
3 4

2026 10



STEP 1



STEP 2



STEP 3

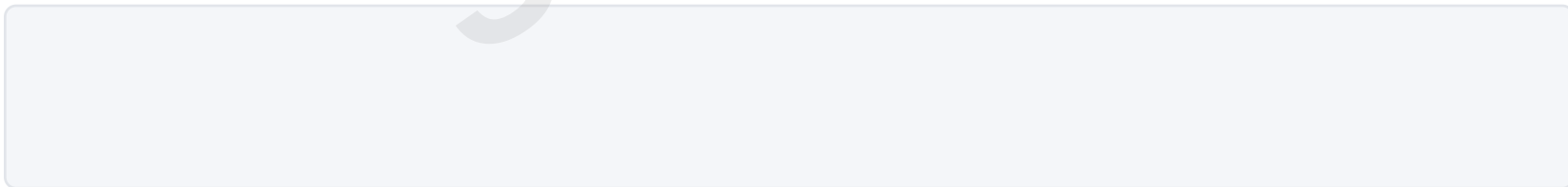


STEP 4



4

SAMPLE



1

!

2

!!

SNS

2

○

NG

4

3

社内研修プログラム

カスタマーハラスメント 対応研修

管理職向け（3～4時間）

部下を守り、組織として対応する

2026年10月 改正法施行対応

01 / 35

皆さん、本日はお忙しい中お集まりいただきありがとうございます。本日の研修は「管理職向け カスタマーハラスメント対応研修」です。

一般従業員向けの研修では「自分の身を守る」ことがテーマでしたが、今回の管理職向けは「部下を守り、組織として対応する」ことがテーマです。

2026年10月に改正労働施策総合推進法が施行され、カスタマーハラスメント防止措置が全企業に義務化されます。管理職として何をすべきか、具体的に学んでいきましょう。

本日は約3時間半の研修となります。途中で休憩も挟みますので、リラックスしてご参加ください。

研修の目的

管理職としてカスハラから部下を守る

1

二次対応者

部下が対応しきれない
場面で引き取る

2

組織体制の構築者

安心して働ける
仕組みを整備する

3

部下のケア責任者

心理的ケアを行い
専門家につなぐ

02 / 35

まず、本日の研修の目的を確認します。

管理職の皆さんには、カスハラに対して3つの役割があります。

1つ目は「二次対応者」としての役割。部下が対応しきれない場面で、上長として引き取って対応する。これが最も現場で求められるスキルです。

2つ目は「組織体制の構築者」としての役割。部下が安心して働ける仕組みを、自分の部門で整備すること。相談体制や対応方針の策定がこれにあたります。

3つ目は「部下のケア責任者」としての役割。カスハラを受けた部下の心理的ケアを行い、必要に応じて専門家につなぐこと。

この3つを、今日の研修で順番に学んでいきます。

対策を怠った場合のリスク ①法的リスク

安全配慮義務違反

民法415条・労働契約法5条

従業員の安全に配慮する義務を怠った場合、
債務不履行として損害賠償責任が発生

使用者責任

民法715条

従業員が業務中に被害を受けた場合、
使用者である企業にも責任

管理職個人の責任

共同不法行為（民法719条）

相談を受けたにもかかわらず放置した場合、
管理職個人にも責任が及ぶ可能性

07 / 35

ここからは、対策を怠った場合にどのようなリスクがあるかを見ていきます。管理職個人にも責任が及ぶ可能性がある、という点を特に注意して聞いてください。

まず法的リスクです。安全配慮義務違反。民法415条および労働契約法5条に基づき、企業は従業員の安全に配慮する義務を負っています。カスハラから部下を守る措置を講じなかった場合、安全配慮義務違反に問われる可能性があります。

次に使用者責任。民法715条では、従業員が業務中に被害を受けた場合、使用者である企業にも責任があるとされています。

実際に、カスハラに関する裁判では、企業に数百万円の損害賠償が命じられた事例があります。具体的な企業名は控えますが、「対応を放置した」「相談を受けたのに何もしなかった」というケースで企業の責任が認められています。

