

# 2026年10月施行 カスタマーハラスメント対策義務化

## 対応状況チェックリスト（簡易版）

確認日： 年 月 日 担当：

<input type="checkbox"/>	① カスタマーハラスメントには毅然と対応し職員を保護する旨の方針を策定し、職員に周知している
<input type="checkbox"/>	② ハラスメントの定義と発生時の対処内容（マニュアル等）を整備し、職員に周知している
<input type="checkbox"/>	③ 職員が相談できる窓口をあらかじめ定め、全職員に周知している
<input type="checkbox"/>	④ 相談窓口担当者が適切に対応できる体制（マニュアル・研修等）を整えている
<input type="checkbox"/>	⑤ 事案発生後に事実関係を迅速かつ正確に確認する手順が整備されている
<input type="checkbox"/>	⑥ 被害を受けた職員への配慮措置（現場離脱・担当変更・メンタルケア等）を行う仕組みがある
<input type="checkbox"/>	⑦ 再発防止に向けた措置（方針の再周知・マニュアル改訂・研修等）を講じる仕組みがある
<input type="checkbox"/>	⑧ 特に悪質なハラスメントへの対処方針を定め、職員に周知し、対処できる体制を整備している
<input type="checkbox"/>	⑨ 相談者等のプライバシーを保護するための措置を講じ、職員に周知している
<input type="checkbox"/>	⑩ 相談したことを理由として解雇・不利益取扱いをしない旨を就業規則等に定め、職員に周知している

※令和8年厚生労働省告示第51号（2026年10月1日施行）の義務措置10項目をもとに作成／監修：吉澤社労士事務所

※より詳しい「対応状況チェックリスト（管理職・医療安全担当者向け）」をご希望の場合は、当事務所公式サイトでの研修相談フォームよりご請求ください → [yoshizawa-sr.com/seminar-contact/](https://yoshizawa-sr.com/seminar-contact/)