

令和8年10月1日から カスハラ対策が義務化されます！

● カスタマーハラスメント(カスハラ)とは？

次の 3 つを全て満たすものがカスハラとされます。電話やSNS上での行為も対象です。
正当な苦情や要望まで禁止するものではありません。

顧客等の言動であること

その言動が業務の性質等に照らして社会通念上許容される範囲を超えていること

それにより従業員の就業環境が害されること



● カスハラに当たり得る行為

カスハラの主な類型	実例
暴力・侮辱・人格否定	仕上がりがイメージと異なるとして、激高して胸ぐらをつかまれた。
威嚇・脅迫	「金返せ」「クレーム入れるぞ」などの脅しを受けた。
長時間拘束・居座り	電話や謝罪要求の執拗な繰り返し、社長や弁護士事務所への過剰な連絡をされた。
過剰・不合理な要求	仕上がりが気に入らず、結婚式を台無しにされたとして、不当に高額な賠償金を請求された。
SNSでの誹謗中傷	ネットでの悪質な口コミや晒し行為を受けた。
プライバシー侵害	個室・席での無断撮影や動画撮影をされた。
セクハラ	不必要に近づく、触れるなどの、セクハラ行為を受けた。

引用：東京都美容生活衛生同業組合 カスタマー・ハラスメント防止対策 美容業界向けマニュアル
「カスタマー・ハラスメントに当たり得る行為の例」「5.業界で見られる迷惑行為[美容業全般]」より

● 事業主が必ず行うこと

カスハラに対する方針を明確化し、従業員へ周知、啓発する

カスハラの判断基準や悪質な事案への対応方法を定め、周知する。

相談窓口を設置し、従業員へ周知する。

被害を受けた従業員の心理的ケアや配置転換など、従業員を守るための措置を講じる。

事実関係を確認し、再発防止に向けた改善策を検討・実施する。

相談者等のプライバシーを保護し、相談したことで不利益な扱いをされない旨を定める。

お客様との良好な関係を大切にしつつ、従業員を守ることが企業の重要な責任です。

今から準備を進め、安心・安全な職場づくりを目指しましょう！

引用：厚生労働省 リーフレット 「令和8年10月1日からハラスメント対策が強化されます！」より

(URL : <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001662580.pdf>)

当社ホームページで、トピックスバックナンバー、理美容税務Q & A、理美容経営情報を掲載しています。
ぜひご覧いただき、お知り合いの方にもご紹介下さい。

<http://www.hasegawakaikei.com/industry-service/beauty/>