

## カスタマーハラスメント対策の取組によるメリット（取組で変わったこと）

### 業務での メリット



- ◎迷惑行為を迅速に確認し、対応できるように
- ◎対応方法を明示することでスタッフが働きやすく
- ◎研修受講後は落ち着いて対応

### スタッフの メリット



- ◎職場環境が明るく、従業員が笑顔に
- ◎姿勢を示したことでスタッフの安心感

### 職場環境 での メリット

- ◎好ましくない客が来にくくなった
- ◎迷惑行為をする人が少なくなった

## お客様へのメッセージ

## 『消費者が意見を伝える』際のポイント

- Point 1** ひと呼吸、置きましょう
- Point 2** 言いたいこと、要求したいことを「明確に」、そして「理由」を丁寧に伝えましょう
- Point 3** 事業者（飲食店）の説明も聞きましょう



消費者庁資料より

消費者庁  
普及啓発資料

### カスタハラってなんのこと？

みなさんは どう考えますか？  
どう行動しますか？

お客様と飲食店のコミュニケーションが最も効果的な予防策です



全国飲食業生活衛生同業組合連合会

〒105-0004 東京都港区新橋6-8-2 全国生衛会館5階  
TEL : 03-5402-8630 FAX : 03-5402-8629



令和7年度  
厚生労働省生活衛生関係営業対策事業  
2026.1 (50,000)

それ、

“カスタハラ”  
かも??

軽く手が当たっただけ

ちょっと説明して  
ほしかったから...



思ったことを  
伝えただけなのに...



一緒に考えましょう



カスタマー  
ハラスメントのこと

お客様  
(消費者)

ちゃんと  
伝えて

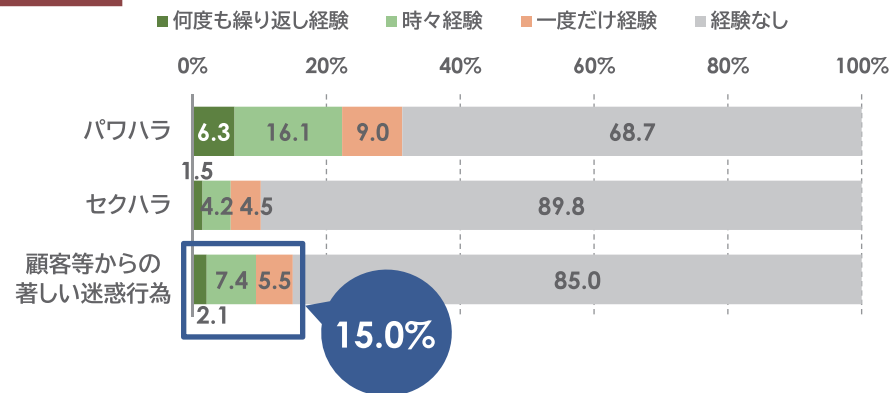
ちゃんと  
応える

飲食店  
(事業者/従業員)



# まずは 基本から

過去3年間にハラスメントを受けた経験（全業種）



「カスハラ」とは

顧客等からのクレーム・言動のうち、**要求内容の妥当性**に照らして、実現する**手段・態様**が**社会通念上相当でないもの**であって、労働者の就業環境が害されるもの

ポイントは2つ

要求内容の妥当性（要求そのものについて）

- 提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が、提供する商品・サービスの内容と関係がない場合

手段・態様の社会通念上相当性（仕方・やり方について）

- （要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの）
- 身体的な攻撃（暴行等）、精神的な攻撃（暴言、中傷、名誉棄損等）
  - 土下座の要求、継続的（繰り返し）・執拗（しつこい）な言動
  - 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）等
- （要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの）
- 商品交換の要求、金銭補償の要求 等

# なにが カスハラにあたるの？

カスタマーハラスメントに該当するかどうかの判断基準は、次の2つの観点から尺度にすることが考えられます。

## ① 顧客等の要求内容に妥当性はあるか

顧客等の主張について、

- ① 事実関係、因果関係の有無、
  - ② 店側に過失はないか、
  - ③ 根拠のある要求がなされているか、
- を確認し、顧客等の主張が妥当かどうか判断します

例えば・・・

- ◎ 顧客が注文したものに瑕疵がある場合、謝罪とともに交換・返金に応じることは妥当です。
- ◎ 逆に、過失や瑕疵がなければ、顧客の要求には正当な理由がないと考えられます。

