

あなたはだいじょうぶ？カスハラチェックシート

企業のチェックポイント

未然防止の取組

- ☐ 業界におけるカスハラの実態把握はできていますか？
- ☐ 基本方針や基本姿勢を明確にし、従業員へ周知・啓発できていますか？
- ☐ 組織内の体制（相談体制やマニュアル、内部手続きの方法等の整備）はできていますか？

発生時・再発防止等の取組

- ☐ カスハラ発生時に適切に対応できていますか？
- ☐ 事例の検証などカスハラ発生後は再発防止に取り組んでいますか？
- ☐ カスハラに遭った際に相談できる行政機関等の情報は周知できていますか？
- ☐ 関係法令・判例など、法的な知識を情報提供できていますか？

（チェックシートの詳細は「カスタマー・ハラスメント防止のための各団体共通マニュアル」をご参照ください。）

従業員のチェックポイント

- ☐ 自社の基本方針・基本姿勢は知っていますか？
- ☐ 自らがカスハラの要因となるような言動をしていませんか？
- ☐ カスハラが発生した際の自社の報告の仕組みは知っていますか？
- ☐ カスハラを受けたとき、一人で抱えることなく上司や担当部門に報告・相談できていますか？
- ☐ 自社のカスハラ対策マニュアルを認識していますか？また、マニュアルを遵守し、マニュアルに基づいた対応ができていますか？
- ☐ 商品やサービスの適切な提供に必要な対応はできていますか？
- ☐ 自らがカスハラを行っていませんか？

条例等

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例や指針（ガイドライン）、各団体共通マニュアルはこちらからご確認ください。

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例



カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）



カスタマー・ハラスメント防止のための各団体共通マニュアル



各種相談窓口

事業者・就業者・顧客等向け

東京都カスタマーハラスメント総合相談窓口

事業者、就業者だけでなく、顧客等も対象に、カスハラ全般に関する相談に対応します。労務管理やメンタルケア、消費者保護等に関する経験が豊富な専門相談員が丁寧に回答します。

相談方法

電話またはWEB相談フォームで受け付けています。（無料・匿名相談可）

電話：0120-182-276

〈相談時間〉
平日：9時00分から17時00分まで
※土日祝日及び年末年始は除く

WEB相談フォーム

ウェブサイト▼



相談フォーム▼



このほか、カスハラに関係する専門的な相談ができる窓口もあります。あわせてご利用ください。

労働者・事業者向け

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、カスハラを含むハラスメント全般について、労使双方からの相談に応じています。

事業者向け

カスタマーハラスメント対策実行のための相談対応【（公財）東京都中小企業振興公社】

中小企業等を対象に、カスハラ対策を実行するにあたっての相談に、中小企業診断士や弁護士が対応します。

介護職員向け

東京都介護職員カスタマー・ハラスメント総合相談窓口

利用者やその家族等からのカスハラ行為でお困りの介護職員を対象にワンストップで対応します。

在宅医療関係者向け

東京都在宅医療ハラスメント相談窓口

患者やその家族等からのハラスメント行為でお困りの在宅医療に関わる医療関係者を対象にした相談に対応します。

このほか、奨励金や補助金、セミナー、コンサルティング等、団体向け・企業向けの様々な支援を実施しています。詳しくは、「TOKYOノーカスハラ支援ナビ」をご覧ください。

TOKYOノーカスハラ
支援ナビ

<https://www.nocushara.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



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。

TOKYOノーハラ
企業支援ナビ

<https://www.nohara.metro.tokyo.lg.jp/>



東京都

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例 って知っていますか？

東京都では、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」
が施行されました。

顧客等と働く全ての人が対等な立場に立ち、
お互いに尊重し合う公正で持続可能な社会
を目指して、カスハラ防止に積極的に取り組んでいきましょう。

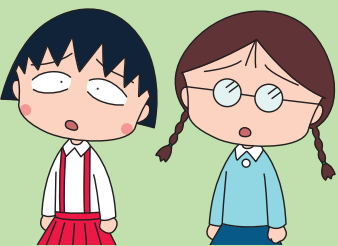
思いやり先生





カスタマーハラスメント（カスハラ）とは？

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例における「カスタマーハラスメント」とは、下記3つの要素を全て満たすものです。



※1 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をいいます。
※2 就業環境を害するもの：顧客等による著しい迷惑行為により、人格又は尊厳を侵害されるなど、就業者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったため、就業者が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じることをいいます。

カスタマーハラスメントとは？

- ✓ 顧客等から就業者に対する
- ✓ 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※2



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。



顧客等から法人等に対する著しい迷惑行為（例：インターネット上での法人への誹謗中傷など）も、その内容により法人等の経営者や従業員などの就業環境が害されたと言える可能性があるため、行われるべきではありません。



カスハラの類型

カスハラの代表的な行為の類型は、**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、これらの類型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、カスハラに該当するかは、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ことが必要です。

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ことがあり得ます。

- 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



事業者は何をするべき？

カスハラ防止のための必要な事項を定めた「カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）」を踏まえ、事業者の実情に合わせたカスハラ防止措置を講じましょう。

事業者が実施すべき措置

事業者は、カスハラの防止に必要な体制の整備やカスハラ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。

- ① カスハラ対策の基本方針・基本姿勢の明確化と周知
- ② カスハラを行ってはならない旨の方針の明確化と周知
- ③ 相談窓口の設置
- ④ 適切な相談対応の実施
- ⑤ 相談者のプライバシー保護に必要な措置を講じて就業者に周知
- ⑥ 相談を理由とした不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め周知
- ⑦ 現場での初期対応の方法や手順の作成
- ⑧ 内部手続（報告・相談、指示・助言）の方法や手順の作成
- ⑨ 事実関係の正確な確認と事案への対応
- ⑩ 就業者の安全の確保
- ⑪ 就業者の精神面及び身体面への配慮
- ⑫ 就業者への教育・研修等
- ⑬ カスハラの再発防止に向けた取組



就業者は何をするべき？

- ・顧客等の権利を尊重し、カスハラ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ハラ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、初期の段階でカスハラに至らないよう、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。



会社がカスハラ防止のための手引を作成したときは、遵守するよう努めましょう。



顧客等への配慮ってなに？

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、顧客等の中には、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。