

厚労省指定の項目に準拠した
カスタマーハラスメントからの組織防衛

カスハラ対策支援 コンサルティングサービス

自社のカスハラ対策が厚労省の指定項目を満たしているか確認が必要です

企業には10の必須措置が求められ、すでに自己点検用のチェックシートが公開されています

POINT 01 法改正による義務化の開始



2026年10月1日
施行(全事業主が対象)

【法律上の義務化】

労働施策総合推進法の改正により、全事業主を対象にカスハラ防止措置が義務化(不対応時は行政指導の対象)。

【全業種・BtoBも対象】

一般消費者(BtoC)のみならず、取引先の相手方(BtoB)からのハラスメントも法的対象に明記。

【安全配慮義務リスク】

未対策による従業員の被害は安全配慮義務違反(損害賠償・労災)や離職の重大リスク。

全事業主対象・法令順守の義務化

POINT 02 組織的防衛・体制構築の要請



10の必須措置
企業に求められる防止策
※厚労省告示第51号 準拠

【組織的防衛への転換】

「個人の我慢」から「組織的対応」へシフト。経営トップ方針の明示と社内外周知を要求。

【対処ルールの事前整備】

上司への引き継ぎ・一人対応の防止・切電/交代スクリプトなどの具体的対処内容を事前周知。

【悪質事案・他社加害防止】

警察通報・弁護士連携体制の構築、およびBtoBでの他社従業員等への加害防止方針策定が必須化。

個人対応から組織的防衛へシフト

POINT 03 厚労省指定のWチェックシート



企業向け 16問
従業員向け 11問

【令和8年改訂版Wチェック】

厚労省マニュアル令和8年版に点検シート公表済。企業向け(10措置・5分類)と従業員向け(全11問)で二層点検。

【設問数の拡大(全11問)】

従業員向けは9問から11問へ拡大。自社措置への協力姿勢や他社加害防止配慮、対処ルールの理解度を測定。

【認識ギャップの可視化】

「管理者守っている vs 現場OP不満」の乖離を定量化し、離職原因となる隠れ課題を直撃。

自社の現状・課題を診断

厚労省指定のチェック項目を基にカスハラ対策状況をアセスメント

現在の顧客ハラスメント対策の厚労省指針準拠状況をチェックシートを通じて可視化
現状の組織で不足している対策の実施をご支援します

【アセスメント】 STEP 01



厚労省指針準拠チェックシート実施 【現状の客観的自己点検】

- ・企業向け10の必須措置の整備状況点検
- ・従業員向けチェック項目(全11問)による現場の対処理解と安心感測定

【アセスメント】 STEP 02



ギャップ分析・課題抽出レポート カスハラ対応のアセスメント実施 【組織×現場の乖離特定】

- ・令和8年10月施行の10措置に対する法適合状況と不備特定
- ・「管理者守っている vs OP守られていない」の認識ギャップ可視化
- ・離職原因となる優先対応ボトルネック(切電基準欠如等)を一覧化

【個別のご提案】 STEP 03



解決策の立案 【処方箋・個別カスタマイズ】

- ・方針策定ワークショップの実施
- ・あり方検討WS & 切電・交代マニュアル・基準改定及び作成支援
- ・OP向け対応ロープレ & SV向け二次被害防止1on1
- ・カスハラ対応マニュアル作成のご支援

【個別のご提案】 STEP 04



改善活動支援・伴走サポート 【運用定着 & PDCAサイクル】

- ・厚労省指針準拠の体制運営の維持／改善のご支援
- ・AI化も含めた組織マネジメント改善のご支援
- ・従業員フォローの1on1代行のご支援／研修の実施
- ・従業員カウンセリングの代行支援

※本サービスは厚生労働省の指針に基づく体制整備の診断・支援を行うものであり、個別の事案に対する法的判断や法律相談（リーガルオピニオン）を提供するものではありません。

【アセスメント】STEP 1 ～ STEP 2 の通常成果物 標準提供パッケージ(現状点検 & ギャップ分析レポート)

