

カスタマーハラスメント対策マニュアル

令和7年9月
(StarTOurs)

目次

- 1 はじめに
 - (1) カスタマーハラスメント対策の背景
 - (2) 組織的な対応の必要性
 - (3) マニュアルの位置づけ
- 2 カスタマーハラスメントの定義
- 3 カスタマーハラスメントに対する基本方針
- 4 顧客対応の考え方
 - (1) 基本的な心構え
 - (2) クレームの初期対応
 - (3) 顧客等の権利の尊重
- 5 カスタマーハラスメントへの対応
 - (1) カスタマーハラスメントの判断
 - (2) カスタマーハラスメントへの対応の流れ
 - (3) 警察との連携
 - (4) 行為別の対応例
- 6 社内体制
 - (1) 相談窓口の設置
 - (2) 再発防止の取組
 - (3) 研修の実施
- 7 参考資料
 - (1) 110 番について
 - (2) #9110 について

1 はじめに

(1) カスタマーハラスメント対策の背景

近年、カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）は深刻な社会課題となっています。厚生労働省「令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査」では、過去3年間に「カスタマーハラスメントを受けた」と回答した労働者は全体の10.8%と、パワーハラスメントに次いで多い状況です。

東京都では、令和6年10月に「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が成立し、都内で事業を行う事業者に対して、カスハラ防止に向けた措置が求められるようになりました。

自身が提供するサービスにおいても、利用者からの過度なクレームや迷惑行為が発生する可能性があることから、今後の業務継続と質の向上のために、カスハラ対策の重要性を認識し、予防と対応の方針を定めることにしました。

(2) 一人事業者としての対応の必要性

カスタマーハラスメントは、事業者に精神的・身体的苦痛を与え、その尊厳や人格を傷つける行為です。特に一人で業務を行う個人事業主にとっては、対応が後手になると事業の継続自体が困難になるおそれもあります。

そのため、想定される事態に対してあらかじめ対応方針を明確にしておくことは、自分自身の身を守るだけでなく、より良いサービスを安定して提供し続けるためにも重要です。

(3) マニュアルの位置づけ

本マニュアルでは、カスタマーハラスメントの定義や基本的な考え方、個人事業として行うサービスにおける判断基準や対応方針を整理します。万が一のトラブル発生時に備えるとともに、予防的な観点からも継続的に見直しを図るための指針として位置付けます。

2 カスタマーハラスメントの定義

本事業においては、カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）を「顧客等から個人事業主本人に対して行われる著しい迷惑行為であって、業務遂行に支障をきたすもの」と定義します。

【カスタマーハラスメントの定義イメージ】



(資料) 東京都「カスタマー・ハラスメント防止のための各団体共通マニュアル」より
「顧客等」とは、提供する商品やサービスの利用者のほか、事業活動に関する取引先や問い合わせ対応者、また業務の遂行にあたって対応が必要な関係者を指します。

「著しい迷惑行為」とは、以下のような行為を含みます（※例示であり、これらに限られません）：

【著しい迷惑行為の例】

- 暴力行為
(例) 提供したサービス内容に対して激高し、腕を掴まれるなどの暴力的接触を受けた
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
(例) サービスの内容に不満を持った顧客から、土下座を強要された
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
(例) 飲食サービス後、体調不良を主張し、法外な賠償を要求された
- 事業者の信用を傷つける内容の SNS 投稿や、個人情報の拡散
- セクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI (ソジ)」とは、性的指向 (Sexual Orientation) と性自認 (Gender Identity) の略称

「業務遂行に支障をきたす」とは、精神的あるいは身体的苦痛を与えられたことにより、継続的に事業を行うことが困難になる、あるいは恐怖や不安を感じながら活動せざるを得なくなる状態を指します。

判断に当たっては、平均的な事業者が同様の状況で受けた場合に、社会的にも看過できない程度の影響を受ける行為であるかどうかを基準とします。

3 カスタマーハラスメントに対する基本方針

本事業では、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して適切に対応します。また、この基本方針は、必要に応じて顧客にも周知します。

