東京都



はたらく人にも、お客さまにも、思いやり。
カスハラのない社会へ

みんなでSTOP! カスハラ

詳しくは中面をご覧ください

あなたの伝え方ひとつで、サービスも、この社会も、もっと良くなっていく。

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。カスハラは、働く人を傷つけるのみならず、商品やサービスの提供を受ける環境などにも悪影響を及ぼしかねません。感じたことを怒りではなく「意見」として届けるひと工夫や、日頃の小さな気遣いが、より良いサービス、そして、より良い社会へとつながります。働く人と、顧客等がほんのちょっと歩み寄ることで、誰もがより良い暮らしをできるようになるはずです。

音声コード Uni-Voice

カスハラ（カスタマーハラスメント）とは？



東京都カスタマー・ハラスメント防止条例では、

顧客等から就業者に対する、著しい迷惑行為※1であり、就業環境を害する※2もの

が「カスハラ」と定義されています。

ⓘ たとえ条例上の定義を全て満たさない場合であっても、「著しい迷惑行為」そのものは決して許されません。内容によっては、刑法に基づく罰則や、民法に基づく損害賠償請求の対象となる可能性 があります。

要チェック

令和8年10月から 法改正により事業者のカスハラ対策が義務化

労働施策総合推進法の改正によって、働く人をカスハラから守るための方針の明確化とその周知・啓発や相談体制の整備といった具体的な対策を講じることが企業の「法的義務」になりました。

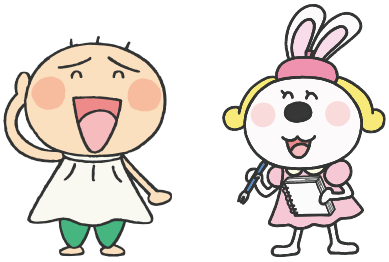
※1 著しい迷惑行為：暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言など不当な行為をいいます。※2 就業環境を害する：顧客等による著しい迷惑行為により、人格又は尊厳を侵害されるなど、就業者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったため、就業者が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じることをいいます。

どんなことがカスハラになるの？



カスハラの代表的な行為は、大きく3つに分けられます。

※業務内容や状況により判断が異なるほか、これら以外の行為もカスハラに該当する場合がある点に注意が必要です。





1 顧客等の要求内容が妥当性を欠く

- 就業者が提供する商品・サービスに瑕疵（かし）・過失が認められない
- 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

ⓘ 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

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

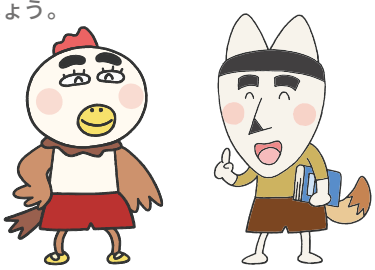
① 過度な商品交換の要求	③ 過度な謝罪の要求
② 過度な金銭補償の要求	④ その他不可能な行為や抽象的な行為の要求

音声コード Uni-Voice

カスハラをしないで意見を伝えるポイント



正当な意見は、業務改善や新たな商品の開発、サービスの向上につながる貴重なきっかけとなります。誰もが尊重し合える社会を目指して、以下のポイントを意識して意見を伝えてみましょう。



伝える前の心構え

深呼吸でリラックス

感情のままに言葉を発しないよう、まずはひと呼吸。冷静になることで、本当に伝えたいことを整理できます。

相手(就業者)の状況を想像しよう

ルールや状況ですぐには対応できない場合もあります。一歩引いて考えてみましょう。

思いやりを持って接しましょう

行き過ぎた言動は相手を深く傷つけます。一人の人間として敬い、対等な立場であることを意識しましょう。

上手な伝え方・聞き方

何に困っているかを具体的に

「何を、どうしてほしいのか」を理由と一緒に伝えると、解決がスムーズになります。

最後まで聞くが解決への近道

一方的な主張になっていませんか？相手の話を最後まで聞き、理解するようにしましょう。

上手な意見の伝え方



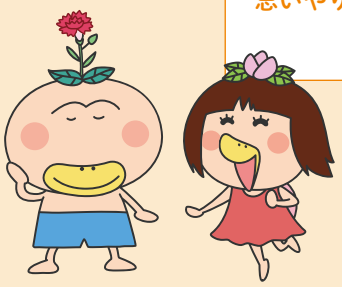
同じ内容でも、伝え方ひとつで相手の受け止め方や対応のスピードは大きく変わります。感情をぶつけるのではなく、解決へとつなげる「上手な伝え方」の一例をご紹介します。



✕ カスハラと捉えられやすい伝え方	○ 上手な意見の伝え方
今すぐ責任者を出せ！	困っているので、詳しくわかる方とお話しできますか？
いつまで待たせるんだ！	急いでいるので、あと何分くらいか目安を教えていただけますか？
常識で考えろよ！	少し理解が難しくて。詳しい説明をお願いできますか？

伝え方のポイント

「意見する」のではなく「困っていることを相談する」という気持ちが大切です。就業者も一人の人間として尊重し、一緒に解決策を探すことが、納得できる答えにたどり着く近道です。



思いやりを持って、丁寧に伝えることが大事なのね！

音声コード Uni-Voice

各種相談窓口はこちら

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 9:00～17:00 まで（土日祝日及び年末年始は除く）

WEB相談フォーム

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。

条例や指針（ガイドライン）等についてはこちら

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

カスハラに関する様々な支援についてはこちら

NO TOKYOノーカスハラ 支援ナビ

「TOKYO ノーカスハラ支援ナビ」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。
https://www.nocushara.metro.tokyo.lg.jp/



職場の様々なハラスメント対策はこちら

NO TOKYOノーハラ 企業支援ナビ

「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。
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

©2010 Akiyama Tadashi ／ HANAKAPPA project
©Bureau of Industrial and Labor Affairs, Tokyo Metropolitan Government. All Rights Reserved.

音声コード Uni-Voice