成果物①

厚労省Wチェックシート 集計・診断データ

- ・企業向けの体制整備状況データ
- ・従業員向けの現場認知・対処理解スコア

成果物②

10措置適合率 & 認識ギャップ分析レポート

- ・令和8年10月施行に対する法適合状況レポート
- ・「管理者層(制度整備)」vs「現場OP(実感)」の認識ギャップレポート
- ・隠れ離職リスクおよび直ちに改善すべき優先課題一覧

【納品形式】報告書ドキュメント(PDF / PPTXサマリー)

※成果物②は集計及び診断内容に応じて変更される事があります

【個別支援】STEP 3 ～ STEP 4:個別の課題解決 個別見積もり対象(課題に応じた要件定義・カスタム実施)

成果物③

個別カスタマイズの課題解決支援

- ・方針のとりまとめ、切電・交代標準スクリプト、モニタリング改定基準等、アセスメントで課題抽出した内容に応じたご支援を行います。

【提供形態】要件定義・お見積もりに基づくご支援の実施

※個別支援の内容やご提供価格については、個別にご提案となります

【個別支援】カスハラ対策義務化ご支援の例

チェックシート診断領域	現場の課題	ご提案可能な施策
① 基本方針・姿勢の明確化	「お客様第一」への過剰適応で現場疲弊 経営陣の保護姿勢が現場に不伝達	・方針策定ワークショップ(WS) ・全社方針声明・基本ガイドライン策定支援
② 実態把握 & 現場の心理	隠れ我慢(罪悪感)を組織が未把握 相談窓口の未認知・高い心理的ハードル	・現場インタビューの実施／レポーティング ・Well-being(従業員満足度)診断 ・カスハラ防止策に関する勉強会の実施
③ 対応マニュアル・基準整備	クレームとカスハラの線引きがあいまい 電話切電・交代の具体的文言スクリプト欠如	・モニタリングシート、評価基準策定支援 ・業務フロー設計・切電マニュアル作成
④ 相談体制 & 二次被害防止	報告時に上司に詰問されトラウマ発生 一人で抱え込み、SVの交代サポート不備	・SV・管理者向け1on1研修 ・カリブレーション研修 ・1on1／カウンセリングの代行、ご支援
⑤ 従業員教育・実践スキル	毅然と断るスキル・ノウハウの不足 感情的にならず対処する初期対応の未習得	・オペレーター向け応対力向上研修 ・ケーススタディ型クレーム/カスハラ対応研修 ・カスハラ対策方針の研修実施

※本サービスは厚生労働省の指針に基づく体制整備の診断・支援を行うものであり、個別の事案に対する法的判断や法律相談（リーガルオピニオン）を提供するものではありません。

- 以下は本支援におけるお見積りとなります
- 関東圏外への移動が発生する場合は、別途ご相談のうえ旅費交通費を請求いたします

お見積り

支援内容	期間	活動/成果物	金額	消費税	合計
カスハラ対策支援 コンサルティングサービス	2週間～1か月	・ 対策実施状況アセスメント	¥500,000	¥50,000	¥550,000
	別途ご相談	・ 個別の課題解決支援	個別お見積り		

※本サービスは厚生労働省の指針に基づく体制整備の診断・支援を行うものであり、個別の事案に対する法的判断や法律相談（リーガルオピニオン）を提供するものではありません。

Appendix 厚労省指定のチェック項目

カテゴリー	企業向け チェック項目
① 基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発	☐組織のトップが、カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、従業員を保護する旨の方針を明確化しているか。 ☐カスタマーハラスメントへの企業の方針・取組姿勢について、従業員に周知・啓発を行っているか。 ☐カスタマーハラスメントの内容を定め、従業員に周知しているか。 ☐あらかじめ定めた対処の内容(報告先・上司への引継ぎ、一人に対応させない、必要に応じて管理監督者が代わって対応する、犯罪に該当する場合は警察に通報する 等)を、従業員に周知しているか。 ☐事業所で発生しやすいカスタマーハラスメントの例や、発生の原因・背景となり得る商品・サービス・接客等の問題について、必要に応じて従業員に周知しているか。 ☐自社従業員が他の企業の従業員に対してカスタマーハラスメントを行ってはならない旨を示しているか。
② 相談体制の整備	☐相談窓口の設置、相談対応者・担当部署を明示し、従業員に周知しているか。 ☐相談対応者が適切に対応できるよう、相談対応における留意点等を記載したマニュアル等を作成しているか。 ☐相談窓口担当者と関係部門が、必要に応じて連携して対応できる仕組みがあるか。 ☐カスタマーハラスメントが発生した場合だけでなく、おそれがある場合や判断が微妙な場合も相談対象としているか。

