

# カスタマーハラスメント対策の義務化に向けた体制づくりを支援いたします。



労働施策総合推進法が一部改正され、カスタマーハラスメントを防止するために、雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となります。（※2026年10月から施行される見込み）

## ＜カスタマーハラスメントの定義＞

カスタマーハラスメント（カスハラ）とは、以下の3つの要素をすべて満たすものとされています。

1. 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う、
2. 社会通念上許容される範囲を超えた言動により、
3. 労働者の就業環境を害すること

## ＜事業者が講ずべき措置＞

1. 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発
2. 相談体制の整備・周知
3. 発生後の迅速かつ適切な対応・抑止のための措置

※ 具体的な措置内容は、今後、指針で示される予定です。

## ＜支援内容＞ ※すべて無料です。

### 1. ペイシェントハラスメント防止啓発ポスターのご提供（↑）

患者さんとの信頼関係に配慮したポスター（A 3サイズ）をご提供いたします。

### 2. ペイハラ防止の体制づくりをお手伝い

ペイハラ防止のポイントを解説し、対策マニュアルの作成をお手伝いします。

### 3. ペイハラ防止に役立つ接遇研修の講師派遣

ペイハラを未然に防ぎ、身を守る接遇のあり方をレクチャーします。



お申し込み、お問い合わせは、

**岡山県医療勤務環境改善支援センター（岡山県医師会）**

**TEL 086-230-6503 FAX 086-251-6622**

受付時間 平日 9時～17時（年末年始の一時期を除く）