

カスタマー・ハラスメント防止対策推進会議 資料

令和7年5月19日（月）
東京都

① 条例の概要

- ・ 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の概要
- ・ 目指す社会の姿
- ・ 防止ルールの体系

② 推進会議の位置づけについて

- ・ カスタマー・ハラスメント防止対策推進会議について

③ カスタマーハラスメントの状況について

- ・ 認知度に関するもの
- ・ 就業者・事業者・顧客等に関するもの
- ・ 行政に対する要望

④ 行政の取組状況について

- ・ 都における主な取組（民間向け支援策・職員向け防止策）
- ・ 都内区市町村における取組
- ・ 全国の自治体における取組
- ・ 国における最近の動向

① 条例の概要

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の概要

- ▶ **顧客等の豊かな消費生活、就業者の安全及び健康の確保並びに事業者の安定した事業活動を促進し、もって公正かつ持続可能な社会の実現に寄与することを目的**

第3条 基本理念

- ・ カスタマー・ハラスメントは、**就業者の人格又は尊厳を侵害する等就業環境を害し、事業者の事業の継続に影響を及ぼすものであるとの認識の下、社会全体でその防止が図られなければならない。**
- ・ **顧客等と就業者とが対等の立場において相互に尊重することを旨とする。**

第4条 カスハラ禁止

- ・ **何人も、あらゆる場において、カスタマー・ハラスメントを行ってはならない。**

第5条 適用上の注意

- ・ **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6～9条 各主体の責務

- ・ **東京都** : 情報提供、啓発・教育、相談・助言等の必要な施策を行う。
- ・ **顧客等** : 就業者への言動に必要な注意を払う。
- ・ **就業者** : カスタマー・ハラスメント防止に資する行動を取る。
- ・ **事業者** : 就業者の安全を確保し、行為を行った顧客等に対し、中止の申入れ。就業者が顧客等としてカスタマー・ハラスメントを行わないよう必要な措置を講ずる。

第10条 区市町村との連携

- ・ 防止施策の実施に当たっては、**特別区及び市町村との連携**を図るよう努める。

第11条 指針の作成

- ・ **東京都** : カスタマー・ハラスメント防止に関する**指針**を定める。

第13条 施策の推進

- ・ **東京都** : 情報提供、啓発・教育、相談・助言等の**施策**を推進する。

第14条 事業者による措置

- ・ **事業者** : カスタマー・ハラスメント防止に関する**指針に基づき**、必要な**体制整備**や防止のための**手引の作成**等を講ずるよう努める。
- ・ **就業者** : 防止のための**手引**を遵守するよう努める。

目指す社会の姿

働く人と顧客等とが対等の立場に立ち、相手の立場を相互に尊重し合う
誰もが、被害者にも加害者にもなり得る

事業活動・社会活動

消費・市民生活

就業者

顧客等



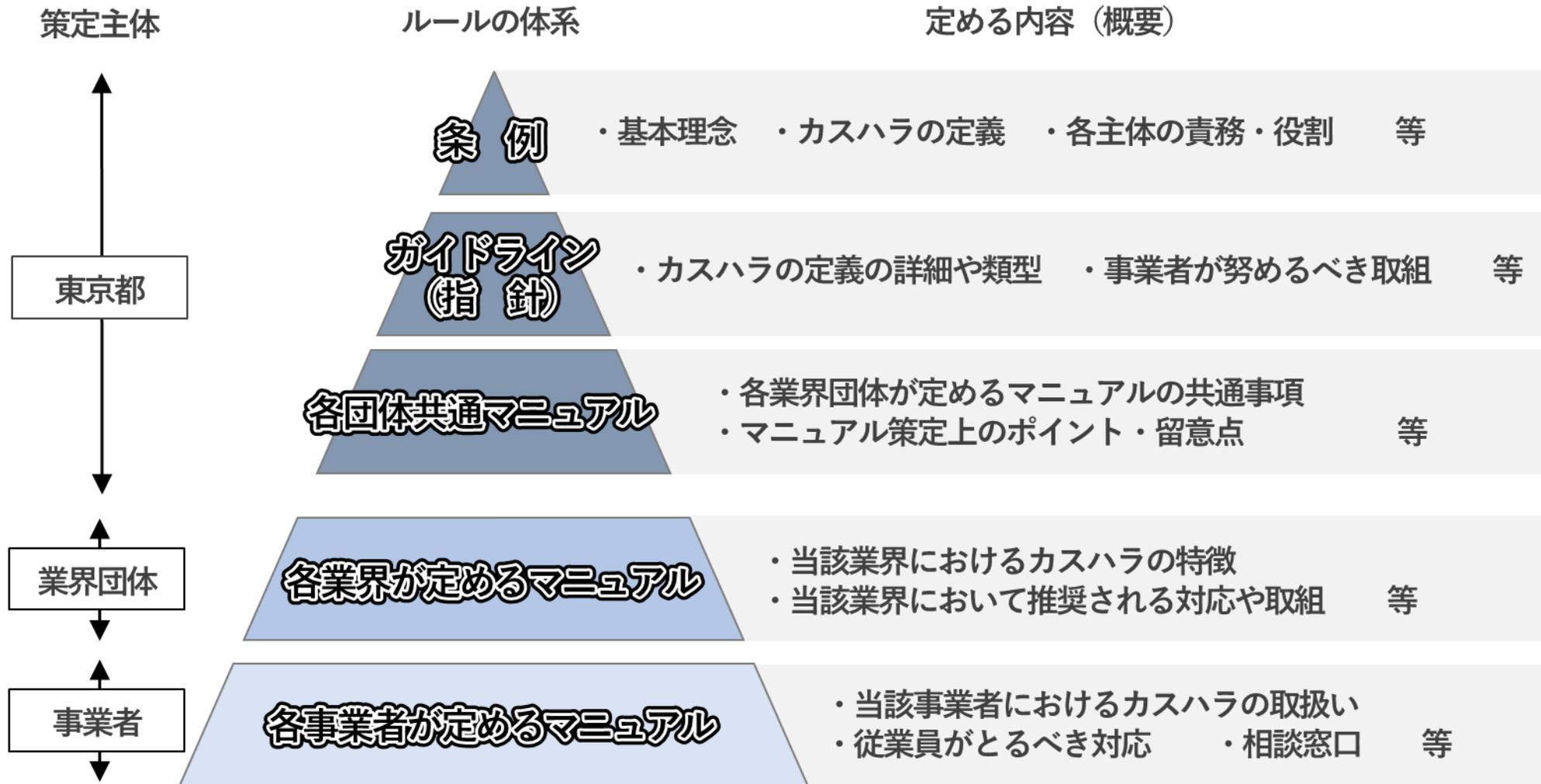
働く人の安全及び健康の確保

豊かな消費生活 安定した事業活動

公正かつ持続可能な社会

防止ルールの体系

- 「条例」は、カスタマー・ハラスメント防止の基本理念や用語の定義、各主体の責務や役割を規定
- 「ガイドライン（指針）」は、条例の考え方や運用のあり方を規定
- 「各団体共通マニュアル」は、業界団体が定めるマニュアルの共通事項や策定上のポイントを規定



② 推進会議の位置づけについて

カスタマー・ハラスメント防止対策推進会議について

- 令和7年4月1日に「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を施行することに伴い、「**カスタマー・ハラスメント防止対策推進会議**」を立ち上げ

根拠条文・所掌事項

第13条第2項 都は、カスタマー・ハラスメント防止施策を効果的に推進するため、カスタマー・ハラスメント**防止施策の実施**及び当該**実施状況等の検証**に当たっては、**関係機関等の意見**を聴き、**施策に反映**するよう努めるものとする。

(本推進会議の所掌事項)

- カスタマー・ハラスメント防止施策の検討に関すること
- カスタマー・ハラスメント防止施策の実施状況等の検証に関すること
- その他、条例等に関すること



本推進会議においてご意見を頂きたい事項（例）

- カスタマーハラスメントの現状に対し、各団体等で把握されている**現場の取組状況**など
はどうか
- 都をはじめとした**行政によるカスタマーハラスメントの防止に係る支援の取組**やその**実施状況**（進み方・程度等）について、どのように考えられるか

③ カスタマーハラスメントの状況について

調査名称

カスタマーハラスメントに関する都民意識調査

<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/documents/d/sangyo-rodo/onedrive>



