

東京くらしねっと

令和7年

9・10

No.297 月号
2025年
9月1日発行

今月の話題

カスハラのない社会へ

～東京都カスタマー・ハラスメント防止条例とは?～

安全シグナル

キャンプやバーベキュー中のけがに注意!

相談の窓口から

クレジットカードの明細書に利用した覚えのない請求が!

～不正利用に気づくためにも、毎月の利用明細確認が大切～



お近くの消費生活相談窓口につながります

消費者ホットライン 局番なし **188**

東京都消費生活総合センター
相談窓口のご案内

☎ **03-3235-1155**

受付時間 月曜～土曜 9:00～17:00
(祝日・年末年始を除く)

〒162-0823 新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ16階 ●JR・東京メトロ・都営地下鉄「飯田橋」すぐ

東京の消費生活に関する情報サイト

東京くらしWEB

検索

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/>



カスハラのない社会へ

～東京都カスタマー・ハラスメント防止条例とは?～



東京都産業労働局雇用就業部
労働環境課

働く人へのカスタマー・ハラスメントは、セクハラやパワハラなど従来の職場のハラスメントとは異なり、ハラスメントを行う人が職場の外にいるため、事業者の努力だけでは防ぐことは困難です。このため、東京都では、令和7年4月1日に、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を施行しました。カスハラのない社会をつくるために、条例の内容や、カスハラの代表的な類型、上手な意見の伝え方のポイントなどをお知らせします。

はじめに

「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例（以下「条例」という。）」は、顧客等の豊かな消費生活、働く人の安全・健康の確保、事業者の安定した事業活動の促進により、公正で持続可能な社会の実現に寄与することを目的としています。また、カスタマー・ハラスメント（以下「カスハラ」という。）を社会全体で防止することや、顧客等と事業者が対等の立場で相互に尊重することなどを基本理念としています。

労働環境の問題にとどまらず、持続可能性や快適な消費環境の実現を強調している点がポイントです。また、条例の解釈や運用方法を示す「ガイドライン」も策定しました。

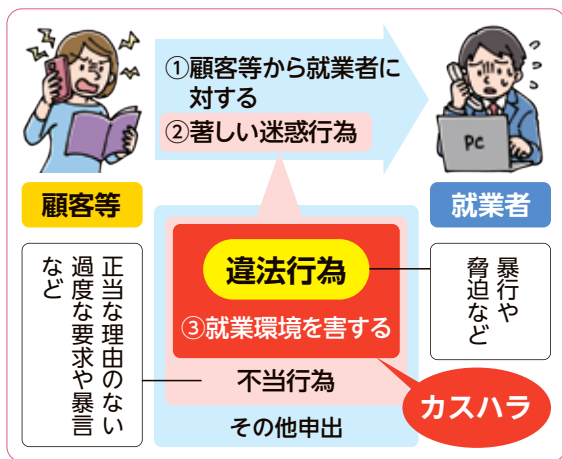
カスハラとは

条例において「カスハラ」とは、①顧客等から事業者に対する、②著しい迷惑行為であり、③就業環境を害するものとし、①から③まですべて満たすものが該当します。

②の「著しい迷惑行為」は、暴行や脅迫などの違法な行為、または、

正当な理由のない過度な要求や暴言などの不当な行為を指します。

「違法な行為」とは、刑法などに抵触する行為で、犯罪として処罰される可能性もあります。「不当な行為」とは、要求の内容が妥当でないものや、大きな声を上げて秩序を乱すなど「行為」の手段・態様が不当であるものを指します。不当であるか否かの判断には、行為に至る経緯（事業者の言動がきっかけとなる場合もあります）、行為がどのくらい継続しているか、業種の特質、事業者と行為者との関係性等の要素を総合的に考慮する必要があります。



③の「就業環境を害する」とは、事業者が身体的または精神的な苦痛

※事業者は、事業者をカスハラから守るとともに、行為者にならないための対策や、必要な措置を講じるよう努める。

を与えられたことで、業務遂行上、看過できない程度の支障が生じることとしています。

さらに、条例では、各主体を「事業者」、「就業者」、「顧客等」と定義しています。「事業者」とは、官民間問わず都内で事業を行う法人や団体、個人事業主を指し、東京都や区市町村のほか、国の機関も含まれます。

