

～飲食店のための～

# カスタマーハラスメント 対策ガイドライン



農林水産省

 厚生労働省

飲食店におけるカスタマーハラスメント対策ガイドライン策定検討委員会

# はじめに

近年、飲食店において、お客様や取引先からの不当・悪質なクレーム、いわゆるカスタマーハラスメントによる被害が顕在化しています。

カスタマーハラスメントは、従業員の業務パフォーマンスの低下や健康不良だけでなく、事業者の対応にかかるコストや業務上の支障などを引き起こします。また、店内の雰囲気悪化や業務遅延等により、他のお客様等にも影響を与える恐れもあります。

飲食店の経営者におかれては、カスタマーハラスメントはお客様や取引先と事業者間の問題だけではなく、従業員に対する労務問題としてとらえることが重要です。カスタマーハラスメントに対する取組姿勢を明確にすることで、従業員にとっては対応の判断がしやすくなり、いざという時にもお店が守ってくれるという安心感につながります。

令和7年6月に労働施策総合推進法が改正され、カスタマーハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置が義務付けられ、カスタマーハラスメントに起因する問題に関する国、事業主、労働者及び顧客等の責務が明確化されることになりました。

これらを踏まえ、今般、飲食店におけるカスタマーハラスメントへの対策について検討委員会で議論を進め、「カスタマーハラスメント対策ガイドライン」を策定しました。

本ガイドラインでは、飲食店におけるカスタマーハラスメントに対する判断基準や具体的な対応方法を示していますので、飲食店を経営される事業者の方だけでなく、飲食店で働く従業員の方にもぜひご覧いただき、日々のお客様対応の中で参考にさせていただきたいと考えています。

ぜひ本ガイドラインの活用により、多くの飲食店の現場でカスタマーハラスメントへの対策が進むことを期待しています。

令和8年2月

農林水産省  
厚生労働省

飲食店におけるカスタマーハラスメント対策ガイドライン策定検討委員会

# 目次

本ガイドラインのポイント	3
経営者や店長・責任者の役割と対応	4
これがカスハラです（本ガイドラインにおけるカスハラの7つの類型）	5
こんな時は、どうする？（カスハラの7つの類型別対応）	7
カスハラを防ぐには	9
参考：カスハラをしない&させないお店づくりのために	13
お客様の尊重	14
カスハラ対応実践ヒント集	15
参考：カスハラ対応事例	19
参考：カスハラと法的責任	21
検討委員会委員一覧	22
困った時の連絡先・相談窓口	24

※本ガイドラインでは、「カスタマーハラスメント」を「カスハラ」と表記します。

※各頁の右上に、主に読んでいただきたい対象者を表記しています。

**経** 主に、経営者・店長・責任者の方に読んでいただきたいページ

**全** 従業員、パート・アルバイト含め、全ての方に読んでいただきたいページ

## カスハラとは

カスタマーハラスメント（以下、本ガイドラインでは「カスハラ」と表記します）とは、お客様や取引先からお店の従業員に対するハラスメントです。

職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、労働者の就業環境が害されることです。

※改正労働施策総合推進法第33条



お店のミスに端を発してクレームがカスハラに発展することもあります。カスハラに発展しないよう、まずはクレーム対応をしっかりと行いましょう！

## クレーム対応のポイント

- ご不満内容の受け止め・共感
- 適切な謝罪
- ご要望の受け止め
- お店の認識の説明
- 適切な解決策や次善の策の提案



カスハラと判断したら、毅然と対応しましょう！

以下の例を参考に、カスハラへの対応方法について、事前にルールを定めた上で、実際に起きた場合は、一人で対応せず、組織で対応しましょう！

## カスハラ対応のポイント

### 1. 明言する

対応できない場合は、その旨を伝える。ハッキリ否定する。非がない場合は、不必要に謝らない。

### 2. お引き取りいただく

繰り返しの要求や質問が続く場合、30分を目安に対応を打ち切る。退去していただく。

### 3. 繰り返させない

執拗な問合せや不合理な要求が繰り返される場合は、目安として、3回目には対応できない旨を伝える。



## 事前の準備

- 基本方針や基本姿勢の明確化**  
…お店としてのカスハラ対応の基本的な考え方を明確に文章等で示しましょう。
- カスハラの判断基準や対応方法、手順の策定**  
…どういう言動がカスハラに該当するかといった判断基準や対応方法・手順を定めましょう。
- カスハラへの対応方法・手順の従業員への周知・啓発活動や教育・研修の実施**  
…朝礼等での周知や研修会の開催等により考え方や対応方法を浸透させましょう。
- 従業員のための相談体制の整備**  
…カスハラが発生した際や対応後のサポートといった相談体制を整備しましょう。  
※お客様から従業員へのセクハラもカスハラに該当します。  
まずは被害にあった場合は、責任者に相談してほしいと従業員に伝えましょう。  
名札をつけない等、個人が被害や攻撃にあわないような工夫も大切です。
- 特に悪質なものへの対応**  
…従業員に対し過度な要求を繰り返す等、特に悪質なカスハラについての対処方針の策定、体制の整備をし、従業員に周知しましょう。