調査対象・方法

東京都内在住・在勤の15歳以上の男女
web調査

実施期間

令和6年12月6日～12月13日

回答数

1,194件

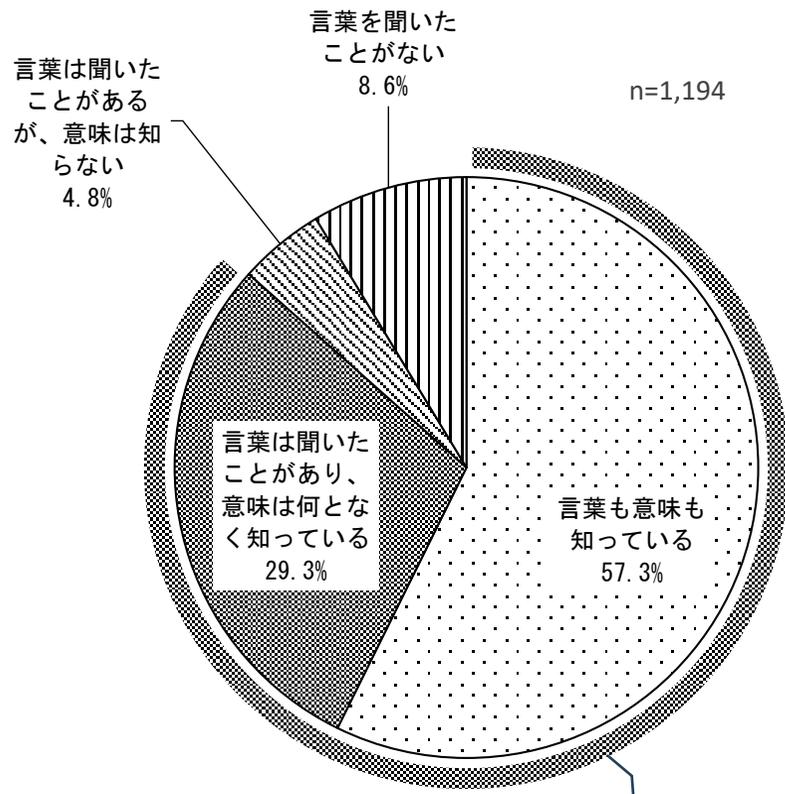
調査内容

- ・ カスタマーハラスメントに関する都民の認知度
- ・ カスタマーハラスメントの実態（現場での対応、心身に与えた影響等）
- ・ カスタマーハラスメント対策の現状
- ・ 行政に求めること 等

カスタマーハラスメントの状況①（認知度に関するもの）

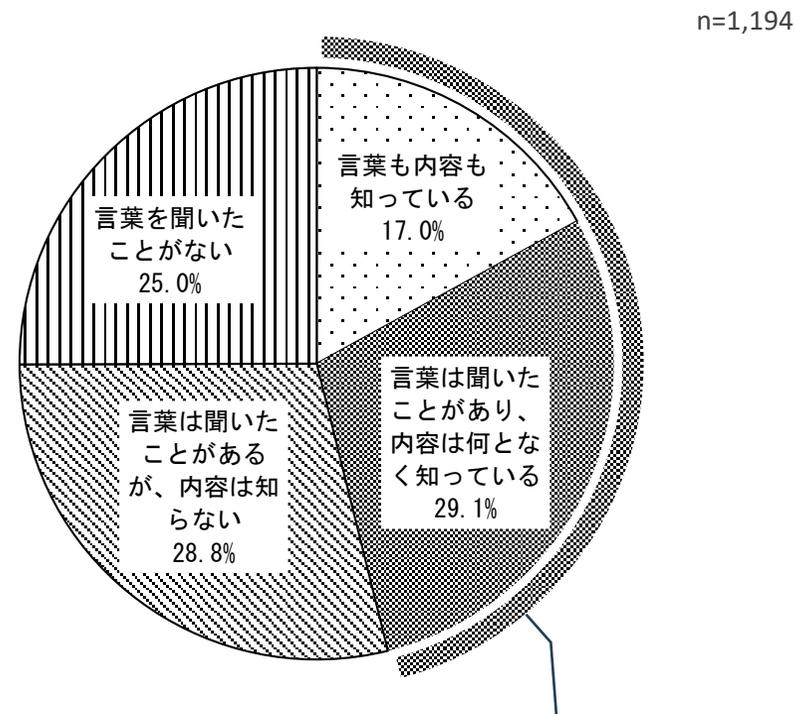
- カスタマーハラスメントの認知度は**約9割**（86.6%）
- 都が制定した「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」の認知度は**約5割**（46.1%）

