

＼あなたのお悩みの解決をサポートします！／

無料

東京都 カスタマーハラスメント 総合相談窓口

経験豊富な
専門相談員が
丁寧に対応します



お困りごとがありましたら、
お気軽に
ご相談ください

☎ 電話でのご相談

0120-182-276

受付時間 : 平日 9:00～17:00
: 土日祝日、12/29～1/3除く

WEBからのご相談



相談フォーム
はこちら

全日 24 時間
受付中

こんな悩みをお抱えの方に

- ☒ カスハラ防止対策の取組や進め方に困っている事業者
- ☒ カスハラを受け、対応に困っている就業者
- ☒ どのような行為がカスハラに当たるのか知りたい顧客等

※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が丁寧に回答します。
カスタマーハラスメントに関する専門家のアドバイスを受けることもできます。

東京都カスタマーハラスメント総合相談窓口



☎ 電話

受付時間：平日 9:00～17:00
土日祝日 12/29～1/3 除く

※ご相談は、原則として1回あたり最大30分までを目安とさせていただきます。
※匿名でのご相談も可能です。
※秘密は厳守します。

✉ 相談フォーム

受付時間：全日24時間

回答にはお時間がかかる場合があります。
※いただいたご相談の内容に応じ、お電話にてご連絡させていただく場合がございます。

概要

事業者、従業員、顧客など皆様からの「カスタハラ防止対策」に関するご相談を電話や相談フォームで受け付けます。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が丁寧に回答します。カスタマーハラスメントに関する専門家のアドバイスを受けることもできます。

※本窓口は、「カスタハラ防止対策」に関する一般的な考え方をお示しする相談機関です。したがって、個別事案に関する法的判断や、事業者・団体等との交渉は行いません。

その他事業

団体・企業向けセミナー

業界団体や企業の人事労務担当者等に向けたカスタマーハラスメント防止対策に関するセミナーを開催し、とるべき対策などについて知識・情報等を提供します。

過去に開催済みの
セミナーアーカイブ
動画はこちら



団体向け専門家派遣

業界団体を対象とした専門家派遣を実施し、会員向けのカスタマーハラスメント防止対策マニュアルの作成を支援します。

専門家派遣の流れ（最大5回、各1～2時間）

- | | |
|-------|--------------|
| 1回目 | 取組計画の策定 |
| 2～4回目 | 作成支援 |
| 5回目 | マニュアル完成・運用検証 |

「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」について

カスタマーハラスメントは、働く人を傷つけるだけでなく、商品・サービス提供の場や事業の継続にも悪影響を与える重大な問題です。東京都では、お客様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て、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を令和7年4月に施行しました。

カスタマーハラスメントの定義について

1. 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。
2. 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ります。



カスタマーハラスメント防止対策推進事業

(受託者 アデコ株式会社)

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



令和8年7月