## 発生時の対応

- 責任者としての対応**  
…従業員1人で対応させず、複数名で対応し、必要に応じて従業員の代わりに対応しましょう。
- 事実関係の正確な確認**  
…発生事案の内容、発生経緯、要求内容といった事実関係を正確に把握しましょう。
- 発生事案への対応**  
…カスハラ行為者への説明や退店していただきたいことを伝える等の対応を尽くした上で、それでも続くようであれば、警察に相談しましょう。



## 発生後の対応

- 従業員への配慮の措置**  
…労災適用やカウンセリング、被害にあった従業員への対応を行いましょう。  
※カスハラには該当しないが相応の被害にあった従業員もしっかりフォローしましょう。
- 再発防止のための取組**  
…判断基準や対応方法の見直し、研修や事例共有等の再発防止に取り組みましょう。

# これがカスハラです

(本ガイドラインにおけるカスハラの7つの類型)

全

※本ガイドラインでは、飲食店で起こるトラブル事案を踏まえ、以下のような言動をカスハラとして取り扱っています。



以下の4言動についてはすぐに「やめてください」、「できません」とお伝えしましょう。

## お店としては適切に対応しているが…

### 暴力

身体的な攻撃

- ・殴る、蹴る、たたく、わざとぶつかってくるといった暴力的な行為をする。
- ・物を投げつける等、けがをする恐れのある行為をする。

あんた、本当に使えないね  
お前、馬鹿か？  
さっさと持ってこいよ

### 侮蔑・暴言

失礼な言い方  
馬鹿にした言動

- ・従業員を見下すような発言等の侮蔑的な発言をする。
- ・人格の否定や名誉を棄損する暴言をはく。



私が誰だか分かってんのか  
どうなっても知らないぞ  
一筆書いたら許してやる

### 恐怖・威圧

怖い言い方  
危険を感じる言動  
※SNS含む

- ・どなる、机を叩く等、「恐怖を感じさせる」言動をする。
- ・「殺す」等の脅迫的な発言をする。
- ・土下座や念書の要求等、過剰な謝罪を要求する。



どこに住んでいるの？  
時間外でも対応しろ

### 無関係・不当要求

関係のない話  
筋違いな要求

- ・お店に無関係な要求をする。
- ・プライベートな話題や会話の押しつけをする。
- ・営業時間外の対応や無理な値引き等を要求する。



これらの行動について、  
「やめてください」、「できません」と伝えてもその行動が続く場合、  
それは**カスハラ**です！



- ・以下については、仮にお店に非がある場合でも、お店としての対応方針を超えて続けられた場合、カスタムだと判断しましょう。
- ・時間や回数はあくまでも目安ですので、状況によっては早めに対応を終了しても構いません。

お客様の不満や要求にお店としての対応方針に沿って対応しても…

**長時間化**  
適切な対応をしても要求や質問が長時間続く

- ・要求や質問が続き、結果として長時間の対応になっている。  
(例えば、適切な対応を尽くしても30分以上続く等)

昨日の件はどうなった解決していないぞまだ改善していないのか



**繰り返し**  
お断りしても同様の内容を繰り返す

- ・同じ案件で、複数回にわたって何度も苦情や要求が繰り返される。  
(例えば、同様の内容が3回以上続く等)
- ・どんどん異なる案件に苦情内容が変わっていき、高頻度で苦情が寄せられる。

それだけじゃないぞ、●●についても…、そういえば先日▲▲が…



**コミュニケーション不成立(非協力)**  
話を聞かない

- ・説明しようとしても遮られ、一方的に話をされる。
- ・適切に説明をしても全く納得・理解しようとしなない。
- ・謝罪を一切受け付けない。

(説明途中で) そういうことじゃないんだよ



# こんな時は、どうする？

## (カスハラの7つの類型別対応)

経

本ガイドラインにおけるカスハラの7つの類型に対する対応方法の一例です。



### 暴力

- お客様が従業員に対して、殴る、蹴るなどの暴力行為をする。  
→ 逃げる、物陰に隠れるなど**安全確保を最優先しましょう**。複数人で対応している場合は、協力して**警察等への通報**を行きましょう。  
日頃から「もしも」の場合の対応の仕方について話し合っておきましょう。



### 侮蔑・暴言

- お客様が従業員を見下すような発言をしたり、人格の否定や名誉を棄損する暴言を  
はく。  
→ そういった発言は**やめていただきたいことを繰り返し伝えましょう**。可能であれば**録音  
しましょう**。(録音することを相手に伝えましょう)  
それでも繰り返される場合は、対応を打ち切りましょう。



