

消費者の皆様へ

～カスタマー・ハラスメントについて考えてみませんか？～

近年、社会で問題となっている「**カスタマー・ハラスメント**」

事業者等働く方の観点から聞かれることが多いかもしれません。

でも、**消費者の立場から**見たら、どういうことなのでしょう？考えてみましょう。

消費者の声はよりよい社会への第一歩

皆さんは、もし事業者から提供される商品やサービスに不備があったらどうされるでしょうか。

そのままでは困るので事業者に適切な対応を求めるという方もいらっしゃるでしょう。

このような時、消費者が申し入れをして、事業者に適切な対応を求めることは、消費者としての正当な権利の行使であり、問題があるわけではありません。

むしろ、**消費者の声**が事業者の提供する**商品やサービスの改善を促す**ことにつながり、**より多くの消費者がよりよい商品やサービスを享受できる、よりよい社会の実現への一歩**にもなり得るのです。

このように、消費者が適切に事業者に対する申し入れを行うことは、**自分のためだけでなく事業者にとっても社会にとっても、意義のあること**といえます。

しかし一方で、残念なことに商品やサービスの不備を改善してもらおうという本来の目的を超えて、従業員等に対して**暴言や暴行、脅迫とも取れるような、行き過ぎた要求等**がなされることが社会で起こっています。

カスタマー・ハラスメントの深刻化と行政の対応

カスタマー・ハラスメントと呼ばれるこうした行為による影響は近年深刻なものとなり、令和4年2月には、厚生労働省が対応のためのマニュアル等を公表しました。その後も、カスタマー・ハラスメントの影響は続き、対策として東京都では東京都カスタマー・ハラスメント防止条例を策定し、令和7年4月1日より施行しました。

◆ 詳しくはこちらをご覧ください ◆

厚生労働省 [「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」](#)等を作成しました

東京都 [東京都カスタマー・ハラスメント防止条例 | 計画 | TOKYOはたらくネット](#)

※上記の条例については、[「東京くらしねっと」](#)（令和7年9・10月号）でもご紹介しています。

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例について

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**の条例では、カスタマー・ハラスメントを上記のように定義しています。

そして、基本理念として、

顧客等による**著しい迷惑行為**が就業者の人格又は尊厳を侵害する等**就業環境を害し、事業者の事業の継続に影響を及ぼす**ものであるとの認識の下、**社会全体でその防止が図られなければならない**。

及び

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おいて相互に尊重すること**を旨としなければならない。

と決めました。

もし、カスタマー・ハラスメントが行われると…

事業者の従業員等に精神的な苦痛を与え、休職・離職につながる場合や、事業者が風評被害を受ける、事業者の信用が失墜するなどの影響が出てしまう場合があります。

カスタマー・ハラスメントが行われている状況を、改めて消費者の立場から考えてみましょう。

こんなことが起きるかも…

- 従業員が消費者への対応に長時間追われて、他の消費者への対応が停滞
- 従業員が精神的な苦痛で十分に働けず、提供される商品やサービスの質が低下
- 事業者がカスタマー・ハラスメントを警戒し、消費者の声が届きにくく…

つまり、

**カスタマー・ハラスメントが行われると、
事業者だけでなく、消費者にとってもよいことはないのです。**

消費者から意見を伝える際のポイントとは

ただ、残念ながらもし不備のある商品やサービスが提供されてしまったら、怒りや不満を感じることもあるかもしれません。

そんな時はぜひ、次の3つのポイントを参考にして、事業者へ適切に意見を伝えてみてください。

Point 1 ひと呼吸、置きましょう。

Point 2 主張や要求の内容を「明確に」、そして「理由」を丁寧に伝えましょう。

Point 3 事業者の説明も聞きましょう。

※それぞれのポイントの詳細については、こちらをご参照ください。

消費者庁 [消費者が意見を伝える際のポイント](#)

～よりよい社会を作っていくために～

消費者が**正当な意見を適切な方法によって事業者に伝える**ことで、消費者の声は事業者を受け止められ、事業者の提供する**商品やサービスの改善を促し**、自分だけではなく**多くの消費者や社会の利益につながっていきます**。

消費者の**自立した責任ある行動**を通じて、カスタマー・ハラスメントの起きない、**消費者と事業者が互いに尊重し合えるような社会**、

さらにその先に、**公正で持続可能な社会の形成**を目指していきましょう。

◆ 詳しくはこちらをご覧ください ◆

消費者庁 [カスタマーハラスメント防止のための消費者向け普及・啓発活動 | 消費者庁](#)
厚生労働省 [職場におけるハラスメントの防止のために | 厚生労働省](#)
東京都 [東京都カスタマー・ハラスメント防止条例 | 計画 | TOKYOはたらくネット \(再掲\)](#)
[TOKYOノーカスハラ支援ナビ](#)

※ [「東京くらしねっと」 \(令和7年9・10月号\)](#) でも、上記条例をご紹介します。(再掲)

※ 東京都産業労働局では「東京都カスタマーハラスメント総合相談窓口」を設けております。

<https://www.customer-harassment-taisaku.metro.tokyo.lg.jp/consultation/>

事業者からの相談のみでなく、例えば、不当にカスハラと扱われた場合などの相談も受け付けております。