

令和7年4月1日から

「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が施行します

令和7年4月1日から、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が施行します。

東京都は、顧客等と働く全ての人々が対等な立場に立ち、お互いに尊重し合う公正で持続可能な社会を目指し、団体や企業等における防止対策を推進する様々な取組を順次展開していきますので、お知らせします。

相談窓口等の運営

■ 相談窓口

4月1日から、事業者等からのカスタマーハラスメントに関する電話相談を開始します。

・電話番号：03-5320-4620

・受付時間：平日9時から17時（国民の祝日及び年末年始を除く）

さらに、専門相談員を配置した電話相談を開始予定です。（6月頃）

■ 団体向けセミナー ※6月事業開始予定

業界団体と連携し、カスタマーハラスメントの課題が深刻な業種を中心としたセミナーを実施します。

■ 団体向けコンサルティング ※6月事業開始予定

業界団体に対して、専門家派遣を通じた会員向けの防止対策マニュアルの作成を支援します。

奨励金・補助金

■ 企業向け奨励金 ※6月募集開始予定

条例施行日（令和7年4月1日）以降、マニュアルを整備し、実践的なカスタハラ防止対策を行った企業等に対し、奨励金を支給します。

○規模：（3か年で）10,000件 ○金額：定額40万円

○主な支給要件

（1）カスタハラ防止対策マニュアルの作成

（2）以下①～③いずれかひとつの対象の取組の実施

①録音・録画環境の整備 ②AIを活用したシステム等の導入 ③外部人材の活用

■ 団体向け奨励金 ※6月募集開始予定

会員企業及びその従業員向けに防止対策の体制を整備※した場合に、奨励金を支給します。

○規模：30件 ○金額：最大100万円 ※申請し、都が交付決定した取組が対象です。

○主な支給要件

（1）企業向けカスタハラ対策方針の策定・周知（20万円）

（2）カスタハラ防止対策のサポート窓口の設置（40万円）

（3）カスタハラ対策研修の実施（20万円）

（4）外部人材等活用によるカスタハラ対策の実施（20万円）

■ 団体向け補助金 ※4月募集開始予定

顧客との接点を効果的に活用し、防止対策と条例の普及に都と連携して取り組む団体を支援します。

（補助率：1/2 補助上限：5,000万円 規模：10件程度）

※奨励金・補助金の申請方法や各取組の要件は、後日、雇用就業部ホームページ「TOKYOはたらくネット」等でお知らせします。

※各事業の詳細は、今後、雇用就業部ホームページ「TOKYOはたらくネット」等でご案内してまいります。

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



本件は、「2050東京戦略」を推進する取組です。
戦略6 働き方「安心して働ける労働環境の整備」

【問い合わせ先】

産業労働局雇用就業部労働環境課
電話：03-5320-7594