### 恐怖・威圧

- お客様が従業員にどなる、机をたたく等の恐怖を感じさせる言動をする。  
→ **安全確保できる距離をとりましょう**。また、そういった発言や行為は**やめていただきたい  
ことを繰り返し伝えましょう**。**恐怖を感じた場合にはその旨を伝えましょう**。それでも繰  
り返される場合は、対応を打ち切りましょう。
- お客様が従業員に土下座や念書などの過剰な謝罪を要求する。  
→ お店の不備に対して適切な(必要な)対応はしますが、**土下座や念書といった対応はでき  
ないことを伝えましょう**。  
それでもしつこく要求を続けられる場合は、対応を打ち切りましょう。



### 無関係・不当要求

- お客様がお店に無関係な要求をする。  
→ お店とは関係がない内容であるため、**対応できないことを明言し**、それでもやめていただ  
けない場合は、対応を打ち切りましょう。
- お客様が従業員にプライベートな話題や会話の押し付けをする。  
→ 一般的な世間話程度を超えている場合、これ以上は**業務に支障があるため対応できな  
いことを明言し**、それでもやめていただけない場合は対応を打ち切りましょう。
- お客様が営業時間外の対応や無理な値引きを要求する。  
→ お店の方針として対応できる(するべき)ことであれば、対応することをお伝えしましょう。  
繰り返しの度が過ぎる場合は、**対応できないことを明言し**、対応を打ち切りましょう。



## 長時間化

- 適切な対応をしてもお客様の要求や質問が長時間続く。
  - 適切な対応を尽くしても要求や質問が30分以上続く場合、これ以上の対応はできないことを明言しましょう。それでも要求や質問が続くようであれば、退店を求め、電話を切るといった対応をしましょう。



## 繰り返し

- お客様が、同じ案件で何度も苦情や要求を繰り返す。
  - 同様の内容が3回以上続く場合、これ以上対応できないことを伝えましょう。さらに続く場合は、退店を求め、電話を切るといった対応をしましょう。スタッフ間で情報を共有し、対応方法を確認しておきましょう。
- 次々と苦情の対象が変わっていき、それを頻度高く繰り返す。
  - 対応すべきことに適切に対応した上で、これ以上の対応はできないことを伝えましょう。



## コミュニケーション不成立(非協力)

- 従業員が説明しようとしても、お客様が話を遮り、一方的に話をする。
  - お客様から一通り話を聞いた上で、従業員が話をする機会をもらえない場合は、自分から話をする機会を求めましょう。それでも一方的に話を続け、従業員が話す機会をもらえない場合は、これ以上の対応はできないことを伝えましょう。
- お客様が謝罪を一切受け付けない。
  - お店として適切な方法で謝罪しましょう。お店としての謝罪を受け入れるか否かはお客様次第であり、それ以上の対応は必要ありません。謝罪内容が不足していると主張される場合には、その内容について具体的な説明を求めましょう。

## カスハラを防ぐためのクレーム 1 次対応の流れ



従業員・担当者

聴く

まずは、お客様の話を親身になって、口を挟まず聴く、ミスについては謝罪する。

例) 内容について、具体的に教えていただけますでしょうか。  
例) ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。