そして重要なのは、管理職個人の責任も問われるケースがあるということです。部下から相談を受けたにもかか

エスカレーションの受け方

○ 部下にかける言葉

「よく判断してくれた。
あとは任せて」

× NG：部下を否定する言葉

「なんでもっと早く
言わなかったの？」

引き継ぎ時に確認する4つの情報

① 何が起きたか
(事実)

② 顧客の
要求内容

③ チェックリスト
該当項目

④ これまでの
対応経緯

10 / 35

まず、エスカレーションの受け方です。部下が「上の者に代わります」と言って引き継ぎに来た場面を想像してください。

このとき最も大切なのは、部下の対応を否定しないことです。「なんでもっと早く言わなかったの」「なんでこんなことになるまで放っておいたの」ーこれは絶対にNGです。部下は勇気を出してエスカレーションしてきたのです。

部下にかける言葉は「よく判断してくれた。あとは任せて」。これだけで十分です。

そして引き継ぎ時に受け取るべき4つの情報を確認します。「何が起きたか（事実）」「顧客の要求は何か」「チェックリスト上のどの項目に該当したか」「これまでどう対応したか」。この4つを手短に確認してください。

もう一つ重要なのは、部下の前で顧客に謝罪しすぎないこと。「うちの者の対応が至らず申し訳ございません」と言ってしまうと、部下の判断を否定することになりま

弁護士・法務部門への相談判断

日頃からの連携体制

1 同一人物から繰り返しカスハラがある場合

法務部門

2 書面での通告が必要と判断される場合

顧問弁護士

3 損害賠償請求を検討する場合

人事部門

4 SNSでの誹謗中傷が発生した場合

産業医

管理職も一人で抱え込まない

法務・人事・外部専門家を頼ることは、弱さではなく「適切な判断」です

13 / 35

警察への通報に加えて、弁護士や法務部門への相談も重要な判断です。

相談すべきタイミングとしては、同一人物から繰り返しカスハラがある場合、書面での通告が必要と判断される場合、損害賠償請求を検討する場合、SNSでの誹謗中傷が発生した場合、などが挙げられます。

皆さんの会社に顧問弁護士や法務部門がある場合は、日頃から連携しておくことが重要です。事案が発生してから慌てて相談先を探すのでは遅いのです。

（ここで自社の法務部門の連絡先や、顧問弁護士との連携体制について確認してください）

管理職として重要なのは、「自分一人で抱え込まない」ということです。一般従業員版の研修では「一人で抱え込まず、上長へ」と教えたが、管理職の皆さんも同じです。法務・人事・外部専門家を頼ってください。

ロールプレシナリオカード

カスタマーハラスメント対応研修 — 管理職向け

シナリオ 1：二次対応 — 顧客役カード

場面設定

あなたは家電量販店の顧客です。先週購入したノートパソコンが初期不良で、交換を求めて来店しました。

最初に対応したスタッフ（入社2年目）に「在庫確認にお時間をいただきます」と言われ、20分待たされました。

あなたはすでに怒りが頂点に達しています。

あなたの要求

1. パソコンの即時交換（これは正当な要求です）
2. 待たされた時間分の慰謝料として1万円の金券（不当な要求）
3. 最初に対応したスタッフの名前と所属を教えろ（不当な要求）

演技のポイント

- ・声を荒げ、机を叩くなどの威圧的な態度をとる（ただし安全な範囲で）
- ・管理職が出てきたら少しトーンを下げるが、完全には収まらない
- ・「さっきの店員の態度がなっていない。名前を教えろ」と部下を攻撃する発言を必ず入れる
- ・管理職が毅然とした対応をしたら、最終的には引き下がる
- ・管理職が謝罪ばかりしていたら、要求をエスカレートさせる

