SIGNAL シグナル
めぐろ消費者にゅうす
No.132
2026.10.15

カスハラってなんのこと?

『勘違い』『すれ違い』を招かない意見の伝え方

2025年4月、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が施行され、国でも法改正による対策の義務化が進む中、消費者は「働く人の就業環境を害さないよう言動に注意を払うこと」が求められています。商品やサービスへの商品やサービスへの不満を伝える際は、正当な「意見（クレーム）」と、働く人を傷つける「カスハラ」の境界線を意識することが大切です。

消費者が知っておくべき事業者との適切な関わり方は、「対等なパートナー」としてお互いを尊重し、感情に任せず客観的な事実に基づいて意見を伝えることです。

特集 カスハラってなんのこと?

◆第55回目黒区消費生活展
「次世代に責任を持てる消費行動を!!」
◆「簡単に稼げる」は本当?
SNSで広がる副業・投資詐欺の罠

目黒区消費生活センター

相談専用 **03-3711-1140**
平日 9:30～16:30（受付は16:00まで）
こちらからも相談できます ▶消費者ホットライン188

回覧

カスハラってなんのこと？

「勘違い」「すれ違い」を招かない意見の伝え方

監修執筆：公益財団法人消費者教育支援センターエグゼクティブフェロー　庄司 佳子 氏

1 カスハラとは？

カスタマーハラスメント（以下カスハラ）とは、一般的に、顧客からの著しい迷惑行為のことです。例えば、顧客が事業者（従業員等）に対して過剰な要求を行う、商品やサービスに不当な言いがかりをつけるなどの悪質なクレームのことです。

都が実施した企業や従業員を対象にしたカスハラに関する実態調査（対象3,817人）からは、過去1年間に「カスハラ被害にあった」と「被害にあっていないが見聞きした」を合わせると約4割でした。その被害の内容は、継続的で執拗な言動が約6割と最も高く、威圧的な言動が約5割を超え、精神的な攻撃で土下座の要求等をする例もありました（図1）。

このような現状から、都は、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を2024年10月に公布しました。この条例では、カスハラを

①顧客等からの就業者に対し
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をいう。

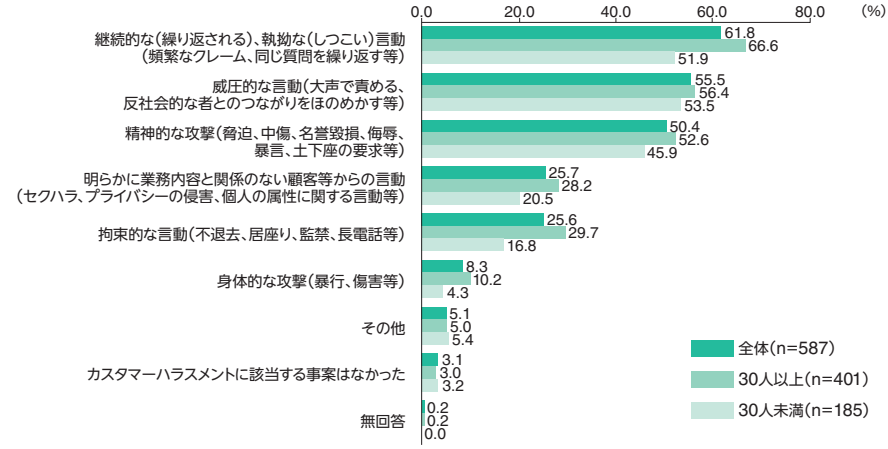
と規定しています。

条例で定義する「カスハラ」とは、左記❶から❸までの要素を全て満たすものをいい、要素を全て満たさない場合でも、「著しい迷惑行為」そのものは、刑法等に基づき処罰される可能性や、民法に基づき損害賠償を請求される可能性がある点に留意が必要としています。

あわせて、質の高い行政サービスを継続的に提供するために「東京都職員に対するカスタマー・ハラスメント防止に関する基本方針等」も発表し、カスハラによる行政サービスの低下を防ぎ、質の高い行政サービスをめざすとしています。

この東京都の条例制定を皮切りに、2026年10月施行の改正労働施策総合推進法により、企業等にカスハラ対策の義務化、顧客や取引先からの著しい迷惑行為から従業員を守る対策が義務付けられました。労働者の安全や尊厳を守ることが国の政策として明確に示されたのです。

