

輸送リーダー

特集

新型ガーラ/
新型エルガ・エルガミオ登場



巻頭言・業界羅針盤

物流DX:API連携

— 物流システムをつないで生産性を向上 —

輸創企業

走り続けて創業80周年
DX戦略で組織を再構築

続・成功する人材活用

2026年10月より

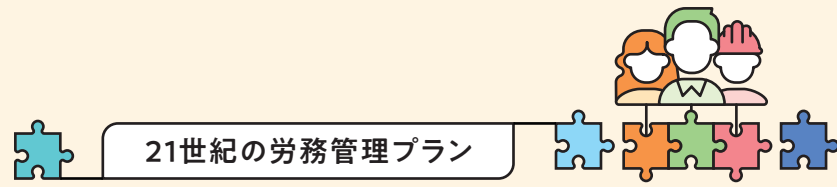
「カスハラ対策」が義務化

財務強化と企業成長のセオリー

トラック運送業の
資金繰りが苦しくなる
7つの理由

他社に打ち勝つ発想力

「事業許可更新」で
トラック運送事業者数は
20~30%減少か!



2026年10月より「カスハラ対策」が義務化

—— 事業主に求められる対応のポイント ——

一般社団法人 SRアップ21北海道会
社会保険労務士 鶴木 貞男=文

(1) カスタマーハラスメント (カスハラ)とは何か

2025年6月に公布された「改正労働施策総合推進法」に伴い2026年10月1日から「カスタマーハラスメント(カスハラ)防止対策」が、すべての事業主に義務づけられます。業種・規模を問わず、労働者を1人でも雇用する企業が対象で、運送業も例外ではありません。

カスハラとは、顧客・取引先など利害関係者から受ける「社会通念上相当な範囲を超えた言動」によって、労働者の就業環境が害される行為です。厚生労働省の定義では、①行為者が顧客・取引先などであること、②言動が社会通念上相当な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、の3要素をすべて満たすものとされます。正当な苦情・要望はクレームとして真摯に受け止めるべきですが、要求内容が不当である、または言動が社会通念上許容される範囲を超えていれば、カスハラに該当します。

具体的には、暴行・傷害など

の身体的な攻撃、脅迫・侮辱・暴言といった精神的な攻撃、大声で怒鳴るなどの威圧的な言動、同じ要求を繰り返す執拗な言動、根拠のない値引きや過大な補償を求める不当な要求、SNS上での誹謗中傷などが挙げられます。

注意したいのは、行為者は個人の消費者だけではないという点です。厚労省の2023年度調査では、行為者のうち「取引先等の他社の従業員・役員」が22.6%を占めています。取引先の担当者による理不尽な要求も、カスハラに該当する可能性があります。

(2) なぜ今、義務化されるのか

改正法のハラスメント対策強化の背景にあるのは、被害の深刻化です。2023年度「職場のハラスメントに関する実態調査」では、過去3年間にカスハラの相談があったと回答した企業が27.9%と、2020年度調査より8.4ポイント増加。カスハラの経験者の約46.1%が「仕事への意欲が減退した」と回答しています。長時

間労働やストレスを抱えやすい業種にとっても、決して他人事ではありません。

(3) 2026年10月から 義務化される措置の内容

厚生労働省の指針に基づき、事業主に義務づけられる主な措置は次の4つです。

①方針の明確化と周知・啓発

カスハラを許容しない旨の方針を明確にし、就業規則などに盛り込んだ上で従業員に周知します。該当する行為の具体例を示し、発生時の対処方針を伝えることや、研修・啓発活動の実施も含まれます。

②相談体制の整備

従業員がいつでも相談できる窓口を整備します。担当者を決め、連絡先を周知するほか、相談者のプライバシー保護と、相談を理由に不利益な取り扱いをしないことの明示が求められます。小規模な事業所では、経営者が相談窓口を担うことも可能です。

③事後の迅速かつ適切な対応



相談を受けたら、迅速かつ正確に事実関係を確認し、被害を受けた従業員への配慮とあわせて再発防止策を講じます。必要に応じて警察や弁護士へ相談することもあります。

④対応方針を定める

繰り返される悪質なカスハラには、あらかじめ対処方針を定めておきます。悪質な場合には警告文の送付や、必要に応じて取引停止、警察への相談などを検討します。

【あわせて講ずべき措置】

義務①～④と併せて、相談者のプライバシー保護と、相談・協力を理由とした不利益な取り扱いの禁止(解雇・降格・不当な配転等)も義務として課されます。

(4) 放置するリスクは甚大

義務化された措置を講じなかった場合、行政からの助言・指導・勧告を受け、勧告に従わない場

合には企業名が公表される可能性があります。さらに、対応を怠ったことで安全配慮義務違反を問われた場合、損害賠償を請求される民事リスクも生じます。人手不足が深刻な業界において、対策不足は従業員の離職・求人難につながるおそれがあります。

(5) 運送・物流業で 想定されるカスハラ

一般的な小売業とは異なる、この業界ならではの場面が考えられます。

- ◎ 配送先や荷物の受け渡し時における理不尽な怒鳴り声や長時間の足止め。
- ◎ 根拠のない理由での受け取り拒否や、過度な謝罪の要求。
- ◎ 電話やメールでの執拗なクレームや暴言。

- ◎ SNSや口コミサイトでの誹謗中傷・虚偽の投稿。
- ◎ 「この条件でなければ契約を打ち切る」といった取引先からの威圧的な要求。

特定の取引先への依存度が高い事業者ほど、従業員が不満を我慢してしまいがちです。経営者が「会社として従業員を守る」という姿勢を明確に示すことが、従業員の安心感と定着につながります。

(6) 求職者等への セクハラ対策も義務化

同じく2026年10月1日には「求職者等」への「セクシュアルハラスメント対策」も義務化されます。採用面接だけでなく、就職説明会やインターンシップなども対象となるため、こちらについても対応の準備が必要です。

一般社団法人 SRアップ21 (<https://www.srup21.or.jp>)

平成6年8月に設立、社会保険労務士(SR)による人事・労務管理の実務家集団で、北は北海道から南は沖縄まで全国的に活動。弁護士・税理士・行政書士など専門士業との関係強化を積極的に図り、企業のあらゆる相談や手続きをワンストップサービスでサポートしている。