

# 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例 Q & A

## 条例を制定する目的は。

都内企業等において、カスタマーハラスメントが深刻化しています。カスタマーハラスメントは、働く人の人格や尊厳を侵害するばかりでなく、消費生活や事業者の事業継続にも関わる重大な問題です。社会全体でその防止を図り、カスタマーハラスメントのない公正で持続可能な社会の実現を目指すため、条例を制定しました。

## 条例はいつから施行されるのか。

令和7年4月1日です。

## 条例の施行日はなぜ、令和7年4月1日なのか。

カスタマーハラスメントへの深刻な状況への対応が急がれること、一定の周知期間を設ける必要があることなどから令和7年4月1日としました。

## 「カスタマー・ハラスメント」の定義は。

条例第2条第5号において、カスタマー・ハラスメントとは、「顧客等から就業者に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの」としています。

## 条例には、なぜ罰則がないのか。

罰則を設ける場合、刑罰の対象となる行為を厳格に定める必要があり、その結果、禁止されない行為はしても良いとの理解が広がる懸念があります。また、刑罰は最も厳しい法的な制裁であり、それ自体は決して望ましいものではないことから、防止の啓発に重点を置いた条例としています。

## 罰則がないと実効性がないのではないか。

条例第4条において、「何人も、あらゆる場において、カスタマー・ハラスメントを行ってはならない。」としてカスタマー・ハラスメントを明確に禁止し、幅広い行為を抑止したいと考えています。条例には罰則はありませんが、行為によっては、傷害罪、強要罪、名誉棄損罪などの犯罪に該当する可能性があり、刑法等に基づき処罰されるものと考えています。

## 消費者の正当なクレームも言えなくなってしまうのか。

消費者の正当なクレームは業務改善や新たな商品又はサービスの開発につながるものであり、不当に侵害されてはならないと考えています。条例第5条において、顧客等の権利を不当に侵害しないように留意しなければならないことを規定しています。「顧客等の権利」には、消費者基本法に規定する消費者の権利、障害者差別解消法や認知症基本法などに規定する権利、表現の自由などの日本国憲法で保障される自由や権利も含まれます。

## 行政に対して住民が意見を言えなくなってしまうのか。

条例により、憲法のほか各種法律で保障される正当な権利が不当に侵害されてはならないと考えています。行政サービスは、民間企業が提供する商品やサービスと異なり、住民の方が自由に選択できるものではありません。公務従事者においても、全ての住民の方に公平・公正に行政サービスを提供する義務を負っています。こうした特質を現場ごとに十分考慮した上で、対応する必要があると考えています。

## 条例を制定するまでの経緯を知りたい。

都は、カスタマー・ハラスメントへの対応に関し、令和5年10月、『公労使による「新しい東京」実現会議』の下に行政法や労働法の専門家が参画する「カスタマー・ハラスメント防止対策に関する検討部会」を設け、令和6年5月までに、公労使会議を2回、検討部会を4回、合計6回の会議を開催してきました。

その中で、カスタマー・ハラスメントが長時間の拘束やメンタル疾患を招くなど深刻な状況であること、条例など法的な枠組みが必要であること、罰則のない理念型の条例とし「カスタマー・ハラスメント」という言葉を広めることが重要であることなどが共通認識として示されました。

これを踏まえ、都は、条例の基本的な考え方を令和6年7月にまとめ、パブリックコメントを実施し、令和6年10月に条例の制定に至りました。

また、7月に立ち上げた「カスタマー・ハラスメント防止ガイドライン等検討会議」では、条例の実効性を高めるため、条例の考え方や運用のあり方を示すガイドライン（指針）や、各業界団体の参考となるマニュアルの策定などに向けて、専門家等による議論を進めています。

## パブリックコメントの実施時期と内容を知りたい。

「東京都カスタマーハラスメント防止条例（仮称）の基本的な考え方」をまとめ、皆様からの御意見を募集しました。（令和6年7月19日～8月19日）  
募集結果は、産業労働局HP内で公表しています。

- 「東京都カスタマーハラスメント防止条例（仮称）の基本的な考え方」への意見募集

<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/plan/koyou/jyourei/kasuharaiken/index.html>

## これまでの検討会議の資料を見たい。

会議の資料は、産業労働雇用就業部のHP（TOKYOはたらくネット）で公開しています。

- 『公労使による「新しい東京」実現会議』 | 令和5年10月20日

<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kouroushi/0510/index.html>

- カスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会（第1回） | 令和5年10月31日

<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuhara/01/index.html>

- カスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会（第2回） | 令和5年12月22日

<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuhara/02/index.html>

- カスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会（第3回） | 令和6年2月6日

<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuhara/03/index.html>

- カスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会（第4回） | 令和6年4月22日

<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuhara/04/index.html>

- 『公労使による「新しい東京」実現会議』（令和6年5月） | 令和6年5月22日

<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kouroushi/0605/index.html>

- カスタマーハラスメント防止ガイドライン等検討会議（第1回） | 令和6年7月26日

[https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuhara\\_kaigi/01/index.html](https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuhara_kaigi/01/index.html)

## ガイドラインや団体共通マニュアルはいつ示されるのか。

条例の考え方や運用のあり方を示すガイドライン（指針）は、令和6年中の公表に向けて、検討を進めています。団体共通マニュアルは、条例の施行（令和7年4月1日）までに公表する予定です。