

望月社会保険労務士事務所
代表・特定社会保険労務士 望月 正也

e-mail info@mo-mochizuki.com
tel 029-875-4326 fax 029-875-4371
URL <https://www.mo-mochizuki.com>

あけましておめでとうございます。本年もよろしくお願ひいたします。この年末年始は、将来の呆け防止も視野に、家族に麻雀を教えて数十年ぶりに麻雀を楽しもうと思い、麻雀牌セットとゴムマットを購入して準備万端で今日を迎えました。で、いざ教えようとして「麻雀牌はこうやって積むんだぞ」と言いながら前後2列に並んだ17牌の手前の列を両手で掴んで上に乗せようとしたら、牌がバラバラになってしまいました・・・。「いや～、数十年ぶりでもコツを忘れたかな」と言い訳しながら再挑戦するもまた失敗、その後4、5回再挑戦した結果ようやく成功しましたが、その時気づきました。そうです、昔に比べて微妙に指が広がらないのです。こんな処にも年齢を感じた年始でした。

東京都がカスハラ防止指針を公表しました

1. 東京都のカスハラ防止指針

東京都が、カスタマー・ハラスメント（以下、「カスハラ」という）の防止を目的に、昨年10月に全国で初の条例を公布（施行は令和7年4月1日）したのは記憶に新しいところでは。

今般、この条例に基づき、カスハラ防止のために必要な事項を定める「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）」が公表されました。東京都では遵守が求められますし、そのほかの地域においても参考となる内容です。

指針では、①カスハラの定義と禁止、②顧客等、就業者及び事業者の責務、③都の施策、④事業者の取組み等について詳しく解説しています。

2. 自社での対応の参考に

（1）条例では、カスハラの定義を

- ①顧客等から就業者に対し
- ②その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって
- ③就業環境を害するもの

としており、指針ではそれぞれの考え方を具体的に示しています。代表的な行為類型にも触れ、例えば「就業者への土下座の要求」や「就業者を拘束する行動」などの行為は刑法にも触れる可能性があるとして説明しています。

（2）事業者求められる取組みとして、

- ①カスハラ対策の基本方針・基本姿勢の明確化と周知
- ②カスハラを行ってはならない旨の方針の明確化と周知
- ③相談窓口の設置
- ④適切な相談対応の実施
- ⑤相談者のプライバシー保護に必要な措置を講じて就業者に周知
- ⑥相談を理由とした不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め周知
- ⑦現場での初期対応の方法や手順の作成
- ⑧内部手続（報告・相談、指示・助言）の方法や手順の作成
- ⑨事実関係の正確な確認と事案への対応
- ⑩就業者の安全の確保
- ⑪就業者の精神面及び身体面への配慮
- ⑫就業者への教育・研修等
- ⑬再発防止に向けた取組み

を挙げて、それぞれ対応のポイントを示しています。

是非、自社での対応を検討する際の参考にしてください。

【東京都「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）」】
<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuharashishin/index.html>