カスハラを受ける側を「就業者」と表現し、都内で業務に従事する者と定義しています。有償・無償を問わず働く人は全て対象とし、フリーランスやボランティアなども含まれる点もポイントです。

カスハラをする側になり得る人は「顧客等」と表現しています。「顧客」とは、商品やサービスの提供を受ける人であり、商品の購入を検討している人や飲食店で列に並んでいる人のほか、行政サービスを求める人なども対象となります。

また、顧客「等」には、「就業者の業務に密接に関係する者」を含みます。例えば、配達員が配達先の近隣の方から迷惑行為を受けるケース、道路工事の現場作業員が周辺住民から法外な騒音対策を求められる場合などを想定しています。

大切な視点の一つは、誰もが、ある場面ではカスハラを受ける「就業者」に、別の場面ではカスハラをする「顧客等」になり得るということです。

■カスハラの行為者・被行為者の例

顧客等（行為者） 働く人が対応する 全ての人	客	誰かが被害者にも 加害者にもなり得る	就業者（被行為者） 都内で働く（無償含む） 全ての人
	企業間取引での発注者 （経営者、社員、個人事業主） サービス利用者 家族 患者 家族 公共交通機関の乗降客 住民 株主 保護者 有権者 住民 議員 居住者 配達先の住人や隣人 住民 イベント参加者 SNSの投稿等へ書き込む人		店員 経営者 個人事業主 企業間取引での受注者 （経営者、社員、個人事業主、フリーランス） 介護スタッフ ケアマネジャー 医師 看護師 医療従事スタッフ 駅員 運転手 乗務員 警察官 消防官 経営者 学校教諭 議員 官公庁職員 マンション管理人 配達員 地域活動を行う人 ボランティア 店舗等で働く人 著名人

カスハラの代表的な行為類型

① 要求内容が妥当性を欠くケース
カスハラに該当し得る代表的なケースです。商品に欠陥がないにも

関わらず交換を要求する、就業者にとって全く関係のないことを根拠に賠償を要求するなどの行為を指します。こうした要求は、そもそも拒否できますが、継続して執拗に行われる場合や、暴言や脅迫を伴った場合にカスハラに該当します。

② 要求内容の妥当性に関わらず、要求を実現するための手段や態様が違法、不相当なケース
殴る、蹴るなど身体的な攻撃や危害を加える言動は違法でありカスハラに該当します。これらは当然、暴行罪や脅迫罪など処罰の対象となる犯罪行為に該当します。また、威圧的な言動、拘束、個人への嫌がらせなどの不相当な行為も該当します。

③ 要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段態様が不相当なケース
商品やサービスに瑕疵があった場合に何らかの対応を求めること自体は消費者の正当な権利ですが、著しく高額な金銭賠償や入手困難な商品の提供を要求する行為は、不相当な行為といえます。「法律を変えろ」など就業者がコントロールできない要求や、「誠意を見せろ」など何を

してほしいのかが分からない要求

も、程度によってはカスハラといえます。

なお、これらの行為類型は、あくまで例示であり限定列挙ではありません。また、就業者の業務内容により顧客等との接し方は異なるため、個別の状況により判断が異なる場合もあります。

顧客等への配慮

本来、意見や苦情自体は事業者の業務改善や新たな商品開発、サービス向上につながるものであり、正當なものについては申出の機会が確保されるべきです。また、就業者が対応する顧客等の中には、障害のある人や認知症の人など合理的配慮が必要なものもあります。

このため、条例では、就業者の責務としてカスハラの防止に資する行動をとることを定めるとともに、「顧客等の権利を不当に侵害しないよう留意する」との配慮規定を置いています。また、ガイドラインでも、正當な申出の初期段階から顧客等の心情に配慮した適切な言動を行うことが重要としています。

