

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

概要版

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」が施行されます
すべての職場で、顧客等と働く人が対等な立場に立ち、人権が尊重される環境づくりを進めましょう

総論

P11~19

マニュアルづくりに必要な基本事項を検討しましょう

基本方針を社内・社外に示すことにより
就業者が安心して働ける環境と、顧客等が快適にサービスを受ける環境をつくりま



カスタマーハラスメントに対する基本方針

- カスハラ行為に対して、働く人を守る、毅然と対応する、などの基本方針を会員企業に示しましょう。
- 行為の抑止や、安心して仕事ができる環境につながります。

業界で見られる迷惑行為

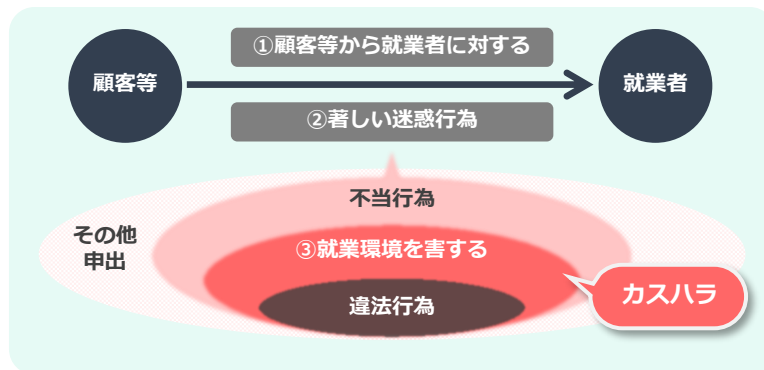
- よくある迷惑行為を抽出しましょう。
- そのうち、どのような行為がカスハラにあたるか、共通認識をつくるのが大切です。会員へのアンケートも効果的です。

業界特有の事情・背景

- 商品・サービスの内容、取引される金銭の多寡、顧客等との関係性など、カスハラ行為の背景や特質を分析しましょう。
- 統計データやアンケート調査の活用も有効です。

カスタマーハラスメントの定義

- 条例では「顧客等から就業者に対する」「著しい迷惑行為」であり「就業環境を害するもの」と定義されています。
- 悪質な行為は、刑法等により処罰を受けたり、損害賠償を請求される可能性がある点を明示することも重要です。



カスハラに 当たり得る行為

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 人格否定・差別的発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- SNS等へ投稿（信用棄損・個人情報）
- 従業員へのセクハラ、SOGIハラ、つきまとい行為 など

未然防止

P20~30

カスタマーハラスメントが発生しないよう、未然に防ぐことが最も大切です

教育・研修などを通じて顧客対応力を高め、未然防止につなげます

顧客対応の考え方

- 傾聴や顧客等の権利の尊重など顧客対応の考え方について、会員企業に対する啓発を図りましょう。
- カスハラ防止には、行為に毅然と対応するだけでなく、顧客等との良好な関係づくりも大切です。

相談体制の整備

- 相談対応者に求める内容や本社への報告など、どのような体制が望ましいか、会員企業に提示しましょう。
- 企業の規模に応じた体制づくりや、外部専門家への接続も重要です。

クレームへの初期対応

- 要求内容にどのように対応するか、カスハラ防止への初期対応の考え方を会員企業に提示しましょう。

教育・研修の実施

- カスハラ防止の教育・研修を会員企業に促しましょう。
- 全員が受講できるように、定期的の実施しましょう。

初期対応の 考え方

- 顧客等に寄り添う
- 要求内容の特定
- 事実関係の確認
- 複数人で対応
- 対応場所の選定
- 対応内容の記録・情報共有（録音・録画）

カスタマーハラスメントの判断基準・目安をつくり、あらゆる場面に備えます

時間・回数などの目安や警察との連携など、業界としての対応方針を定めます

カスハラ判断

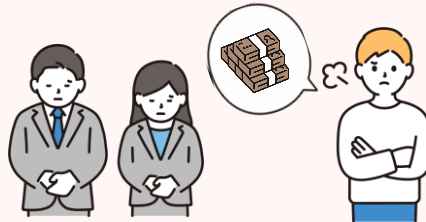
- ①要求態様②要求内容③時間・回数・頻度などにより、「就業環境が害された」かどうか、カスハラ行為にあたるか、判断するための**基準・目安**を検討しましょう。
- 安全委員会、衛生委員会を活用するなど、**労使間での話し合いを会員企業に促してください。**