図1　被害にあったカスハラの内容　対象企業数587社



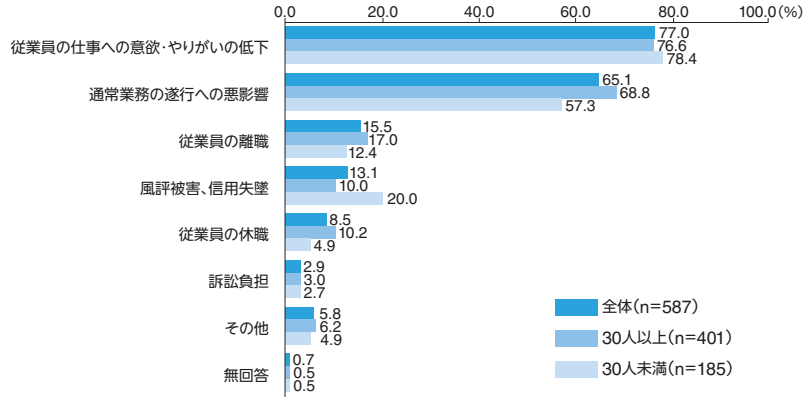
（東京都　令和７年度カスタマーハラスメントに関する実態調査報告書より）

2 カスハラは、どうして起きてしまうの？

カスハラ防止を企業等の義務としたのは、日本でよく聞かれる「お客様は神様」という考え方からの転換と考えてよいでしょう。「店は客の言うことを聞くべきだ」「聞いた事には答えるのが当たり前だ」と言っている場に居合わせたことはありませんか。個人商店で肉や魚等を購入する際には、客が商品について気軽に聞くことができます。しかし、商店の主人に「店は客の言うことを聞くべきだ」と言ったら、どうなるでしょう。「じゃ、他の店に行ってくれ」と言って売ってくれないでしょう。個人商店の主人ではなく、雇われた従業員は、「客の言うことを聞くべきだ」と言われても、他の店に行ってくれとは言えません。この状況も、顧客が買い物で優位だという過剰な特権意識につながり、カスハラという社会問題につながっているのかもしれません。

顧客は、正当なクレームを言っていると思っていても、従業員の立場からは、不当な要求だと感じてしまう、そんなお互いの「勘違い」や「すれ違い」がカスハラにはあるのではないでしょうか。

図2　カスハラに該当すると判断した事案で被った損害や被害



（東京都　令和７年度カスタマーハラスメントに関する実態調査報告書より）

カスハラによる損害や被害は、顧客にとっての損害にもつながります（図２）。そうならないためにも、顧客と事業者（従業員等）がお互いを対等な相手であるとして、顧客は事実を冷静に丁寧な言葉で伝え、対応を求めましょう。事業者（従業員等）は、カスハラによる業務効率の低下と従業員の疲弊を防ぐことで、顧客全体へのサービスの円滑化につなげることが期待されています。

3 お互いを尊重し合う「三方よし」の関係

江戸時代から明治にかけて活躍した近江商人は、現在の滋賀県を本拠地として全国を行商してまわった商人で、経営哲学に「三方よし」※があります。その中身は、「売り手よし」が商売をする側が適正な利益を得て幸せになる、「買い手よし」が商品やサービスを買う側が価値に満足して喜ぶ、「世間よし」が商売を通じて地域社会に貢献し経済を発展させる、その３つの「よし」で構成されています。

「買い手（顧客）よし」ばかり重視すれば、「売り手（従業員）」は疲弊します。反対に「売り手（従業員）」ばかりを重視すれば、「買い手」も「世間」も適正に回っていきません。

顧客も事業者（従業員等）もお互いが対等な立場でお互いを尊重できれば、「勘違い」や「すれ違い」を防ぐことができるので、「世間よし」につながっていくでしょう。

※近江商人の経営哲学を表現するために後世につくられたと言われています。

参考・出典

- 東京都昼間人口の予測　都庁総合ホームページ
  https://www.metro.tokyo.lg.jp/information/press/2025/03/2025032603
- カスタマーハラスメントに関する実態調査 報告書 令和8年3月
  東京都産業労働局
  https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/kaizen/ryoritsu/houkokusho_r7.pdf
- カスタマーハラスメントに関する都民意識調査 報告書 令和7年3月
  東京都産業労働局
  https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/documents/d/sangyo-rodo/onedrive
- 東京都職員に対するカスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針等
  https://www.soumu.metro.tokyo.lg.jp/03jinji/hakusyotoushin/kasuharakihonhoushin
- 厚生労働省　令和7年の労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（労働施策総合推進法）等の一部改正について
  https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/zaitaku/index_00003.html
- 東京都産業労働局TOKYOノーカスハラ支援ナビ　カスハラチェックリスト
  https://www.nocushara.metro.tokyo.lg.jp/work_support/checklist/
  https://www.nocushara.metro.tokyo.lg.jp/checklist/
- 東近江市 近江商人博物館・中路融人記念館
  https://e-omi-muse.com/omishounin/

消費生活センターからのお知らせ

第55回目黒区消費生活展：次世代に責任を持てる消費行動を!!