一方で、顧客ならば何をしても許されるという訳ではありません。正

当なクレームを事業者に伝え消費者の権利を実現するためには、カスハラにならないよう、適切な方法で伝えることが大切です。

消費者としての意見や苦情を きちんと伝えるためのポイント

消費者庁の啓発冊子では、上手な意見の伝え方を紹介しています。まずは「ひと呼吸、おくこと」です。感情的な言動にならないよう、まずはひと呼吸おいて冷静に。気持ちを落ち着けましょう。次に、「具体的に伝えること」も大切です。何を、どのようにしてほしいのか、またその理由について、相手に分かるように具体的に伝えましょう。この時に、暴力や暴言は決して行ってはいけません。意見を伝えたら、「相手の話を最後まで聞き」ましょう。一方的に話をせず、相手の言い分や理由を最後までしっかり聞いて、理解するようにしましょう。その際、「相手（従業員等）の立場を理解すること」が大切です。そして、「相手への敬意を持って接すること」を心がけましょう。行き過ぎた言動は相手を傷つけてしまいます。お互いに敬意を持ち、相手を思いやって、尊重し合うことが大切です。

意図せず無意識に行った行為でも、それが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であった場合は、カスハラに該当する可能性があります。意見を伝える場合には、前述の上手な意見の伝え方も参考にし、カスハラにならないように気を付けましょう。

上手な意見の伝え方 チェックリスト

- 意見を伝えるときには、ひと呼吸おこう
- 意見は具体的に伝えよう
- 相手の話を最後まで聞こう
- 相手（従業員等）の立場を理解しよう
- 相手への敬意を持って接しよう

最後に

働く人と顧客等は対等な立場であること、誰もがカスハラを受ける側にも行う側にもなり得ること、互いの立場を尊重し合うことが大切です。働く人と顧客等が互いへの思いやりを持ち、カスハラのない、よりよい社会をつくる一員として行動することを心がけましょう。

※TOKYOノーカーカスハラ支援ナビでは、カスハラに関するさまざまな情報を発信しています。

<https://www.nocushara.metro.tokyo.lg.jp/>



[次号の今月の話題は 「洗剤の選び方と安全な使い方」 についてです。]

安全シグナル

キャンプやバーベキュー中のけがに注意！

家族や友人と楽しむことができるキャンプやバーベキューは身近なレジャーですが、日常生活と違う行動により、思わぬけがをすることがあります。事前に事故を防ぐポイントを確認し、けがをしないよう注意しましょう！



こんな事故が起っています！

- ▶ テントを組み立てるとき指がはさまれ、指から血がでるけがをした。
- ▶ 子供が鬼ごっこをしている時に、焚き火に尻もちをついて服が燃えた。
- ▶ 焚き火の付きが悪く着火剤をスプレーしたところ、ボツと顔の前で大きく火が燃え上って前髪が焦げた。

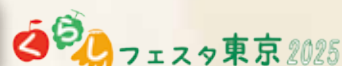
事故を防ぐポイント

- ▶ 設営時や調理時には、軍手や耐火手袋を着用しましょう。
- ▶ 作業中でも、常に一人は子供の見守りを担当する等、子供から目を離さないようにしましょう。
- ▶ 燃えにくい素材の服を選び、「着火剤」の取り扱いには十分気をつけましょう。

[参考] 東京くらしWEB「キャンプ・バーベキューに使用する製品等による危険～ヒヤリ・ハット調査を実施しました～」(令和7年4月)
<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/anzen/hiyarihat/camp202504.html>

問い合わせ | 東京都生活文化局 消費生活部 生活安全課 ☎ 03-5388-3082

くらしフェスタ東京2025を開催 参加無料



「未来のために今できることを」をテーマに東京都と消費者団体・事業者等が協力し、くらしに役立つ情報をお届けします。大人から子どもまで、みんなが楽しめる多彩なイベントがいっぱい！皆さまのご参加をお待ちしています！



メインシンポジウム

10月3日(金) 14:00～16:00

会場：東京ウィメンズプラザ ホール

申込締切日

9月22日(月) 10:00 **要申込**

ネット社会の落とし穴と私たちの選択 —誹謗中傷・フェイク情報・社会への影響—

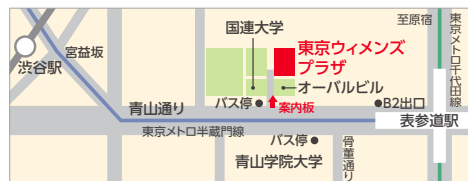
講師 山口 真一 氏

(国際大学グローバル・コミュニケーション・センター准教授)

