

Manual
for
Customer
Harassment

【簡易版】

カスタマーハラスメント防止対策
宿泊業界団体マニュアル

令和8年6月 一般社団法人日本旅館協会

基本方針

カスタマーハラスメントに対する

Basic Policy on Customer Harassment

1. はじめに

〇〇株式会社(貴会社名)(以下、当社とする)は、安全・安心なサービスを提供するため、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安心・安全なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、当社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

カスタマーハラスメントに当たり得る行為の例

- ・暴力行為
- ・暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・威嚇・脅迫
- ・従業員の人格の否定・差別的発言
- ・土下座の要求
- ・長時間の拘束（目安：30分）
- ・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
- ・会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI ※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

※「SOGI」(ソジ)は、性的指向 (sexual orientation) と性自認 (gender identity) の頭文字をとった略称

基本方針 カスタマーハラスメントに対する

Basic Policy on Customer Harassment

3. 従業員への対応

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを重視して実施します。
- ・従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の定期的な研修を行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. お客様への対応

- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いや対応の検討を行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。
- ・従業員の安全、対応内容の事後的検証可能性等を確保するため、通話、応対内容を録音・録画する場合がございます。

5. お客様へのお願い

いつもご利用いただきありがとうございます。私たちはお客様の声に誠実に向き合い、より良いサービスを目指しています。そのためには、お客様と従業員が互いに尊重し合い、安心できる環境を保つことが大切です。

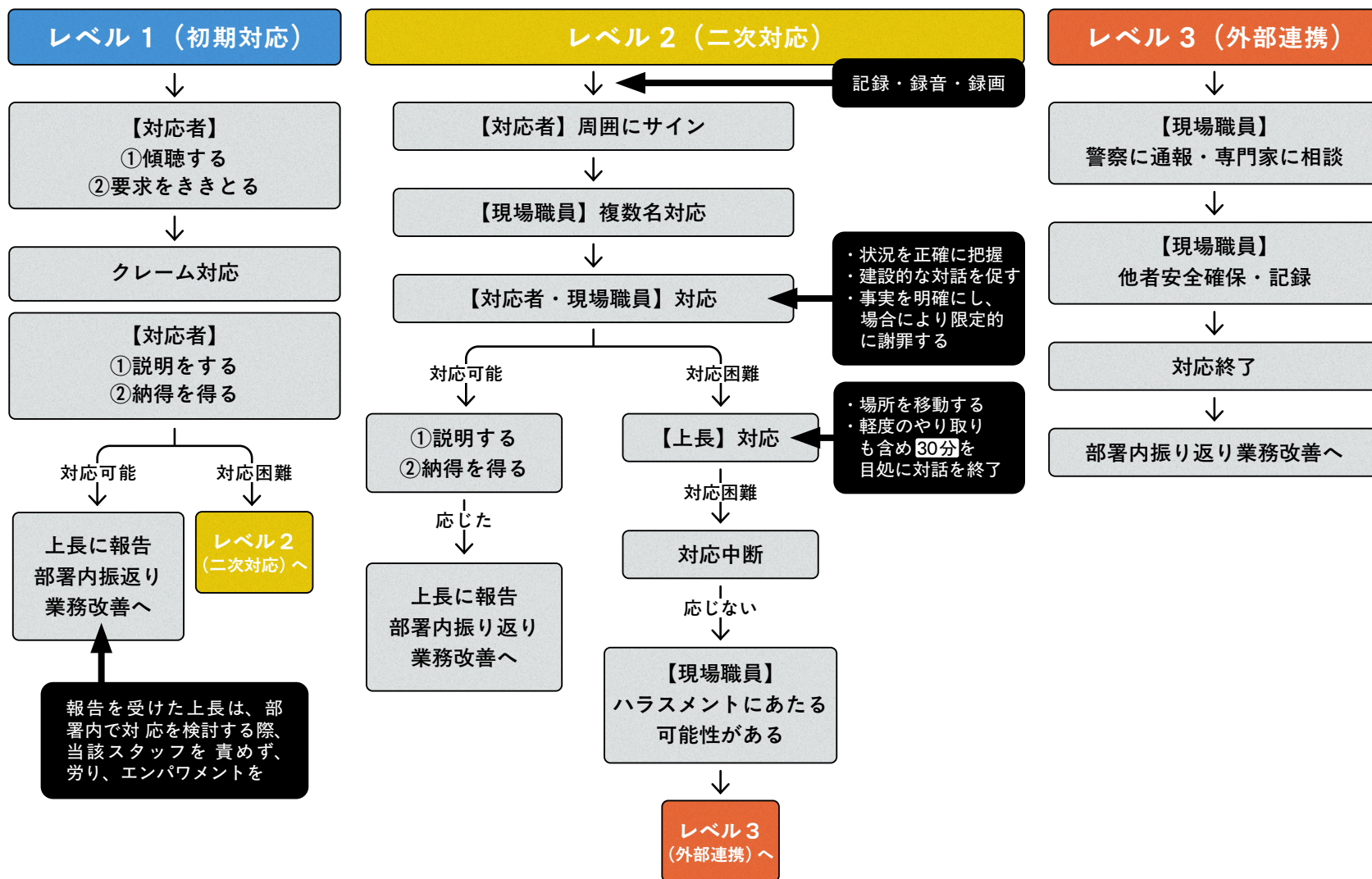
過度な要求や威圧的な言動はサービスの質を損なう原因となりますので、思いやりあるご協力をお願い申し上げます。

