



リーガル コンパス

弁護士法人神戸シティ法律事務所
弁護士 中馬 康貴
(兵庫県弁護士会所属)



第156回

東京都カスハラ防止条例にみる事業者の責務

1 全国初のカスハラ防止条例

令和6年10月4日、東京都において、カスタマーハラスメントを防止するための条例が全国で初めて成立しました（以下「カスハラ防止条例」といいます）。カスハラ防止条例は令和7年4月1日から施行され、年内にカスハラの防止に関する具体的な指針が示される予定になっています。

2 東京都カスハラ防止条例における事業者の責務

- (1) カスハラ防止条例では、カスハラを「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」と定義し（条例第2条5号）、カスハラ行為を禁止しています（条例第4条。なお、罰則はありません）。その上で、事業者、就業者及び顧客それぞれの責務を明らかにしています。
- (2) この内、事業者の責務については、以下の措置を講ずるよう努めなければならないとされています。

- ・事業に関して就業者がカスハラを受けた場合には、速やかに就業者の安全を確保するとともに、当該行為を行った顧客等に対し、その中止の申入れその他の必要かつ適切な措置を講じること（条例第9条2項）
- ・事業に関して就業者が顧客等としてカスハラを行わないように、必要な措置を講じること（条例第9条3項）
- ・顧客等からのカスハラを防止するため、指針に基づき、必要な体制の整備、カスハラを受けた就業者への配慮、カスハラ防止のための手引の作成その他の措置を講じること（条例第14条1項）

3 条例制定を契機にカスハラへの対応を

- (1) 以上の努力義務は、厚生労働省が定めるカスハラ防止マニュアルの内容を概ね踏襲した内容となっており、既に同マニュアルに沿った措置を講じている事業者が、追加で大きな対応が求められているわけではありません。また、カスハラ防止条例に罰則はなく、東京都の条例ですので、兵庫県下の事業者に直ちに影響が生じるわけではありません。

しかし、カスハラの禁止及び発生防止を内容とする条例＝法規範が初めて成立したことに重要な意味があります。それだけカスハラが大きな社会問題であり、喫緊の対応が求められているということを意味するからです。他の地方公共団体においても同様の条例制定を検討する動きもありますし、民間では大手企業を中心にカスハラ防止のための独自のガイドラインや指針を定める動きが続いています。

- (2) カスハラへの対応については、「現場任せになっており、組織としてカスハラの発生・対応状況を正しく把握できていない」「カスハラが発生した場合には組織として対応しようとしているが、その場しのぎになっている」等のケースが散見されます。

事業者には、カスハラ対応に関する適切な体制やマニュアル等を整備する、カスハラが起こった際にはそのマニュアル等に基づき組織として対応し、必要に応じて外部専門家とも連携する、従業員に対して研修を行うこと等の対応が求められます。

これらの対応が未了である場合は、第一歩として、現場で発生しているカスハラの状況を把握するとともに、カスハラは組織として対応すべき問題であることを、従業員にメッセージとして伝えることが重要です。