情報空間の実態、投稿者の特徴、フェイク情報への向き合い方について解説し、私たちができる具体的な対策を考えます。

録画配信 令和7年11月26日(水) 10:00～令和8年1月6日(火) 17:00

申込不要



見て、聞いて、話そう！ 交流フェスタ2025

申込不要

10月24日(金) 11:00～17:00

10月25日(土) 10:00～16:00

会場：新宿駅西口広場イベントコーナー
(新宿駅西口地下改札すぐ)

- 出展団体ブースからの**お得な情報**をチェックしよう！
- **エシカル消費**について学ぼう
- **クイズラリー**に参加してプレゼントをもらおう
- 親子で楽しめる**体験コーナー**もあるよ！



地域企画 多摩会場

要申込

11月11日(火) 13:30～15:20

会場：東京都多摩消費生活センター

多摩から発信～未来のために今できることを
災害時いちばんの困りごとトイレどうする？

講師 島村 允也 氏
(日本トイレ研究所 研究員)

申込締切日 10月28日(火) 16:00



食と農セミナー

要申込

12月4日(木) 13:30～15:45

会場：主婦会館プラザエフ

**コメ農家が伝える
これまでの挑戦と今後の展望**

講師 横田 修一 氏
(有)横田農場 代表取締役/茨城県稲作経営者会議会長)

申込締切日 11月24日(月) 16:00

共催：東京都農業経営者クラブ/ (一社) 東京都農業会議/
(公財) 東京都農林水産振興財団



地域企画 八王子会場

要申込

11月29日(土) 14:00～16:00

会場：クリエイトホール(八王子市生涯学習センター)

食べ物をムダにしない食品ロス対策

講師 島本 美由紀 氏
(料理研究家/食品ロス削減アドバイザー/防災士)

申込締切日 11月17日(月) 16:00



エシカル消費

録画配信

申込不要



令和8年1月8日(木)～2月12日(木)
**楽しいエコライフ
～悲壮感のない節約・節電・
節水術教えます！～**

講師 赤星 たみこ 氏
(漫画家/エッセイスト)



問い合わせ

東京都消費者月間実行委員会事務局

☎ 03-3267-5788

(土日祝日を除く) 10:00～16:00

くらしフェスタ東京2025のホームページをご覧ください。

くらしフェスタ東京 検索 <https://kurashifesta-tokyo.org>

E-mail info@kurashifesta-tokyo.org



～ シニア・ミドルのみなさまへ～

楽しみながら学ぶ暮らしの連続講座

定員なし

フェスタ東京2025
東京都消費者月間協賛事業

自分と家族の人生100年時代の暮らしに備える、お役立ち情報満載の消費生活講座です。 ※1回のみの受講も可能。 ※各回60分程度。

テーマ	講師
自立できなくなった時のために早めの備え ～エンディングノートの活用～	一般社団法人シニア生活文化研究所 代表理事 小谷 みどり 氏
多様化する葬儀とお墓 ～最近の葬儀とお墓事情～	一般社団法人シニア生活文化研究所 代表理事 小谷 みどり 氏
高齢者を狙う悪質商法にご用心! ～その手口と対処法～	弁護士 瀬戸 和宏 氏
住宅リフォームの基礎知識 ～点検商法から身を守るポイント～	公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター リフォーム情報部長 平井 裕一郎 氏
老後の財産管理は元気なうちの雑談がカギ ～成年後見制度と民事信託～	司法書士村山澄江事務所 代表 司法書士 村山 澄江 氏
高齢期に必要な保険 ～保険の種類・内容、その見極め方～	CFP®、1級ファイナンシャル・プランニング技能士 竹下 さくら 氏
紙モノの生前整理 ～今日からできるやさしい整理術～	一般社団法人実家片づけ整理協会 代表理事 渡部 亜矢 氏
デジタル遺品の生前整理 ～整理方法を学んでトラブルを回避しよう～	立川IFP事務所 代表 ファイナンシャルプランナー CFP® 向藤原 寛 氏
賢い遺言書の書き方と相続の考え方 ～相続トラブルを避けるコツ～	司法書士村山澄江事務所 代表 司法書士 村山 澄江 氏
高齢者向け住まいの種類と選び方のポイント ～見て、感じて、納得の選択を～	公益社団法人全国有料老人ホーム協会 倉田 久 氏

受講方法 YouTube (録画配信)

