

会員社 各位

改正労働施策総合推進法（カスハラ対策義務化）施行に伴う対応について

拝啓

平素は一般社団法人日本マーケティング・リサーチ協会の活動に多大なるご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

令和8年（2026年）10月の改正労働施策総合推進法施行に伴い、企業に対するカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）対策が義務化されました。カスハラ対策はもはや企業の努力目標ではなく、業種業態を問わず、すべての事業主に課された法律上の義務となり、対応が不十分な場合には、都道府県労働局による助言・指導・勧告の対象となる場合があります。

これをふまえ、会員各社におかれましては、カスハラ対策への取り組みを進めていただきますようお願い申し上げます。

なおJMRAでは、各社のマニュアル作りの参考としていただくため、「カスハラ対策マニュアル作成の手引き（仮称）」を作成中です。完成次第、協会ホームページ等を通じて配布いたしますので、社内体制の整備にぜひお役立てください。

■想定される主なカスハラ行為の例

- ・クライアント企業から
不当なデータ操作・改ざんの要求、威圧的な言動や暴言、契約範囲を著しく超える無償対応の強要など
- ・調査対象者（モニター）から
調査スタッフへの暴言・脅迫、不当な謝礼の要求、長時間の拘束など

※リサーチ業界でのカスハラにおける「顧客等」とは、クライアント、調査対象者、その他事業に関係する組織や個人を指します。

■カスハラ対策の目的

カスハラ対策の最大の目的は、顧客等の暴力的言動や理不尽な要求から従業員を守り、自己の能力を最大限発揮できる良好な就業環境を提供することにあります。

また、このことによって、経営面においても積極的な効果につながることを期待されます。

- ・従業員に、企業が守ってくれるという安心感を与え、経営への信頼が高まる。

- ・従業員の身体的、精神的なトラブルを回避し、定着率が向上する。
- ・従業員の保護に力を入れている企業として、労働市場で人材の獲得につながる。
- ・現場のムードや業務効率が向上し、サービス品質や生産性の向上につながる。

■事業者求められる措置

法的義務として、事業者には以下の①～⑩の対策が求められます。

【事業主の方針等の明確化およびその周知・啓発】

- ①カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し従業員を保護する旨の方針（カスタハラ対策基本方針）を明確化し、労働者に周知・啓発する
- ②カスタマーハラスメントの内容およびあらかじめ定めた対処の内容を、従業員に周知する

【相談対応体制の整備】

- ③相談窓口をあらかじめ定め、従業員に周知する
- ④相談窓口担当者が、適切に対応できるようにする

【カスタマーハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応】

- ⑤事実関係を迅速かつ正確に確認する
- ⑥被害者に対する配慮のための措置を適正に行う
- ⑦再発防止に向けた措置を講ずる

【対応の実効性を確保するために必要なカスタマーハラスメントの抑止のための措置】

- ⑧特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対処の方針をあらかじめ定め、従業員に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備する

【その他併せて講ずべき措置】

- ⑨相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、従業員に周知する
- ⑩相談したこと等を理由として不利益な取扱いをされない旨を定め、従業員に周知・啓発する

敬具

2026 年 10 月 23 日

一般社団法人 日本マーケティング・リサーチ協会
コンプライアンス委員会