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

- はじめに

私は、個人でサービス提供を行う立場として、お客様のご要望に丁寧に向き合い、安心してご利用いただける環境づくりを目指しています。また、お客様からのご意見・ご要望は、サービス改善のための大切なヒントであると考えています。

一方で、一部のお客様による暴言・脅迫・不当な要求など、著しく不当な言動が見られることもあり、これらは事業者としての活動を著しく阻害し、精神的・身体的な負担を引き起こす深刻な問題です。

私は、こうした事態から自らの安全と事業継続性を守るとともに、より良いサービスを提供し続けていくために、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めています。

- カスタマーハラスメントの定義

本事業においては、カスタマーハラスメントを「お客様等から個人事業主本人に対して行われる著しい迷惑行為であり、業務遂行に著しい支障をもたらすもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を含みます（※例示であり、これに限られません）：

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念を逸脱した対応の強要
- 合理性を欠いた不当・過剰な要求
- 事業者の信用や個人情報を毀損する SNS 投稿
- セクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、つきまとい行為など

※「SOGI（ソジ）」：性的指向（Sexual Orientation）と性自認（Gender Identity）の略称

3. カスタマーハラスメントへの対応（事業者自身の対処）

- カスタマーハラスメントを受けた場合、まずは精神的・身体的なケアを優先し、必要に応じて一時的に対応を中止します。

- あらかじめ想定される事例に基づき、対応マニュアルを整備し、冷静な対応ができるよう備えます。
- 必要に応じて、警察や弁護士などの外部専門家と連携します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（対外的な対応）

- 問題解決にあたっては、冷静かつ理性的な対応を心がけますが、カスタマーハラスメントと判断される行為については、対応を打ち切る、または今後のサービス提供をお断りする場合があります。
- 特に悪質なケースについては、警察・弁護士などと連携し、法的措置を含めた対応を行います。

4 顧客対応の考え方

(1) 基本的な心構え

お客様から寄せられるクレームのすべてがカスタマーハラスメントに該当するわけではありません。商品やサービスの品質に関する指摘、対応への不満などの正当なご意見は、サービス改善や新たな提供方法の見直しにつながる貴重な機会です。

また、対応する側の言動によって、結果的にお客様の不信や不満を招くケースもあります。そのため、私は以下の基本姿勢を常に意識しながら、誠実な顧客対応に努めています。

1. 気持ちを理解して傾聴する
 - 一方的に否定せず、お客様の背景（孤独、不安、ストレスなど）にも配慮する姿勢で話を聴く。
2. 誠実に対応する
 - 表情や言葉遣い、トーンなどに配慮し、真摯な姿勢を保つ。
3. 共感を伝える
 - 「なるほど」「そうなのですね」「ご不便をおかけして申し訳ありません」など、共感の言葉を意識的に使う。
4. 限定的な謝罪を行う
 - 責任の所在が明確でない段階では、「不快なお気持ちにさせてしまい申し訳ありません」といった表現で謝罪する。
5. 一人で抱え込まない
 - 精神的な負担が大きいと感じた場合、信頼できる第三者や専門家（弁護士など）に相談する選択肢を持つ。

(2) クレームの初期対応

当社においては、カスタマーハラスメントを未然に防止するため、顧客等のクレームの初期段階で、以下のとおり対応します。

① 顧客等に寄り添う

- ・商品・サービスの不具合等を起因とした顧客等からの商品交換や代替サービスの提供等の要求自体は、社会通念上妥当であり、真摯に受け止める。
- ・傾聴し、時には寄り添いながら顧客等の主張を正確に聞き取る。

② 要求内容を特定する

- ・要求内容を明確に特定した上で、議論を限定する。
- ・特定した要求内容を踏まえ、対応の可否を検討する。
- ・電話でのクレーム対応の場合、顧客等の氏名や連絡先等を確認し、可能な範囲で特定する。要求内容を聞いた上で、同じ内容を復唱し、要求内容を特定する。