カスタマーハラスメントの認知度



言葉も意味も知っている＋言葉は聞いたことがあり、意味は何となく知っている
合計 86.6%

カスハラ防止条例の認知度

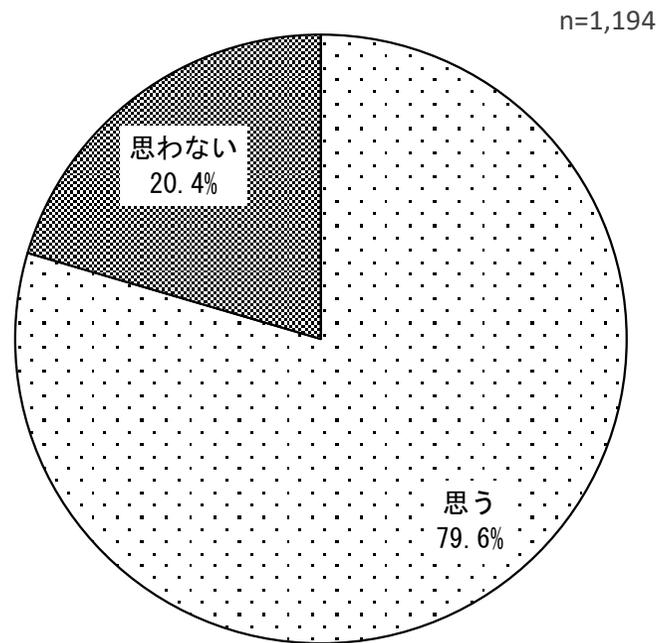


言葉も内容も知っている＋言葉は聞いたことがあり、内容は何となく知っている
合計 46.1%

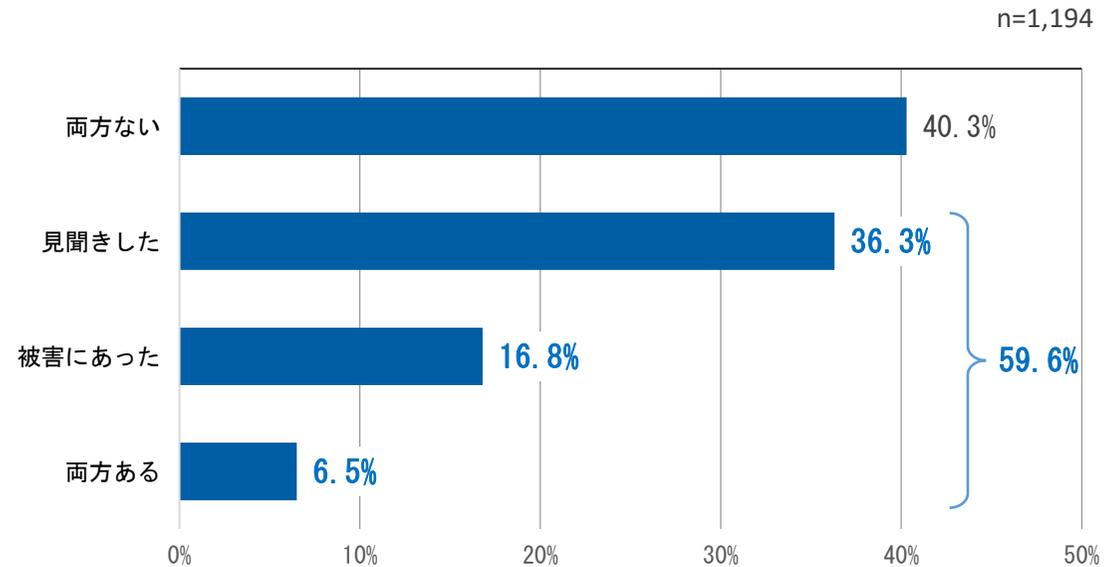
カスタマーハラスメントの状況②（就業者に関するもの）

- カスハラが増加していると思う人の割合は**約8割**（79.6%）
- カスハラの被害に遭った経験、見聞きしたことがある割合は**約6割**（59.6%）

カスハラが増加していると思う割合



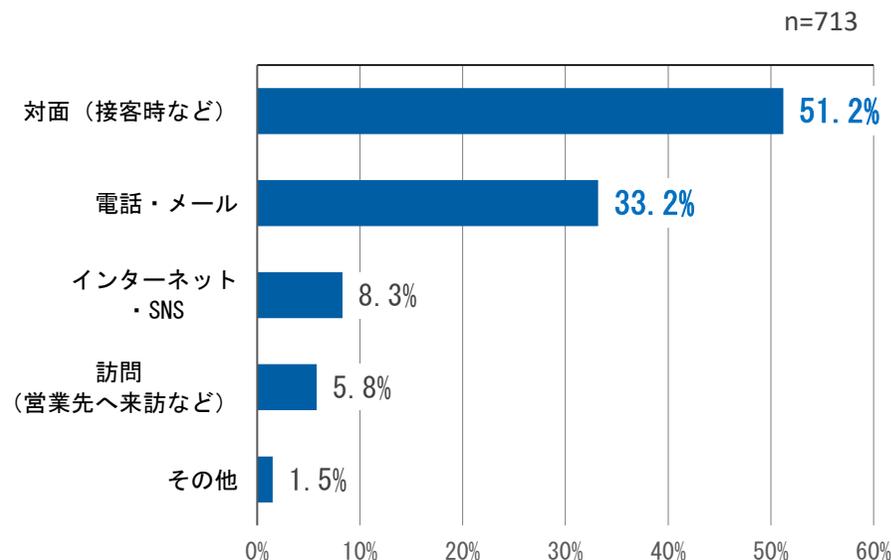
カスハラ被害の状況



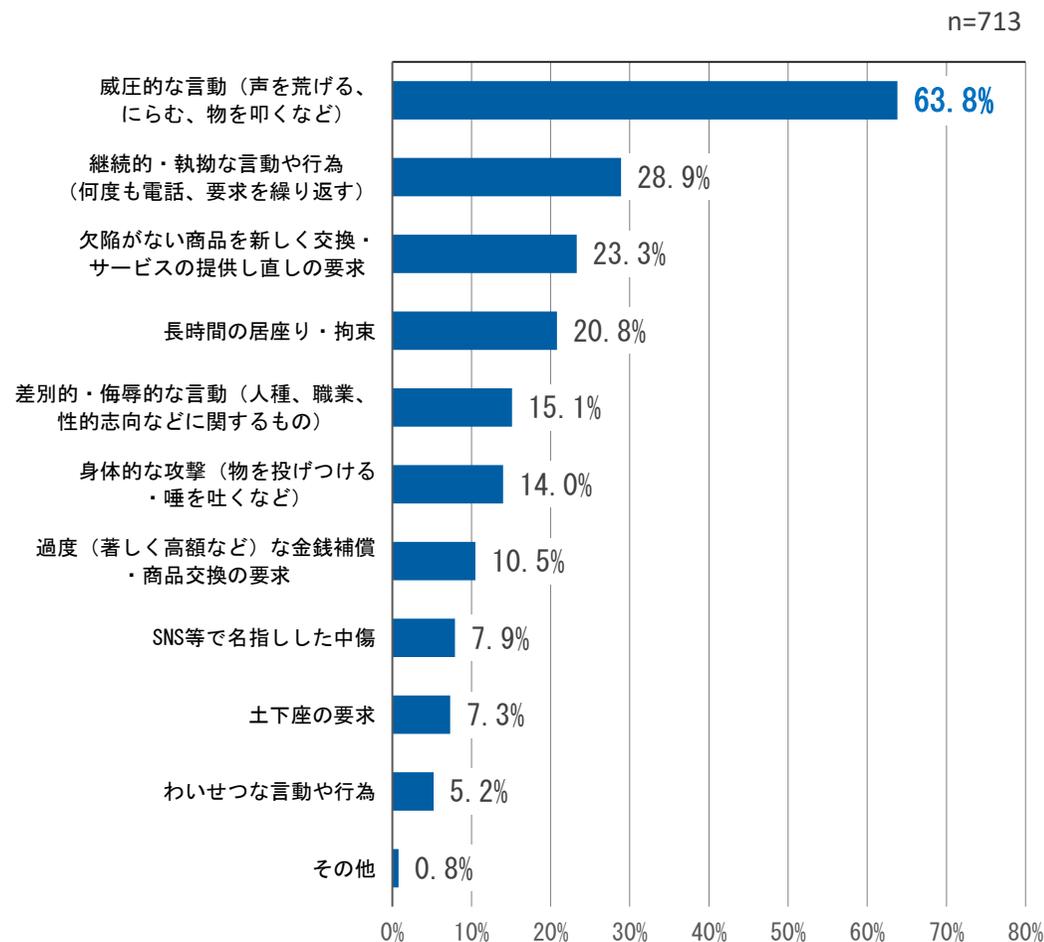
カスタマーハラスメントの状況③（就業者に関するもの）

- 被害に遭った場面で最も多かったものは「**対面**」（51.2%）、次いで「**電話・メール**」（33.2%）
- 行為で最も多かったものは「**威圧的な言動**」で約6割（63.8%）

カスハラ被害に遭った場面



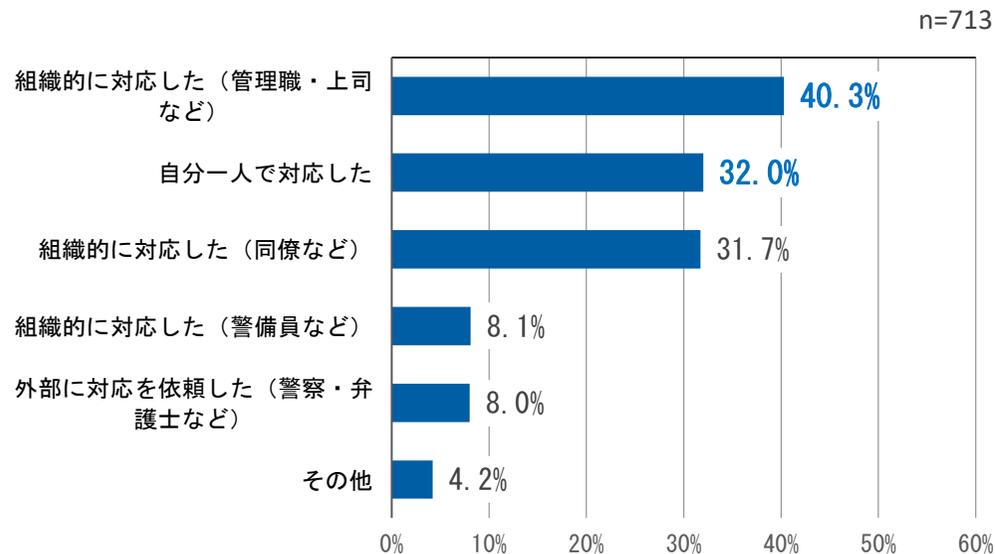
カスハラの具体的な行為



カスタマーハラスメントの状況④（就業者に関するもの）

- 被害に遭った際の対応について、「**組織的に対応（管理職・上司など）**」が最も多い(40.3%)が、「**自分一人に対応**」も約3割(32.0%)
- 企業規模別にみると、300～999人及び1,000人以上の企業では「**組織的に対応（管理職・上司など）**」の割合が**50%以上**となっている一方、30人以下の企業では「**自分一人に対応**」の割合が**38.5%**で最大となっている

