

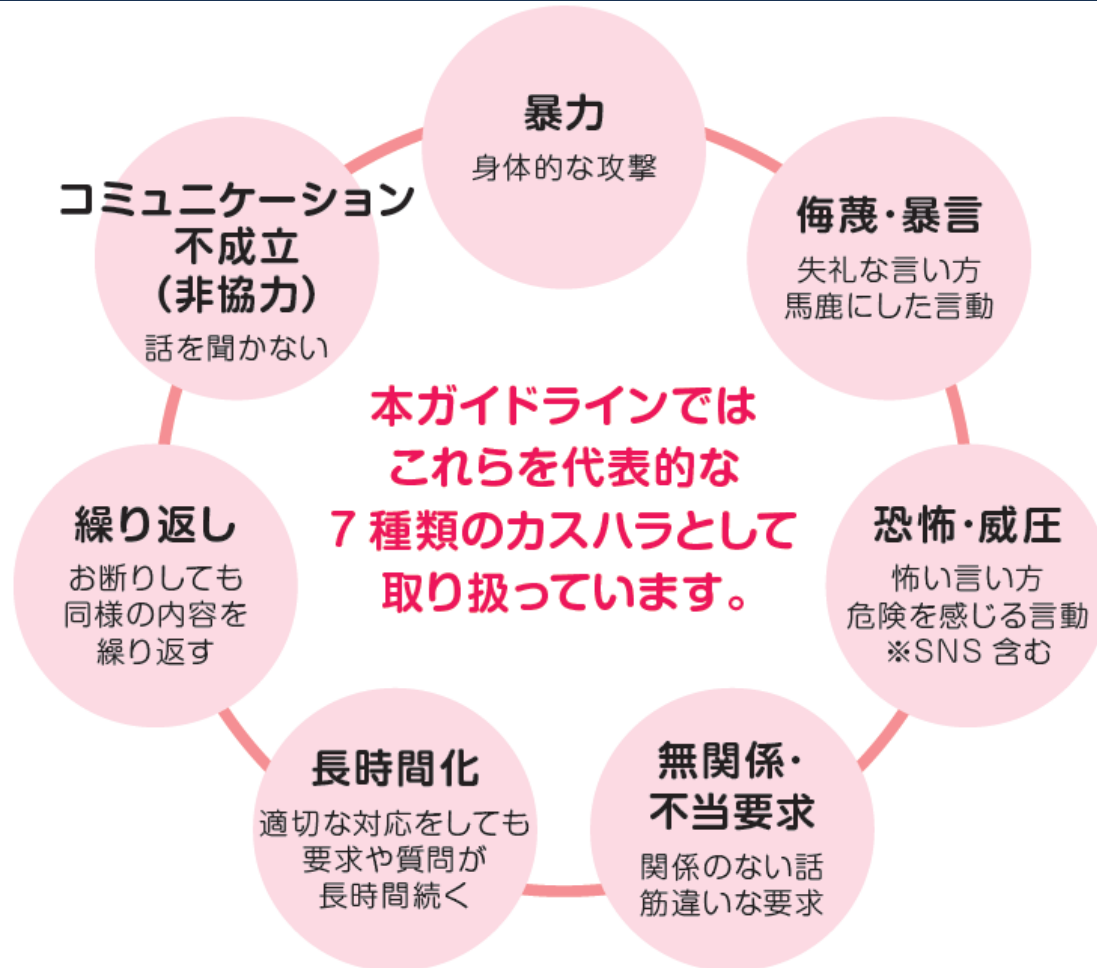
従業員の皆さんに向けた
カスタマーハラスメント対策のポイント

※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

カスハラってなに？

カスハラとは、お店の従業員に対するハラスメントです。
仮にお店に非がある場合でも、以下のようなことがあれば、
カスハラに該当する可能性があります。



カスハラに発展しないために

お店のミスから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しましょう！

クレーム対応のポイント 8 か条

- ① 待たせないでスピーディに対応！
- ② お客様を落ち着かせ、自分も落ち着いて対応！
- ③ まずは口を挟まず、“言い分”をよく聴く！
- ④ 正しい態度・言葉遣いで、これ以上気分を害さない！
- 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！
- 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する！
- 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！
- ⑧ ごね得のようなことを認めないようにする！

すぐに使えるカスハラ対応実践例

カスハラ対応実践例

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!そうだろ!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、「ああっ?どの客が文句言ってんだ!?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いただけますでしょうか。」

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、誠意を見せる」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⇒



すぐに使えるカスタハラ対応実践例

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。冷静なお話合いをお願いいたします。」

※お店ごとに、適切な話法にアレンジしてください。

すぐに使えるカスタマー対応実践例

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！そうだろ！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。」

※お店ごとに、適切な話法にアレンジしてください。

すぐに使えるカスタム対応実践例

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、「ああっ?どの客が文句言ってんだ!?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いただけますでしょうか。」

※お店ごとに、適切な話法にアレンジしてください。

すぐに使えるカスタラ対応実践例

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。」

※お店ごとに、適切な話法にアレンジしてください。

すぐに使えるカスタラ対応実践例

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。」

※お店ごとに、適切な話法にアレンジしてください。

すぐに使えるカスタム対応実践例

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。」

※お店ごとに、適切な話法にアレンジしてください。

すぐに使えるカスタハラ対応実践例

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。」

※お店ごとに、適切な話法にアレンジしてください。

カスハラにあったら

**カスハラの被害にあった場合は、一人で悩まず
店長・責任者に相談しましょう。**

- **即座に報告：**

些細なことでもためらわずに店長・責任者に報告しましょう。

- **詳細な記録：**

お客様に言われた言葉、発生時間、状況をメモに残しましょう。

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