

飲食店の経営者・責任者・店長の皆さんに向けた  
**カスタマーハラスメント対策ガイドライン**

※この動画では、「カスタマーハラスメント」を「カスハラ」と表現します

**農林水産省**

# カスハラ対策ガイドラインの概要

令和8年2月、飲食店向けのカスハラ対策ガイドラインを策定しました。

このガイドラインでは、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。



**～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  
(詳細版/経営者・従業員向け)**



**すぐに使える！  
飲食店のカスハラ  
ガイドブック  
(ダイジェスト版/従業員向け)**

## <主な内容>

- カスハラとはなにか？
- 経営者や店長・責任者の役割と対応
- カスハラの判断基準  
(7つの類型と対応ポイント)
- カスハラの予防策
- お客様の尊重
- カスハラ対応の実践ヒント集  
(初期対応と最終通告のトーク例)
- 飲食店の取組事例

# カスハラ判断基準 本ガイドラインにおけるカスハラの7つの類型①

## 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。

あんな、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。

# カスハラ判断基準 本ガイドラインにおけるカスハラの7つの類型②

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)

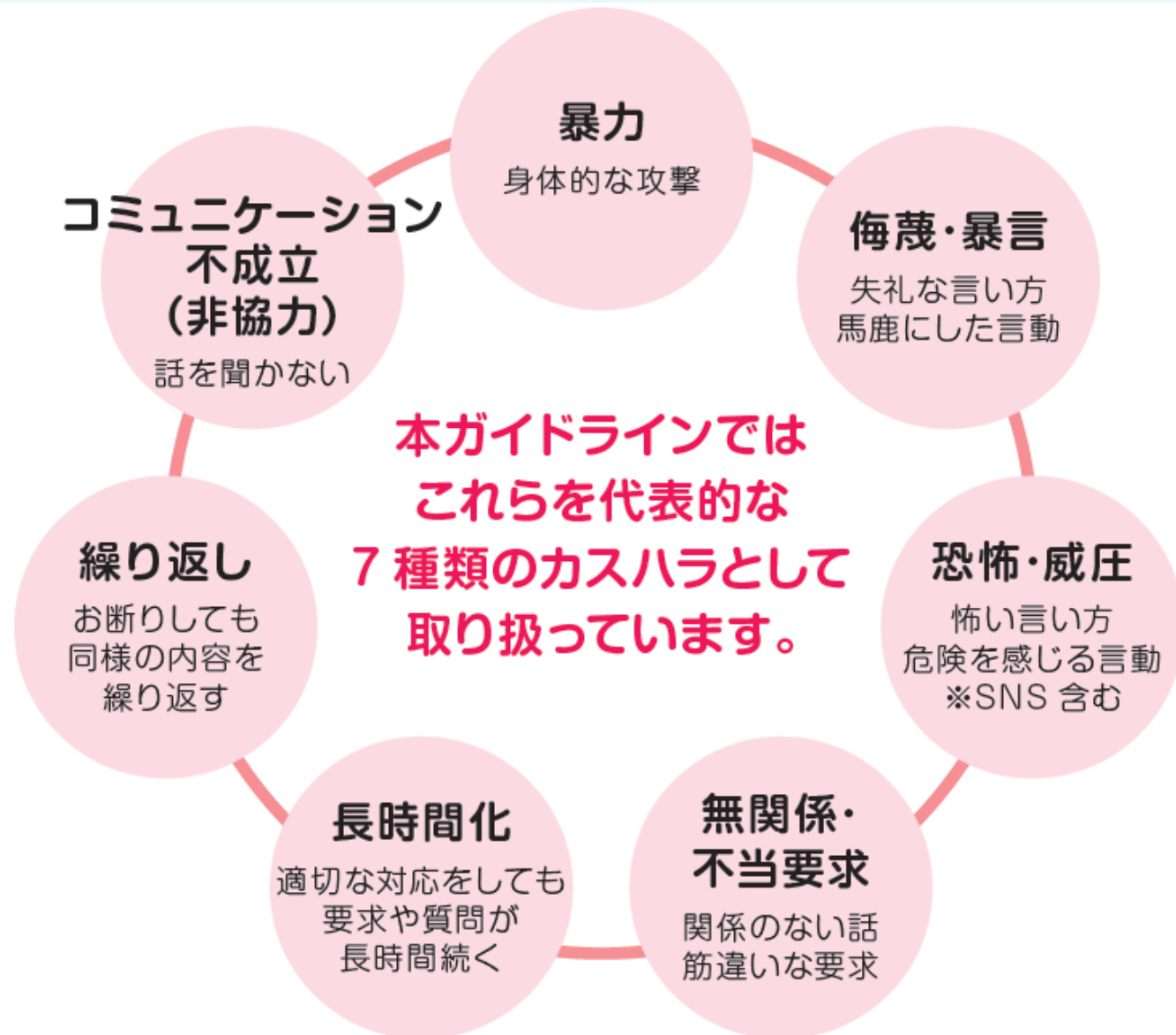
話を聞かない

- ・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



# カスハラに対応方法



# カスハラに対応方法



## 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。

# カスハラに対応方法



## 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。

# カスハラに対応方法



## 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。

# カスハラに対応方法



## 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。

# カスハラに対応方法



## 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、退店を求める、電話を切るといった対応をしましょう。

# カスハラに対応方法



## 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、退店を求める、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。

# カスハラに対応方法



## 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聴いた上で、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**。

# お店でできるカスハラ予防策

## 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しましょう。

# 経営者や店長・責任者の役割と対応



## 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れないような工夫も重要です。
- ☑ **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。

# 経営者や店長・責任者の役割と対応



## 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。

# カスタマーハラスメント対策ガイドラインの活用方法

**経営者・店長・責任者の皆様がガイドラインの内容を理解しましょう**



その上で、以下のような活用をおすすめします！

**経営者・店長・責任者の皆様で対応方針を決める**

**対応方針とともにガイドラインの内容を自店舗にアレンジする**

**朝礼等でお店の方針や具体的な対応方法を店舗スタッフに共有する**

**動画の対応例やダイジェスト版のトーク例を用いて、店舗スタッフを教育する**

**ダイジェスト版はいつでも確認できる場所に備え置く**

# まとめ

**従業員が安心して最高のサービスを提供できる環境を整えることが  
結果的にお客様の満足と事業の成長につながります**

以下のポイントを意識して取り組みましょう！

**①  
組織で対応する**

カスハラは個人の問題ではなく、組織全体  
で取り組む経営課題であると再認識する。

**②  
毅然と対応する**

悪質・不当な要求には屈しないという明確  
な方針を持つ。

**③  
従業員をフォローする**

従業員の安全を第一に取り組む。

**MAFF**

**Ministry of Agriculture,  
Forestry and Fisheries**

**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