被害に遭った際の対応



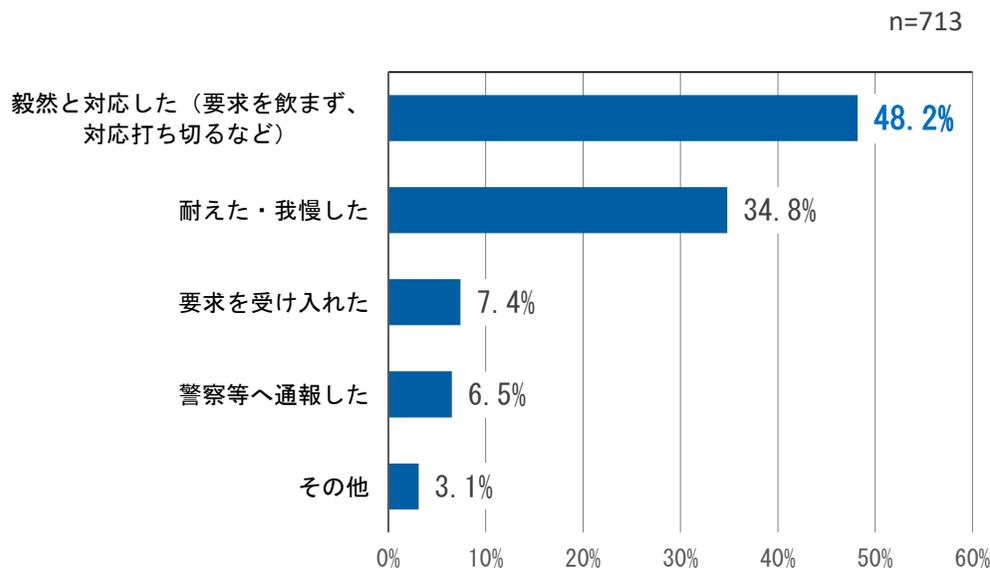
（企業規模別内訳）

企業規模	自分一人に対応した	組織的に対応した（同僚など）	組織的に対応した（管理職・上司など）	組織的に対応した（警備員など）	外部に対応を依頼した（警察・弁護士など）	その他
30人以下	38.5%	24.7%	23.6%	3.3%	8.8%	9.3%
30～99人	31.8%	38.2%	39.1%	10.9%	10.0%	0.9%
100～299人	32.8%	32.8%	32.8%	9.5%	5.2%	3.4%
300～999人	30.0%	38.9%	51.1%	15.6%	12.2%	2.2%
1000人以上	27.0%	30.7%	54.4%	7.0%	6.0%	2.8%
全体合計（n=713）	32.0%	31.7%	40.3%	8.1%	8.0%	4.2%

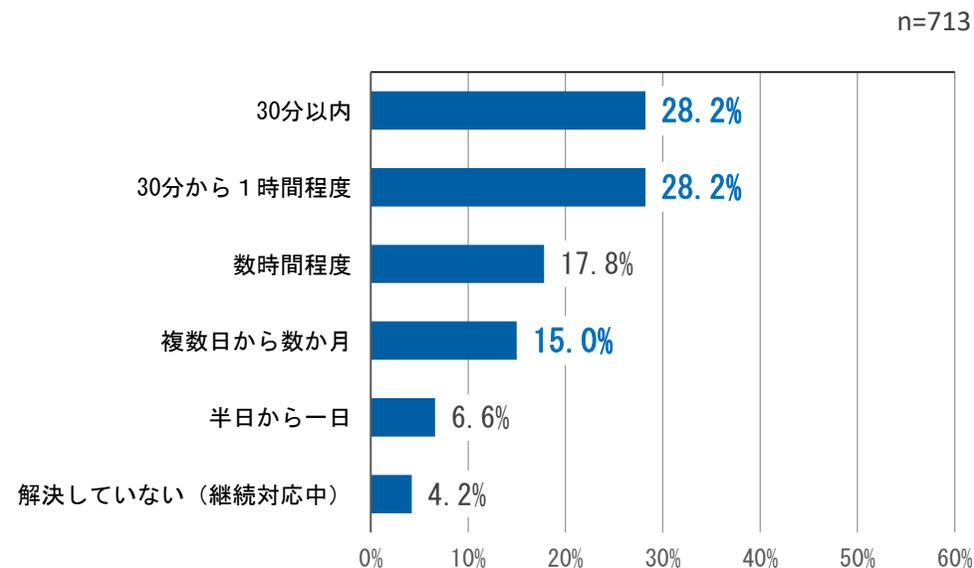
カスタマーハラスメントの状況⑤（就業者に関するもの）

- カスハラへの最終的な対応としては「毅然と対応した」が最も多く約5割（48.2%）
- 解決に要した時間は「30分以内」「30分から1時間程度」がそれぞれ約3割（28.2%）である一方、「複数日から数ヵ月」も約2割（15.0%）

最終的な対応



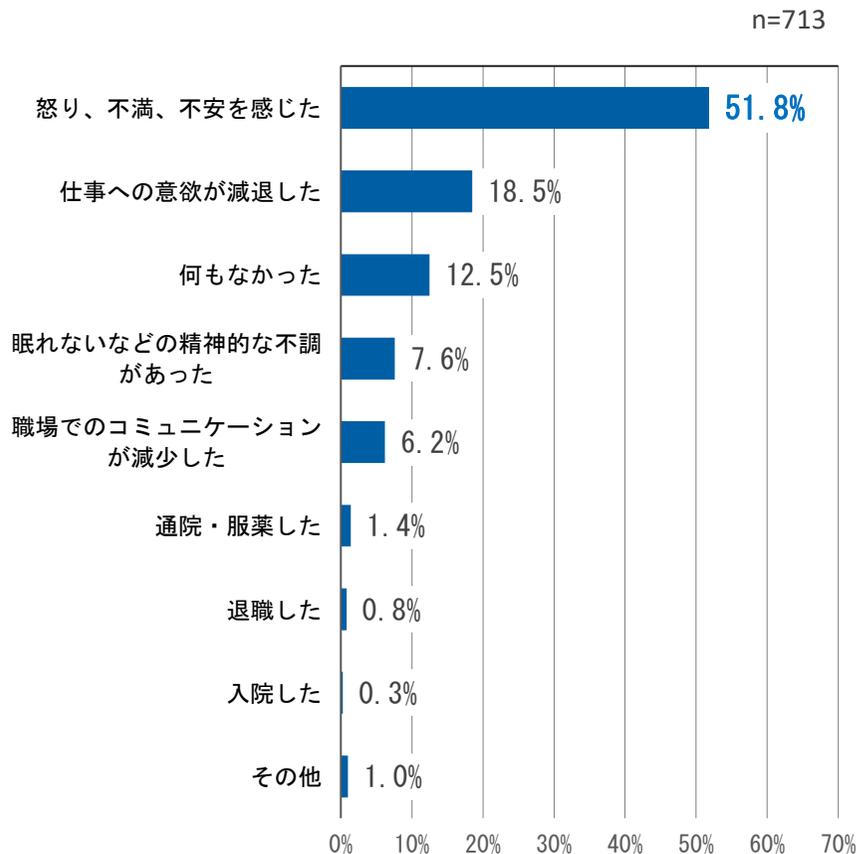
解決に要した時間



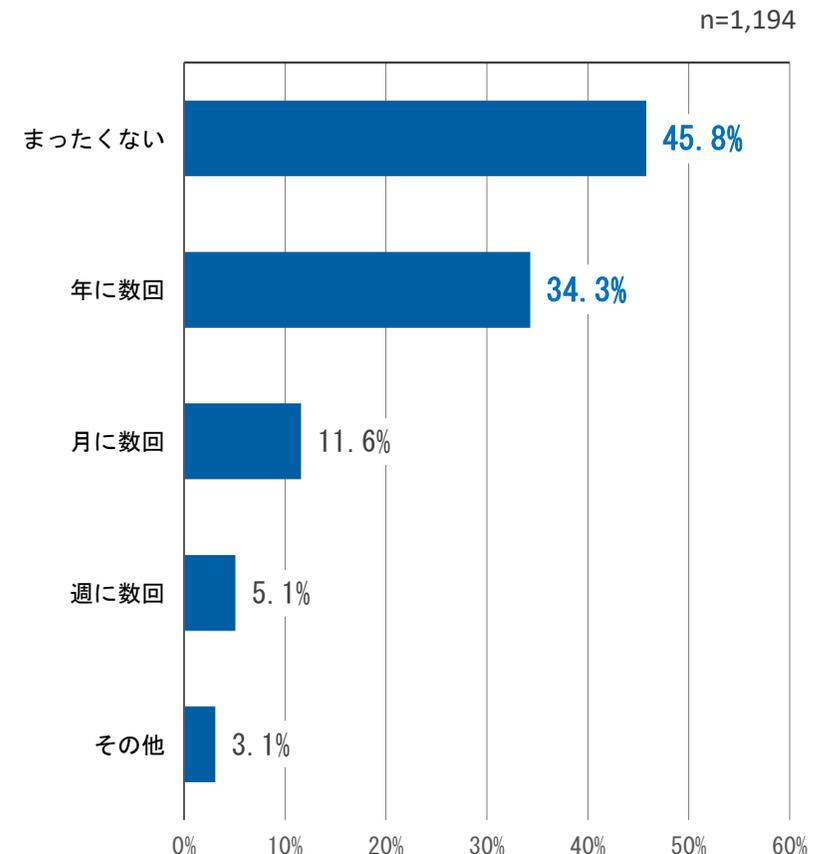
カスタマーハラスメントの状況⑥（就業者に関するもの）

- 心身に与えた影響として最も多かったものは「怒り、不満、不安」で約5割（51.8%）
- カスハラを受ける頻度について、「全くない」が最多の約5割（45.8%）となっており、次いで「年に数回」が約3割（34.3%）