〇〇株式会社（貴会社名）
代表取締役（肩書） 〇〇 〇〇（氏名）

カスタマーハラスメント対応フロー

Customer Harassment Response Flow

カスタマーハラスメント対応フローチャート



「※筑波大学附属病院カ スタマーハラスメント対応フローチャート参照」
 出典元： <https://www.hosp.tsukuba.ac.jp/wp-content/uploads/2025/06/kasuharaflow.pdf>

顧客分類と対応

Customer classification and response



- ・標準的な対応フローに従う
- ・確認・謝罪・感謝を伝える
- ・解決策の提案と理解を求める
- ・必要に応じて上長に相談
- ・対応記録(録音・録画)を残す

- ・上長、責任者に引き継ぎ
- ・対応場所の変更
- ・複数人での対応
- ・冷静な対応を求める
- ・状況の正確な把握と詳細な記録

- ・対応中止の警告
- ・対応の中止
- ・退去の要請
- ・警察、法務部門への連絡
- ・組織的な事後対応



対応を中止していい場合

- ① 同じ内容を5回以上繰り返し、進展がない
- ② 暴言が継続し、注意しても改善されない
- ③ 暴力行為や違法行為がある
- ④ 性的言動や差別的言動がある

緊急連絡先※各自記載

弁護士・専門家： _____
 警察(所轄)： _____
 労働局(所轄)： _____

初期行動ガイド カスタム対応における

Initial Action Guide for Dealing with Customer Harassment



困った お客様に 遭遇したら…

1. まずは落ち着いて対応しましょう
2. お客様の声に耳を傾け、内容確認しましょう
3. 不快な思いをさせたことに対する謝罪をしましょう

カスハラ対応における 初期行動ガイド

Initial Action Guide for Dealing with Customer Harassment

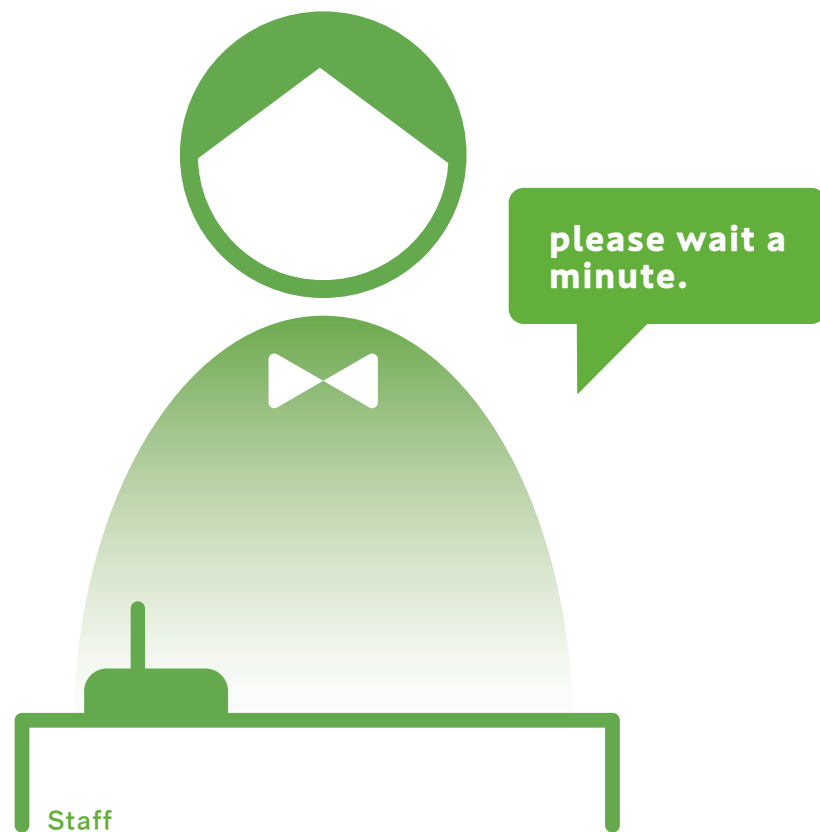


