

# 2026年10月1日からすべての事業主は従業員に対し カスハラ対策措置を講じることが義務となります！

基本方針策定 マニュアル作成 従業員への周知

## Q&A カスタマーハラスメント対策ガイド

【著】青木 知巳・浅見 敏範・垣内 洋祐・瀧澤 隆之介  
堀 雅博・増江 亜佐緒・和田 資篤

小冊子

B5判・52頁 10部～ 49部の注文：1冊500円(10%税込)  
50部～299部の注文：1冊400円(10%税込)  
300部以上の注文：1冊300円(10%税込)

※ご注文最低部数→10部 ※50部未満のご注文の場合、送料850円を別途承ります。

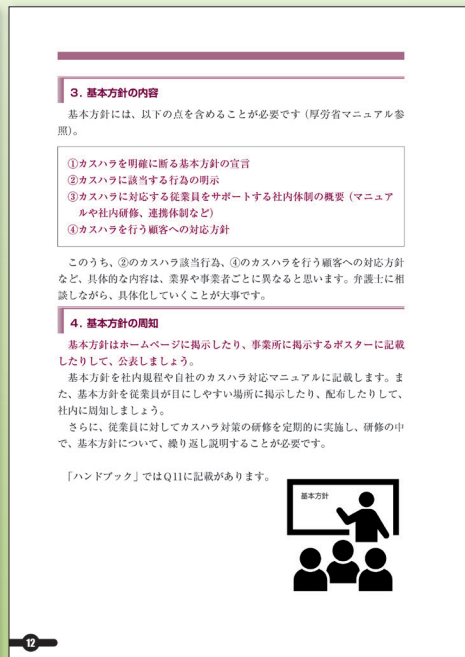
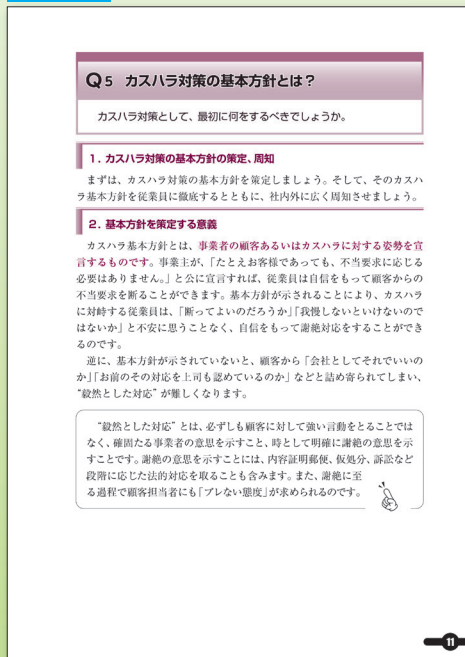
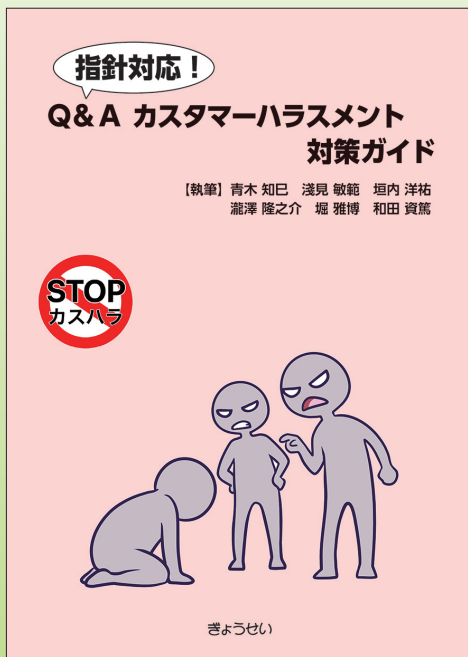
※送料は2026年4月時点の料金です。

### カスハラ対策措置の一つである、従業員への 「カスハラ対策の周知」に活用できる！

#### 本書の特色

- カスハラとは何か、どのように対応するかを示した「基本編」、現場における一時対応、会社事業者としての対応を示した「事例編」、弁護士・警察への相談等を示した「法的対応編」でカスハラ対策のキホンのキが押さえられます。
- 2026年2月に告示されたカスハラ防止指針の内容を解説した「指针对応編」で、カスハラ対策は万全です。