心身に与えた影響



カスハラを受ける頻度

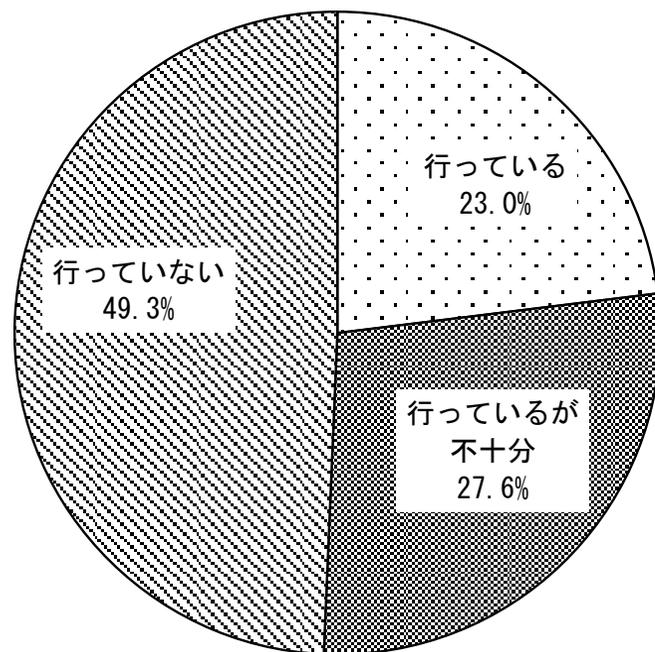


カスタマーハラスメントの状況⑦（事業者に関するもの）

- 防止対策を「**行っている**」は約2割（23.0%）で、「**行っているが不十分**」は約3割（27.6%）
- 防止対策の取組について、多いものから「**基本方針の策定・周知**」（60.5%）、「**対応マニュアルの整備**」（46.4%）、「**相談窓口の設置**」（31.6%）

