

お客様と働く全ての人に対等な立場に立ち、
お互いに尊重し合う持続可能な社会へ

東京都では、カスタマーハラスメントの防止を通じて、公正かつ持続可能な社会を実現することを目指し、取組を行っています。「TOKYO ノーカスハラ支援ナビ」では、お客様からの過大な要求や不当なクレームから働く人を守る上での対応方法や、そうした言動が適切でないことを理解して頂くためのコンテンツなどを発信しています。

- 条例等に関するお知らせ
- 動画コンテンツ
- カスタマーハラスメント防止に役立つコラム
- 啓発物ダウンロード

下記URLもしくは右の二次元コードよりアクセス
<https://www.nocushara.metro.tokyo.lg.jp/>



東京都の取組

■ 相談窓口

事業者・労働者向け

■「労働相談」(各種ハラスメントに関する労働相談)

【東京都労働相談情報センター】

職場の安全配慮義務の観点から、カスタマーハラスメントを含むハラスメントに関する労働相談を受け付けています。



事業者向け

■「相談窓口」(カスタマーハラスメント対策実行のための相談)

【(公財)東京都中小企業振興公社】

カスタマーハラスメント対策を実行するにあたっての様々な分野の相談に、ワンストップで対応します。



■ 専門家派遣【(公財)東京都中小企業振興公社】

中小企業診断士等の専門家を無料で派遣し、カスタマーハラスメント対策の実行に向けた、経営上の課題解決のためのアドバイスを実施します。



■ 講習会・セミナー【(公財)東京都中小企業振興公社・東京都労働相談情報センター】

カスタマーハラスメント対策に関する講習会やセミナーを開催し、とるべき対策などについての知識・情報等を提供します。



(公財)東京都中小企業振興公社



東京都労働相談情報センター



職場の様々なハラスメント防止対策はこちら

姉妹サイト「TOKYOノーハラ企業支援ナビ」では、企業のハラスメント防止対策に役立つ情報を掲載しています。社内研修などにご活用ください。

NO TOKYO ノーハラ
企業支援ナビ
<https://www.nohara.metro.tokyo.lg.jp/>



東京都 産業労働局 雇用就業部 労働環境課
〒163-8001
東京都新宿区西新宿2丁目8番1号
東京都庁第一本庁舎21階

令和7年
4月1日
から

東京都 カスタマーハラスメント防止条例 が施行されます!



東京都は、お客様と働く全ての人に対等な立場に立って、お互いに尊重し合う公正で持続可能な社会を目指して、カスタマーハラスメント防止条例を制定しました。事業者の方々は、カスタマーハラスメントの防止に向けて積極的に取り組み、働く人の安全と健康の確保に努めましょう。

カスタマーハラスメントとは？

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り、就業環境を害するものをいいます。

カスタマーハラスメント

- ① 顧客等から就業者に対する
- ② その業務に関して行われる著しい迷惑行為[※]であり
- ③ 就業環境を害するもの

※著しい迷惑行為：暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言など不当な行為

①から③までの要素を全て満たすものを**カスタマーハラスメント**という。

※要素を全て満たさない場合でも、「著しい迷惑行為」そのものは、刑法等に基づき処罰される可能性や、民法に基づき損害賠償を請求される可能性があります。

カスタマーハラスメントの種類

カスタマーハラスメントの代表的な行為の種類は、**3つ**あります。

(ただし、業務内容や個別事案の状況等によることや、これらの種類は限定列举ではないことなどに十分留意する必要があります。)

1. 顧客等の要求内容が妥当性を欠く

顧客等の主張に関して、事実関係や因果関係を踏まえ、根拠のある要求がなされているかを確認しましょう。提供した商品やサービスに瑕疵・過失がない場合、あるいは全く関係のない主張や要求であれば、正当な理由がないと考えられます。

- ① 就業者が提供する商品・サービスに**瑕疵・過失が認められない**
- ② 要求内容が、就業者の提供する**商品・サービスの内容とは関係がない**

注意 これらの主張や要求は、就業者が拒否するなどの対応が可能であり、カスタマーハラスメントに該当するかは、次の2又は3に該当する顧客等の行為の有無と併せて判断する必要があります。

2. 顧客等の要求内容の妥当性にかかわらず、要求を実現するための手段・態様が違法又は社会通念上不相当である

顧客等の主張に関して、事実関係や因果関係を踏まえ、根拠のある要求がなされていた場合でも、その要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲かを確認する必要があります。

