

日本顧客騷擾預防政策之介紹

日本素以顧客至上之服務精神聞名於世，然而隨著全球日益重視勞動權益，過往「お客様は神様です（顧客就是上帝）」之宗旨逐漸被挑戰，顧客騷擾（Customer Harassment）的問題因而浮上檯面。所謂顧客騷擾，日文稱作「カスタマーハラスメント（簡稱「カスハラ」）」，意指顧客提出不合常理之請求、客訴或以羞辱攻擊性言行施壓或騷擾服務人員，造成其身心負擔，進而危及就業環境之安全與穩定。為因應顧客騷擾問題，日本近年陸續推動相關政策，本文將介紹其主要對策與發展。

一. 2022年顧客騷擾企業應對指南（カスタマーハラスメント対策企業マニュアル）

為引導企業制定保護措施，日本厚生勞動省於2022年2月發布《企業應對顧客騷擾指南》¹。指南指出，顧客騷擾之負面影響是全面的，不僅對勞工身心有害，甚至會損及企業商譽，以及其他顧客的服務體驗，因此，企業有必要建構良好之預防措施。

指南設立顧客騷擾判斷標準，強調應依社會通念判斷顧客之要求與手段是否妥當。並例示常見態樣，如：對勞工施以辱罵、要求下跪謝罪，或於社群媒體上公開羞辱等。對此，企業應建立應對流程與回報機制；當員工遭遇騷擾時，須設置心理輔導或協助等支持系統。然而，儘管本指南內容規劃詳實，反映日本中央政府對該議題之重視，其僅屬指導性文件，並無強制力，實際成效仍仰賴企業自主落實。

二. 2024年東京都顧客騷擾防止條例（カスハラ防止条例）

作為日本政治與經濟重心，東京都深刻認識到安全且健康的工作環境為經濟發展之基石，故將顧客騷擾之防治視為重要課題。自日常生活樣態觀之，所有勞動者皆可能成為消費者，換言之，任何人皆可能成為顧客騷擾行為中之加害者或受害者。正因如此，消費者、勞工與企業三方之間應建立在互相尊重與理解的共識之上，共同營造友善的消費與就業環境。基於此認識，東京都於2024年10月制定《顧客騷擾防止條例》（以下簡稱「系爭條例」），並於2025年4月施行。

系爭條例分別針對顧客、就業者及企業三方規範其應盡義務。例如：顧客應增進對顧客騷擾問題之理解，並注意自身言行；勞工則應在尊重顧客需求之前提下，預防顧客騷擾；企業則有義務採取必要措施，如擬定防止指引、設置受害者支持系統等²。

¹ 連結可參厚生勞動省，カスタマーハラスメント対策企業マニュアル。

本 Newsletter 謹就法律之原則，作一說明，並不構成對具體個案提供法律意見，蓋因每一個案內容及事實不同，恐有不同之考量，故若需尋求對具體個案之法律諮詢，煩請與本所聯絡。

本文之著作權屬台灣通商法律事務所有，未經許可不得使用及轉載。

系爭條例雖未設置罰則，但東京都於必要時可提供指導或勸告。且自 2025 年 4 月起，東京都導入獎勵制度，對積極落實政策之企業提供金錢獎勵誘因，藉由指導和獎勵雙重機制，相較中央發布之指引更具推動效果³。此外，北海道、三重縣等地方政府受到啟發，亦相繼研擬顧客騷擾防止條例，展現地方層級於勞動權益保護之先行地位⁴。

三. 2025 年勞動施策綜合推進法（勞働施策綜合推進法）之修正

日本政府於 2025 年 6 月正式通過了《勞動施策綜合推進法》最新修法。從本次修法內容觀之，課與雇主防範顧客騷擾之「雇用管理上之措施義務」，將原本僅具指導性質提升為法定義務，展現政府改善職場環境與保護勞工權益之決心，亦象徵顧客騷擾防治地位之提升，與職權騷擾、性騷擾等議題同等受到重視⁵。

依據本次修法內容，雇主應建立完整之顧客騷擾防範制度，於勞工遭遇騷擾時即時提供支持或輔導資源。另為避免申訴遭報復之寒蟬效應，亦明文禁止雇主因勞工提出顧客騷擾申訴或協助調查等行為而對其為解雇或其他不利益處分。倘雇主未履行顧客騷擾防止義務，行政機關除得進行指導或勸告外，亦得公布違反義務雇主之名稱，產生實質社會壓力，相較過往更具約束力與威嚇效果。

四. 結論

在現代社會中，企業身兼保障勞工與服務顧客的雙重責任，如何在回應顧客反饋，精進商品與服務品質的同時，有效排除不合理之要求，即時保護勞工，實屬一大挑戰。為妥善拿捏二者之界線，企業須建立明確標準與應對機制，以應對顧客騷擾。

良好的職場環境有助於提升其勞工的工作效能，而勞工的積極表現亦將回饋於顧客之消費體驗，進一步強化企業形象，形成正向循環，由此可見，顧客騷擾議題不單是勞工權益問題，更涉及產業永續。企業應隨時掌握政策動態，主動建構完善的職場支持系統，才能真正實現企業、勞工與消費者三贏的目標，邁向公平、互信、互惠的社會。

² 參考東京都顧客騷擾防止條例第 7 條至第 9 條以及第 14 條。除條例制定外，東京都更制定詳細之預防指引供實務參考，可參[東京都産業労働局、カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針](#)。

³ 詳情可參[東京都産業労働局、団体連携によるカスタマーハラスメント防止条例普及促進事業補助金のご案内](#)。

⁴ 可參[北海道カスタマーハラスメント防止対策特設サイト](#)；[三重県カスタマーハラスメント防止対策](#)

⁵ 根據本次修法內容，原職場騷擾規範自 30 條之 3 修改至 32 條，並於 33 條新增顧客騷擾之規範，至於性騷擾防治則是規範在男女雇用機會均等法中，相關條文均要求雇主建立防範措施。