

2026 年 10 月 1 日施行

カスタマーハラスメント対策 6 項目チェックリスト

対象：従業員を雇用するすべての事業主 | 使い方：各項目を「できている / 要改善 / 未着手」で確認し、担当者と期限を決めます。

No.	確認項目	確認する内容	現状	担当・期限
1	方針の明確化・周知	従業員をカスタマーハラスメントから守る方針と、組織として毅然と対応する姿勢を明文化し、社内へ周知している。 確認資料：方針文 / 社内周知記録	☐ できている ☐ 要改善 ☐ 未着手	担当： _ _ _ _ 期限： _ _ / _ _
2	内容・対応方法の周知	何がカスタマーハラスメントに当たるか、発生時に誰へ報告し、現場がどこまで対応するかを事前に定め、従業員へ伝えている。 確認資料：対応マニュアル / 判断フロー	☐ できている ☐ 要改善 ☐ 未着手	担当： _ _ _ _ 期限： _ _ / _ _
3	相談体制の整備	相談窓口と代替窓口を定め、全従業員へ知らせている。窓口担当者が適切に対応できるよう、受付方法と記録様式を用意している。 確認資料：相談窓口 / 受付票	☐ できている ☐ 要改善 ☐ 未着手	担当： _ _ _ _ 期限： _ _ / _ _
4	事実関係の迅速・正確な確認	発生時に、本人・関係者・記録等から事実を確認する手順があり、推測や一時的な判断だけで結論を出さない運用になっている。 確認資料：事実確認手順 / 記録シート	☐ できている ☐ 要改善 ☐ 未着手	担当： _ _ _ _ 期限： _ _ / _ _
5	被害従業員への配慮・支援	安全確保、担当交代、勤務上の配慮、心身のケア、必要に応じた外部相談先案内など、被害を受けた従業員を支える方法を決めている。 確認資料：支援メニュー / 外部窓口	☐ できている ☐ 要改善 ☐ 未着手	担当： _ _ _ _ 期限： _ _ / _ _
6	再発防止	原因と対応を振り返り、手順・研修・掲示・記録方法等を見直す仕組みがある。事実が確認できなかった場合も、必要な再発防止策を検討する。 確認資料：振り返り記録 / 研修	☐ できている ☐ 要改善 ☐ 未着手	担当： _ _ _ _ 期限： _ _ / _ _
次にすること 「要改善」「未着手」が1つでもあれば、方針・相談窓口・記録・研修をセットで整備します。自社の業種・人数・既存規程に合わせ、必ず内容を確認してから運用してください。			点検日： _ _ _ _ _ _ _ _ 確認者： _ _ _ _ _ _ _ _	

出典：厚生労働省「職場におけるハラスメントの防止のために」および施行資料（2026 年 9 月 4 日確認）
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/
※本資料は自己点検用であり、個別の法的助言や法令適合の保証ではありません。必要に応じて社会保険労務士・弁護士等へご相談ください。