（すべて税込・初期費用なし）

サービス	料金	お支払い
スタートセット	49,800円	1回だけ
ウケトメ窓口（社員10名まで）	5,500円／月	毎月。1か月単位でやめられます
ウケトメ窓口（社員11～50名）	11,000円／月	毎月。1か月単位でやめられます
ウケトメ窓口（社員51～100名）	22,000円／月	毎月。1か月単位でやめられます
ウケトメ窓口（社員101名以上）	お問い合わせ	お見積りします

お支払いはクレジットカードです。迷ったら、まずスタートセットから。窓口はあとからでも申し込めます。

東京都の奨励金（40万円）は、今回が最後の募集です

40万円

東京都からもらえる奨励金

11月6日

マニュアル作りと周知、取組の締め切り
(2026年)

300人以下

東京都内の中小企業などが対象

マニュアルの作成が必須で、そのうえで録音・録画の設備、AIを使ったシステム、専門家の活用のうち、どれか1つが必要です。事前エントリーは10月23日（金）～11月6日（金）、先着順ではなく抽選です。

録音・録画、AIのシステム、専門家の活用のどれか1つは、スタートセットとは別に必要です。奨励金をもらえるかどうかは、東京都の募集要項と審査で決まります。ウケトメは申請の代行はしていません。出典：奨励金特設サイト <https://www.tokyo-cusharaboushi.jp/>

ウケトメがやらないこと

就業規則や社内ルールの作成

会社ごとに合わせて作るのは、社会保険労務士の仕事です。

個別の法律相談

一件ごとの法的な判断は、弁護士の仕事です。

奨励金の申請の代行

奨励金や助成金の申請の代行は、行政書士の仕事です。

ウケトメは、方針・マニュアル・掲示物のひな形と、社員の相談の一次受付を受け持ちます。必要なときは、専門家にご相談ください。

よくある質問

Q. 社員が数人の小さなお店でも必要ですか？

はい。社員を1人でも雇っていれば、対策が必要です。

Q. 社員の相談の中身は、会社に全部伝わりますか？

いいえ。相談した本人が「伝えてよい」と言った内容だけをお伝えします。

Q. どんな業種でも使えますか？

使えます。共通版に加えて、飲食・小売・介護/医療向けの文面があります。

Q. 途中でやめられますか？

ウケトメ窓口は1か月単位でやめられます。スタートセットは1回だけのお支払いです。

お申し込みは、サイトから

- 1 サイトの料金欄から、プランを選んで申し込む
- 2 クレジットカードで支払う
- 3 ひな形のお届け／窓口のご案内をメールで受け取る
- 4 自社の名前を入れて、社員とお客さまに知らせる

<https://uketome.com/>

ご質問は、サイトのお問い合わせフォームからどうぞ。

運営会社

株式会社GAMADAS

代表取締役 坂本 雄弥

〒231-0016

神奈川県横浜市中区真砂町三丁目31番地 7F