① 要求態様



侮辱的な言葉（例：人格否定）
暴力行為（例：物を投げる）
威圧的態度（例：怒鳴る）等

② 要求内容



高額な賠償の要求（例：高額な金品の要求）
苦痛を伴う行為の要求（例：土下座の要求）等

③ 時間・回数・頻度



長時間の拘束（例：何時間も話し続ける）
社会通念上不適切な時間（早朝・深夜等）の電話
同じ内容を繰り返し話し続ける
毎日何度も電話を掛ける 等

場面別の対応方針

- 発生時の場面を想定し、**対応方針を提示**しましょう。
- 対面、電話、訪問やインターネット上などの場面も想定し、**対応方法**を検討してください。

顧客対応の中止

- 著しい迷惑行為が収まらない場合に、**顧客対応を中止するまでの流れ**について、会員企業に例示しましょう。（例）一次対応者 ⇒ 二次対応者 ⇒ 警告・退去の命令
- 真摯かつ丁寧な対応にも関わらず**行為が収まらない場合、対応中止や退去命令**を検討します。

警察との連携

- 警察との連携方針の提示を検討しましょう。
- 犯罪など緊急性がある場合、躊躇せず、**警察に通報**しましょう。

発生後の対応

カスタマーハラスメントを受けた就業者のケアを最優先し、再発防止に取り組みます

カスタマーハラスメントに対する組織的な対応や、職場内の支え合いを促進します。

就業者のケア



- 就業者のメンタルケアに取り組むよう**会員企業に促し**ましょう。
- カスハラを**個人の責任**とせず、**組織として対応**する視点が重要です。
- 必要に応じ**外部専門家**と連携します。外部専門家の活用が難しい場合も、**メンタルケアは必要**です。

メンタルケアのポイント

① 「心の境界線」を保つ

「顧客等の怒りは自分の責任ではない」と認識することで、心の負担が軽減されます。

③ 一人で抱え込ませない

上司や同僚に相談し労いや共感を得ることが、ストレス軽減につながります。

② 心身をしっかり休ませる

カスハラへの対応後、短時間の休憩を取る、早退させるなどの配慮が大切です。

④ 長期的なメンタルケア

「数日後」「1週間後」「1か月後」など、定期的なチェックが必要です。

再発防止に向けた取組

- 現場監督者がカスハラ事案を本社などに報告し、事案について**社内**で共有・検証することが大切です。
- 会社として**社員を守るメッセージ**を発信することも有効です。

顧客等の出入禁止

- 悪質な行為には、**出入禁止措置**を含めた**対応方針**を定めましょう。
- 迷惑行為を繰り返す顧客等には、**誓約書**など**厳正な対処**も必要です。
- ただし、顧客等の権利を不当に侵害しない視点が大切です。

企業間取引を背景としたカスタマーハラスメントの未然防止も重要です

取引先との関係で、社員がカスタマーハラスメントの被害者又は加害者となる可能性があり、企業間で連携して対処することが必要です

未然防止

- 企業間取引におけるカスタマーハラスメントの防止ルールを明確化し、社内周知するように促しましょう。
- 行為者に対する懲戒処分を取り決めなど、基本姿勢を提示することが重要です。

基本姿勢の例

- ハラスメント防止の基本姿勢
- ハラスメントの定義
- 対象者
- 相談窓口
- 懲戒処分
- 取引先企業に対するハラスメントの禁止
- 取引先企業と良好な関係を築く

発生時の対応

- 各業界団体においては、会員企業が取引先企業にカスタマーハラスメントを行った、あるいは取引先企業からカスタマーハラスメントを受けた可能性がある場合、協力して事実確認するよう推奨してください。