③ 事実関係を確認する

- ・5W1H(※)により正確な事実関係を確認する。
※When(いつ) / Where(どこで) / Who(誰が) / What(何を) / Why(なぜ) / How(どのように)
- ・事実を確認しないまま、顧客等の要求内容を認める発言はしない。
- ・事実関係の確認前の段階では限定的な謝罪(例:お客様に嫌なお気持ちを与えてしまい誠に申し訳ございません。)にとどめる。
- ・組織的な調査・確認が必要である場合は、必要な調査等を行った上で回答する旨を顧客等に伝える。
- ・調査・確認に時間を要する場合、具体的な日数(例:○日間、○週間程度)を伝える。

④ 対応場所を選定する

- ・原則、オープンスペースで対応する。
- ・顧客等を訪問してクレーム対応する場合、可能な限り、顧客等の自宅やオフィスでの対応は避ける。難しい場合、第三者がいる場所で対応する。

⑥ 対応内容を記録・情報共有する

- ・顧客等への対応内容を可能な限り詳細に記録する。
- ・対応内容は速やかに部署内で情報共有する。
- ・顧客等との会話を録音(※)する。
※トラブルを避けるため、事前承諾を得ることが望ましいが、同意を得ない録音でも直ちに違法ではないとされる。
- ・顧客等が同じ話を何度も繰り返す場合、記録を基にいつ、何回、何を回答(説明)しているかを具体的に伝え、経過を把握して対応していることを示す。
- ・インターネット上でのクレーム対応の場合、書き込まれた内容を正確に記録し証拠として残す。記録内容は、投稿者の属性、対応年月日・時間、要求内容、対応状況などで、投稿者のプロフィールやリンク、関連するやり取りも保存する。

- ・ SNS の投稿やメッセージはすぐに削除される可能性があるため、スクリーンショット等を活用し保存する。

(3) 顧客等の権利の尊重

お客様対応においては、消費者の基本的な権利や人権を尊重する姿勢が求められます。ただし、どのような事情があったとしても、暴力的・差別的・人格を否定するような言動に耐える必要はありません。

また、令和6年4月より「合理的配慮の提供」が義務化されました。障害のある方からの申し出があった場合には、事業規模や実施可能性を踏まえて、無理のない範囲で合理的な対応を検討します。

(参考) 政府広報オンラインHPより抜粋

○不当な差別的取扱いとは？

- 障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否したり、サービスなどの提供に当たって場所や時間帯を制限したりするなど、障害のない人と異なる取扱いをして障害のある人を不利に扱うことをいいます。障害者差別解消法では「不当な差別的取扱い」を禁止しています。

○「合理的配慮の提供」とは？

- 社会生活において提供されている設備やサービスなどは障害のない人には簡単に利用できる一方で、障害のある人にとっては利用が難しく、結果として障害のある人の活動を制限してしまっている場合があります。このような、障害のある人にとっての社会的なバリアについて、個々の場面で障害のある人から「社会的なバリアを取り除いてほしい」という意思が示された場合には、その実施に伴う負担が過重でない範囲で、バリアを取り除くために必要かつ合理的な対応をすることとされています。これを「合理的配慮の提供」といいます。

○合理的配慮の範囲

- 合理的配慮は事業者等の事務や事業の目的・内容・機能に照らし、次の三つを満たすものでなくてはなりません。
 1. 必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること。
 2. 障害のない人との比較において、同等の機会の提供を受けるためのものであること。
 3. 事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと。
- また、先述のとおり合理的配慮の提供については、その提供に伴う負担が過重でないことも要件となります。

○「過重な負担」かどうかの判断は？

- 合理的配慮の提供が、各事業者にとって「過重な負担」かどうかの判断は、以下の要素などを考慮して、個別の事案ごとに具体的な場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。
 1. 事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
 2. 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
 3. 費用・負担の程度

4. 事務・事業規模財政・財務状況

5 カスタマーハラスメントへの対応

(1) カスタマーハラスメントの判断

私の業務においては、「2 カスタマーハラスメントの定義」で述べたとおり、著しい迷惑行為や人格を否定するような言動があった場合には、それをカスタマーハラスメントと認識し、毅然とした態度で対応します。

カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、以下の3つの観点から総合的に判断します。

① 要求態様

- ・侮辱的な暴言、差別的・性的な言動、暴力や脅迫を伴う苦情か
(例) 馬鹿、死ね、〇〇、〇〇・・・など
- ・恐怖心を与えるような口調、大声、個人を攻撃する意図がある要求等か
(例) SNSに写真をアップする、〇〇する、〇〇する・・・など
- ・従業員の顔等を無断で撮影する、写真等をインターネット上で公開する行為か

② 要求内容

- ・不当な金品の要求があるか
(例) 〇〇しろ、〇〇しろ・・・など
- ・土下座での謝罪の要求があるか
(例) 〇〇しろ、〇〇しろ・・・など
- ・書面での謝罪の要求があるか
(例) 〇〇しろ、〇〇しろ・・・など
- ・従業員の解雇の要求があるか
(例) 〇〇しろ、〇〇しろ・・・など

③ 時間・回数・頻度

- ・著しい迷惑行為（大声を上げ続けるなど）が「〇〇分」を超えているか
※侮辱的・差別的・性的な言動は時間の長さに限らず判断
- ・「〇回」退去命令したにも関わらず居座り続けているか
- ・対応できない要求が「〇回」に渡って続いているか
- ・業務時間外である早朝・深夜に苦情の電話があるか

(2) カスタマーハラスメントへの対応の流れ

カスタマーハラスメントの疑いがある場合は、まずは個別の事情を丁寧に把握し、冷静かつ真摯な対応を心がけます。それでも著しい迷惑行為が収まらない場合には、以下のような段階的な対応を取ります。

① 一次対応（自らの判断）

- 顧客等からのクレームが止まらない、大声を上げ続ける、無断での撮影が続くなど迷惑行為が顕著な場合は、まずその行為の中止を丁寧に依頼します。
- 状況が改善しない場合は、対応をいったん中断し、やり取りの録音・記録を開始します（録音は法的に一定の正当性が認められる範囲で実施）。
- 必要に応じて、第三者（信頼できる知人、取引先担当者、弁護士等）に助言を仰ぐことも検討します。

② 対応方針の決定

- 状況に応じて、以下のような判断を行います：
 - 今後の対応を文書化し、「これ以上の議論はいたしかねます」と明確に伝える
 - 連絡手段を制限（メールのみにするなど）
 - 特定の日時以外の連絡は受けないと伝える
- 対応を続けることで業務に重大な支障が生じると判断した場合は、以後の対応を中止する決断も行います。

③ 最終警告および通報の検討

- 状況が悪化し、脅迫的言動・暴力的行動・業務妨害などに発展する場合には、即座に対応を打ち切り、最終警告を行った上で、必要に応じて警察への通報を検討します。
- 特に、居座り・執拗な連絡・訪問などが続く場合には、不退去罪や威力業務妨害の可能性もあるため、弁護士や専門機関への相談を速やかに行います。

(3) 警察との連携

カスタマーハラスメントが暴力・脅迫・不退去・器物破損など、違法性を伴う行為に該当する場合、刑法等に抵触する可能性があるため、警察と連携して適切に対応します。

特に、身の危険を感じた場合や恐怖心を覚えた場合は、速やかに 110 番通報します。

① 対応の中止を伝える

- 精神的負担や安全確保を最優先とし、落ち着いた口調で「対応を終了する」旨を相手に伝える。
- その後のやり取りに備え、会話内容を記録・録音しておく（法律上、録音は基本的に本人の記録目的であれば問題ありません）。

② 行為の中止を求める

- 暴言・脅迫・無断撮影・居座りなど、迷惑行為が続く場合は、2～3 回程度冷静に注意喚起を行います。
- 「そのような言動はご遠慮ください」「これ以上続ける場合は警察に連絡いたします」と明確に伝える。

③ 退去を要請する

- 対応が続けられないと判断した場合、明確な言葉で「退去をお願いします」と伝える。
- 相手はその場にとどまり続ける場合は、「これ以上の対応は致しかねます。お引き取りください」と法的リスクを示唆する言葉で再度要請。

