

東京都における カスタマーハラスメント防止施策の概要

東京都

総合相談窓口

- 令和7年4月1日から「東京都顧客・ハラスメント防止条例」が施行されたことに伴い、**顧客ハラスメントに関する問合せを一元的に受け付ける総合相談窓口**を設置
- 令和7年6月6日からは、総合相談窓口において、**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による相談**を開始

窓口の概要

1 相談方法

電話 または **WEB相談フォーム** で受付（無料・匿名相談可）
・電話：0120-182-276 ・WEB相談フォーム

2 相談時間

平日 9時00分から17時00分まで
※土日祝日及び12月29日から1月3日までは除く

3 対象者

都内で事業を行う『**事業者**』
都内で業務に従事する『**就業者**』
就業者から商品又はサービスの提供を受ける『**顧客等**』の方

4 相談内容

次のようなお問合せに専門相談員が対応します。

（例）【事業者】

- ・カスハラ防止対策に取り組みたいと考えていますが、何から始めるべきでしょうか？
- ・再度カスハラが起こった際に備えてマニュアルを作成しているのですが、ポイントはありますか？

【就業者】

- ・顧客等からカスハラに該当しそうな行為を受けて困っているのですが、どのように対応すべきでしょうか？

【顧客等】

- ・カスハラと誤解されないためには、どのように話をするのがよいでしょうか？

※いただいたご相談に対する法的な判断を行うものではありません。



▲総合相談窓口HP

カスハラ防止対策の進め方や、カスハラの事例等についてお困りのことがありましたら、ぜひご利用ください。

企業向け奨励金

※令和8年度の詳細は今後お知らせ予定

- ・ 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 ※令和7年度は年3回募集（①②1,000件③2,000件予定） 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8年度の詳細は今後お知らせ予定

- ・ 業界団体が会員企業等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）会員企業等へ向けたカスハラ基本方針の策定・周知（20万円）
 - （2）会員企業等の防止対策をサポートする相談窓口の設置（40万円）
 - （3）カスハラ防止対策に関する研修の実施（20万円）
 - （4）カスハラ防止対策に資する外部人材等の活用（20万円）

団体等向け支援

※令和8年度の詳細は今後お知らせ予定

- ・ 業界団体・企業向けセミナー
カスハラの未然防止や発生時の対応等に関するノウハウを得られるセミナーを実施
（R7テーマ例）カスハラに係る基礎知識と企業の取組、対面場面・電話対応におけるカスハラの対応策
- ・ 業界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（最大5回派遣）

普及啓発事業

- 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、条例の基本理念である「互いを尊重し合う」を形にしたロゴ・フレーズを新たに作成

普及啓発の概要

<令和6年度中の取組>

令和7年4月1日から
東京都
顧客ハラスメント防止条例
が施行されます!

東京都
顧客ハラスメント防止条例
が施行されます!

対等に立場に立ち、
お互いに尊重し合う持続可能な社会へ

<令和7年度中の取組>



<ロゴ・フレーズ>

<取組例>

- ロゴ・フレーズの作成
 - ウェブサイトのリニューアル
- ※その他の取組も順次実施中



▲TOKYOノーカスハラ支援ナビ

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



ロゴマークを活用した啓発グッズ (シール) ▶



事業の詳細は「[TOKYOはたらくネット](https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/kaizen/ryoritsu/kasuhara/index.html)」をご覧ください。

<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/kaizen/ryoritsu/kasuhara/index.html>

The screenshot shows the website interface for 'TOKYOはたらくネット'. At the top, there are navigation links for 'トップ', 'サイトマップ', 'SNS', 'お問い合わせ', 'language', '産業労働局', and '都庁総合トップ'. Below this is a search bar with options for '背景色' (White/Black) and '文字サイズ' (Small/Medium/Large/Special), and a search button. A main navigation bar contains icons for 'トップ', 'はたらくネットについて', '計画', '職員採用', '発行物', and '窓口案内'. The breadcrumb trail reads: 'トップページ > 家庭と仕事の両立の推進 > 家庭と仕事の両立・ハラスメント防止対策 > カスタマーハラスメント防止対策'. The main heading is 'カスタマーハラスメント防止対策'. Under '事業内容', it states: '東京都は、顧客等と働く全ての人が対等な立場に立って、お互いに尊重し合う公正で持続可能な社会を目指し、団体や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する様々な取組を実施しています。' Under '総合相談窓口等の運営', there is a section for '① 総合相談窓口' with the text: '総合相談窓口において、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による相談を開始します。カスタハラ防止対策の進め方や、カスタハラの事例等についてお困りのことがありましたら、ぜひご利用ください。' A list of details follows: 1. '専門相談員による相談の開始日時' (令和7年6月6日(金曜日)9時00分), 2. '相談方法' (電話またはWEB相談フォームで受け付けます(無料・匿名相談可)。電話: 0120-182-276, WEB相談フォーム(外部サイトへリンク)), 3. '相談時間' (平日 9時00分から17時00分まで ※土日祝日及び12月29日から1月3日までは除く).



QRコード
(はたらくネット)

「事業者マニュアル（ひな形）」のご案内

カスタマーハラスメント対策マニュアル
(ひな形)

令和〇年〇月
(法人・団体名)

1



東京都 TOKYO はたらくネット

トップ | サイトマップ | 携帯サイト | お問い合わせ | English | 都庁総合トップページ

背景色 白 黒 文字サイズ 小 中 大 特 サイト内検索

トップ はたらくネットについて 計画 職員採用 発行物 窓口案内

トップページ > 計画 > 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

指針等

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

「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」とは、業界団体が各業界におけるカスタマー・ハラスメントの特徴や推奨される対応等を示すマニュアルを会員企業向けに作成するために、都においてマニュアルの共通事項や策定上のポイントを提示するもの（業界マニュアル作成のための手引）です。

※各団体共通マニュアルの本文はこちら (標準版はこちら)

※事業者マニュアルのひな形 (Word形式) は [こちら](#)

参考

カスタマーハラスメント防止ルールの実効性を確保するガイドラインやマニュアルを専門的に検討するため、有識者で構成する検討会議を設置し、議論を行いました。当会議の資料等は、下記ページから御覧いただけます。
[カスタマーハラスメント防止ガイドライン等検討会議](#)

「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」の詳細については、下記ページを御覧ください。
[東京都カスタマー・ハラスメント防止条例](#)

条例第11条第1項及び第2項の規定に基づき、「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）」を策定しました。詳細については、下記ページを御覧ください。
[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）](#)

※「TOKYOはたらくネット」の
各団体共通マニュアルのページから
Word形式でダウンロードできます。



↑ QRコード

TOKYOはたらくネット
各団体共通マニュアルのページ

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例について

令和7年4月1日施行した東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の本文や条例に関するQ A等についてご案内しています。

【URL】 https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuhara_jourei/index.html



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） について

条例に基づき、カスタマー・ハラスメントの内容に関する事項、顧客等、就業者及び事業者の責務に関する事項、都の施策に関する事項、事業者の取組に関する事項その他カスタマー・ハラスメントを防止するために必要な事項について定めた指針についてご案内しています。

【URL】 <https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuharashishin/index.html>



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 について

業界団体が各業界におけるカスタマー・ハラスメントの特徴や推奨される対応等を示すマニュアルを会員企業向けに作成するために、都においてマニュアルの共通事項や策定上のポイントを提示するもの（業界マニュアル作成のための手引）である各団体共通マニュアルについてご案内しています。※事業者マニュアルのひな形も掲載しています。

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