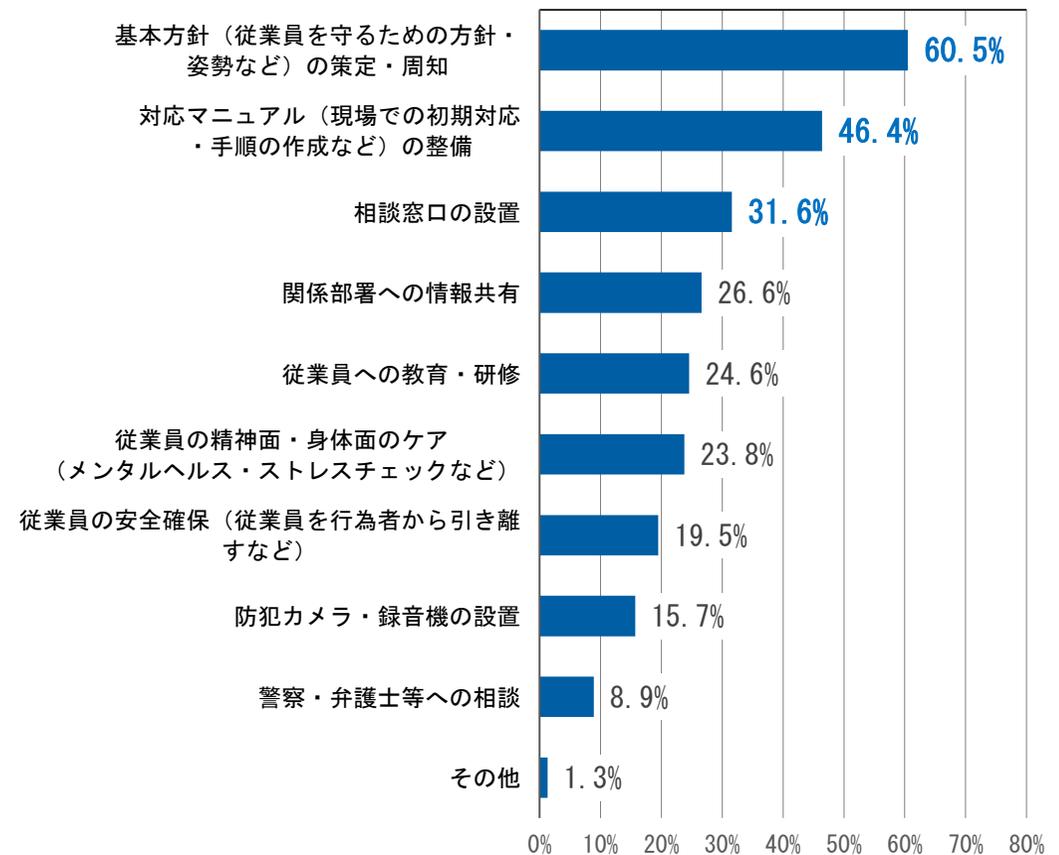
防止対策の実施状況

n=1,194



防止対策の具体的内容

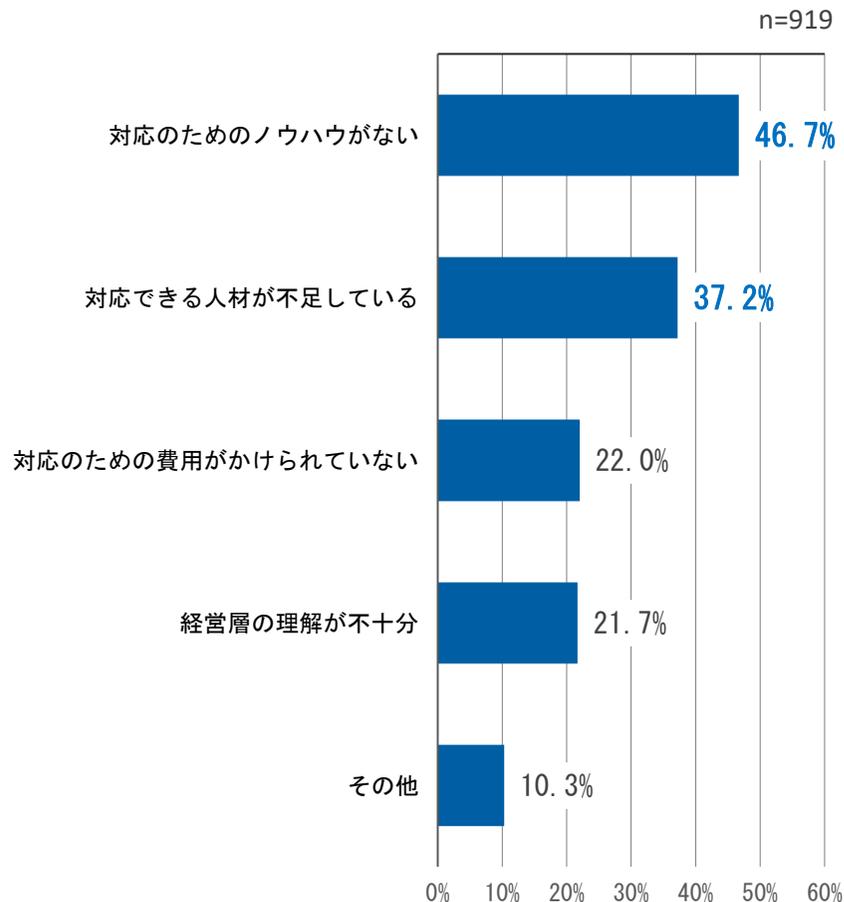
n=605



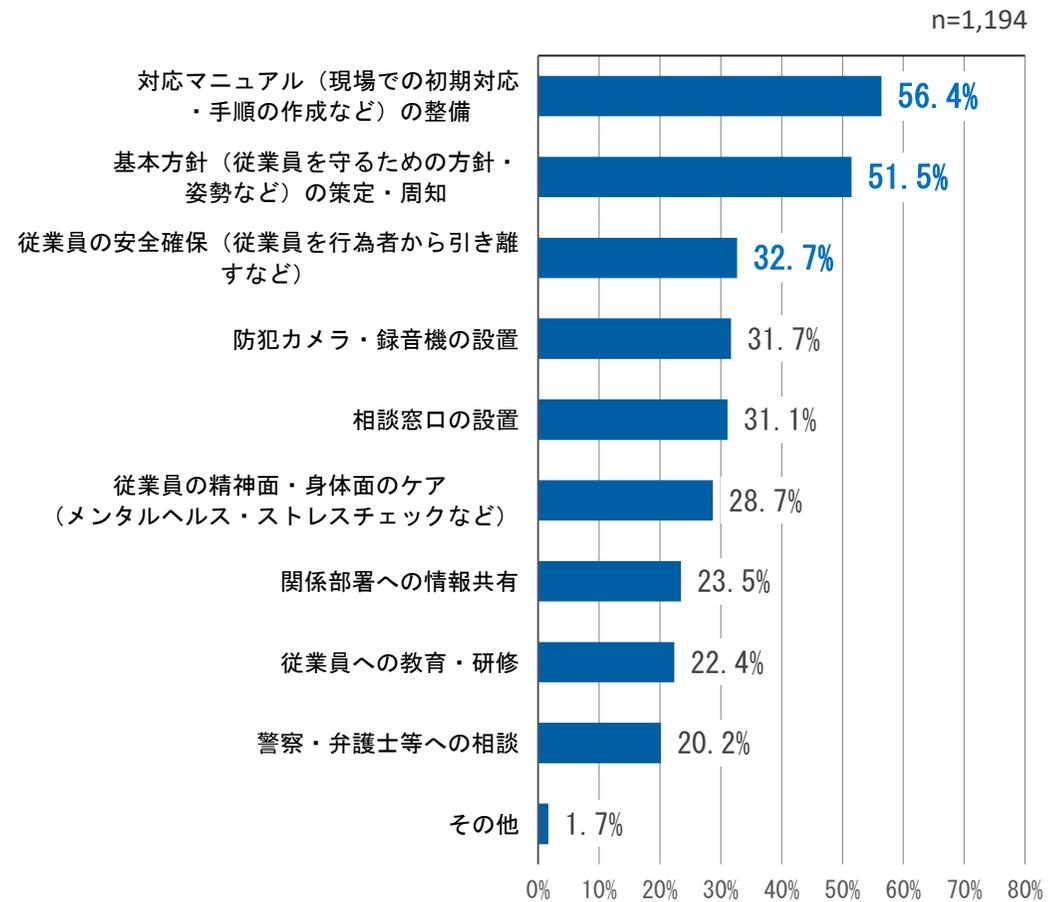
カスタマーハラスメントの状況⑧（事業者に関するもの）

- 防止対策ができていない理由として、最も多かったのは「**ノウハウがない**」で約5割（46.7%）、次いで「**対応できる人材が不足**」で約4割（37.2%）
- 防止対策として特に効果があると思うものについて、多いものから「**対応マニュアルの整備**」（56.4%）、「**基本方針の策定・周知**」（51.5%）、「**従業員の安全確保**」（32.7%）

カスタハラ防止対策ができていない理由



カスタハラ防止対策として特に効果があると思うもの

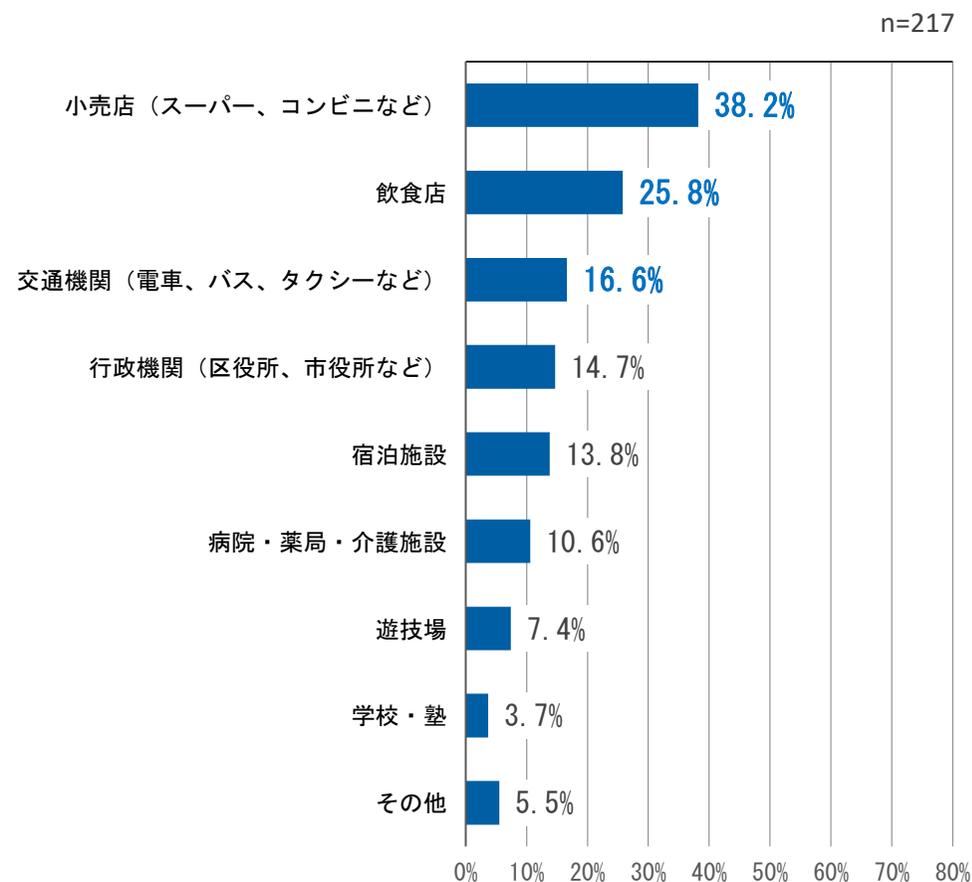
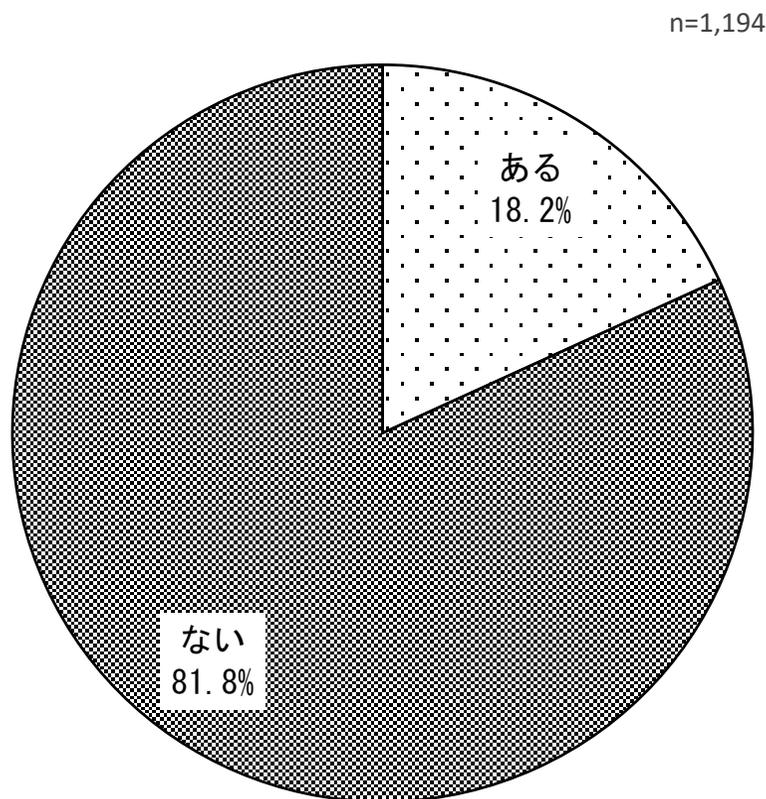