④ 警察に通報する

- 再三の要請に応じず、迷惑行為が継続する場合は、最終警告を行った上で警察へ通報。
- 通報先は以下の通り：
 - 緊急時 → 【110 番】
 - 緊急でない相談や事後対応 → 【#9110（警察相談ダイヤル）】または所轄警察署へ

⑤ 警察官に状況を説明する

- 警察が到着した際には、これまでの状況を時系列で簡潔に説明し、可能であれば録音・スクリーンショット・映像などの証拠を提示。
- 明確に「業務妨害に該当する行為であり、今後の安全のために指導をお願いしたい」と伝える。

(4) 行為別の対応例

① 暴言への対応

- 暴言には冷静かつ丁寧な口調で対応し、同じレベルで言い返さない。
- 怒鳴り声が続き、周囲に迷惑がかかる場合は、冷静な発言を求める。
- 発言は必要最小限とし、不用意な言葉を避ける。
- 明確に「迷惑行為である」ことと「これ以上対応できない」旨を伝える。
- 暴言が続く場合は、対応を打ち切る。
- 録音・録画・テキストログを残し、必要に応じて証拠として保存する。

② 執拗な要求への対応

- 同じ要求が繰り返された場合は、早い段階で「これ以上は対応できません」と明確に伝える。
- 交渉が「〇〇分」を超える場合（例：15分以上など）、対応の終了を伝える。
- 相手が聞き入れず迷惑行為が継続する場合は、警察に相談する可能性があることを伝える。
- 必要に応じて、即時通報も視野に入れる。

③ 土下座の要求への対応

- 丁寧かつ冷静に「そのような対応はできません」と伝える。
- 要求が不当かつ屈辱的であることを踏まえ、「これ以上の会話は致しかねます」と対応打ち切りを明言。
- 証拠（録音・記録）を必ず残す。
- 状況が悪化する場合は、警察へ相談または通報する。

④ 暴行への対応

- 暴行は刑法第 208 条に該当する犯罪行為であるため、即時に対応を打ち切り、110 番通報する。
- 危険回避のため、安全な場所に退避し、距離を取る。
- 録音・録画が可能な範囲で行い、証拠を保全する。

⑤ 高圧的な言動への対応

- 曖昧な返答や妥協は避け、「できないことはできない」と明確に伝える。
- 間違った情報を伝えた場合は、速やかに訂正。
- 他社事例や無関係な情報を根拠に要求された場合も、事実確認ができないものは受け入れない。

⑥ 長時間の拘束への対応

- 同じ主張を繰り返すなど堂々巡りになった場合は、「これ以上の対応は難しいため、終了いたします」と打ち切る旨を宣言。
- 対応が 15 分～30 分を超過する場合などは、明確に対応終了を伝えて電話を切る／その場を離れる。
- 証拠保全（録音・メモ）を継続する。

⑦ セクシャルハラスメントへの対応

- 不快な性的言動を受けた場合、「そのような発言は不快です」と明確に伝える。
- 悪意がなくても、厚労省などで示される具体例を参照しながら説明する（例：「身体への不必要な接触」「性的な冗談や噂話」など）。
- 相手がやめない場合は、サービスの提供を即時に中止。
- 必要に応じて、警察や弁護士への相談を検討する。

6 個人事業主としての対応体制

(1) 相談・記録の体制

個人事業主として業務を行う中で、カスタマーハラスメントが発生した場合でも、問題を一人で抱え込まず、必要に応じて外部機関と連携しながら適切に対応します。

また、トラブル時には、相手とのやり取りや状況を記録・保存し、再発防止や心理的安全の確保に努めます。

相談・記録にあたっては、個人情報や相談内容に関する秘密保持を徹底し、記録は安全な場所に保管します。

(2) 対応方法の方針

以下のような体制・手順を自ら整備し、万一の際に備えています。

① 相談対応方法

- ・原則として、相談は自分自身で記録し、必要に応じて下記の外部相談機関に連絡する。
- ・心身の不調がある場合や法的判断に迷う場合は、産業カウンセラーや弁護士等の専門機関を利用する。

