



お知らせ  
報道関係者各位

2025年3月27日  
フリー株式会社

**freee、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の施行に伴い  
カスタマーハラスメント防止条例に関する調査データを公開  
条例施行を認知をされていて対策までできている中小企業は35.0%と少ない結果に**

フリー株式会社(本社:東京都品川区、CEO:佐々木大輔、以下「freee」)は、2025年4月1日から東京都で施行される「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」(※1)の施行に伴い、東京都内の経営者・人事労務担当者526名を対象に実施したカスタマーハラスメント防止条例に関する調査データを公開しました。

今回、2025年4月1日から東京都で条例が施行される前に、東京都内の経営者・人事労務担当者526名を対象に実施したカスタマーハラスメント防止条例に関する調査を実施したところ、カスタマーハラスメント防止条例の施行を知っていると回答した方は約半数(45.1%)いる一方で、知っているとは回答した中で実際に対策までできている中小企業は、35.0%と少ないことがわかりました。

※1: [https://www.reiki.metro.tokyo.lg.jp/reiki/reiki\\_honbun/g101RG00005328.html](https://www.reiki.metro.tokyo.lg.jp/reiki/reiki_honbun/g101RG00005328.html)

<調査概要>

調査期間: 2025年3月21日～2025年3月24日

調査方法: Webアンケート方式

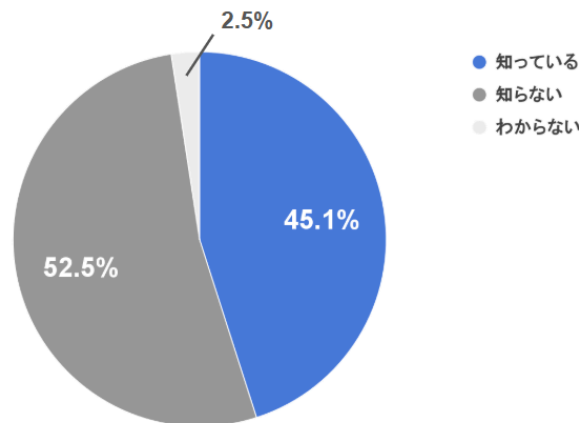
調査対象: 東京都内に勤務する従業員規模300名以下の経営者・人事労務担当者

回答者数: 526名

■「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」の認知度は約半数の**45.1%**

## 「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」の認知度

2025年4月1日から東京都で施行予定の「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」について知っていますか？



(N=526)



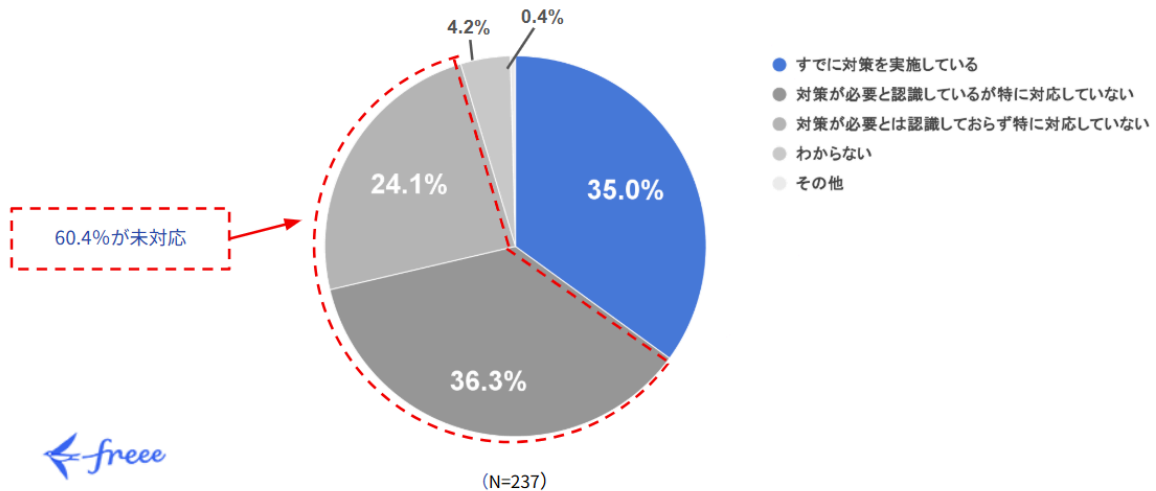


東京都内に勤務する従業員規模300名以下の経営者・人事労務担当者に4月1日から施行される「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」について知っているとは回答した方は約半数の45.1%であることがわかりました。

■「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を知っている人のうち、**60.4%**が未対応

## カスタマーハラスメント防止対策の実施状況

4月1日の施行前に経営しているもしくは勤めている会社としてカスタマーハラスメント防止の対策をしていますか？

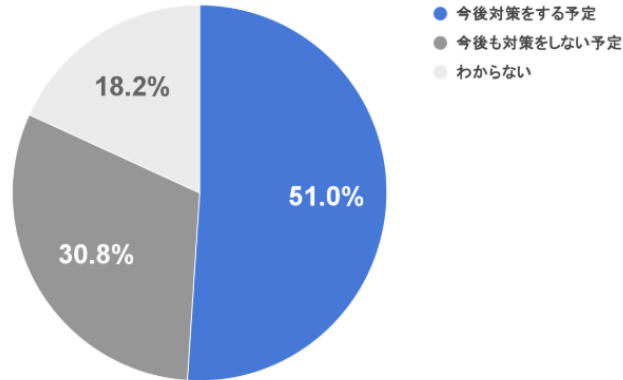


東京都で施行予定の「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を「知っている」と回答した237名に、4月1日の施行前に経営しているもしくは勤めている会社としてカスタマーハラスメント防止の対策実施有無を質問したところ、すでに対策を実施していたのは35.0%で半数以上の60.4%が「対策が必要と認識しているが特に対応していない」もしくは「対策が必要とは認識しておらず特に対応していない」と未対応だったことがわかりました。

