

制度構築から
現場対応まで

カスハラ対策の全てが、この一冊で完結。



カスハラ 対策実務 マニュアル

目次はこちら！



弁護士 香川 希理 編著

弁護士 島岡 真弓・松田 優・上田 陽太 著

2026年10月刊 A5判 388頁(予定) 定価4,950円(本体4,500円) 978-4-8178-5084-3 商品番号:40914 略号:カスハラ

step
1

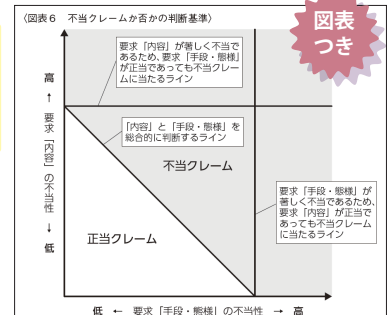
カスハラ・措置義務の【定義・範囲・充足基準】を確認

第1編：カスタマー・ハラスメントの定義／対策の基本

- カスハラ・不当クレーム・正当クレームそれぞれの区別と判断基準を、図表を用いて解説。
- カスハラ防止指針・通達・Q&A・厚労省のマニュアル【「カスタマー・ハラスメント対策企業マニュアル(令和8年度改訂版)」】／所管官庁の資料／条例を取り上げ、法的義務化に至るまでの経緯を概観。
- 企業名公表などのペナルティやレピュテーションリスク、安全配慮義務違反による損害賠償責任など、カスハラ対策を怠ることによるリスクを、裁判例・事例を踏まえて解説。

第2編：改正労働施策総合推進法・カスハラ防止指針の解説

- 「カスハラ」の成立要件、「顧客等」の定義、「労働者」の範囲、「職場」の意義について、法・指針の定義を整理。
- 「どこまで行えば義務を果たしたと評価されるか」(充足基準)／「どこまでではやらなくても義務違反とならない」(義務の上限)の境界線を解明。



step
2

措置義務の具体的な履行【組織体制整備・発生時対応・業界別対応】

第3編：組織体制の構築—方針・マニュアル／相談窓口／関係部門間の連携／研修の実施など

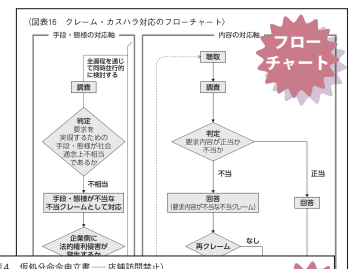
- 措置義務・努力義務を自社の業態や実情に合わせて具体的に落とし込み、実効性のある組織体制を構築する手法を解説。
- 方針・マニュアル(対応の内容)の策定から、相談窓口の構築・運用、関係部門間の連携・役割分担、対象者別(従業員・管理監督者・相談窓口・経営層)の研修、被害配慮措置、自社従業員の「加害」行為防止措置、アップデートを見越した事例の蓄積、契約書・約款等の見直しまで網羅。

第4編：カスハラ発生時の実務対応

- 発生時の対応手順をフローチャートで可視化。
- 状況別・よくある要求への対応方法、「録音・録画」の実務、ネット誹謗中傷への対処法を解説。
- 加害従業員への懲戒処分・人事上の措置の有効性要件や、合理的配慮との交錯などの法的論点を網羅。
- 回答書・合意書・仮処分命令申立書(架電禁止・店舗訪問禁止等)など、実務に即応できる参考書式例を多数掲載。

第5編：業界別カスハラ対応ケーススタディ

- 業界ごとのカスハラの特徴に応じた解決策を提示。
- 小売、食品、介護、不動産売買、マンション管理、建設、金融、システム等開発、冠婚葬祭の具体的なケーススタディによる実践的な解説。



参考書式例

仮処分命令申立書(店舗訪問禁止)

令和〇年

東京地方裁判所民事第9部 御中

債権者代理人弁護士 甲野 太郎

当事者の表示 別紙当事者目録記載のとおり

保全すべき権利 人格権(平穏に営業を行う権利)に基づく妨害予防請求権

申立ての趣旨

1 債務者は、債権者が経営する「〇〇店」(東京都〇〇区〇〇町〇〇番〇号)に立ち入ってはならないとの決定を求める。



日本加除出版

〒112-8544 東京都文京区関口2丁目3番3号
目白坂STビル2階・3階

営業部

TEL:03-3953-5642

FAX:03-6835-7003

営業時間:月～金(祝日除く) 9:00-17:00

X(旧 Twitter) @nihonkajo

www.kajo.co.jp



日本加除出版HP