

【2026年10月施行】改正労働施策総合推進法とは？中小企業に求められる実務対応とカスハラ対策を弁護士が解説

2026年10月1日施行の義務化に向けた中小企業の重要ポイントとリスク管理・法的対応まとめ

弁護士 磯田 翔

2026年（令和8年）10月1日より、改正労働施策総合推進法（いわゆるパワハラ防止法を含む関連法）が施行されます。

今回の法改正における最大の焦点は、近年社会問題化している「カスタマーハラスメント（カスハラ）対策の義務化」および「求職者等に対するセクハラ防止措置の義務化」です。

「自社は大企業ではないから関係ないのでは？」「理不尽な顧客にも丁寧に対応するのが商習慣だから…」と対応を後回しにしていると、従業員の離職やメンタルヘルス不調、さらには安全配慮義務違反による損害賠償リスクを抱えることになります。本記事では、改正法の概要、中小企業が講じるべき具体的な実務対応、弁護士へ相談・依頼できる内容についてわかりやすく解説します。

1. 2026年10月施行の改正労働施策総合推進法とは？

（1）法改正の主なポイント

2026年10月の改正において、企業に義務付けられる主な変更点は以下の2点です。

- ・**カスタマーハラスメント（カスハラ）防止措置の義務化**：顧客、取引先、施設利用者等からの著しい迷惑行為・悪質な要求から労働者を保護するため、雇用管理上の適切な措置を講じることが義務化されます。
- ・**求職者等（就活生・インターン等）に対するセクハラ防止措置の義務化**：自社の従業員だけでなく、採用面接を受ける求職者やインターンシップ参加者に対するセクシャルハラスメント防止措置が事業主に義務付けられます。

（2）中小企業にも猶予なし！全事業主が対象

過去のパワハラ防止法改正時には中小企業に対して猶予期間（努力義務期間）が設けられましたが、今回のカスハラ対策義務化には中小企業向けの猶予措置はありません。

2026年10月1日時点で、従業員を1人でも雇っているすべての事業主が対象となります。小売店、飲食業、建設業、医療・介護施設、IT・士業の取引など、業種を問わず全社で対応が必要です。

2. 定義を押さえる：「カスタマーハラスメント」とは何か？

厚生労働省の指針において、カスタマーハラスメントは以下の3つの要件をすべて満たすものと定義されています。

1. 顧客等（顧客・取引先・施設利用者など）の言動であること
2. 業務の性質等に照らし、社会通念上許容される範囲を超えていること
3. 労働者の就業環境が害されること

正当なクレーム（商品やサービスに対する改善要望）と、不当な要求（ハラスメント）を区別することが実務上の重要な第一歩です。大声での恫喝、長時間の電話拘束、土下座要求、SNSでの氏名・顔写真の晒し行為などは代表的なカスハラ例です。

3. 義務化に伴い、中小企業に求められる「雇用管理上の措置」

- 施行日（2026年10月1日）までに、企業は以下の3つの柱を中心とした体制構築を行う必要があります。
- ・① 事業主の方針明確化と周知・啓発：社内・社外への基本方針表明（ゼロトレランス方針等）や就業規則・マニュアルの整備。
 - ・② 相談に応じる体制の整備（相談窓口の設置）：従業員が被害に遭った際にすぐ相談できる窓口の設置と適切な運用。
 - ・③ 発生後の迅速・適切な対応と被害者への配慮：事実確認、現場対応の交代・離脱、メンタルヘルスケアの実施。

4. 対策を怠った場合の中小企業のリスク

「法改正を知らなかった」「対策する余裕がない」と放置した場合、企業は重大な法的・経営的リスクを負うことになります。

リスクの区分	企業への直接的ダメージ	具体的な発生事象・内容
リスク1 法的リスク	安全配慮義務違反による 損害賠償請求（民事訴訟）	悪質クレームを放置し従業員がメンタル不調（適応障害・うつ病等）を発症した場合、企業側の配慮不足として数百万～数千万円規模の賠償責任を負うリスクがあります。
リスク2 信用・行政リスク	行政指導および 「企業名の公表」	防止措置を怠ると労働局からの勧告・指導の対象となります。勧告に従わない場合は厚生労働省から社名が公表され、社会的信用が著しく失墜します。
リスク3 経営・組織リスク	離職率の増加と 深刻な採用難	現場の負担放置により貴重な人材が離職。「社員を守ってくれない会社」との口コミや評判が広まることで、今後の人材採用が非常に困難になります。

5. 法律のプロである「弁護士」が対応できること

- カスハラ対策は「相手方（悪質顧客）との法的対立」を伴うため、弁護士の活用が極めて効果的です。
- ・就業規則・マニュアルの策定・リーガルチェック：自社に合った規定を作成し法令違反を防ぎます。
 - ・「正当クレーム」と「カスハラ」の法的判断：社会通念や判例に基づく明確な基準を提供します。
 - ・悪質顧客・クレーマーへの直接交渉・窓口代行：弁護士が代理人となり直接交渉するため、現場のストレスを遮断できます。
 - ・悪質ケースへの法的措置：不退去、業務妨害、ネットの誹謗中傷に対し内容証明送付や刑事告訴・仮処分を実施します。
 - ・社内研修の講師・外部相談窓口の委託：従業員向け研修や、弁護士事務所を外部相談窓口として指定・活用できます。

6. 2026年10月に向けて、いま中小企業が準備すべきロードマップ

- ・ステップ1：社内実態の把握（施行6か月前まで）

自社で過去に発生したクレームやハラスメント事例のヒアリング・リスク抽出を行います。

- ・ステップ2：方針決定と規程・マニュアルの整備（施行3か月前まで）

基本方針を決定し、就業規則改定や対応マニュアルの作成、専門家によるリーガルチェックを実施します。

- ・ステップ3：相談窓口の設置と従業員研修（施行1か月前まで）

相談窓口の運用フローを決定し、全従業員向け研修・説明会を実施して社内周知を徹底します。

7. まとめ：社内体制の構築やカスハラ対策は弁護士にご相談ください

2026年10月からの改正労働施策総合推進法の施行により、中小企業にとってもカスハラ対策は避けて通れない法的義務となります。自社に最適な規定作成や悪質クレーム対応のご相談は、ぜひ法律の専門家である弁護士にお任せください。

【お問い合わせ】

〒102-0083

東京都千代田区麹町4-5-20 KSビル8階

石原法律事務所

弁護士 磯田 翔

TEL：03-6161-5777

FAX：03-6161-5005

<https://isoda-ishiharalaw.com/contact>