ココの話  
（手段の相当性）

ココの話  
（内容の妥当性）

## ② 手段・態様が社会通念に照らして相当か

顧客等の要求内容の妥当性の確認と併せ、その要求を実現するための**手段・態様**が、**社会通念に照らして**相当な範囲であるかを確認します

例えば・・・

- ◎ 長時間に及ぶクレームは、業務遂行に支障が生じるという観点から社会通念上相当性を欠く場合が多いといえます。
- ◎ 要求内容が妥当でも、言動が暴力的・威圧的・継続的・差別的等である場合は、社会通念上不相当と考えられ、カスハラに該当するでしょう。

## どんな 種類のカスハラがあるの？ ①

### 時間拘束型

- ◎居座り、長時間の電話など、顧客が正当な理由なく長時間従業員を拘束する
- ・「お前じゃ話にならない。責任者が来るまで帰らないぞ！」



### リピート型

- ◎顧客が正当な理由なく、何度も電話や来店してくる
- ・延々と机を叩きながら、「オイ、聞いてんのか？ここに座れ！」
- ・電話で何度も「これから店を壊す」「お前ら全員許さない」といった脅迫をしつこく行った

### 暴力型

- ◎大声であったり、言葉遣いが荒い話し方、「バカ野郎」など侮辱的言葉
- ・「こっちは客だぞ！」
- ・「何やってんだ！」威嚇し、大声を出す



- ◎暴力をふるう行為や物を乱暴に扱う行為
- ・「俺を怒らせるんじゃない、こっちは客だぞ」と従業員を殴りつけた



## どんな 種類のカスハラがあるの？ ②

### 威嚇・脅迫型

- ◎「しばく」、「殴る」、「SNS にあげる、動画をまきちらすぞ」「こんな対応でいいのか、後で大変なことになるぞ」などの脅しの言葉
- ・「俺様を誰だと思ってんだ！」
- ・「おまえ今、なんて言った？」

### 権威型

- ◎威張りちらす行為
- ・「そんな謝罪のうちに入らない」
- ・「まずは謝罪文を書けよ。反省のためにそれを読みあげろ」



### SNS・誹謗中傷型

- ◎インターネット上に対応者の画像や動画を掲載する
- ◎店舗の不利益となることを一方的に書き込む
- ・「あんたのさっきの失礼な接客、動画に撮らせてもらったよ。SNS で拡散するから」



### 店舗外拘束型

- ◎自宅や特定の喫茶店、顧客の会社などに呼びつけて長時間拘束する
- ・「手ぶらでくるなよ、オタク、謝罪にくるんだから」
- ・「閉店時間なら続きは事務所でやろう。話はまだ終わってないぞ」

## なんで カスハラ対策が必要ななの？

カスタマーハラスメントは、**スタッフ・店舗・他の顧客等**に  
様々な影響をもたらすことから、対策が求められています。

### スタッフへの影響

- 業務のパフォーマンスの低下
- 健康不良（頭痛、睡眠不良、精神疾患等）
- 現場対応への恐怖・  
苦痛による配置転換、休職・退職

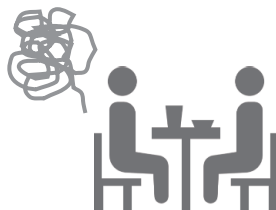


### 店舗への影響

- 時間の浪費（クレーム対応、謝罪対応等）
- 業務上の支障（顧客対応で他業務が行えない）
- 人員確保（スタッフの新規採用、教育コスト）
- 金銭的損失（値下げ、慰謝料対応、代替品）
- 店舗・企業に対するブランドイメージの低下

### 他の顧客への影響

- 他の来店客の利用環境、雰囲気の悪化
- 業務遅滞によりサービスを受けられない



## では、対策の中身はどんなもの？

カスタマーハラスメントへの対策は、「**事前の準備**」と  
「**起こったときの対応**」の2つに分けて考えていきます。

- 準備 1 **基本方針・基本姿勢**の明確化、  
従業員への周知・啓発
- 準備 2 従業員（被害者）のための**相談  
対応体制**の整備
- 準備 3 対応**方法・手順**の策定
- 準備 4 社内対応ルール of 従業員等への  
**教育・研修**

カスハラを  
想定した  
事前の準備

カスハラが  
起こったとき  
の対応

- 対応 5 **事実関係の正確な確認**と  
事案への対応
- 対応 6 従業員への**配慮の措置**
- 対応 7 **再発防止**のための取組
- 対応 8 他の併せて講じるべき措置

