

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。

ウェブサイト



東京都では、顧客等と働く全ての人が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、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を制定しました。

当サイトでは、条例の理念や内容について分かりやすく伝えるための様々なコンテンツのほか、東京都における各種取組などに関する情報を発信しています。



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/>



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でご確認いただけます。

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



職場の様々なハラスメント防止対策はこちら

「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。



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

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。

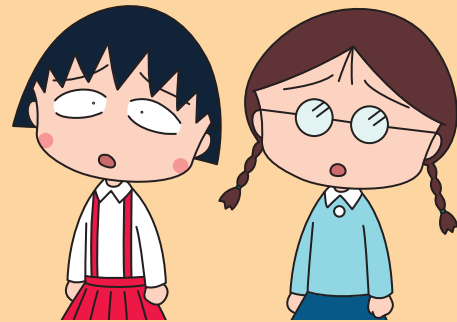
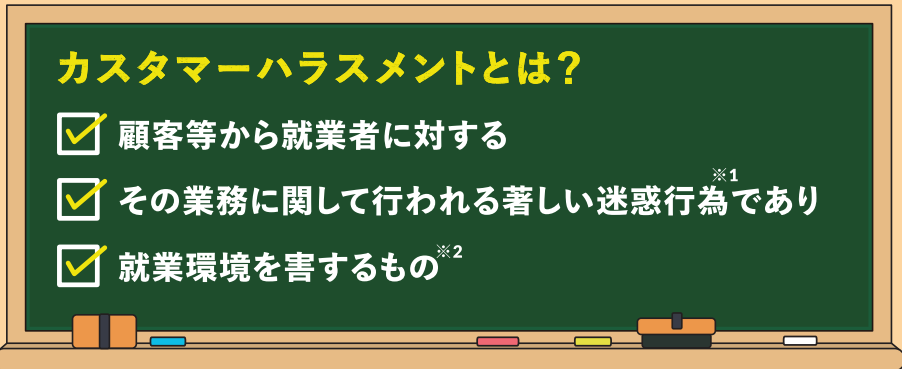
思いやり先生





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：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。

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

- 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

- | | | | |
|--------|-----------------|----------------------|----------------------|
| 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

- 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



カスハラをしないようにするには？

例えば、こうした行為で**就業者の就業環境を害すると、カスハラに該当する可能性があります。**

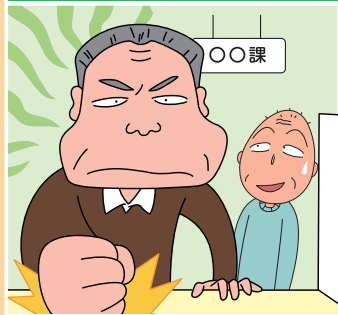
人格を否定する言動



電話等での拘束、わいせつな言動



長時間の居座りやつきまとい



SNSでの精神的な攻撃や中傷



自身の言動がカスハラになり得ること、誰もが行為者になってしまう可能性があることを理解したうえで、伝え方を工夫したり、冷静に伝えるように努めるなど、就業者に対する言動に必要な注意を払うよう心がけましょう。

行き過ぎた言動をとると、**犯罪として処罰されることもあります。**

犯罪に該当しうる行為等（例）

名誉毀損罪、侮辱罪、威力業務妨害罪	大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し
脅迫罪	物を壊す、殺すといった発言による脅し
不退去罪	一定限度を超える長時間の拘束、居座り
偽計業務妨害罪	長時間の電話。度重なる電話。時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為



意見の伝え方のポイント

本来、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、不当に制限されてはならないものです。**次のポイントに気を付けて、意見を伝えましょう。

■ひと呼吸、おきましょう

感情的な言動にならないように、まずはひと呼吸おいて冷静に。気持ちを落ち着けましょう。

■具体的に伝えましょう

何を、どのようにしてほしいのか、またその理由について、相手に分かるように具体的に伝えましょう。暴力や暴言はもちろんいけません。

■相手の話を最後まで聞きましょう

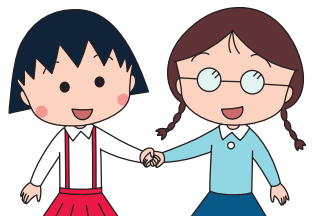
一方的に話をしていませんか。相手の言い分や理由を最後までしっかり聞いて、理解するようにしましょう。

■相手（就業者等）の置かれている状況も踏まえましょう

担当者によってはすぐに対応ができない場合もあるかもしれません。

■相手への配慮をもって接しましょう

行き過ぎた言動は相手を傷つけてしまいます。お互いに敬意をもって、相手への思いやりをもって、尊重し合うことが大切です。



条例では、「この条例の適用に当たっては、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（第5条）」とされています。一方、「お客様ならば何をしても許される」というわけではないことを再認識して、適切なコミュニケーションを心掛けましょう。