配信期間

10月7日(火)正午 から 11月18日(火)正午まで ※事前にメールにて視聴用URLをお知らせ

申込方法

電子申請 <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/manabitai/koza/center/renzoku250731.html>

申込締切

11月17日(月) 受信有効



問い合わせ

東京都多摩消費生活センター 連続講座担当

042-522-5119

※電子申請が困難な場合はご相談ください。

実験実習講座

講座	講師	会場・日時	
家電選び、あなたは何を参考にされますか? ～広告、カタログ、説明書の要点を解説～ 定員あり	東京都消費生活総合センター 技術支援担当職員	飯田橋会場(消費生活総合センター) 実験実習室 新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ17階	立川会場(多摩消費生活センター) 実験実習室 立川市柴崎町2-15-19 東京都北多摩北部建設事務所3階
		10月21日(火) 13:30～16:00 ●定員 32名 ●申込締切 10月3日(金) (受信有効) 10/15(水)までに、メールにて抽選結果を通知	10月28日(火) 13:30～16:00 ●定員 16名 ●申込締切 10月10日(金) (受信有効) 10/22(水)までに、メールにて抽選結果を通知
照明器具の安全交換術 蛍光灯器具からLED器具へ ～安全にLED照明に交換する方法 ⇒プロが教えるポイント～ 定員あり	一般社団法人 日本照明工業会 専任講師	11月12日(水) 13:30～16:00 ●定員 32名 ●申込締切 10月24日(金) (受信有効) 11/5(水)までに、メールにて抽選結果を通知	11月18日(火) 13:30～16:00 ●定員 16名 ●申込締切 10月31日(金) (受信有効) 11/12(水)までに、メールにて抽選結果を通知

食育講座

講座	講師	日時
～東京の未来を考える地産地消～ 賢く選んで、おいしく食べよう! (簡単な調理実習があります) 定員あり	野菜ソムリエプロ 江戸東京野菜 コンシェルジュ 田代 由紀子 氏	11月20日(木)・11月21日(金) 13:30～16:00 [両日とも同じ内容です] ●立川会場(多摩消費生活センター) 実習室 ●定員 18名(18歳以上) ●申込締切 10月27日(月) (受信有効) 11/7(金)までに、メールにて抽選結果を通知

申込方法

電子申請 <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/manabitai/koza/info.html>



実験実習講座(飯田橋会場) 問い合わせ

東京都消費生活総合センター 実験実習講座担当

03-3235-1157

実験実習講座(立川会場)・食育講座 問い合わせ

東京都多摩消費生活センター 実験実習講座または食育講座担当

042-522-5119

※電子申請が困難な場合はご相談ください。

高齢者悪質商法被害防止共同キャンペーン

～ 9月は関東甲信越ブロック高齢者悪質商法被害防止共同キャンペーン月間です ～

身近な人の見守りや声掛けで悪質商法の被害から高齢者を守ることができます。

高齢者の皆さんも、「あれ?」と思ったら、まず身近な人に相談しましょう。キャンペーン期間中には、都内各施設でのポスターの掲示、リーフレットの配布などの啓発活動や特別相談を実施します。

「おかしいな?」と思ったらすぐ相談!
悪質商法を見逃さない!!

- **点検商法** 契約を迫られてもその場で判断しない。
少しでもおかしいと思ったら、相談する。
- **通販トラブル** 定期購入になっていないか確認。注文確認前に、購入・返品条件をよく確認する。
- **架空・不当請求** 見覚えのない電話番号にはすぐに出ない。安易に個人情報は教えない。
- **電話勧誘トラブル** 不要ならきっぱりと断る。
一方的に商品が届いても、受け取りを拒否し、代金は絶対に支払わない。



高齢者被害特別相談を実施します

日時 9月8日(月)・9日(火)・10日(水) 9:00～17:00 (電話・来所相談)

- 高齢者の消費者被害のご相談は > **高齢者被害110番** ☎ 03-3235-3366
- ご家族・ホームヘルパー・ケアマネジャー等からの通報・問い合わせは > **高齢消費者見守りホットライン** ☎ 03-3235-1334

場所 東京都消費生活総合センター 相談課 (飯田橋) 新宿区神楽河岸1-1セントラルプラザ16階
<最寄駅: JR飯田橋駅西口/地下鉄各線飯田橋駅 B2b出口>

- 詳細はこちら ▶ https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/center/campaign/kourei_press.html



問い合わせ | 東京都消費生活総合センター 活動推進課 学習推進担当 ☎ 03-3235-1157



東京都の無料相談「多重債務110番」を実施します

借金返済でお困りの方、一人で悩まずご相談ください! 必ず解決できます!