事実を把握する

発生した具体的な状況とお客様の意見をそれぞれ把握する。

例) 具体的に何があったのかを教えてくださいませんか。  
例) それについてお客様が●●とお感じのことを理解いたしました。

要望を把握する

さらに、お客様のご要望を把握する。

例) お客様のご要望を教えてくださいませんか。  
例) お客様のご要望は●●ということによろしいでしょうか。

店長や責任者に引継ぎ

状況やお客様の要望等を正確に引き継ぐ。

店長・責任者

説明する

その上で、不具合の発生理由や具体的な対応内容を説明する。

例) お伺いした件については、●●が原因でご迷惑をおかけしました。  
例) ドリンクがご提供できなかったため、ドリンクの代金はいただきません。

更なる主張を聴く

説明に対してのお客様からのご意見やご要望を確認する。

例) お客様はあらかじめ従業員にお話しいただいたということでしょうか。  
例) お客様はお食事の代金も無料にするべきとお考えということでしょうか。

譲歩内容を説明する

改めて、お店の最大限の譲歩内容を提示し、ご理解いただく。

例) 大変申し訳ございませんが、当店としてはここまでが対応できる範囲です。  
例) この内容で、ご理解・ご納得いただけないでしょうか。

心理的ケアをする

再度の謝罪や再発防止等の今後の対応方法を提示する。

例) この度は大変ご迷惑をおかけしました、改めてお詫びいたします。  
例) 今後は再発防止に努めてまいります。

## ■ カスハラを防ぐためのクレーム 1 次対応のポイント



### ① 待たせないでスピーディに対応!

…お客様を待たせることなく、スピーディに対応しましょう。

### ② お客様を落ち着かせ、自分も落ち着いて対応!

…自分は冷静に、お客様にも場所を変える等、落ち着いていただきましょう。

### ③ まずは口を挟まず、“言い分”をよく聴く!

…話の腰を折ると感情的になる可能性があるため、まずは話をよく聴きましょう。

### ④ 正しい態度・言葉遣いで、これ以上気分を害さない!

…感情的になっている相手に余計な不満点を増やさないようにしましょう。

### ⑤ うなずきや復唱を交え、話を聴いていることを表現する!

…うなずきや復唱を交え、お客様が「聴いてくれている」と感じられるようにしましょう。

### ⑥ お店の考えを一方向的な押し付けと取られない言い方を!

…お店の考えをご理解いただきつつ、お願いをする立場としての態度を示しましょう。

### ⑦ お詫びするべきことについては、それに限って謝罪する!

…お店に非がある場合には丁寧に謝罪しましょう。

状況によっては、「従業員の言い方については失礼がありましたので、お詫びいたします。

ただ、●●についてはお客様が…」といったような部分(限定)謝罪等を上手く使いながら

お詫びするべきことは謝罪しましょう。

### ⑧ ごね得のようなことを認めないようにする!

…ごね得のようなことを認めるとつけこまれやすくなるため毅然と対応しましょう。

## (事例)

カスハラに発展せずに解決できたのでは…

「注文したものが出てこない、遅い」とのご指摘に…

「さっき注文したお刺身、もう 30 分近く待っているんですけど。」

申し訳ございません。ただいま、お作りしていますので、  
もう少しお待ちください。

「すみませーん、まだですか？」

ここでの対応がカスハラを引き起こすか、  
うまく収まるかの分かれ道！

NGルート

OKルート

お客様、先ほどもご説明しましたが、  
ただいまお作りしていますので、もう  
少々お待ちいただけますでしょうか？

お待たせして、大変申し訳ございません。  
注文いただいたものから作っております。  
あと●分ほどで出来あがりませんが、  
いかがでしょうか？

謝罪はしているものの、  
状況は伝えない。

事情を率直にお伝えし、  
お客様に選択いただく。

「なんだよ、その言い方は？  
私がせっかちみたいじゃないか。  
だいたい時間がかかるなら  
最初にそう言えよ、まったく…」

「まあ仕方ないから待ちますよ。」  
もしくは  
「じゃあ予定あるから  
注文したものはキャンセルして。」



お客様が、「やりすぎではいけない」、「カスハラはダメだ」と理解し、気づける工夫やカスハラが発生してしまった際に適切に記録し、対処できるお店づくり等に取り組みましょう。

**工夫1**  
**店内への  
注意書き**

店内掲示やSNSでカスハラは認めないというメッセージを発信し、お客様に注意喚起する  
(お店の雰囲気壊さない工夫も重要)

**工夫2**  
**録音・録画  
の重要性**

防犯カメラはカスハラ発生時の記録としても活用可能(※)  
(「防犯カメラ作動中」と示すことでお客様への注意喚起にもなる)

**工夫3**  
**いざという時  
に備えた  
事前確認**

「退店いただく」際の手順(複数人で退店を告げる、録音する等)や、暴力的な振る舞いに対応するための警察との連携の仕方等を事前に確認しておく

※録音・録画にあたっては、個人情報の保護に関する法律等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱きましょう。

# 参考：カスハラをしない & させないお店づくりのために

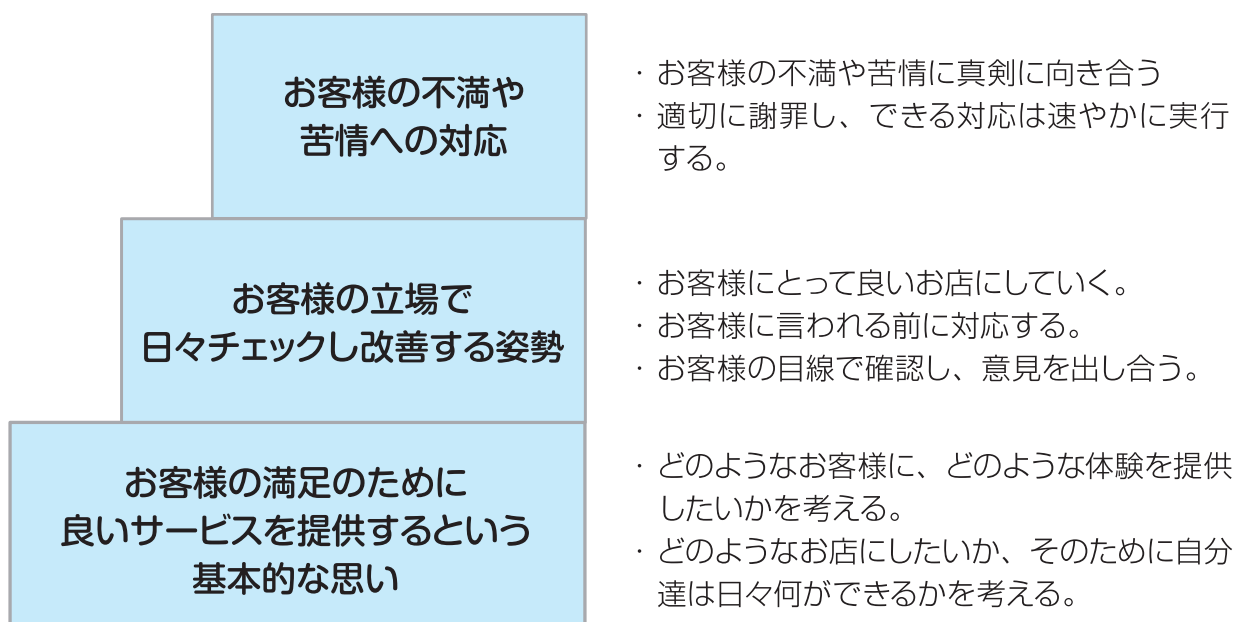
経



- ・良いお店づくりこそがカスハラを発生させない大事な土台になります。
- ・接客マニュアルの作成や従業員教育等、クレームを発生させない土台づくりをしっかりとしましょう。

お客様満足の実現や苦情対応に全力で取り組んでいるという自信  
だからこそ  
カスハラにも迷わず判断・迷わずお断りできる

## ■ カスハラを防ぐお店づくりのステップ





お客様等の権利を不当に侵害しないように留意する必要があります。

- ・ お客様等のクレームは正当なものが多くみられます。正当なクレームは業務の改善や新たな商品又はサービスの開発につながるものであり、不当に制限されてはなりません。
- ・ 消費者基本法第 5 条において、事業者の責務として、クレームを適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、適切に対応することが定められています。



(参考)

## ・ 消費者基本法第 5 条に定める事業者の責務

事業者は、その供給する商品及び役務について、次に掲げる責務を有する。

- 一 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。
- 二 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。
- 三 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。
- 四 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること。
- 五 国又は地方公共団体が実施する消費者政策に協力すること。

- ・ お客様等の中には、障害のある方等、合理的な配慮が必要な方も存在します。  
(令和 6 年 4 月 1 日から、事業者による障害のある方への合理的配慮の提供が義務化されました。)



- ・ お客様対応に当たっては、消費者基本法で規定される消費者の権利等、お客様等の権利を十分尊重した対応が求められます。ただし、お客様等にどのような背景や事情があっても、「暴力や暴言等の行為に耐える必要はない」ことは当然です。

# カスハラ対応実践ヒント集 (初期対応編)

全

## ■ 初期対応のトーク例です。

暴力



殴る、蹴る、たたく、わざとぶつかる、物を投げつけるといった暴力的な行為をされた。



「お客様、これは危険な行為です。冷静なお話し合いをお願いいたします。」

関連動画教材はこちらから⇒



侮蔑・  
暴言



オーダーミスに対して、「お前みたいなのがいると店も迷惑なんじゃないか？辞めたほうがいいぞ！そうだとやめろやめろ！」と言われた。



「当店のミスについてはお詫び申し上げます。ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。しかし、店員を侮蔑するような発言はお控えください。」

関連動画教材はこちらから⇒



恐怖・  
威圧



大声で騒いでいるお客様に他のお客様のご迷惑になるため静かにするように伝えたと、「ああっ？どの客が文句言ってるんだ！俺たちに文句あるなら、そいつがここに来いよ！」と言われた。



「他のお客様だけでなく、当店の営業にも支障をきたしております。どうか、声のトーンを下げてくださいませでしょうか。」

関連動画教材はこちらから⇒



無関係・  
不当要求



常連のお客様から、「えー、あなたの連絡先、教えてくれないの？いつも楽しく話してるじゃない。なんで急に冷たいこと言うのよ！」と言われた。



「申し訳ございませんが、連絡先等、プライベートに関わるご質問はご遠慮いただくようお願いしています。」

関連動画教材はこちらから⇒



長時間化



「だいぶ前に注文した料理がまだ出てこないんだけど、いつになったら料理が出てくるんだ！？」と言われ、やりとりが長時間化した。



「お待たせしてしまい、大変申し訳ございません。あとどのくらいでお出しできるか確認してまいります。」

「厨房に確認しまして、あと3、4分ほどでご提供できますが、いかがいたしましょうか。」

関連動画教材はこちらから⇒



繰り返し



メニューの写真と違うというお客様に理由を説明したが、「納得できない、誠意を見せろ」と繰り返し言われた。



「お客様、ご期待に沿えず申し訳ございません。しかし、当店ではメニュー写真と異なるという理由での作り直しは承っておりません。手作りという特性上、写真と全く同じにならない点をご理解ください。」

関連動画教材はこちらから⇒



コミュニケーション  
不成立  
(非協力)