#### 内容見本



※一部、実際とは、内容が異なる場合があります。

ぎょうせい

# 目次

## I 基本編

- Q1 カスタマーハラスメントとは？
- Q2 カスハラはなぜ問題となっている？
- Q3 カスハラ対策は義務化されている？
- Q4 安全配慮義務とは？
- Q5 カスハラ対策の基本方針とは？
- Q6 カスハラに対する組織体対応とは？

## II 事例編～現場における一時的対応～

- Q7 クレーム対応とカスハラ対応の違いって？
- Q8 謝罪要求をされたら
- Q9 面談要求をされたら

## III 事例編～会社・事業者としての対応～

- Q10 謝罪文や慰謝料を求められたら

Q11 個人情報の開示要求をされたら

Q12 取引等を拒絶することはできる？

Q13 出入り禁止にしたい

Q14 取引先担当者からカスハラを受けたら

Q15 従業員がカスハラをしたら

## IV 法的対応編

Q16 弁護士への相談

Q17 警察を頼っていいの？

Q18 録音・録画をしていいの？

Q19 SNS 等での誹謗中傷への対応は？

Q20 訴訟もカスハラ？

## V 指针对応編

Q21 カスハラ防止指針の内容

### 商品に関するご照会・お申し込みは

フリーコール (通話料無料)  
電話受付時間：平日9時から17時

TEL：0120-953-431  
FAX：0120-953-495



URL: <https://shop.gyosei.jp>

#### ■個人情報の取扱いについて

【利用目的】 ご注文に関するお客様への連絡、配送、代金の請求及びメール等による商品の案内に利用させていただきます。

【第三者提供】 お預かりした個人情報の第三者への提供はありません。

【委託】 利用目的の範囲内で業務を行うために、個人情報の取扱いを委託する場合があります。

【個人情報提供の任意性】 個人情報の提供はお客様の任意となりますが、商品のお届けなどに誤りが生じないよう、正確にご記入願います。

【開示等の求めに応じる手続】 利用目的の通知、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止若しくは記録の開示をお求めの際は、次の窓口にお問い合わせください。

【個人情報相談窓口】 株式会社ぎょうせい 個人情報相談窓口 電話03-6892-6562 受付時間 平日9時～17時

【個人情報保護管理者】 情報管理担当執行役員



#### 【お支払方法】

・お支払方法は、銀行振込、郵便払込み、コンビニ払い、Pay Payほか各種ウォレットサービスからお選びいただけます。

・商品と同送あるいは別送する請求書記載の支払期日までにお支払いください。  
【商品のお届け時期等】  
・ご注文を承ってから、通常5営業日以内に発送します。  
・乱丁・落丁や破損がある場合、送料弊社負担にてお取り替えいたします。  
お客様のご都合で返品される場合は、送料ご負担の上、商品到着後8日以内をお願いします。

### キリトリ線

上記「個人情報の取扱いについて」に同意し、下記図書を申し込みます。

年 月 日

## Q&A カスタマーハラスメント対策ガイド

B5判・52頁 10部～49部の注文：1冊500円(10%税込)  
50部～299部の注文：1冊400円(10%税込)  
300部以上の注文：1冊300円(10%税込)

ご注文最低部数：10部  
(50部未満のご注文の場合、送料850円を別途承ります。)  
コード 5109028-00000 カスハラ対策ガイド

部

申込書

お届け先 ご住所	〒 -	都道 府県
(フリガナ) お名前	(ご担当部署名: _____)	ご担当者名: _____)
TEL	- -	e-mail @
お得意様No.	(ご存知の場合はご記入ください) □□ - □□□□□□□□	支払費 <input type="checkbox"/> 団体費 <input type="checkbox"/> 私費

※送料は2026年4月時点の料金です。



〒136-8575 東京都江東区新木場1-18-11  
(2026.4)

フリーコール

TEL:0120-953-431 [平日9～17時] FAX:0120-953-495

<https://shop.gyosei.jp>

コード 5109028-00000 カスハラ対策ガイド

●取扱者