カスタマーハラスメントの状況⑨（顧客等に関するもの）

- カスハラに当たり得る自身の行動・言動について、「ある」と回答した割合は約2割(18.2%)
- 行動・言動を行った場所は「小売店（スーパー、コンビニなど）」が約4割(38.2%)と最も多く、次いで「飲食店」（25.8%）、「交通機関（電車、バス、タクシーなど）」（16.6%）

カスハラに当たり得る自身の行動・言動

当該行動・言動を行った場所



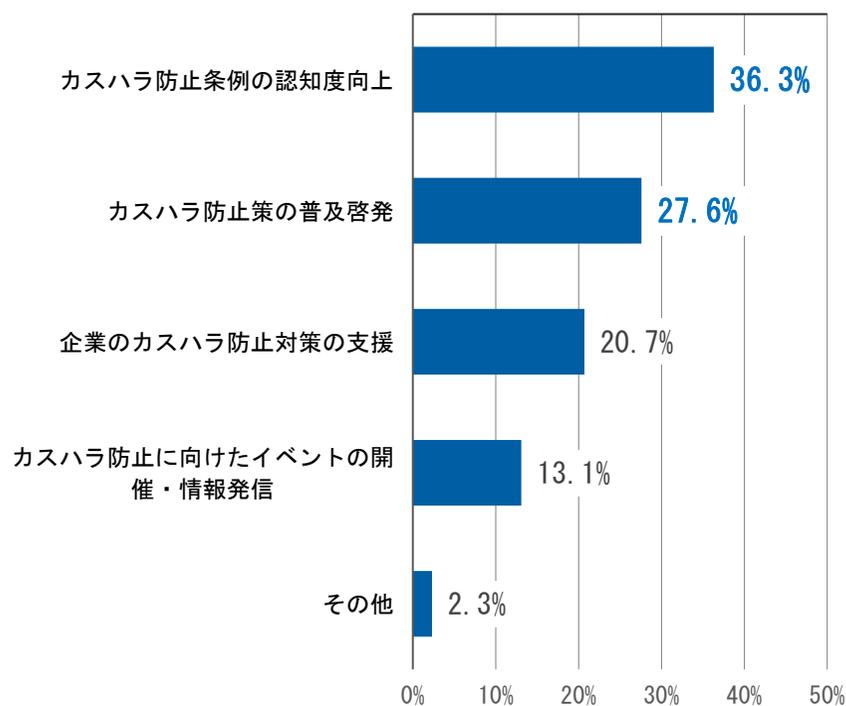
カスタマーハラスメントの状況⑩（行政に対する要望）

- 行政に対して望むことについて、都民意識調査では「カスハラ防止条例の認知度向上」が約4割(36.3%)、「カスハラ防止策の普及啓発」が約3割(27.6%)
- また、事業所を対象とした調査でも「社会認識を高めるための啓発活動」が約5割(50.2%)と最も高く、次いで「各種支援策や対策の積極的な情報発信」(49.8%)、「専門家等を配置した相談窓口の設置」(41.8%)の順に割合が高い

行政に望むこと

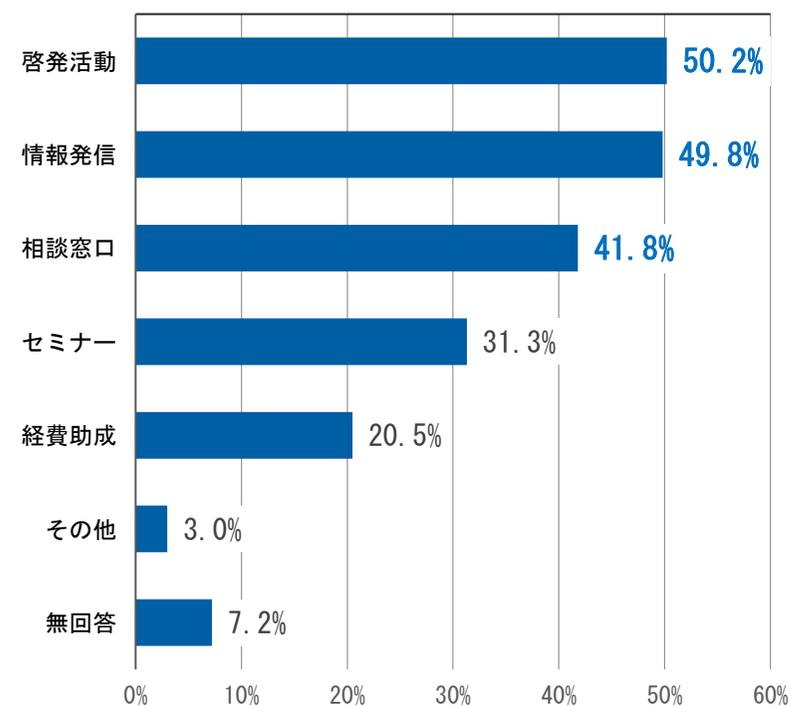
(都民意識調査)

n=1,194



(事業所調査※)

n=610



④ 行政の取組状況について

都における主な取組（民間向け支援策）

- 令和7年4月施行の「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」の実効性を確保するためには、カスタマーハラスメントに関する正しい理解の浸透や社会全体での防止対策の推進が不可欠
- 普及啓発の実施や相談窓口等の運営、奨励金の支給等により、都内企業等におけるカスタマーハラスメント防止対策を推進

普及啓発

条例制定（令和6年10月）～

- ウェブサイトやポスター・リーフレットの活用、啓発グッズの配布、動画広告による情報発信等により、条例の理念の普及啓発等を実施
- 普及啓発に当たっては、「互いを尊重し合う」を形にしたキャッチフレーズ・ロゴを新たに作成予定

相談窓口

条例施行（令和7年4月1日）～

- カスハラに関する問合せを一元的に受け付ける総合相談窓口を開設
- 事業者・就業者にとどまらず、顧客等からの相談も受付
- 専門性の高い相談内容については各種窓口をご案内

団体向け補助金

令和7年4月30日～

- 顧客との接点を効果的に活用し、カスタマーハラスメント防止対策と条例の普及に都と連携して取り組む業界団体を支援
- 顧客への啓発や迷惑行為の未然防止等、業界団体として実施する、カスハラ防止対策に係る取組経費を補助
- 補助率：1／2 補助上限：5,000万円 規模：10件程度



▲ TOKYOノークスハラ支援ナビ

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



▲ 店内サイネージの活用



▲ 各戸訪問時の腕章等の活用

都における主な取組（民間向け支援策）

< 今後実施予定の取組 >

企業向け奨励金 令和7年6月募集開始予定

- ・ 条例施行日以降にマニュアルを整備し、実践的なカスハラ防止対策を行った中小企業等に対し支給
規模：（3か年で）10,000件 金額：定額40万円

< 主な支給要件 >

- （1）カスハラ防止対策マニュアルの作成
- （2）以下の①～③のいずれか一つの対象の取組の実施
 - ① 録音・録画環境の整備
 - ② AIを活用したシステム等の導入
 - ③ 外部人材の活用

団体向け奨励金 令和7年6月募集開始予定

- ・ 業界団体が会員企業及びその従業員向けに防止対策の体制を整備※した場合に支給
規模：30件 金額：最大100万円 ※申請し、都が交付決定した取組が対象

< 主な支給要件 >

- （1）企業向けカスハラ対策方針の策定・周知（20万円）
- （2）カスハラ防止対策のサポート窓口の設置（40万円）
- （3）カスハラ対策研修の実施（20万円）
- （4）外部人材等の活用によるカスハラ対策の実施（20万円）

団体向け支援 令和7年6月事業開始予定

- ・ 団体向けセミナー
業界団体と連携し、カスタマーハラスメントの課題が深刻な業種を中心としたセミナーを実施
- ・ 団体向けコンサルティング
業界団体に対して、専門家派遣を通じた会員向けの防止対策マニュアルの作成を支援

都における主な取組（職員向け防止策）

- 令和7年2月に、東京都職員へのカスタマー・ハラスメントを防止するため、「東京都職員に対するカスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針」を策定
- 今後、対応マニュアルの策定や職員向け講演会等を実施し、対処能力向上や理解促進を図っていく