SNS にアップするためか、店内の様子を無許可で撮影し始めたお客様がいる。



「お客様、申し訳ございません。他のお客様やキッチン内部の撮影は・・・」  
→(お客様)「大丈夫ですよ。ちゃんと編集するんで。」

「お客様、誠に申し訳ございませんが、許可なくキッチン内部や他のお客様、スタッフが映り込む場所を撮影するのはご遠慮ください。」

関連動画教材はこちらから⇒



# カスハラ対応実践ヒント集 (最終通告編)


経

## 基本的な 考え方

- ①お店はお客様に気持ちよくお過ごしいただく場であり、不適切な振る舞いは明確に注意する。
- ②「他のお客様にご迷惑がかかる」という言い方はしない。
- ③「お引き取りいただく」ための方法（明確な意思伝達、警備・警察との連携等）を確立しておく必要がある

お客様の言動	ポイント・背景	トーク例
<p>従業員の対応への不満があり、「ちゃんと接客しろ」、「店長は何をしているんだ」等、長時間にわたり指図している。</p> 	<p>お客様が不満だからといって<b>お店として認められない振る舞いは受け入れる必要はなく、お店として認められないということを明確にお伝えする。</b></p> <p>ご不満があることと、その不満をどのように表現するかは別の話である。</p> <p>お店として受け止めることは受け止めるが、その上で<b>何を行うかはお店として決めること</b>である。また、細かい指示や長時間にわたる苦情は明確に断る。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・店内でそのような振る舞いはおやめください。（「どのような振る舞いか？」に対しては「当店としてふさわしくないと考える振る舞いです。」もしくは「お客様がなさっている振る舞いです」で良い）</li> <li>・おやめいただけない場合はお引き取りいただきます。</li> <li>・ここまで提供した商品等の代金はお支払いいただきます。</li> </ul> 
<p>大きな声で会話し盛り上がりしているグループのお客様に対し、従業員が注意しているが大声は続いている。</p>	<p>お店のタイプや雰囲気にもよるが、<b>お店として問題だと思える大声や振る舞いはすぐに注意する。</b></p> <p>おやめいただけない場合は、2回警告した上で、3回目に退店していただく。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・そのような大きな声を出すのはおやめください。</li> <li>・既にこれまで2回お願いしておりますので、次に注意をさせていただいた場合は会計を済ませてお引き取りいただきます。</li> <li>※「他のお客様にご迷惑になるので」とは言わない。「誰が迷惑だと言っているんだ、おまえか？」等、他のお客様にからむ可能性があるため。</li> </ul>
<p>従業員のプライベートをしつこく聞きだそうとする。 ※フルネームや自宅最寄り駅、通学している学校等を質問され、断っているのに何度も迫る。</p>	<p>プライベートなこと等、<b>業務と無関係なことにはお答えできないこと</b>を伝える。</p> <p>繰り返し続く場合は、退店していただく。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・従業員のプライベートに関するご質問はおやめください。</li> <li>・おやめいただけない場合、今後同じご質問をされた場合は速やかにお引き取りいただきます。</li> </ul>

お客様の言動	ポイント・背景	トーク例
<p>食べられない食材が多く対応可能な範囲を超えて要求する。 ※アレルギーや偏食のために、対応可能な範囲を超えて様々な食材を「ぬいてくれ」とのご要望。</p>	<p>対応可能な範囲を伝え、それを超える要望の場合は対応できないことを伝える。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お召し上がりになれない食材が多い場合は、当店では対応いたしかねます。</li> <li>・当店で対応可能な範囲を超えております。お客様の体調を壊すようなことがあってはいけないため、残念ですがお引き取りいただくほかございません。</li> </ul>
<p>赤ちゃんが泣いてお困りのご夫婦を退店させるように店員にしつこく迫る。</p> 	<p>どのようなお客様を対象としているか、お店の考え方を明確に伝える。 お客様が他のお客様に注意したり、不満をぶつけることは認められない。 特に、態度や言い方に問題がある場合や、繰り返しが度を越える場合は退店していただく。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他のお客様への失礼な言動は、おやめください。</li> <li>・おやめいただけない場合、お引き取りいただきます。</li> </ul>
<p>保健所に連絡するがいいのか?と従業員を脅す。</p>	<p>保健所や監督官庁等への連絡は、お客様のご判断です。 (言いがかりや虚偽の申告をされそうな場合でも、お客様の自由)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保健所にご連絡されることは、お客様のご判断です。当店から何か申し上げることはありません。</li> <li>・お客様が何をされるかは、ご自身の責任の範囲でお客様が判断されることです。</li> </ul> <p>※「構いませんよ、どうぞどうぞ」というような言い方はしないこと。</p>
<p>SNSにアップして良いのか?と従業員を脅す。</p> 	<p>SNS等へのアップについては、原則として制限できません。 (言いがかりや虚偽の申告をされそうな場合でも、お客様の自由)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様がなさることに当店から何か申し上げることはありません。</li> <li>・お客様が何をされるかは、ご自身の責任の範囲でお客様が判断されることです。</li> <li>・ただし、従業員のプライバシーに係る情報である場合等、内容によっては当店の判断で法的な対応をとる場合がございます。</li> </ul> <p>※「法的対応とは?客を脅すのか?」等とやりとりが続く場合は、「この件で当店はこれ以上対応をいたしません。お引き取りください。」等。</p>

