

＼ 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
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
- ☒ 正当なクレームとカスハラの違いを知りたい顧客等

※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。



東京都産業労働局

カスタマーハラスメント防止対策推進事業

東京都カスタマーハラスメント総合相談窓口



！ご利用する際の注意点

スムーズな対応のため、以下の点にご協力ください。

※本窓口では、「カスハラ防止対策」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。ご相談内容によっては、回答いたしかねる場合があります。予めご了承ください。

☎ 電話

1. 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。
2. 事前にご相談内容を整理し、具体的な質問や問題点を明確にいただくとスムーズな対応が可能です。
回線には限りがございますので、混み合っている際にはおかけ直してください。

✉ 相談フォーム

1. ご相談内容は簡潔に要点をおまとめの上、ご記載ください。（文字数制限あり）
2. スムーズな回答につながるよう、質問内容を明確にお伝えください。

「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。