カテゴリー	企業向け チェック項目
③事案発生時の対応	☐ 相談や事案発生時に、事実関係を迅速かつ正確に確認する仕組みがあるか。 ☐ 必要に応じて、相談者本人だけでなく周囲の従業員への聴取や録音・録画等の客観的資料の確認を行うことができるか。 ☐ 事実確認に当たり、個人情報을適切に取り扱う運用になっているか。 ☐ 事実が確認できた場合、被害者に対し、一人に対応させない、管理監督者が代わって対応する、必要な配慮を行うなどの措置が取れるか。 ☐ 必要に応じて、配置転換、メンタルヘルス不調への相談対応など、被害者支援の措置が取れるか。 ☐ 事案後に、再発防止のための見直しや再周知を行う仕組みがあるか。

カテゴリー	チェック項目
従業員向けチェック項目	☐ カスタマーハラスメントに関する自社の方針・取組姿勢を認識しているか。
	☐ 自社が定めるカスタマーハラスメントの対処の内容(報告先・上司への引継ぎ、一人で対応させない、必要に応じて管理監督者が代わって対応する、犯罪に該当する場合は警察に通報する 等)を知っているか。
	☐ カスタマーハラスメントの発生原因となるような自身の言動はないか。
	☐ 顧客等が快適に商品やサービスを受けられるような対応(商品やサービスに関する知識を含む)ができているか。
	☐ 自社のカスタマーハラスメントの相談窓口を知っているか。
	☐ カスタマーハラスメントが発生した際の報告・連絡・相談の方法を知っているか。
	☐ カスタマーハラスメントに係る同僚・部下からの相談に応じているか。受けた相談について上司や人事労務担当部署、相談窓口へ報告・相談しているか。
	☐ 同僚がカスタマーハラスメントを受けている状況を黙認していないか。
	☐ 自身がカスタマーハラスメントを受けた場合、一人で抱え込むことなく上司や人事労務担当部署へ報告・相談しているか。
	☐ カスタマーハラスメント対策に関し自社が講ずる措置について協力するよう努めているか。
	☐ 自身が他の企業の従業員等に対する言動に必要な注意を払っているか。

経営に課題を感じている、コンサルティング内容や依頼方法が知りたい、専門家から事業に関するアドバイスが欲しい
船井総合研究所では皆様の相談を **無料** で承ります。

※お電話、WEBをお選びいただけます

お電話でのお問い合わせ・ご相談

下記のフリーダイヤルからご連絡ください。

 **0120-958-270**

【受付時間】 平日 9時45分～17時30分（土日祝、年末年始を除く）

WEBでのお問い合わせ・ご相談

下記ボタン、URLをクリックしてサイトへアクセスください。

無料 経営相談に申し込む



<https://www.funaisoken.co.jp/form/consulting>



船井総研 経営相談

検索や船井総合研究所ウェブサイトURLからも上記ページへアクセスいただけます。

株式会社船井総合研究所 会社概要

<https://www.funaisoken.co.jp/info/company>

- ◆ 本資料に掲載のセミナーはすでに終了している場合があります。内容にご不明な点がある際は、別途お問い合わせください。
- ◆ 本資料に掲載の情報は作成時点のものであり、将来的な内容を保証するものではありません。
- ◆ 本資料に掲載の情報を目的とし、弊社承諾なく転載・改変することを禁じております。
- ◆ 本資料に掲載の情報を利用したことによって発生する損害について、弊社は責任を負いかねます。
- ◆ 本資料の内容は将来予告なく変更、または廃止されることがあります。
- ◆ 本資料には生成AIにより生成した情報やPIXTAより提供された画像が含まれている場合があります。



サステナブルなグロースカンパニーをもっと。

Funai Soken