お客様の言動	ポイント・背景	トーク例
<p>退店をしていただくようお願いしたが居座る。</p>	<p>ここまでに対応したこと以上にできることはないことを伝え、理解を求める。  <b>他に要求・要望がないかを確認し、なければ退店していただく。</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様の振る舞いは当店として認められません。会計をお済ませの上、お引き取りください。</li> <li>既に2度、退店をいただくようお願いしております。退店いただけない場合は警察に連絡させていただきます。</li> </ul> <p><b>※それでも帰らない場合は、警察に相談する。</b></p>
<p>適切に対応しているにもかかわらず、苦情を繰り返す。</p>	<p>用件が同じであれば、<b>これ以上対応できることがないことを伝える。</b>それでも繰り返し続く場合は、今後は利用をお断りすることを伝える。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様からのご指摘に誠心誠意対応して参りました。当店ではこれ以上、ご満足いただけるような対応はいたしかねます。今後は当店を利用されないようお願いいたします。</li> </ul>
<p>「誠意を見せろ」と要求し続ける。</p> 	<p>これまでの対応がお店の考える誠意であることを伝える。          その上で、<b>お客様の考える誠意の内容を確認する。</b>          繰り返し続く場合は、退店していただく。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当社がこれまで対応した内容が私どもの誠意です。</li> <li>お客様がおっしゃる誠意とは具体的にどのようなことでしょうか？</li> </ul> <p><b>※過度な要求をされた場合、「それはお断りします」と言う。そっちで考えると言われたら、これまでの対応が自分たちが考える誠意だということを繰り返し説明する。</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>これ以上の対応はいたしかねますので、お引き取りください。</li> </ul>
<p>「異物が入っていた」とのご指摘に対して謝罪や作り直し等の対応をしたが、苦情が続く。</p> 	<p>謝罪し、作り直して再提供するといった対応をする。          それでもご納得されず、色々と言われ続ける場合は、<b>当店として、これ以上の対応はできないことを伝える。それでも繰り返し続く場合は、退店していただく。</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご指摘に対し、「大変申し訳ございません。すぐに作り直しをいたします。」と対応する。</li> <li>急ぎ、作り直しご提供したが、「作り直しは当たり前だ。なんて不衛生な店だ。」等と言われ続けたら、「さきほどのご指摘については謝罪し、作り直したものを提供いたしました。これ以上同じご用件でのご指摘やご注意を続けることはおやめいただけますでしょうか。」と対応する。</li> <li>これ以上の対応はいたしかねますので、お引き取りください。</li> </ul>

## 企業事例

株式会社チームバリスタ

## 企業概要

- ・社員数：65名 総従業員数：300名
- ・栃木県宇都宮市で飲食店を16業態経営

## カスタハラの対応や取組

- ・カスタハラと判断したら、お引き取りをお願いする。「これ以上のご要望は対応出来ません」とはっきりお伝えする。何度伝えても退去せず、解決しない場合は警察に相談する。
- ・クレームとカスタハラを区別する。アルバイトは判断できないため、店舗責任者の2次対応が重要。
- ・カスタハラ対策の本質は「つけこまれない、毅然とした対応をとる」こと。普段から品質の高いサービスを提供する。

## 企業事例

ロイヤルホールディングス株式会社

## 企業概要

- ・社員数：2,056名
- ・「ロイヤルホスト」等のチェーンレストラン及び専門店等の運営のほか、コントラクト事業、ホテル事業、食品事業等

## カスタハラの対応や取組

- ・対応の基本方針・研修プログラムを定めている。全従業員向けの動画教材もある。カスタハラに該当するものや責任者が対応するケースを明記し、入社時に説明している。
- ・時間目安は設定している。長時間に渡る場合は警察を呼ぶといった方針。お店として出禁にするケースがある。
- ・全ての対応は店長・時間帯責任者が対応する。

## 企業事例

康正産業株式会社

## 企業概要

- ・1,493名（うち正社員162名）
- ・九州地方を中心に飲食店、チェーンレストランを8ブランド経営

## カスタハラの対応や取組

- ・カスタハラの基本方針は「従業員」と「他のお客様」をお守りすること。「何を望まれていますか」とはっきり伝え、お店側に非があるか、何をすればよいかを明らかにしていく。
- ・全ての1次対応は店長・時間帯責任者が対応する。新人へはまず店長・責任者へ連絡・相談することを教育・周知している。
- ・全従業員向けの動画教材を作成している。
- ・レジ横に消費者庁の「STOP!カスタマーハラスメント」ポスターを掲示している。