基本方針の策定

令和7年2月

東京都職員に対するカスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針（概要）

■ 前文

- カスハラは、人格や尊厳を侵害する等就業環境を害するもの。
- 行政サービスの利用者等による意見や要望は、業務改善や行政サービスの向上に繋がるもので、丁寧かつ真摯に対応。
- 一方、職員へのカスハラは、職員を傷つけるのみならず、業務の遂行を阻害し、行政サービスの低下に繋がりがねない。
- 都は、質の高い行政サービスを継続的に提供するため、職員に対するカスハラに対し、組織として毅然と対応し、職員を守るとともに、カスハラ防止に主体的かつ積極的に取り組む。

■ 第1 定義

- 職員に対するカスハラとは、行政サービスの利用者等から行われる著しい迷惑行為で、職員の勤務環境が害されるもの。
- 「行政サービスの利用者等」とは、都から行政サービスの提供を受ける者又は都の業務に密接に関係する者であり、職員が応対する全ての人である。

■ 第2 任命権者の責務

- 職員へのカスハラ防止策を講じ、カスハラが行われた場合は、必要な措置を講ずるよう努める。
- 職員がその業務に関して、カスハラを行わないよう必要な措置を講ずるよう努める。
- 上記の責務を果たすため、次の対策を実施する。
 - ・相談や報告等の体制整備
 - ・手引の作成
 - ・意識啓発のための研修等の実施 等

■ 第3 職員の責務

- 職員は、その業務に関して、カスハラを行ってはならない。

■ 第4 留意事項

- この基本方針の実施に当たっては、行政サービスの利用者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。

職員向けの主な取組（予定）

- ・ 都職員に対するカスハラ対応マニュアルの策定
- ・ 音声案内付きの通話録音装置の設置（外部から電話が多い部署を中心に優先設置）
- ・ カスタマー・ハラスメント対策講演会の実施
- ・ 職員が着用する名札の見直し（実施済）

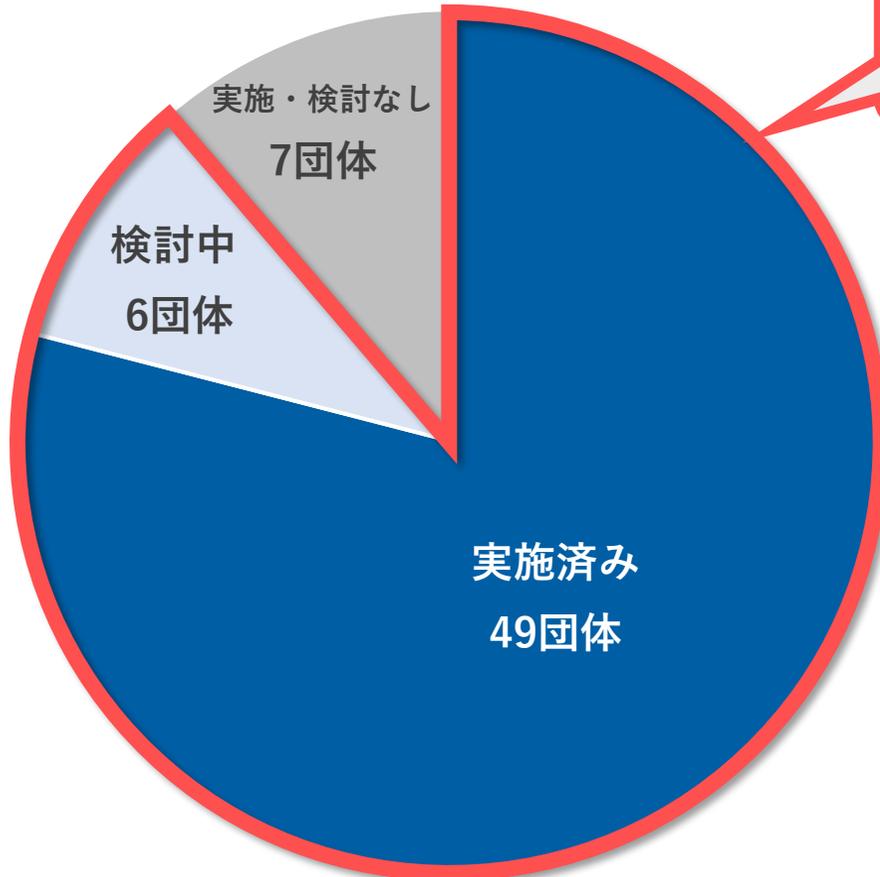


（通話録音イメージ）

都内区市町村における取組

- 都内区市町村におけるカスタマーハラスメント防止対策の取組状況を把握するため、令和7年4月にアンケート調査を実施（対象：62団体）
- 令和7年4月1日現在、組織として、カスタマーハラスメントの防止の取組を実施済みは49団体
- 取組は行っていないものの検討中の取組がある団体は6団体であり、62団体中55団体が、何らかの取組を実施・検討中

取組の実施状況（アンケート結果）



何らかの取組を実施・検討中
55団体

具体的な実施・検討中の取組例

- 名札の変更
 - 録音装置の導入
 - 組織目標の設定
 - 不当要求対策要綱の制定
 - 職員相談窓口の設置
 - 職員名簿の廃止
 - アンケート調査
 - 方針・ガイドライン・マニュアル作成
 - カスハラ防止条例の案内を配布
 - ポスター掲示
 - 研修の実施
 - 事例集の作成
- 等

全国の自治体における取組

- カスタマーハラスメントの防止を目的とした条例は、東京都のほか、北海道、群馬県、群馬県嬭恋村、三重県桑名市で制定・施行済（令和7年4月1日時点）
- 条例に限らず、民間向け・職員向けの様々な取組が都道府県レベル・市町村レベルで広く展開

条例の制定状況



自治体	公布日	施行日
東京都	令和6年10月11日	
北海道	令和6年11月29日	
三重県桑名市	令和6年12月25日	令和7年4月1日
群馬県嬭恋村	令和7年3月4日	
群馬県	令和7年3月27日	

※条例の制定に向けて会議を設置する自治体や検討中の自治体もあり

その他の主な取組

民間向け支援策

- ポスター等の掲出による周知啓発
- 労働者向け・消費者向けHPでの周知啓発
- 実態把握のためのアンケート調査の実施
- セミナーの開催

職員向け防止策

- 基本方針・対応マニュアルの策定
- 名札の見直し
- 相談体制の整備・研修の実施
- 通話録音機器等の導入

国における最近の動向①

- 国は、カスハラ対策を盛り込んだ**労働施策総合推進法の改正案**を閣議決定し、今国会に提出

<労働施策総合推進法の改正（概要）>

事業主が講ずべき雇用管理上の措置

- ① **カスタマーハラスメント（※）**に対し、労働者からの相談に応じ、適切に対応するために**必要な体制の整備**など、**雇用管理上必要な措置**を講じなければならない。

※カスタマーハラスメント

職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者（顧客等）の言動であって、その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより当該労働者の就業環境を害すること

- ② 労働者が相談を行ったこと等を理由として、**解雇等の不利益な取扱い**をしてはならない。
- ③ 他の事業主から必要な協力を求められた場合は、これに応ずるよう努めなければならない。

➡ 厚生労働大臣は、事業主が講ずべき措置等に関して、必要な**指針**を定める。

各主体の主な責務（努力義務）

国

- ・ カスハラに対する事業主や国民の関心と理解を深めるため、**各事業分野の特性**を踏まえつつ、**広報活動、啓発活動**等を実施

事業主

- ・ カスハラに対する雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の事業主の労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、**研修等を実施**するほか、**国の措置に協力**
- ・ 自らもカスハラに対する関心と理解を深め、他の事業主の労働者に対する言動に必要な注意を払う。

労働者

- ・ カスハラに対する関心と理解を深め、他の事業主の労働者に対する言動に必要な注意を払うほか、**事業主の措置に協力**

顧客等

- ・ カスハラに対する関心と理解を深めるとともに、**労働者に対する言動が当該労働者の就業環境を害することのないよう、必要な注意を払う。**

国における最近の動向②

- 厚生労働省では、カスハラ対策に関心を持つ業界団体等が業界内の実態を踏まえ、業界共通の対応方針等を策定・発信するまでの取組を支援するモデル事業を実施
- 令和7年3月には、「業種別カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（スーパーマーケット業編）」及び周知啓発ポスター、研修動画を作成

マニュアル



ポスター

