

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

令和6年7月
産 業 労 働 局

○ 東京都では、顧客等と働く全ての人とが対等な立場に立って、互いに尊重し合う都市を作り上げるとともに、カスタマーハラスメントのない公正で持続可能な社会を目指していくため、全国初となる、カスタマーハラスメントを防止するための条例の制定を目指しています。

○ 検討に当たっては、検討部会を設置し、カスタマーハラスメント防止対策のあり方について、専門的見地から検討を実施してきました。

※検討部会資料は、東京都産業労働局ホームページを御参照ください。

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

○ 今回、条例の基本的な考え方を取りまとめましたので、以下にお示しします。

<目 次>

1 条例の特色

2 条例の骨子

(1) 策定の趣旨

(2) 目的・基本理念

(3) 用語

(4) カスタマーハラスメントの禁止

(5) 各主体の責務

(6) カスタマーハラスメントの防止

(7) その他

1 条例の特色

- カスタマーハラスメントの防止に関し基本理念を定める。
- 東京都をはじめ、関係者の責務を明らかにし、カスタマーハラスメントの防止に関する施策を一層推進する。
- 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実現し、公正で持続可能な社会の形成を促進する。

➤ この目的を達成するため、「条例の基本的な考え方」は以下の3つを柱として構成しています。

- 「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の禁止を規定**
- 「カスタマーハラスメント」の防止に関する基本理念を定め、各主体（都、顧客等、就業者、事業者）の責務を規定
- 「カスタマーハラスメント」の防止に関する指針を定め、都が実施する施策の推進、事業者による措置等を規定

2 条例の骨子

(1) 策定の趣旨

(東京が未来へと発展を続ける鍵)

- 東京が未来へと発展を続ける鍵は、誰もが等しく豊かな消費生活を営み、働く全ての人が持てる力を存分に発揮し、事業者が事業活動を安定的に継続できる社会を作り上げることである。

(社会全体でカスタマーハラスメントを防止)

- カスタマーハラスメントは、個々の職場や事業者にとどまらず、社会全体で対応していくことが必要不可欠である。

(顧客等による意見の意義)

- 本来、顧客等による苦情や意見、要望は、業務の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る。
- 誰もがカスタマーハラスメントを受ける側にも行う側にもなり得るという視点も不可欠である。

(公正で持続可能な社会の実現へ)

- 顧客等と働く全ての人が対等な立場に立って、互いに尊重し合うとともに、カスタマーハラスメントのない公正で持続可能な社会を目指していく。

(2) 目的・基本理念

【目的】

- カスタマーハラスメントの防止に関し基本理念を定め、東京都、顧客等、就業者及び事業者の責務を明らかにするとともに、施策の基本的な事項を定める。
- 顧客等の豊かな消費生活、就業者の安全及び健康の確保、事業者の安定した事業活動を実現し、公正で持続可能な社会の形成を促進する。

【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し、就業者の就業環境を害するとともに、事業者の事業の継続に影響を及ぼすものであり、社会全体でカスタマーハラスメントの防止を図る必要がある。
- カスタマーハラスメントの防止に当たっては、顧客等と就業者とが対等の立場に立って、相互に尊重する。

(3) 用語①

【カスタマーハラスメントを表す用語】

- カスタマーハラスメント
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
- 著しい迷惑行為
暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言など不当な行為

➤ 「著しい迷惑行為」とは、次のいずれかに該当する行為が考えられます。

(1) 違法な行為

暴行、傷害、脅迫、強要、名誉毀損、侮辱、業務妨害、不退去 他

(2) 不当な行為

申出の内容 又は 行為の手段・態様 が社会通念上相当であると認められないもの

※ 社会通念上の相当性は総合的に判断

代表的な行為の類型(指針(ガイドライン)への記載を想定)

○ 申出の内容が相当と認められない場合の例

- (1) 事業者の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- (2) 申出の内容が、事業者の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

○ 行為の手段・態様が社会通念上相当と認められない場合の例

- (1) 身体的な攻撃 (2) 精神的な攻撃 (3) 威圧的な言動 (4) 土下座の要求 (5) 執拗な言動
- (6) 拘束的な行動 (7) 差別的な言動 (8) 性的な言動 (9) 従業員個人への攻撃 等

(3) 用語②

【主体を表す用語】

- 事業者(※1)
都内で事業(非営利目的の活動を含む。)を行う法人その他の団体(国の機関を含む。)又は事業を行う場合における個人
- 就業者(※2)
都内で業務に従事する者(都外で事業者の行う事業に関連する業務に従事する者を含む。)
- 顧客等(※3)
顧客(就業者から商品又はサービスの提供を受ける者)又は就業者の業務に密接に関係する者

※1 事業者は、都内にあり、官民や規模を問わないこととしています。

※2 就業者は、都内で仕事をする全ての個人であり、都民か否か、従事する期間、就業の形態を問わないこととしています。また、都外であっても、事業者の行う事業に関連する業務に従事している場合は、就業者に含むこととしています。

(ボランティアやフリーランスの形態、芸能・芸術分野、地域の委員・議員などを含む。)

※3 顧客等は、都民か否かを問わず、カスタマーハラスメントの行為者となる可能性がある、全ての個人を含む表現を定義しています。

(取引先、公的サービスの利用者、団体活動の会員、住民、議員、イベント参加者などを含む。)

(4) カスタマーハラスメントの禁止

【カスタマーハラスメントの禁止】

○ 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。

東京において、カスタマーハラスメントの防止は、働く人の就業環境と心身の健康を守るための喫緊の課題です。カスタマーハラスメントは、働く人や職場の努力だけで防げるものではなく、社会全体に「やってはならない」という認識を浸透させる必要があります。