■まだ対策はしていないが、半数以上が今後対策を実施する予定であると回答

## 今後の対策予定について

今後、経営しているもしくは勤めている会社でカスタマー・ハラスメント防止の対策をする予定ですか？



(N=143)

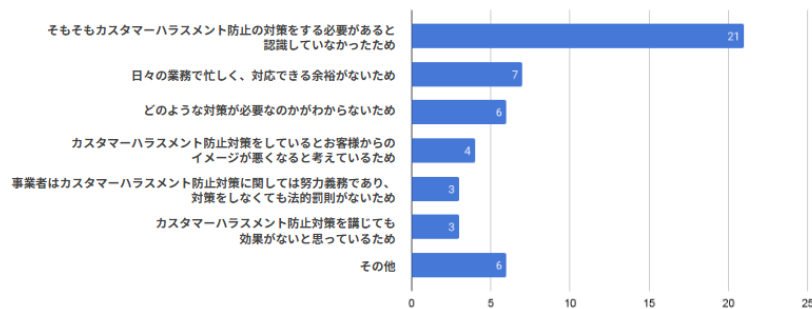
前述の「対策が必要と認識しているが特に対応していない」もしくは「対策が必要とは認識しておらず特に対応していない」と回答した143名に、今後の対策予定について質問したところ、半数以上の51.0%が「今後対策をする予定」と回答しました。

このことから、今後中小企業でも東京都が公表したカスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）をもとに防止対策に講じる予定であることがわかりました。

■カスタマー・ハラスメント防止の対策について、未対応かつ今後も対策をしない予定と回答した方の約半数が「そもそも対策が必要だと認識していなかった」と回答

## 今後の対策予定について対策しない理由

今後もカスタマー・ハラスメント防止の対策をしない予定と回答した理由について当てはまるものを選択してください。（複数回答可）



(N=44)

カスタマー・ハラスメント防止の対策について、未対応かつ今後も対策をしない予定と回答した44名に、今後もカスタマー・ハラスメント防止の対策をしない予定である理由について質問したところ



る、「そもそもカスタマーハラスメント防止の対策をする必要があると認識していなかったため」と約半数である21名が回答したことがわかりました。

#### ■freeeでは2023年にカスタマーハラスメントに対する考え方を公開

昨今、社会的な関心の高まりを受け、カスタマーハラスメントに対する対応指針を公表する企業が増えてきています。これは、理不尽な要求や暴言などから大切な従業員を守る必要性が広く認識されてきていることの表れと考えられます。

freeeでは、2023年2月にカスタマーハラスメントに関する考え方を発表(※2)し、その後もカスタマーハラスメント防止委員会の設置や社内向けセミナーの実施など、freeeの実情に合わせて、カスタマーハラスメントによる就業環境の悪化を防ぐため、従業員からの相談に応じて適切に対応するための体制を整備してきました。また、2025年4月に入社する新卒社員に対しても、カスタマーハラスメントへの適切な対処方法に関する社内研修を実施する予定です。

freeeでは、多くのお客様がスモールビジネスといわれる中小企業であり、freeeのプロダクトを通じて中小企業のバックオフィスの課題解決を推進しています。今後もミッションである「スモールビジネスを、世界の主役に。」の実現のためにも、これまで取り組んできたようなカスタマーハラスメントから従業員を守る取り組みを含め、中小企業の模範となるようなコーポレート組織の強化および取り組み発信を推進してまいります。

※2: [https://corp.freee.co.jp/news/20230209freee\\_customer\\_harassment.html](https://corp.freee.co.jp/news/20230209freee_customer_harassment.html)

#### ■フリー株式会社 会社概要

会社名:フリー株式会社

代表者:CEO 佐々木大輔

設立日:2012年7月9日

所在地:東京都品川区大崎1-2-2 アートヴィレッジ大崎セントラルタワー21F

<https://corp.freee.co.jp/>

<経営者から担当者にまで役立つバックオフィス基礎知識> <https://www.freee.co.jp/kb/>

<フリー株式会社最新の求人一覧> : <https://jobs.freee.co.jp/>

freeeは「スモールビジネスを、世界の主役に。」というミッションのもと、だれもが自由に経営できる統合型経営プラットフォームを実現します。日本発のSaaS型クラウドサービスとして、パートナーや金融機関と連携することでオープンなプラットフォームを構築し、「マジ価値」を提供し続けます。

<報道関係者からのお問い合わせ先>

フリー株式会社 広報 (PR) 大橋潤

Tel&SMS: 070-4191-1967 E-mail: [pr@freee.co.jp](mailto:pr@freee.co.jp)

※その他の皆様からのお問合せは下記フォームよりお問い合わせください

<https://freee.my.site.com/HelpCenter/s/>