

カスタマーハラスメント対策が10月1日に義務化 顧客対応ログと相談体制を整えるための実務ポイント

2026年10月5日 | 法改正・制度 | <https://dnd-inc.jp/blog/customer-harassment-prevention-ops.html>

何が変わったか：「努力義務」から「義務」へ

2025年6月11日に公布された改正労働施策総合推進法により、カスタマーハラスメント（カスハラ）への対応が雇用管理上の措置義務として正式に位置づけられ、2026年10月1日に施行されました。業種・規模を問わず、労働者を1人でも雇用している全事業主が対象です。猶予期間はありません。

具体的な措置の内容は令和8年厚生労働省告示第51号（2026年2月26日告示）で定められており、次の5つが義務とされています。

- 基本方針の策定と周知・啓発
- 相談体制の整備
- 事案発生時の事実確認と被害者への配慮措置
- 再発防止のための措置
- プライバシー保護と不利益取扱いの禁止

自社で確認すべき5項目

#	確認すること	整っていない場合の課題
1	カスハラへの対応方針が文書化・周知されているか	従業員が「どこまで対応するか」を判断できない
2	相談窓口が設置・周知されており、利用方法が分かるか	被害が現場に蓄積され、報告されないまま経過する
3	対応した日時・内容・対応者が記録として残るか	事後の事実確認・再発防止の分析が根拠を持ってない
4	記録を管理する担当者と閲覧できる範囲が決まっているか	情報が散逸・漏洩するリスクがある
5	深刻な事案が上長・専門家に連携される経路があるか	対応が現場だけに留まり悪質な事案を見逃す

記録・相談体制をデジタルで整える3つのアプローチ

アプローチ①：既存ツールへのフォーマット整備（最小コスト）

NotionやスプレッドシートなどすでにあるツールにI「日時・顧客情報・対応者・言動の概要・対応内容・エスカレーション要否」の定型フォームを作る。追加費用なしで始められる。

アプローチ②：業務システムへの組み込み

受注管理・CRM・顧客管理システムに「クレーム・対応記録」機能を追加。同じ顧客の履歴を時系列で管理でき、担当者が変わっても経緯が引き継げる。

アプローチ③：AIによる記録支援の組み込み

通話録音→自動文字起こし→AI要約のフローを業務システムと連携。対応者が都度入力せずとも記録が残る。コールセンター・小売・飲食・医療などカスハラ案件が多い業種で効果が出やすい。

株式会社DnDにできること

顧客対応記録・管理システムの開発（既存システムへの機能追加含む）、通話録音とAI要約を組み合わせた記録支援の組み込み、相談・報告フローのWebシステム化をサポートします。「まず何から整えればよいか」という段階からご相談ください。

無料相談：<https://dnd-inc.jp/contact.html>

出典：「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律」（2025年6月11日公布）／「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）」（2026年2月26日告示）