助けを求める タイミング

1. 30分以上対応しても解決の糸口が見えない時
2. 大声、暴言が続いている時
3. 要求内容が自分では対応できない時
4. 自分の対応の自信がない時

初期行動ガイド カスタハラ対応における

Initial Action Guide for Dealing with Customer Harassment



助けを 求める 方法

「私の一存では判断しかねますので、
社内で確認の上、回答いたします。

○分お待ちいただけますでしょうか？」
と伝えて、その場を離れましょう

まだ顧客対応に 不慣れな際の 3つの基本原則

1. 一人で抱え込まない（必ず助けを求める）
2. 自分の安全も確保する（危険を感じたら、距離を取る）
3. 対応後は必ず報告する（小さな事でも共有する）



1 基本方針の明確化・周知

- 基本方針を掲載または設置しているか
- 宿泊約款に記載し、契約上のルールとして明示しているか
- 予約時・チェックイン時に内容を周知し、同意を得ているか

2 未然防止 教育

- 従業員に対して、顧客対応の基本ルール（傾聴・冷静対応・安全確保）を教育しているか
- カスハラ発生時の初期対応方法を研修で共有しているか

3 発生時の対応

- カスハラ発生時に複数人で対応できる体制を整えているか
- 必ず記録（メモ・録音・録画等）を残すルールを設けているか
- 警察や外部機関への通報手順を従業員に周知しているか

4 発生後の対応・再発防止

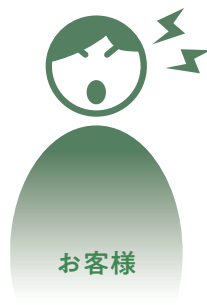
- カスハラを受けた従業員に対して、上司や人事労務部門がフォローを行う体制があるか
 - 悪質な顧客に対して立ち入り制限などの措置を検討できる仕組みがあるか
 - 発生事例を検証し、マニュアルや研修に反映しているか
-

5 従業員の取組み

- 方針・マニュアルを理解し、遵守しているか
 - カスハラを受けた際、一人で抱え込まず上司や窓口に報告しているか
 - 同僚・部下からの相談を受けた際、適切に上司や窓口へつないでいるか
 - 自らが取引業者に対してカスハラ行為をおこなっていないか
-