時間配分：演習 5 分 → フィードバック・全体共有 10 分

顧客向け告知文テンプレート

カスタマーハラスメントに対する当社の方針

本テンプレートの使い方

店頭掲示・HP 掲載用の告知文テンプレートです。3つの業種パターンを収録しています。

【 】内を自社の情報に書き換えてご使用ください。

店頭掲示用には A4 サイズで印刷、HP 用にはテキストをコピーしてください。

パターン	想定業種	特徴
パターン 1	小売・飲食・サービス業	店頭掲示向け・やわらかい表現
パターン 2	BtoB・法人取引	取引先向け・フォーマルな表現
パターン 3	医療・介護・福祉	患者/利用者向け・配慮ある表現

パターン 1：小売・飲食・サービス業向け（店頭掲示用）

お客様へのお願い

カスタマーハラスメントに対する当社の方針

【企業名】は、お客様に最高のサービスをお届けするために、スタッフ一同、日々努力しております。

お客様からの貴重なご意見やご要望は、サービスの改善に活かしてまいります。

一方で、当社はスタッフの人権と就業環境を守る責任があります。

お客様からの暴言・威圧・脅迫・長時間の拘束・セクシュアルハラスメント等、社会通念上相当な範囲を超えた言動（カスタマーハラスメント）に対しては、スタッフを守るため、毅然と対応させていただきます。

場合によっては、対応を中止させていただくこと、また、警察への通報等を行う場合がございます。

お客様のご理解とご協力を、何卒よろしくお願い申し上げます。

【企業名】

【代表者名 または 店長名】

組織体制点検チェックシート

カスタマーハラスメント対応 ― 自部門の現状評価

記入方法：

各項目について、◎ できている ○ 一部できている △ これからの課題 のいずれかにチェックしてください。

部門名： _____

記入者： _____

記入日： _____年____月____日

1. 方針策定

No.	点検項目	◎	○	△	備考
1	カスハラに対する企業方針が文書化されている	☐	☐	☐	
2	方針が就業規則またはマニュアルに反映されている	☐	☐	☐	
3	方針が全従業員に周知されている	☐	☐	☐	
4	方針が取引先・顧客にも告知されている（掲示・HP 等）	☐	☐	☐	

2. 相談体制

No.	点検項目	◎	○	△	備考
1	カスハラに関する相談窓口が設置されている	☐	☐	☐	
2	相談窓口の連絡先が全従業員に周知されている	☐	☐	☐	
3	相談から対応完了までのフローが明確に定められている	☐	☐	☐	
4	相談者のプライバシーが保護される仕組みがある	☐	☐	☐	
5	相談したことによる不利益取扱いの禁止が明文化されている	☐	☐	☐	

3. 記録管理

No.	点検項目	◎	○	△	備考
1	カスハラ事案の記録フォーマット（5W1H 記録シート等）が整備されている	☐	☐	☐	
2	記録の保管場所・保管期間が定められている	☐	☐	☐	
3	記録が組織的に蓄積・管理されている（個人保管ではない）	☐	☐	☐	
4	蓄積された記録を定期的に分析している	☐	☐	☐	

管理職向け 理解度チェックテスト

カスタマーハラスメント対応研修

氏名：_____ 部門：_____ 日付：_____年____月____日

各問について、最も適切な選択肢を1つ選び、記号を○で囲んでください。（制限時間：10分）

問1 〔第1章〕

カスタマーハラスメント防止措置を企業に義務づける法律が施行されるのはいつか。

- A. 2025 年 4 月
- B. 2025 年 10 月
- C. 2026 年 4 月
- D. 2026 年 10 月

回答：[]

問2 〔第1章〕

カスハラを受けた部下から相談を受けたにもかかわらず、適切な対応をせずに放置した場合、管理職個人に問われる可能性がある法的責任として最も適切なものはどれか。

- A. 業務上過失致傷罪
- B. 安全配慮義務違反の共同責任
- C. 背任罪
- D. 個人情報保護法違反

回答：[]

問3 〔第2章〕

部下がカスハラのエスカレーションをしてきた際、管理職が最初にかけるべき言葉として最も適切なものはどれか。

- A. 「なぜもっと早く報告しなかったの？」
- B. 「お客様に何をしたの？」
- C. 「よく判断してくれた。あとは任せて」
- D. 「とりあえずもう少し頑張ってみて」

回答：[]