弁護士、司法書士、法テラス、東京都生活再生相談窓口から派遣された専門家やカウンセラーが、**無料**でご相談をお受けします。



日時 9月1日(月)・2日(火) 9:00～17:00 (電話・来所相談)

場所 東京都消費生活総合センター 相談課 (飯田橋)
新宿区神楽河岸1-1セントラルプラザ16階 <最寄駅: JR飯田橋駅西口/地下鉄各線飯田橋駅 B2b出口>

対象 都内在住・在勤・在学の方 **相談** ☎ 03-3235-1155

- 詳細はこちら ▶ <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/sodan/tokubetu/20250724.html>

問い合わせ | 東京都消費生活総合センター 相談課 ☎ 03-3235-1219



相談の窓口から

クレジットカードの明細書に利用した覚えのない請求が！ ～不正利用に気づくためにも、毎月の利用明細確認が大切～



久しぶりにクレジットカードの利用明細を見たところ、利用した覚えのない請求がありました。家電量販店で9万円の買い物をしたとありますが、利用日は入院中で、オンラインショップも利用していません。カードは手元にあるのになぜこのようなことが起きたのでしょうか。支払う必要はありますか。



消費生活センターには、クレジットカード(以下「カード」という。)で覚えのない請求(不正利用)を受けたという相談が多数寄せられています。

不正利用があった場合は、カード裏面に記載されているカード会社に、速やかに不正利用の事実と利用停止を申し出てカードを無効化する手続きを取ってください。カードの情報が第三者に盗まれた可能性が高いので警察にも被害届を提出しましょう。

カード会社は不正利用の届け出を受けると会員規約に基づいて調査を行い、不正利用と判断した場合は利用代金が免除されます。しかし、他人にカードを貸したり、暗証番号をカードと一緒に保管していた等、利用者のカード管理に問題があったと判断された場合は免除されないで、日頃の管理にも注意が必要です。

また、不正利用の調査は届け出日より過去60日以内

の場合が多く、それ以前は対象となりません(カード会社により異なる。)**毎月利用明細を確認し、不審な請求があれば速やかにカード会社に連絡しましょう。**

不正利用の被害の中には、カード会社名で届いたメールのリンク先に個人情報を入力したというケースもあります。これは実在するカード会社などをかたったメール等で偽サイトに誘導し、個人情報を入力させるフィッシング詐欺という手口です。**実在する会社からメールが届いても、メールのリンク先からではなく、必ず公式サイトに直接アクセスして確認しましょう。**

お困りの際は、最寄りの消費生活センターにご相談ください。

東京都消費生活総合センター ☎ 03-3235-1155
お近くの相談窓口(消費者ホットライン) ☎ 局番なし 188

お知らせ

計量記念日行事「都民計量のひろば」のご案内 ～11月1日は計量記念日です！～

申込不要



日 時 11月1日(土) 9:30～16:00 **場 所** 東京都計量検定所
(地下鉄東西線南砂町駅5番出口より徒歩8分)

主 催 都民計量のひろば実行委員会

内 容 暮らしに身近な計量の知識をさまざまな計量器・パネル展示などを通して学びます。
今年は、計量行政がスタートして150周年の記念の年です。
知的エンタメ集団QuizKnockから鶴崎崎功氏がステージに出演します。
詳細はこちら ▶ <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/manabitai/koza/keiryo/>



申込先・問い合わせ 東京都計量検定所 管理指導課 企画調整担当 ☎ 03-5617-6643

東京くらしねっと 令和7年度 読者アンケートにご協力ください

「東京くらしねっと」をご愛読いただき、ありがとうございます。より良い誌面づくりのため、皆さまの声をお聞かせください。

回答方法 下記URLまたは二次元コードからご回答ください。
<https://logoform.jp/f/WcNkR>



実施期間 10月31日(金) まで

問い合わせ 東京都消費生活総合センター 活動推進課 「東京くらしねっと」担当 ☎ 03-3235-1157