② 記録の取り方

- ・日時、場所、状況、相手の発言・行動などを詳細に記録する（メモ・録音・録画等）。
- ・被害感情や対応後の心身の変化も記録しておく。

③ 判断・対応

- ・対応記録や証拠をもとに、カスタマーハラスメントに該当するかどうかを判断。
- ・該当すると判断した場合は、対応を打ち切り、必要に応じて警察または専門機関に連絡する。
- ・通常の苦情対応で済むと判断した場合は、冷静に事務的に対応を行う。

④ 外部相談先（例）

- ・東京産業保健総合支援センター
電話：03-5211-4507
- ・東京都中小企業振興公社（ハラスメント対応窓口）
電話：03-3251-7904
- ・労働相談情報センター（東京都）
電話：0570-00-6110（総合）
- ・法テラス（弁護士無料相談）
電話：0570-078374
- ・#9110（警察相談専用ダイヤル）
- ・110番（緊急時）

(3) その他留意事項

- ・初期対応が重要であるため、心理的に不安定にならないよう、あらかじめ対応フローを明文化しておく。
- ・自分の心身状態に異変を感じた場合は、無理をせず休息を取る。
- ・顧客対応に関する記録・証拠を、一定期間は保存しておく。

(2) 再発防止の取組

カスタマーハラスメントの発生後、再発防止に向けて以下の取組を実施します。

① 自らへの注意喚起

- ・ハラスメント被害を受けた場合でも、自身の対応に過失がないかを冷静に振り返り、必要に応じて対応方法を見直す。
- ・今後同様の事態を防ぐために、対応マニュアルや対処フローを定期的に確認・更新する。

② 事例の振り返りと記録

- ・発生時の状況（日時、場所、相手の発言・行動、自分の対応など）を記録に残し、将来の参考資料とする。
- ・可能であれば録音・録画も保存し、事後に専門家や外部相談機関に相談する際の資料とする。
- ・自身の言動にも改善の余地がないか、必要に応じて第三者の意見を取り入れる。

③ 情報収集と学びの継続

- ・カスタマーハラスメントに関する最新情報、国・自治体・業界団体の対応事例等を継続的に収集する。
- ・自治体や商工会、労働関連機関が実施するセミナーや研修があれば積極的に参加する。
- ・実際に発生した事案を元に、具体的な対応策の見直しを行う。

④ 対応方針の定期見直し

- ・過去の対応履歴や相談経験を踏まえ、個人用マニュアルやチェックリストの内容を定期的に更新する。
- ・必要に応じて外部の専門家（弁護士、産業カウンセラー、メンタルヘルス支援機関など）に意見を求める。

7 参考資料

(1) 110 番通報の方法【警視庁 HP を参考】

カスタマーハラスメントや緊急事態が発生した際は、速やかに 110 番通報を行います。通報時には以下の情報を伝えるよう努めます。

- 何が起きたか（暴言、暴力、脅迫など）
- それがいつ発生したか（何分前か）
- 場所の特定情報（住所、目印、階数など）
- 被害の状況やけが人の有無
- 相手（加害者）の特徴（性別、服装、逃走方向など）

また、場所が不明な場合は交差点名や目立つ建物の名前などを伝えるようにします。

(2) 通信障害時の対応

災害や停電等で 110 番が使えない場合は、次のいずれかを試みます。

- 周囲に助けを求め、別キャリアの携帯や公衆電話から通報
- 最寄りの交番や警察署に直接駆け込む
- パトロール中の警察官やパトカーに直接伝える

(3) 110 番映像通報システム

音声では伝わりにくい状況の場合、スマートフォンやタブレットで現場を撮影し、警察へ映像通報を行うことも可能です。必要に応じて活用を検討します。

(4) 警察相談ダイヤル「#9110」について

トラブルが発生したが緊急性がない場合や、警察への相談・助言が必要な場合は、下記に連絡します。

- #9110（警察相談ダイヤル）
 - 東京都内でダイヤルすれば、警視庁総合相談センターにつながります。
 - 都県境では他県につながる可能性あり。
- 固定電話の場合：03-3501-0110（警視庁総合相談センター）

また、最寄りの警察署でも相談を直接受け付けています。