- | | | | |
|--------|-----------------|----------------------|----------------------|
| 就業者に対し | ① 身体的な攻撃 | ④ 土下座の要求 | ⑦ 差別的な言動 |
| | ② 精神的な攻撃 | ⑤ 執拗な(継続的な)言動 | ⑧ 性的な言動 |
| | ③ 威圧的な言動 | ⑥ 拘束する行動 | ⑨ 個人への攻撃や嫌がらせ |

3. 顧客等の要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当である

顧客等の主張に関して、事実関係や因果関係を踏まえ、根拠のある要求がなされ、違法又は社会通念上不相当な行為がない場合であっても、要求内容の妥当性に照らして、その手段・態様が不相当となる場合があります。

- ① 過度な**商品交換**の要求
- ② 過度な**金銭補償**の要求
- ③ 過度な**謝罪**の要求
- ④ その他**不可能な行為や抽象的な行為**の要求

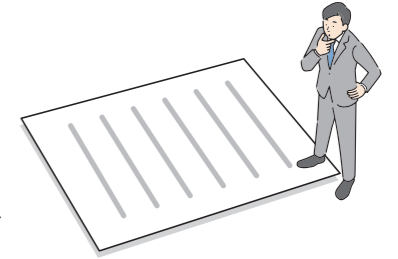


事業者が実施すべき措置

事業者は、カスタマーハラスメントの防止に必要な体制の整備やカスタマーハラスメントを受けた者への配慮などの措置を実施するように努めましょう。また、就業者は、会社が手引を作成したときは、遵守するように努めましょう。



- ① カスタマーハラスメント対策に関する基本方針や基本姿勢を明確にした上で就業者及び外部に周知しましょう。
- ② 自社の就業者がカスタマーハラスメントを行わないとの方針を明確にした上で就業者に周知しましょう。
- ③ カスタマーハラスメントを受けた就業者が相談できる窓口をあらかじめ決めた上で、就業者へ広く周知しましょう。
- ④ 相談窓口担当者が、就業者から受けた相談内容や状況に応じて、適切に対応できるようにしましょう。
- ⑤ カスタマーハラスメントの相談をする就業者のプライバシーを保護する措置を講じて就業者に周知しましょう。
- ⑥ カスタマーハラスメントの相談をもって不利益を受けない旨を明確にした上で就業者に周知しましょう。
- ⑦ カスタマーハラスメントが発生した場合を想定し、現場での初期対応の方法、手順を作成しておきましょう。
- ⑧ 本社・本部との連携が必要な場合、内部手続(報告・相談、指示・助言)の方法、手順を作成しておきましょう。
- ⑨ カスタマーハラスメントと思われる事案が発生した場合、事実関係の正確な確認と事案への対応を行いましょう。
- ⑩ カスタマーハラスメントを受けた就業者の安全を確保しましょう。
- ⑪ カスタマーハラスメントを受けた就業者の精神面及び身体面のケアなどに取り組みましょう。
- ⑫ 顧客等からの迷惑行為や悪質なクレーム等への具体的な対応について、就業者への教育や研修等を実施しましょう。
- ⑬ カスタマーハラスメントの再発防止のため、定期的な取組の見直しや改善を行い、継続的に取組を行いましょう。



注意 本来、正当なクレームは業務の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、不当に制限してはいけません。また、お客様の中には、障害のある人など、合理的な配慮が必要な人もいますので、十分に注意しましょう。

障害者への配慮の事例(場面別の一例)

サービス(買い物、飲食店など)	メニューや商品表示を分かりやすく説明したり、写真を活用して説明したりする 等
公共交通	券売機の利用が難しい場合、操作を手伝ったり、窓口で対応したりする(鉄道) 等
医療・福祉	施設内放送を文字化したり、電光表示板で表示したりする 等
行政	段差がある場合に補助したり、高いところにある資料を取って渡したりする 等

この他、認知症の方や援助を必要とする方などへの配慮、表現の自由等にも十分に注意する必要があります。

就業者の責務

- 顧客等の権利を尊重し、カスタマーハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深めるとともに、その防止に資する行動^(※)をとるよう努めましょう。
- 事業者が実施するカスタマーハラスメントの防止に関する取組に協力するよう努めましょう。

※お互いが対等な立場であることを前提に、意見の伝え方を工夫するなどの積極的な行動のこと。特に、顧客等からの商品やサービスに関する正当な理由に基づく要求や改善の要望に対して、初期の段階でカスタマーハラスメントに至らないよう、顧客等の心情に配慮した適切な言動を行うことが重要です。