

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例 Q & A

条例について

条例を制定する目的は。

都内企業等において、カスタマーハラスメントが深刻化しています。カスタマーハラスメントは、働く人の人格や尊厳を侵害するばかりでなく、消費生活や事業者の事業継続にも関わる重大な問題です。社会全体でその防止を図り、カスタマーハラスメントのない公正で持続可能な社会の実現を目指すため、条例を制定しました。

条例はいつから施行されるのか。

令和7年4月1日です。

条例の施行日はなぜ、令和7年4月1日なのか。

カスタマーハラスメントへの深刻な状況への対応が急がれること、一定の周知期間を設ける必要があることなどから令和7年4月1日としました。

「カスタマー・ハラスメント」の定義は。

条例第2条第5号において、「カスタマー・ハラスメント」とは、「顧客等から就業者に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの」としています。

条例には、なぜ罰則がないのか。

罰則を設ける場合、刑罰の対象となる行為を厳格に定める必要があり、その結果、禁止されない行為はしても良いとの理解が広がる懸念があります。また、刑罰は最も厳しい法的な制裁であり、それ自体は決して望ましいものではないことから、防止の啓発に重点を置いた条例としています。

罰則がないと実効性がないのではないか。

条例第4条において、「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。」としてカスタマーハラスメントを明確に禁止し、幅広い行為を抑止したいと考えています。条例には罰則はありませんが、行為によっては、傷害罪、強要罪、名誉毀損罪などの犯罪に該当する可能性があり、刑法等に基づき処罰されるものと考えています。

消費者の正当なクレームも言えなくなってしまうのか。

消費者の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、不当に侵害されてはならないと考えています。条例第5条において、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ことを規定しています。「顧客等の権利」には、消費者基本法に規定する消費者の権利、障害者差別解消法や認知症基本法などに規定する権利、表現の自由などの日本国憲法で保障される自由や権利も含まれます。

行政に対して住民が意見を言えなくなってしまうのか。

条例により、憲法のほか各種法律で保障される正当な権利が不当に侵害されてはならないと考えています。行政サービスは、民間企業が提供する商品やサービスと異なり、住民の方が自由に選択できるものではありません。公務従事者においても、全ての住民の方に公平・公正に行政サービスを提供する義務を負っています。こうした特質を現場ごとに十分考慮した上で、対応する必要があると考えています。

条例を制定するまでの経緯を知りたい。

都は、カスタマーハラスメントへの対応に関し、令和5年10月、『公労使による「新しい東京」実現会議』の下に行政法や労働法の専門家が参画する「カスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会」を設け、令和6年5月までに、公労使会議を2回、検討部会を4回、合計6回の会議を開催してきました。

その中で、カスタマーハラスメントが長時間の拘束やメンタル疾患を招くなど深刻な状況であること、条例など法的な枠組みが必要であること、罰則のない理念型の条例とし「カスタマーハラスメント」という言葉を広めることが重要であることなどが共通認識として示されました。

これを踏まえ、都は、条例の基本的な考え方を令和6年7月にまとめ、パブリックコメントを実施し、令和6年10月に条例の制定に至りました。

また、7月に立ち上げた「カスタマーハラスメント防止ガイドライン等検討会議」では、条例の実効性を高めるため、専門家等による議論を進めています。

パブリックコメントの実施時期と内容を知りたい。

「東京都カスタマーハラスメント防止条例（仮称）の基本的な考え方」をまとめ、皆様からの御意見を募集しました。（令和6年7月19日～8月19日）

募集結果は、産業労働局HP内で公表しています。

■「東京都カスタマーハラスメント防止条例（仮称）の基本的な考え方」への意見募集

<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/plan/koyou/jyourei/kasuharaiken/index.html>

これまでの検討会議の資料を見たい。

会議の資料は、産業労働雇用就業部のHP（TOKYOはたらくネット）で公開しています。

■『公労使による「新しい東京」実現会議』 | 令和5年10月20日

<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kouroushi/0510/index.html>

■カスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会（第1回） | 令和5年10月31日

<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuhara/01/index.html>

■カスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会（第2回） | 令和5年12月22日

<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuhara/02/index.html>

■カスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会（第3回） | 令和6年2月6日

<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuhara/03/index.html>

■カスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会（第4回） | 令和6年4月22日

<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuhara/04/index.html>

■『公労使による「新しい東京」実現会議』（令和6年5月） | 令和6年5月22日

<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kouroushi/0605/index.html>

■カスタマーハラスメント防止ガイドライン等検討会議（第1回） | 令和6年7月26日

https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuhara_kaigi/01/index.html

■カスタマーハラスメント防止ガイドライン等検討会議（第2回） | 令和6年10月28日

https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuhara_kaigi/02/index.html

■カスタマーハラスメント防止ガイドライン等検討会議（第3回） | 令和7年2月17日

https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuhara_kaigi/03/index.html

指針（ガイドライン）について

指針（ガイドライン）はいつ示されるのか。

令和6年12月25日に、「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）」を公表しました。

https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuhara_shishin/index.html

