

# マンションタイムズ

## MANSION TIMES MONTHLY

NO. 492

年間購読料 9,240円  
(消費税・送料込み)

●発行 株式会社不動産経済研究所

〒160-0022 東京都新宿区新宿 1-15-9 さわだビル7階

☎(03)3225-5301 FAX (03)3225-5330

Eメール mansion@fudousankeizai.co.jp

2026年(令和8年)

6月号

毎月5日発行

### 主な内容

- 2面：マンション学会が仙台で大会
- 3面：管理協と仙台市が連携協定
- 4面：最高裁判決に見る区分所有法の本質
- 5面：管理士による自主管理マンションの外部管理者管理の進め方
- 6面：マンション総合EXPOが開催
- 7面：山岡淳一郎氏連載「住み継ぐ心 生き抜く力」
- 8面：MKS.A会員元請工事高ランキング

# 「カスハラ対策」10月から措置義務に

## 厚労省

### 企業の対策に指針作成

改正労働施策総合推進法が10月1日から施行され、カスタマーハラスメントから従業員を守るための必要な対応を取ることが事業主に義務付けられる。厚生労働省はこのほど、事業主が対応する上で必要な事項を定めた指針をまとめたほか、改正法の規定を解釈する上での解説書なども公表。事業主が検討する際の参考にしてもらい、施行日までの対応を求めている。カスハラへの対応が以前から課題となっていたマンション管理業界でも改正法に基づく対応が必要になる。

厚労省がまとめた指針では、カスタマーハラスメントの定義として①職場において行われる顧客等の言動、②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの、③労働者の就業環境が害されるもの、の3つの要素をすべて満たすものと

改正法は昨年6月に国会で成立し、カスハラ対策を事業主の「雇用管理上の措置義務」とすることなどが盛り込まれた。これまでは直接の被害者である労働者に主眼を置いて対策を進めてきたが、個々の労働者には対策を立てるだけの体制やノウハウがないことから、カスハラ対策を事業主側に進めてもらう必要があるとし、改正法で事業主にカスハラを防止するための措置を義務付けた。背景には、カスハラを受けた従業員が離職すると人材不足がより深刻になる状況があり、人材確保や生産性向上を行う上でもカスハラ対策が重要になっていることが挙げられる。

厚労省がまとめた指針では、カスタマーハラスメントの定義として①職場において行われる顧客等の言動、②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの、③労働者の就業環境が害されるもの、の3つの要素をすべて満たすものと

改正法は昨年6月に国会で成立し、カスハラ対策を事業主の「雇用管理上の措置義務」とすることなどが盛り込まれた。これまでは直接の被害者である労働者に主眼を置いて対策を進めてきたが、個々の労働者には対策を立てるだけの体制やノウハウがないことから、カスハラ対策を事業主側に進めてもらう必要があるとし、改正法で事業主にカスハラを防止するための措置を義務付けた。背景には、カスハラを受けた従業員が離職すると人材不足がより深刻になる状況があり、人材確保や生産性向上を行う上でもカスハラ対策が重要になっていることが挙げられる。

### 管理協、会員企業支援へ ガイドラインやチェックシート

マンション管理業協会が改正法の施行を受け、会員企業の取り組みを支援する。状況を把握する書式を作成するとともに、対応に当たっての参考となるガイドラインの作成を進める。

厚労省は各都道府県の労働局に指針の趣旨を通知して対応を求めたほか、指針の解釈についてQ&A形式でまとめて事業者の対応を要請している。業界団体が作成したマニュアルを配布しただけでは措置義務を果たすことが難しい場面もあることから、協会が重要となるカスハラ対策が重要になる。カスハラ対策は労働者側では業界を横断した情報交換などを行っているが、事業者側は業界を超えた活動は進んでいないのが現状だ。事業者側においても取り組みが必須と考える。協議会設立に「至った」と経緯を説明。既に取り組みが進む業界では、統一した基準があることから毅然とした対応がとりやすくなり、対策により利益が増えた業界も「どう対応するか判断が難しく、個社での対応にも限界がある」とも述べ、行政への働き掛けなども必要との認識を示した。

### カスハラ対策協議会が発足 業界横断の対応整備



シンポジウムで登壇する香川代表(左)

カスハラ対策に取り組む企業の情報共有や国への要望活動などを行うため、「カスタマーハラスメント対策協議会」も設立された。すべての企業でカスハラ対策が措置義務となる中、個社での対応が難しい場面もあることから、協会が重要となるカスハラ対策が重要になる。カスハラ対策は労働者側では業界を横断した情報交換などを行っているが、事業者側は業界を超えた活動は進んでいないのが現状だ。事業者側においても取り組みが必須と考える。協議会設立に「至った」と経緯を説明。既に取り組みが進む業界では、統一した基準があることから毅然とした対応がとりやすくなり、対策により利益が増えた業界も「どう対応するか判断が難しく、個社での対応にも限界がある」とも述べ、行政への働き掛けなども必要との認識を示した。

行い、ノウハウの蓄積や個社の負担軽減につなげたい。また、各業の業法でのカスハラ対応がまちまちであるほか、重要事項説明で本名を使って説明しなければならぬなど、現状では対応が難しい課題についての研究も進めたいと今後の展開を示した。