

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。

「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。

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例 Q & A

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。

条例が制定・施行され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。カスタマーハラスメント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日を施行日とし、同日施行されました。また、条例の実効性を高めるため、令和6年7月には「カスタマーハラスメント防止ガイドライン等検討会議」を立ち上げて専門家等による議論を進め、令和6年12月には「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、令和7年3月には「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」を策定しました。

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』（R5.10.20、R6.4.22）
<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kouroushi/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（R5.10.31、R5.12.22、R6.2.6、R6.4.22）
<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（R6.7.26、R6.10.28、R7.2.17）
https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuhara_kaigi/index.html
- カスタマー・ハラスメント防止対策推進会議（R7.5.19）
https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuhara_boushikaigi/index.html

———— 指針（ガイドライン）について ————

指針（ガイドライン）はどこで見られるのか。

「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）」は以下のURLでご覧いただけます。
https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuhara_shishin/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。

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例 Q & A

各団体共通マニュアルについて

各団体共通マニュアルはどこで見られるのか。

「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」は以下のURLでご覧いただけます。
<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuharamanual/index.html>

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。

条例施行以降、マニュアルを定めてい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。

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例 Q & A

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、普及啓発や相談窓口の設置、防止対策に取り組む企業等に対する奨励金などの取組を実施することとしております。取組の詳細は、都のHP等でご案内してまいります。

TOKYOはたらくネット（カスタマーハラスメント防止対策）
<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/kaizen/ryoritsu/kasuhara/index.html>