指針（ガイドライン）はいつから適用になるのか。

指針（ガイドライン）は、条例第11条第1項及び第2項に基づき策定したものであり、条例の施行（令和7年4月1日）をもって適用となります。

各団体共通マニュアルはいつ示されるのか。

令和7年3月4日に、「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」を公表しました。

<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuharamanual/index.html>

業界団体として具体的に何をしたら良いのか。

条例には業界団体としての責務規定はありませんが、カスタマーハラスメントは業種によってさまざまな態様が考えられるため、業界団体としてのマニュアルの作成などにより、業界団体には、事業者の取組を後押しいただきたいと考えています。

事業者の責務として具体的に何をしたら良いのか。

条例第9条では、「事業者」が果たすべき責務を規定し、第14条では、その取組として「指針に基づき、必要な体制の整備、カスタマー・ハラスメントを受けた就業者への配慮、カスタマー・ハラスメント防止のための手引の作成その他の措置を講ずるよう努めなければならない。」と規定しています。具体的には、方針の策定や相談窓口の設置、手引きの作成など、「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）」において、その詳細を記載しています。

事業者の措置として手引き作成が求められているが、どのように取り組めば良いのか。

都は、令和7年3月に業界団体向けの各団体共通マニュアルを作成しました。事業者がマニュアルを作成する際に参考となる「ひな形」も示しており、これらを参考にして自社にあったマニュアルへ修正することや、自社の所属する業界団体が策定するマニュアルを参考に作成してください。

各団体共通マニュアルについて

各団体共通マニュアルの位置づけ、条例や指針（ガイドライン）との関係性は。

条例の実効性を確保する上で、カスタマーハラスメントへの具体的な対策等を定めたマニュアルが重要となりますが、業種によってさまざまな事例や行為の態様が想定されます。そこで、各業界団体が業界特有の事情を踏まえた「業界マニュアル」を作成することを推奨しており、その際に参考となる共通事項やポイントをまとめたものを「各団体共通マニュアル」として示すものです。条例では、事業者による措置等（第14条）において、「カスタマー・ハラスメント防止のための手引の作成その他の措置を講ずるよう努めなければならない」と定めており、指針（ガイドライン）第5の7では、「各業界団体は事業者にとってよりどころとなるようなマニュアルをあらかじめ作成しておくことが望ましい。」としています。

条例は4月施行だが、4月時点でマニュアルを定めなければ条例違反になるのか。

条例では、事業者による措置等（第14条）に関する罰則規定はありませんが、就業者への配慮等の条例の趣旨を踏まえ、速やかにマニュアル作成や必要な体制整備などの取組を進めてください。

各団体共通マニュアルの内容を網羅したマニュアルを作る必要があるのか。

「各団体共通マニュアル」は、「業界マニュアル」を作成する際に参考となる点を網羅したものであり、その章立てや記載内容に縛られるものではありません。業界ごとの事情等を踏まえ、必要な部分を引用したり、適宜加除修正したりするなど、各業界団体で検討してください。

各団体共通マニュアルの冊子はあるのか。

現時点で「各団体共通マニュアル」は電子データのみです。

都で個別の業種・業態に特化したマニュアルを作らないのか。

都で個別の業種・業態に特化したマニュアルを策定する予定はありません。各業界団体において、業界におけるカスハラの特徴や業界において推奨される対応や取組等を踏まえた業界マニュアルを定めてください。

事業者マニュアルのひな形の位置づけは。

事業者が、自社のカスタマーハラスメント対策マニュアルを策定する際に、参考にして頂くことを想定しています。マニュアルの章立て、記載事項、記載内容を例示しており、必要な修正を行った上で活用してください。

事業者マニュアルのひな形を使いたい。

以下のページより、マニュアルのひな形（Word形式）をご参照いただけます。
<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuharamanual/index.html>

都内企業等のカスハラ対策を支援する取組は実施するのか。

令和7年度予算において、以下の取組を新たに実施することとしております。
各取組の詳細は「TOKYOはたらくネット」等でご案内してまいります。

【相談窓口等の運営】

■相談窓口

4月1日から、事業者等からのカスタマーハラスメントに関する電話相談を開始します。

・電話番号：03-5320-4620

・受付時間：平日9時から17時（国民の祝日及び年末年始を除く）

さらに、専門相談員を配置した電話相談を開始予定です。（6月頃）

■団体向けセミナー ※6月事業開始予定

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します。

■団体向けコンサルティング ※6月事業開始予定

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します。

【奨励金・補助金】

■企業向け奨励金 ※6月募集開始予定

条例施行日（令和7年4月1日）以降、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企業等に対し、奨励金を支給します。

○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①～③いずれかひとつの対象の取組の実施

①録音・録画環境の整備 ②AI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 ※6月募集開始予定

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、奨励金を支給します。

○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です。

○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）外部人材等活用によるカスハラ対策の実施（20万円）

■団体向け補助金 ※4月募集開始予定

顧客との接点を効果的に活用し、防止対策と条例の普及に都と連携して取り組む団体を支援します。

（補助率：1/2 補助上限：5,000万円 規模：10件程度）

※奨励金・補助金の申請方法や各取組の要件は、後日、「TOKYOはたらくネット」等でお知らせします。

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