消費者グループ等によるパネル展示と映画上映会を実施します。

映画上映会の日には、消費者グループの推奨品と手作り品の販売を行います。パネルや映画をみて食の安全、環境、災害が起こったときの対策など、身近な暮らしの問題について考えてみませんか。

主催：目黒区消費生活展実行委員会　後援：目黒区

パネル展示

期間：12/1（火）～12/6（日）（初日は正午から）9時～17時
場所：目黒区総合庁舎西口ロビー

パネル展示のテーマ	団体名
災害時、トイレをどうするか?	目黒区消費者グループ連絡会
はて? どうするPFAS汚染	生活協同組合パルシステム東京目黒連絡会
「生活クラブでんき」ってなあに?パート2	23区南生活クラブ生活協同組合まち目黒
子どもたちの心と身体の健やかな成長のために	平塚幼稚園 くらしを守る会
分かりにくいよ!食品表示	お母さんの勉強会「虹」
消費生活センターの役割	目黒区消費生活センター

※11/29（日）～12/10（木）に消費生活センター3階でも展示します（12/5と12/6を除く）

おもちゃの病院

開催日:11/29（日）
10:00～12:00、13:00～15:00
場所：目黒区消費生活センター
※当日会場に直接お越しください。

映画上映会（事前申込制・先着）

場所：目黒区消費生活センター3階
受付開始：11月16日（月）午前9時～

タイトル	日　時		定員（先着）
2040　地球再生のビジョン（92分）	11/29（日）	10:30～／13:30～	各30名
ウナイ　透明な闇 PFAS汚染に立ち向かう（106分）	12/10（木）	10:30～／13:30～	

←申込はこちらから

はい！　消費生活相談です

「簡単に稼げる」は本当? SNSで広がる副業・投資詐欺の罠

物価高が続くなか、「スキマ時間で手軽に収入を増やしたい」という心理に付け込む副業や投資のトラブルが急増しています。

Q SNSの広告で「スマホ1つで月30万円」「AIが自動で稼ぐ」という副業を見つけました。信用できますか?

A 「簡単に大金が稼げる」と強調する広告は、ほぼすべて詐欺や悪質な手口です。最初は「数千円のテキストを買うだけ」と案内されますが、購入後に「さらに稼ぐには高額なサポートプラン（数十万～数百万円）への加入が必要」と、言葉巧みに消費者金融などから借金をさせてまで契約を迫られます。支払った後、指示通りに作業をしても全く稼げず、業者と連絡が取れなくなるケースが後を絶ちません。

Q 有名な経済アナリストが監修する「非公開の投資グループ」に誘われ、利益が出ると勧められました。信用できますか?

A 著名人を勝手に名乗る「偽の投資広告」の可能性があります。メッセージアプリのグループに誘導され、偽の参加者たちが「利益が出た」と次々に投稿して信用させます。その後、業者から指定された不審なアプリのダウンロードや、個人名義の銀行口座への送金を求められます。画面上は利益が出ているように見せかけられますが、出金しようとすると「手数料を払え」などと言われ、最終的には出金できず、お金を騙し取られます。

めぐニャンからのアドバイス

甘い誘い文句に騙されないよう、以下の項目を確認しましょう。

- □「初心者でも確実に」「スタンプを送るだけ」など、簡単に稼げると強調する言葉を疑う
- □ 副業を始める前に、運営会社の「名前、所在地、電話番号」が実在するかネットで検索する
- □ 投資を勧める業者が、金融庁の「免許・許可・登録を受けている業者」か確認する
- □ 個人名義の銀行口座や、暗号資産（仮想通貨）での送金を指示されたら絶対に振り込まない
- □「今日中に契約すれば割引」など、契約を急がせる言葉には応じず一度冷静になる
- □「この話は誰にも言わないで」と他言無用を強調するのは怪しいと認識する
- □「借金してもすぐに元が取れる」と借金を促す言動があれば警戒する

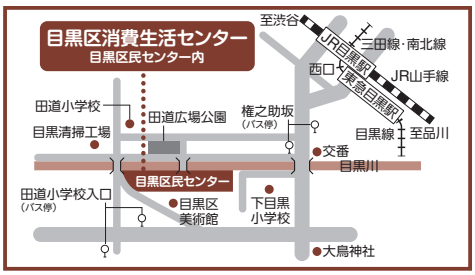
少しでも不審に思ったら、お金を払う前に消費生活センター（03-3711-1140）に相談してください。

シグナル132号に関するご意見や今後の発行に関するご要望をお寄せください。

発行

目黒区消費生活センター
（目黒区産業経済部産業経済・消費生活課）
〒153-0063　目黒区目黒2-4-36
目黒区民センター内
TEL：03-3711-1133　FAX：03-3711-5297

「X（旧Twitter）、LINE」を配信しています
契約トラブルや悪質商法の事例、子どもを事故から守るための情報などを配信しています。

目黒区 消費生活 検索

ご登録はこちらから→