事実確認の流れ



社員が取引先からカスタマーハラスメントを「された」可能性がある場合

① 自社の就業者からの相談への対応

② 取引先企業への協力依頼

③ 取引先企業と共同での事実関係の確認

社員が取引先にカスタマーハラスメントを「した」可能性がある場合

① 取引先企業への協力

② 取引先企業と共同での事実関係の確認

③ 自社の就業者への適切な措置

相談窓口・関係法令

各種相談窓口

カスタマーハラスメントに対応する公的な相談窓口を紹介しています。

東京都の相談窓口

東京都カスタマーハラスメント総合相談窓口（仮称）

働く人、事業者、顧客などカスタマーハラスメントに関わる誰もが相談できる総合相談窓口を開設します。
※ 4月以降、詳細を公表予定

カスタマーハラスメント対策実行のための相談対応

中小企業者等を対象に、カスタマーハラスメント対策を実行するにあたっての相談に対応しています。

このほか、介護、在宅医療、学校などの現場の方向けの相談窓口や、消費生活相談の窓口も紹介しています

国の相談窓口

日本司法支援センター（法テラス）

どこでも法的なトラブルの解決に必要な情報やサービスの提供を受けられるように国によって設立された法的トラブル解決のための「総合案内所」です。

地域産業保健センター ※独立行政法人労働者健康安全機構

労働者50名未満の小規模事業場の事業主や小規模事業場で働く人を対象として、労働安全衛生法で定められた保健指導などの産業保健サービスを提供しています。

関係法令

顧客等の行為の内容によっては、以下ような犯罪が成立する可能性があります。

刑法

第130条（不退去） 第176条（不同意わいせつ） 第204条（傷害） 第208条（暴行）
第220条（監禁） 第222条（脅迫） 第223条（強要） 第230条（名誉毀損） 第231条（侮辱）
第233条（信用毀損及び業務妨害） 第234条（威力業務妨害） 第249条（恐喝）

ストーカー規制法

第3条（つきまとい等又は位置情報無承諾取得等をして不安を覚えさせることの禁止）

性的姿態撮影等処罰法

第2条（性的姿態等撮影）

独占禁止法

第3条（私的独占又は不当な取引制限の禁止）

下請法

第4条（親事業者の遵守事項）



公務の現場においても悪質な行為には毅然と対応しましょう
 公務現場の特質を踏まえつつ
 住民福祉と公務従事者の心身の健康が並び立つ対応が重要です



公務現場の特質

- 公務現場では、行政サービスに従事する職員（=就業者）が、住民、議員、保護者など幅広い「顧客等」と関わります。受託事業者などとの関係では、職員は「顧客等」になる場合もあります。
- 公務現場でも、就業者と顧客等が相互に尊重しあい、悪質な行為には毅然と対応することが防止対策の基本です。

