東京都

# カスタマーハラスメントのない公正で持続的な社会へ

就業者を守るために、
企業としてカスハラ防止対策が必要です

## ⊘暴言・暴力



## ⊘長時間拘束




## ⊘過度な要求




## ⊘SNSでの中傷



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

## ひとつひとつの取組が、
## カスハラのない、尊重し合える社会につながっていく。

東京都は、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を施行し、顧客等と働く人が対等な立場に立ち、お互いに尊重し合うという理念のもと、公正で持続可能な社会を目指しています。事業者や就業者の方々は条例の理念を踏まえ、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ましょう。

音声コード Uni-Voice

# カスハラ（カスタマーハラスメント）とは？

**CHECK**

カスハラは、就業者の精神的疲弊や人材流出、業務停滞によるサービス品質の低下など、企業等の事業活動に深刻な悪影響を与えます。働く人と企業を守るため、組織一丸となった早急な対策が不可欠です。

**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。**

- 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※1であり
- 就業環境を害するもの※2



※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。

# 事業者が取り組むべき対策とは？

カスハラから従業員を守り、誰もが安心して働ける職場をつくることは、企業の成長にもつながります。組織として取り組むべき具体的なステップをチェックしながら確認しましょう。

**TOPIC**

**カスタマーハラスメント対策の義務化**

労働施策総合推進法の改正により、令和８年10月1日からカスハラ防止措置が事業主の義務となります。国が示す指針の内容も踏まえ、必要な対策に取り組みましょう。

東京労働局ホームページ

## 事前対策・予防

- ☐ **カスハラ対策に対する組織方針の明確化と周知**
  企業としてカスハラを許さない姿勢（基本方針）を定め、就業者・顧客に対して周知しましょう。
  ※カスハラ被害の対応のみならず、取引先等にカスハラ行為を行わないという姿勢を示すことも重要です。
- ☐ **相談窓口の設置と運営**
  就業者がカスハラについていつでも相談できる体制を整えましょう。
  ※相談者のプライバシー保護や、相談したことによる不利益が発生しないように注意が必要です。
- ☐ **初期対応と内部手続きの手順作成**
  カスハラ発生時における初期対応ルールや、社内での報告・相談、指示・助言の手順書を作成しましょう。
- ☐ **就業者への教育・研修の実施**
  カスハラへの理解を深め、適切な対応スキルを身につけるための学習機会を提供しましょう。

## 発生時・直後の対策

- ☐ **正確な事実確認と対応**
  迅速に事実を把握し、組織として対処します。
- ☐ **就業者の安全確保**
  被害者の安全を最優先し、危険から守る措置を講じます。
- ☐ **適切な相談対応の実施**
  本人の意向に寄り添った助言を行います。

## 事後のケア・再発防止

- ☐ **就業者の精神面及び身体面への配慮**
  被害者をいたわり、医師の面談など必要なケアを行います。
- ☐ **カスハラの再発防止に向けた取組**
  事案を分析し、マニュアル改訂や研修を通じて再発しない仕組みを作ります。



音声コード Uni-Voice

# カスハラ被害を防ぐための 3ステップ クレーム初期対応

突然のクレームがカスハラ（過剰な要求や暴言）に発展するのを防ぐためには、最初のアクションが肝心です。一人で抱え込まず、組織で対応するための手順を確認しましょう。

## STEP 1 「事実」と「要求」を整理しよう

### 顧客の心に寄り添う
顧客の話を聴き、
不満の背景を把握しましょう。

### 要求内容を特定する
「何に対して」「どうしてほしいのか」
を丁寧に聞き取りましょう。

### 客観的な事実を確認する
起きた「事実」を正確に把握し、
主観を交えず整理しましょう。

## STEP 2 「組織」で対応しよう

### 複数人での対応を徹底する
一人で対応せず、周囲のサポートを
受けられる体制をつくりましょう。

### 適切な対応場所を選ぶ
密室を避けるなどの
安全な場所で対応しましょう。

## STEP 3 「記録」を残そう

### 対応内容を記録する
「いつ」、「誰が」、「何を言ったか」を
時系列で正確に記録しましょう。

### 正確な情報を共有する
録音・録画などを活用し、
組織内で情報を正しく共有しましょう。

# あわせて知っておきたい 顧客への配慮

本来、正当なクレーム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声であり、不当に制限してはいけません。また、顧客の中には障害がある方など、合理的配慮を必要とする方もいます。相手の状況を踏まえた適切な配慮を心掛けましょう。同時に、事業者や就業者自身もカスハラの原因や背景となる要因を解消できるよう、以下のような取組を行いましょう。

## 事業者
労働者が自社の商品やサービスをよく理解し、顧客等への対応力の向上を図るための研修等を実施しましょう。

## 就業者
顧客等に対する意見の伝え方等を工夫するなど、カスハラを未然に防ぐための積極的な行動をとりましょう。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。

## 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 |

※内閣府「合理的配慮等具体例データ集」から一部抜粋引用
※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。

音声コード Uni-Voice

## 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

## 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。

介護・障害福祉サービス等職員向け

### 東京都介護・障害福祉サービス等職員カスタマー・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都内の介護施設及び
障害福祉サービス事業所等に勤務する職員・管理者を対象に、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。

## 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

©Bureau of Industrial and Labor Affairs, Tokyo Metropolitan Government. All Rights Reserved.

音声コード Uni-Voice