<p><b>企業事例</b></p>	<p>株式会社ねぎしフードサービス</p>
<p><b>企業概要</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社員 151 名 アルバイト 2,000 名</li> <li>・「牛たん とろろ 麦めし ねぎし」の運営（デリバリー専門店含む）</li> </ul>
<p><b>カスハラ の 対応や取組</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全ての 1 次対応は店長・時間帯責任者が対応する。</li> <li>・時間帯責任者はトラブル対応の研修を受講してもらい、資格を取得してもらっている。</li> <li>・研修用のアクシデントマニュアルがあり、店舗にも常備している。</li> <li>・トラブル発生時の連絡先をまとめたマニュアルを用意している。</li> <li>・トラブル事例発生時は月 1 回の全社会議で事例を共有している。</li> </ul>
<hr/>	
<p><b>企業事例</b></p>	<p>居酒屋</p>
<p><b>企業概要</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・20 名（うち正社員 3 名）</li> <li>・東京で居酒屋を 1 軒経営</li> </ul>
<p><b>カスハラ の 対応や取組</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応については、店長・責任者の判断で行っている。</li> <li>・クレームを含め、対応後には内容を従業員と共有し、お店として改善すべきところは改善している。</li> <li>・最初にクレーム対応した従業員には事後に声をかけてフォローしている。</li> <li>・朝礼や引継ぎ等で情報共有を密にして対応している。</li> </ul>
<hr/>	
<p><b>企業事例</b></p>	<p>蕎麦屋</p>
<p><b>企業概要</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・15 名（うち正社員 3 名）</li> <li>・秋田で蕎麦屋を 1 軒経営</li> </ul>
<p><b>カスハラ の 対応や取組</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・出前に関するトラブルが多いため、電話対応について教育している。</li> <li>・トラブル対応については、店長の判断で行っている。出前先でのトラブルについても 1 次対応として電話で指示・対応している。</li> <li>・クレームは従業員と共有している。改善が必要なものは全員で話し合って対策を行っている。</li> <li>・電話対応の際は、一言添えることが多い。「時間指定はできない」等、重要なことは必ず伝える。</li> </ul>

お客様からの行為に関して、内容によっては犯罪にあたる可能性があります。  
例えば、以下のような罪が成立する可能性があります。

これらはカスハラの範囲を超えた犯罪行為のため、警察への被害届といった適切な対応をとってください。

成立し得る罪	法令に抵触する行為等
暴行罪	従業員や他の顧客等につかみかかったり、突き飛ばした場合
威力業務妨害罪	お店の業務を妨害する意図で、従業員を大声で罵倒したり、事実と異なることをSNS等に掲載し、他の顧客を混乱させ、業務を妨害した場合
強要罪	従業員に対し、生命、身体、自由、名誉、財産に対して害を与えることを告知して脅迫、または暴行して土下座をさせた場合
器物破損罪	店舗の備品や設備を意図的に破壊、破損した場合
脅迫罪	従業員に対し、生命、身体、自由、名誉、財産に対して具体的な害を与えることを告知した場合
恐喝未遂罪	従業員に対し、「料金をタダにしなければ SNS にこの店の悪評を載せるぞ」などと脅した場合
侮辱罪	従業員に対し、不特定多数の前で「無能だ」等と侮辱した場合
軽犯罪法違反	顧客等が他の顧客等に対し、著しく粗野又は乱暴な言動で迷惑をかけた場合
詐欺罪	注文した商品を偽って料金を支払った場合

※カスハラ行為を行った顧客等は、民事上の不法行為責任（民法709条）に基づく損害賠償責任を問われる可能性があります。

## 飲食店におけるカスタマーハラスメント対策ガイドライン策定検討委員会

※五十音順、敬称略

- |                 |  |
|-----------------|--|
| 稲 継 裕 昭<br>(座長) | 早稲田大学 政治経済学術院 教授                                 |
| 岡 田 崇 幸         | 一般社団法人 日本フードサービス協会 理事・事務局長                       |
| 小 城 哲 郎         | 全国飲食業生活衛生同業組合連合会 専務理事                            |
| 坂 倉 忠 夫         | 公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・<br>相談員協会 (NACS) 専務理事 |
| 中 井 智 子         | 中町 誠法律事務所 弁護士                                    |
| 新 田 香 織         | 社会保険労務士法人グラス 代表                                  |
| 野々村 彰 人         | 野々村オフィス 代表                                       |
| 原 昌 登           | 成蹊大学 法学部 法律学科 教授                                 |

農林水産省 大臣官房新事業・食品産業部外食・食文化課

厚生労働省 健康・生活衛生局生活衛生課

農林水産省 令和6年度外食産業課題対応緊急対策委託事業

事務局：株式会社日本能率協会コンサルティング

