

カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針 (ガイドライン)

令和6年12月

顧客等への配慮

(適用上の注意)

第5条 この条例の適用に当たっては、顧客等の権利を不当に侵害しないように留意しなければならない。

○顧客等による正当なクレーム

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例より

- 本来、**正当なクレーム**は業務の改善や新たな商品又はサービスの開発につながるものであり、**不当に制限されてはならない**。また、就業者が対応する**顧客等**の中には、障害のある人など、**合理的配慮が必要な人も存在する**。
- **顧客等と就業者とが対等の立場において、相互に尊重することを旨とするという基本理念（条例第3条第2項）の下、次のような権利について十分に配慮する必要がある**。これらの権利は**例示であり、限定列挙ではないこと**に十分に留意する必要がある。

消費者	● 消費者基本法（昭和43年法律第78号）第5条第1項第4号では、事業者は、その供給する商品及び役務について、消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理する責務を有する旨を規定しており、同法第2条に規定する消費者の権利の実現や国際消費者機構が提唱する消費者の責務を果たす機会が失われないよう十分に留意する必要がある。 ● 消費者契約法（平成12年法律第61号）第3条第1項では、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が、その解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるよう配慮すること（契約条項の明確化）、同条第2項では、消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものの性質に応じ、事業者が知ることができた個々の消費者の年齢、心身の状態、知識及び経験を総合的に考慮した上で、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供すること（情報提供）が事業者の努力義務として規定されている。
障害者	● 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）第8条第2項では、事業者がその事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をする責務を有する旨を規定しており、障害者の権利の保護に十分に留意する必要がある。
認知症の人	● 共生社会の実現を推進するための認知症基本法（令和5年法律第65号）第7条に規定する事業者は、国及び地方公共団体が実施する認知症施策に協力するとともに、そのサービスを提供するに当たっては、その事業の遂行に支障のない範囲内において、認知症の人に対し必要かつ合理的な配慮をする責務を有しており、認知症の人の権利の保護に十分に留意する必要がある。
表現の自由等	● 我が国では、全ての国民に対し、日本国憲法第21条により表現の自由が保障されており、その他の日本国憲法で保障される自由と権利の保護に十分に留意する必要がある。

障害者や認知症の人への配慮

障害者への配慮の事例（場面別の一例）

場面	配慮の例
サービス (買い物、飲食店など)	- メニューや商品表示を分かりやすく説明したり、写真を活用して説明したりする - 金額が分かるようにレジスターや電卓の表示板を見やすいように向けたり、紙等にかいたりして示すようにする - 本人の意思を十分に確認しながら書類の記入やタッチパネルの操作などを代行する
公共交通	- 券売機の利用が難しい場合、操作を手伝ったり、窓口で対応したりする（鉄道） - 車いす等の大きな荷物のトランクへの収納の手助けを行う（タクシー） - 障害の特性を理解した上で、適切な移動を行えるようにする
医療・福祉	- 施設内放送を文字化したり、電光表示板で表示したりする - 外見上、障害者と分かりづらい患者の受付票に連絡カードを添付するなど、スタッフ間の連絡体制を工夫する - 障害の特性に応じた時間調整など、ルール、慣行を柔軟に変更する
行政	- 段差がある場合に補助したり、高いところにある資料を取って渡したりする - 筆談、読み上げ、手話などを用いて意思疎通する - 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達したりする

内閣府「合理的配慮等具体例データ集」から一部抜粋引用 (<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/index.html>)

認知症の人への配慮の事例

こころのバリアフリーを

足の不自由な人は、杖や車いすなどの道具を使って自分の力で動こうとします。駅にはエレベーターの設置などバリアフリー化が進み、乗り降りがしやすくなっています。また手助けのいるときには援助を頼みます。

しかし、認知症の人は自分の障害を補う「杖」の使い方を覚えることができません。「杖」のつもりでメモを書いてもうまく思い出せず、なんのことかわからなくなります。認知症の人への援助には障害を理解し、さりげなく援助できる「人間杖」が必要です。交通機関や店など、まちのあらゆるところに、温かく見守り適切な援助をしてくれる人がいれば外出もでき、自分でやれることもずいぶん増えるでしょう。こころのバリアフリーの地域社会をつくるのが認知症サポーターの役割です。

厚生労働省「認知症の人と接するときの心がまえ」から一部抜粋引用 (<https://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/dementia/a04.html>)

ヘルプマーク・ヘルプカード

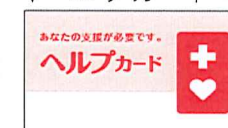
▼ヘルプマーク



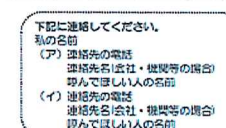
援助や配慮を必要としている方々が周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることができるマーク（例）義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、妊娠初期の方など

※この他、援助を必要とする方が携帯し、いざというときに必要な支援や配慮を周囲の人をお願いするためのものとして、ヘルプカードがある。

▼ヘルプカード



（表面）



（裏面）