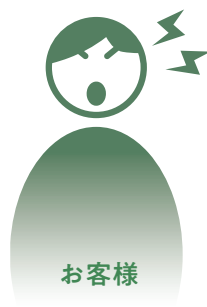
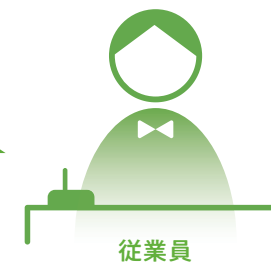
場面1 対面の事例（暴言）

例：商品の売り切れを伝えた際に大声で怒鳴られた



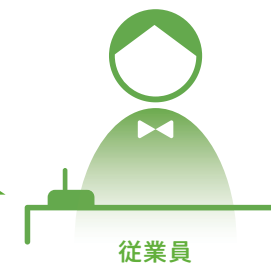
部屋にゴキブリが出たぞ！
代替りの部屋をすぐに用意しろ！！

本日は満室となっております。
お部屋の清掃をいたしますので、
今しばらく御待ちいただけませんか？



ふざけるな！
そんな対応で納得できるわけないだろ！
迷惑料を払え！

申し訳ございません。
私では対応いたしかねますので、
責任者を呼んでまいります。



POINT

- ・暴言で返すことなく丁寧な言葉を用いて冷静・沈着に対応する。
- ・暴言が止まらない場合は、現場監督から対応を打ち切ることを明確に伝える。
- ・謝罪は、不快な思いをさせたことに対する限定的謝罪とする。

場面2 電話の事例（繰り返し）

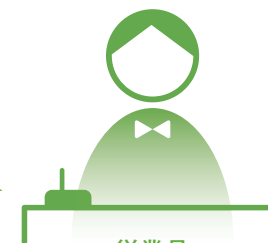
例：同一人物から、何度も繰り返し電話が来る



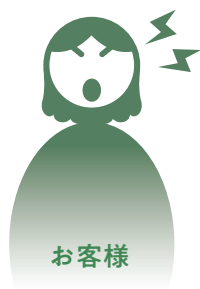
お客様

この前から話している件は
どうなっているの！？
きちんと説明しなさいよ！

申し訳ございません。
先日お答えした以上のことは
申し上げられません。



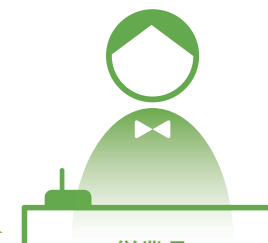
従業員



お客様

それじゃ答えになっていないわよ！
きちんと説明しなさい！

何度もお問い合わせいただいて
申し訳ございませんが、
これ以上は対応いたしかねますので、
対応を終了させていただきます



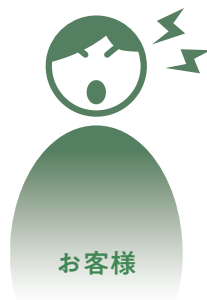
従業員

POINT

- ・過去のやりとりを確認したうえで、これ以上対応できない旨を明確に伝える。
- ・担当者間で情報共有し、組織として統一的な対応を図る。
- ・謝罪は、不快な思いをさせたことに対する限定的謝罪とする。

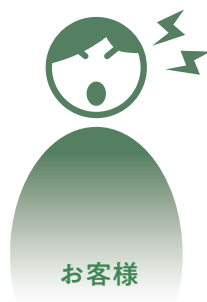
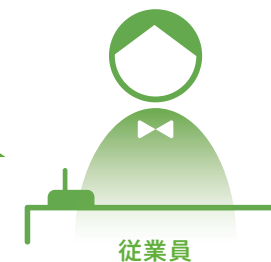
場面3 外国人スタッフへの偏見