## まずは「事前の準備」について ①

準備 1 飲食店として、カスハラ対策の**基本方針**や**取組姿勢**を**明確**に示し、従業員(スタッフ)に周知・啓発します

- ✓ 店舗が従業員を守り運営していくという安心感が従業員に育まれる
- ✓ 従業員はトラブル事例や解消に関して発言しやすくなる
- ✓ その結果、トラブルの再発を防ぐことにつながる

### 基本方針に含める内容の例

- カスタマー・ハラスメントの内容
- カスタマー・ハラスメントは店舗にとって重大な問題である
- カスタマー・ハラスメントを放置しない
- カスタマー・ハラスメントから従業員を守る
- 従業員の人權を尊重する
- 常識の範囲を超えた要求や言動を受けたら、周囲に相談してほしい
- カスタマー・ハラスメントには毅然とした対応をする

準備 2 カスタマー・ハラスメントを受けた従業員・スタッフが相談できるよう**相談体制(相談対応者や相談窓口)**を設置し、広く周知します

- ✓ 実際に発生している場合だけでなく、発生のおそれがある場合や該当するか判断がつかない場合も含めて幅広く対応
- ✓ 相談への具体的な対応方法をまとめたマニュアルを整備
- ✓ 相談対応者向けに定期的に研修等を実施することが有効

7

## まずは「事前の準備」について ②

準備 3 慌てず適切な対応が取れるように、カスタマー・ハラスメント行為への**対応体制、方法等をあらかじめ決めておきます**

- ✓ 複数名で対応して対応者を一人にさせない
- ✓ 現場で適切に対応できるよう、基本的な対応を周知・共有

### あらかじめ決めておく対応の例

### カスハラに発展させないために

- ① 限定して謝罪する → なんでも謝罪せず、『料理が遅くなったこと』お詫びします、などに
- ② 状況を正確に把握する → 記録(日時、名前、連絡先など)しましょう、録音・録画なども
- ③ 監督者や相談窓口と情報共有する → 記録したこと・状況を時系列で整理して共有しましょう

準備 4 顧客等からの迷惑行為、悪質なクレームへの店舗としての具体的な対応について、**従業員への教育**を行います

- ✓ 研修は全員が受講し、かつ 定期的に実施することが重要
- ✓ あらかじめ定めた対応方法や接し方のポイントなどの接客実務に関する内容を盛り込む

### ----- 社内対応ルールの従業員等への教育・研修 実施例 -----

STEP 1

#### 入社時研修

- ・顧客対応の心構え
- ・顧客対応の基本
- ・難しい対応Q&A

STEP 2

#### 顧客対応者研修

- ・顧客対応の基本スキル
- ・難しい顧客への接し方
- ・ロールプレイング

STEP 3

#### 相談窓口・部門研修

- ・難しい顧客への対応方法
- ・エスカレーション対応
- ・ケーススタディ

8



## つぎに「起こったときの対応」について ①

対応 5 カスハラに該当するか否かを判断するため、情報をもとに、  
行為が事実であるかを確かな証拠・証言に基づいて確認します

- ✓ 事実であるかの判断は 周囲や管理者に相談するなど複数名で
- ✓ 極力その場で答えを出さないように

対応 6 被害を受けた従業員に対する配慮の措置を適切に行います  
— 複数名で組織的に対応、メンタル不調への対応等

- ✓ 顧客等からの暴力行為・セクハラ行為：スタッフの安全を確保
- ✓ メンタル不調：産業医・カウンセラー等への相談対応の依頼

### スタッフの安全の確保



- ◎ 現場監督者が対応を代わり、顧客等からスタッフを引き離す
- ◎ 状況に応じ、弁護士や警察とも連携して、本人の安全を確保

### メンタルヘルス面への配慮

- ◎ 定期的なストレスチェック等スタッフの状況を確認する
- ◎ セクハラを受けた際には、同性の相談対応者が対応するなどの配慮も必要



## つぎに「起こったときの対応」について ②

対応 7 同様の問題発生を防ぐ(再発防止)ため、定期的な取組の見直しや改善を行い、継続的に取り組みます

- ✓ クレームからカスハラに発展させない接客対応の改善
- ✓ 発生した事案の情報共有、マニュアル・研修への活用

### 再発防止のための取組事例

朝礼をはじめとしたスタッフが集まる場でトラブル事例を共有するようにしている

報告書等をまとめ、社内関係者に共有する

多発するトラブル事例については、勉強会を行い、関係部署に情報共有するようにしている

トラブル事案を類型化し、ガイドラインなどでまとめ、スタッフに周知している

対応 8 ◎相談者のプライバシーを保護するための必要な措置を講じます  
◎相談を理由に不利益な取扱いを行わない旨を定めて周知します