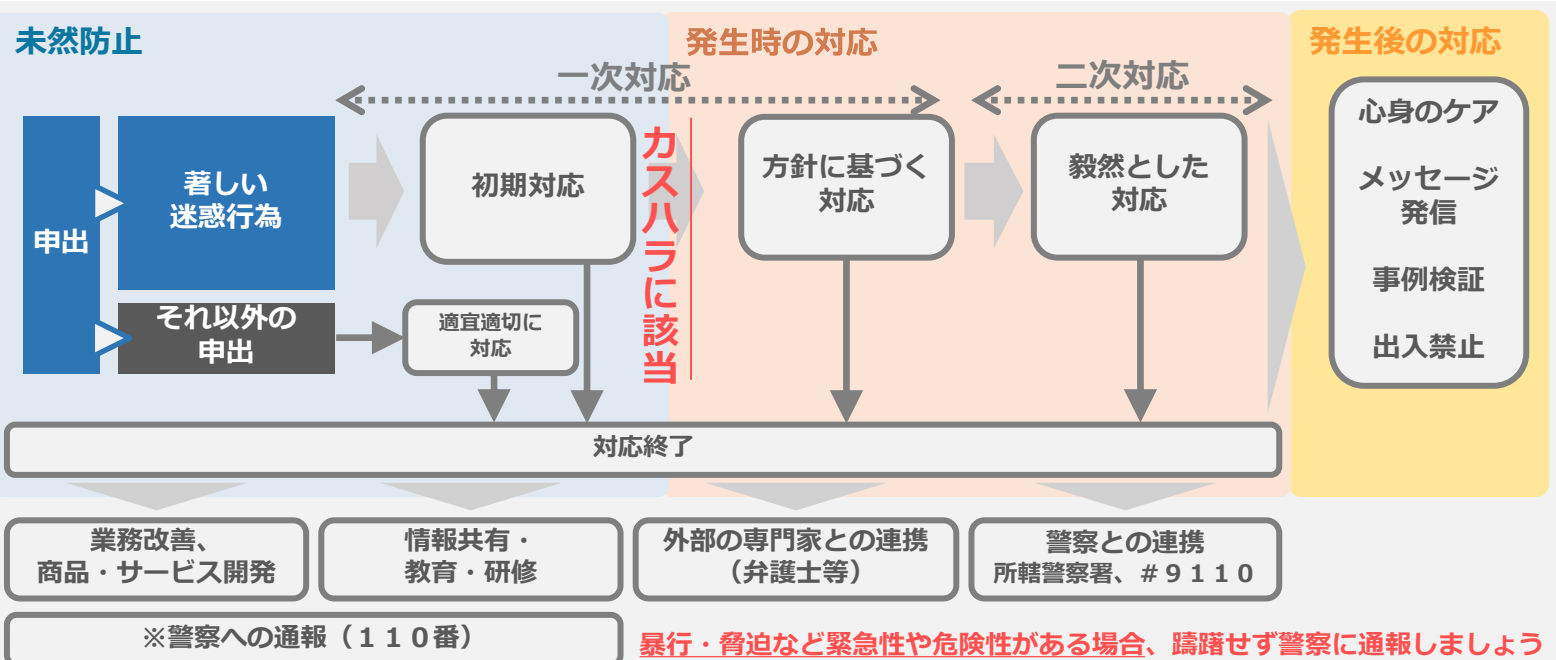
カスタマーハラスメントの判断

- カスハラの判断について、慎重な対応が必要な現場もあります。住民側の正当な権利行使を侵害するような恣意的な運用にならないよう、留意が必要です。
- 顧客側にいかなる状況や背景があっても、暴力や暴言に耐える必要はないことは明確にしましょう。



参考

対応フローの例



110番通報

○110番通報で伝えること

- 何があったか
- 通報の何分前のことか
- 場所（住所や目標となる店舗や建物、階数等）
- 被害や目撃の状況、けが人の有無
- 犯人について（性別、人数、年齢、服装や逃走方向等）

○正しい場所を伝える

- 警察官がすばやく現場に到着するために、110番通報では正しい場所を伝える。
- 通報（発生）場所がわからないときは、交差点の名前や近くの建物の名前を伝える。

○110番につながらない時は

- 災害、停電、携帯電話回線のトラブルなどの影響により、通信障害が発生し、110番通報できなくなった場合は、慌てることなく、周囲に助けを求めて、他のキャリアの携帯電話、固定電話、公衆電話を利用して通報する。
- あらかじめ、自宅や勤務先等の周辺の警察署や交番の所在地を確認しておき、有事の際は、直接訴え出る。
- パトロール中の警察官やパトカーに直接訴え出る。

○110番映像通報システム

- 音声だけでは把握が難しい事件・事故等の現場の状況を、通報者のスマートフォン又はタブレット端末で撮影し、写真や映像とともに警察へ通報することができるシステム。

○警察に対する相談があるときは？

- お困りごとや不安に思うことなど、警察に相談したいことがあるときには、警察相談ダイヤル#9110をご利用ください。

取組状況の確認は、チェックシート（P73~77）も活用しましょう。

詳しい内容は、「各団体共通マニュアル（本文）」をご覧ください。

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