例：外国人スタッフに対してのお客様の差別的なクレームが発生



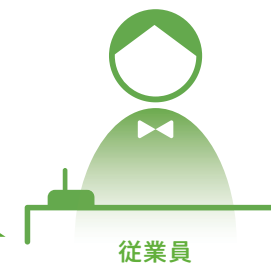
〇〇人（外国籍）は
信用できないから担当を変えてくれ。

何か不快なことはございましたか？
うちの外国人スタッフは日本人同様に
しっかり教育しております。



外国人は空気が読めないんだよ
おまえ代われよ
(怒鳴る 暴言を吐く)

お客様に不愉快な思いを
させましたか？お気づきの点が
ございましたら具体的に
教えていただけますでしょうか。



POINT

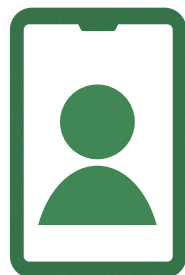
- ・外国人スタッフ本人が希望する場合、対応者を変更する。
- ・毅然とした態度で責任者が介入し、差別的な言動に応じない姿勢を明確にする。
- ・暴言が続く場合、サービス提供を打ち切る判断も必要。

場面4 インターネットの事例

例：SNS上に自社の就業者の顔写真と氏名が掲載され、
就業者を誹謗中傷する内容が書き込まれた



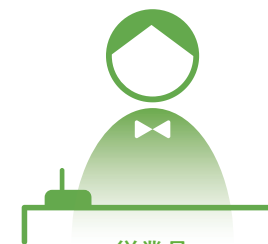
店員の態度が気に食わないから
写真を晒してやろう



この店員にひどい態度を取られました
(写真)。こんな店もう絶対に行かない
方がいい！

【事業所側の対応】

静観して対応しない。
社内で対応方法を検討のうえ、投稿場
所の管理者に削除要請をするなどの対
応をする(各事業所ごとの対応を記載)



従業員

POINT

- ・迅速に社内に関係部門に報告し、適切な対応策を協議する。
- ・関係部門が一貫した方針で対応する。
- ・内容を分析し、法的措置を検討するか等を判断し、必要に応じて弁護士等の外部の専門家と連携し、対応を検討する。

カスタマーハラスメント対応記録

作成日 年 月 日

1 基本情報

発生日

案件番号

担当者

発生場所

相手方① (氏名/予約名/部屋番号等)

相手方② (氏名/予約名/部屋番号等)

現状のステータス

レベル1 (初期対応)

レベル2 (二次対応)

レベル3 (外部連携)

対応完了

2 事案概要 (何が起きたか/要求内容/対応内容/問題点)

3 措置・証拠・被害内容

措置

謝罪・説明 代替案提示 対応終了宣告

退去要請 窓口一本化 (書面) 通報 (110/119)

外部連絡

警察 救急 弁護士/顧問 労働局

保険会社 その他 ()

証拠

防犯カメラ 録音 写真/動画

メール/チャット/LINE 目撃者 (氏名:) 内容:

他客影響

なし あり

被害

なし あり (身体 物損 業務妨害)

特記事項 (再発リスク・引継ぎ事項等)

内容:

【簡易版】

カスタマーハラスメント防止対策
宿泊業界団体マニュアル

発行

一般社団法人日本旅館協会

〒102-0093

東京都千代田区平河町 2-5-5 全国旅館会館 2 階

電話 03-5215-7337

企画・編集

一般社団法人日本旅館協会 労務委員会

担当副会長 佐藤勤三郎（宮城県・伝承千年の宿 佐勤）

委員長 山口敦史（山形県・ほほえみの宿 滝の湯）

副委員長 渡邊玲緒（愛知県・海栄 RYOKANS）

委員 南 智子（北海道・第一滝本館）

市川 忍（群馬県・ホテル一井）

山口高澄（福井県・グランディア芳泉）

幾世英磨（京都府・文珠荘）

沖野恭彰（愛媛県・宇和パークホテル）

緒方真美（大分県・御宿 由府両築）

本部事務局 大塚有紀

制作・エディトリアルデザイン

MULTESE inc.

中村 真（クリエイティブディレクター）

丸山太央（エディトリアルデザイナー）