

日本旅館協会 会員 各位

カスタマーハラスメント防止対策マニュアル・ポスターの策定について

～マニュアル詳細版・簡易版およびお客様用・従業員用ポスターを一体的に整備～

一般社団法人日本旅館協会は、令和8年1月にカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）に対する基本方針を策定しました。この度、令和8年6月、現場での実践活用を目的に、「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（詳細版・簡易版）」および「啓発ポスター（お客様用・従業員用）」を新たに策定・作成いたしましたので、お知らせいたします。

1. 策定の背景と目的

宿泊業では、暴言・脅迫・土下座の強要・SNSへの誹謗中傷投稿など従業員の尊厳を傷つける行為が深刻化しており、就業環境の悪化・人材離職につながる業界共通の課題となっています。当協会は、従業員が安心して働ける環境の確保がサービス品質の向上にも直結するとの認識から、令和8年1月に基本方針を定め、今回はその実践ツールとしてマニュアル・ポスターを整備いたしました。

2. 策定・作成した資料の概要

今回作成した4点の資料は以下のとおりです。

資料名	内容
マニュアル詳細版	全6部構成。総論・未然防止・発生時対応・発生後対応・企業間取引・相談窓口/法令/チェックシート/記録フォーマット
マニュアル簡易版	基本方針・3段階対応フロー（レベル1～3）・顧客分類・初期行動ガイド・チェックリスト・場面別対応・記録シートをコンパクトに収録
ポスター（お客様用）	「みんなもあなたも良い旅を。」長時間拘束・大声威圧・差別的発言・金銭的要求の防止をイラストでお客様に周知
ポスター（従業員用）	「カスハラ対策実施中！」録音・録画、複数人対応、上司相談、30分ルール等の対応を従業員向けに図解

3. 各資料の主な内容・特長

（1）マニュアル詳細版

全6部構成で宿泊業のカスハラ対策に必要な情報を網羅。Part1 総論、Part2 未然防止の取組、Part3 発生時の対応（判断・中止・警察連携・対応フロー・場面別方針）、Part4 発生後の対応（従業員ケア・再発防止・立ち入り制限）、Part5 企業間取引、Part6 その他（相談窓口・関係法令・判例・チェックシート・記録フォーマット）で構成しています。

（2）マニュアル簡易版

- ・カスハラ の定義（暴力・暴言・威嚇・土下座要求・SNS投稿など）を明確に規定
- ・レベル1（初期対応）→レベル2（二次対応）→レベル3（外部連携）の3段階フローチャートを収録
- ・「対応を中止してよい場合」（同一内容5回以上・継続的暴言・暴力・性的差別）を明示
- ・対面・電話・外国人差別・SNS誹謗中傷の4場面における具体的な対話例を掲載

（3）啓発ポスター（お客様用）

「みんなもあなたも良い旅を。」をメインメッセージとし、カスハラ行為の防止をイラストでわかりやすくお客様に呼びかける内容です。

（4）啓発ポスター（従業員用）

「カスハラ対策実施中！」をメインメッセージとし、録音・録画、複数人対応、上司相談、30分ルールなど従業員が取るべき対応をイラスト図解で紹介しています。

4. 今後の展開

本マニュアルおよびポスターは当協会ウェブサイトへの掲載を行い、宿泊業界全体で広くご活用いただけるよう周知してまいります。各地域で実践的な浸透を図ってまいります。

公開資料のご案内

以下の資料を当協会ホームページよりダウンロードいただけます。

- ・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（詳細版・簡易版）
- ・啓発ポスター（従業員用・お客様用）

* 日本旅館協会ホームページ URL : <https://www.ryokan.or.jp/top/customerharassment/>



【本件に関するお問い合わせ先】

一般社団法人 日本旅館協会 労務委員会担当：大塚
〒102-0093 東京都千代田区平河町 2-5-5 全国旅館会館 2 階

メール：otsuka@ryokan.or.jp
電話：03-5215-7337