このため、カスタマーハラスメントの禁止規定を設けます。

なお、条例に違反した場合の罰則規定はありませんが、カスタマーハラスメントの禁止を明示することで、行為の抑止効果を期待しています。

【顧客等への配慮】

○ 顧客等の権利(※)を不当に侵害しないように留意する。

※消費者基本法、消費者教育推進法、障害者差別解消法、表現の自由など

本来、正当なクレームは業務改善やサービス向上につながるものであり、不当に制限されてはなりません。

また、就業者が対応する顧客等の中には、障害のある人など、合理的配慮が必要な人も存在します。

顧客等と就業者が対等の立場に立って、相互に尊重する基本理念の下、顧客等の権利について十分に配慮する必要があるため、この規定を設けます。

(5) 各主体の責務①

【都】

- 都は、顧客等、就業者及び事業者に対し、カスタマーハラスメントの防止に関する情報の提供、啓発及び教育、相談及び助言その他必要な施策を行う。
- 都は、カスタマーハラスメントの防止に関する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。
- 都は、カスタマーハラスメントの防止に関する施策を推進するため、必要な財政上の措置を講ずるよう努める。

【顧客等】

- 顧客等は、カスタマーハラスメントに係る問題に対する関心と理解とを深めるとともに、就業者に対する言動に必要な注意を払うよう努める。
- 顧客等は、都が実施するカスタマーハラスメントの防止に関する施策に協力するよう努める。

(5) 各主体の責務②

【就業者】

- 就業者は、カスタマーハラスメントに係る問題に対する関心と理解とを深めるとともに、カスタマーハラスメントの防止に資する行動をとるよう努める。
- 就業者は、事業者が実施するカスタマーハラスメントの防止に関する取組に協力するよう努める。

【事業者】

- 事業者は、カスタマーハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組むとともに、都が実施する施策に協力するよう努める。
- 事業者は、カスタマーハラスメントを受けた就業者の安全を確保するとともに、行為を行った顧客等に対し、中止の申入れその他の必要で適切な措置を講ずるよう努める。
- 事業者は、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に、必要な措置を講ずるよう努める。

(6) カスタマーハラスメントの防止①

【指針の作成】

- 都は、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)を定める。
- 都は、指針において、「カスタマーハラスメントの内容」、「顧客等、就業者及び事業者の責務」、「都の施策」、「事業者の取組」、「その他」事項を規定する。
- 都は、指針を定め、又は変更したときは、速やかに公表する。
 - 条例に罰則は設けず、指針により実効性を高めることとしています。
 - 指針への記載を想定している内容は以下のとおりです。

- | | |
|--|--|
| ○ カスタマーハラスメントの内容に関する事項 | ○ 事業者の取組 <ul style="list-style-type: none">・必要な体制の整備 |
| ○ 顧客等、就業者、事業者の責務に関する事項 | ・カスタマーハラスメントを受けた者への配慮 |
| ○ 都の施策 <ul style="list-style-type: none">・都の責務・カスタマーハラスメント防止施策の推進 | ・カスタマーハラスメント防止のための手引(マニュアル)の作成 |
| | ・その他の措置 |
| | ○ 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 |

(6) カスタマーハラスメントの防止②

【施策の推進】

- 都は、カスタマーハラスメントの防止に関する「情報提供」、「啓発及び教育」、「相談及び助言」、「その他」施策を実施する。
- 都は、カスタマーハラスメントの防止に関する施策の実施及び実施状況を検証し、施策に反映するよう努める。

➤ 都がカスタマーハラスメントの防止に関して実施する施策の例は以下のとおりです。

- (1) 都の事業等に関する情報の提供(ウェブサイト等)
- (2) カスタマーハラスメントの防止に関する理解を深めるための啓発・教育
- (3) 労働問題や消費生活問題に関する相談・助言
- (4) 中小企業等に対する専門家による相談・助言

(6) カスタマーハラスメントの防止③

【事業者による措置】

- 事業者は、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者への配慮、カスタマーハラスメント防止のための手引(マニュアル)の作成その他の措置を講ずるよう努める。
- 就業者は、事業者が手引を作成したときは、遵守するよう努める。

➤ 事業者の措置の詳細は、指針に記載します。

(1) 相談(苦情を含む)に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- ・相談先(上司、職場内の担当者)をあらかじめ定め、これを就業者に周知する
- ・相談を受けた者が、あらかじめ定めた留意点などを記載したマニュアルに基づき対応する 等

(2) カスタマーハラスメントを受けた就業者への配慮のための取組

- ・事案に応じ、カスタマーハラスメント行為者に複数人で対応することやメンタルヘルス不調への相談対応 等

(3) カスタマーハラスメントを防止するための取組

- ・カスタマーハラスメント行為への対応に関するマニュアルの作成や研修を行う 等

※ 業界団体が作成したマニュアル(都も共通マニュアルを作成)を参考とすることを推奨

(4) 取引先と接するに当たっての対応

- ・立場の弱い取引先等に無理な要求をしない、取引先の就業者への言動にも注意を払う
- ・自社の社員が取引先でカスタマーハラスメント行為を疑われ、事実確認等を求められた場合は協力する 等

※ 関係法令・告示・厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に沿って内容を検討

(7) その他

【見直し規定】

- 都は、カスタマーハラスメントの防止に関する取組の状況を勘案し、必要があると認めるときは、この条例の規定について検討を加え、その結果に基づいて所要の措置を講ずる。