

Business Brain

ホテル・旅館の カスタマーハラスメント対策 実務マニュアル

目次

序章 義務化の概要と全体todoリスト

1章 措置1: 基本方針の明確化と周知

2章 措置2: 相談体制の整備

3章 措置3: 事後の迅速・適切な対応

4章 措置4: 抑止措置(未然防止)

5章 措置5: プライバシー保護と不利益取扱い禁止

6章 旅館業法の宿泊拒否との連動

参考 東京都中小事業者向け奨励金40万円

付録A 基本方針テンプレ(社内向け+対外向け)

付録B インシデント報告書テンプレ

付録C チェックイン時ポリシー文例(日本語+英中韓)

巻末 出典・ビジネスブレンについて

序章: 義務化の概要と全体todoリスト

概要

改正労働施策総合推進法（令和7年法律第63号）が**2026年10月1日に施行**されます。すべての雇用主にカスタマーハラスメント対策が義務化されます。

項目	内容
施行日	2026年10月1日
対象事業者	従業員1人以上のすべての雇用主（中小例外なし）
義務	雇用管理上必要な措置5項目を講じること
違反時	報告徴求 → 指導 → 勧告 → 企業名公表
根拠	厚生労働省告示第51号（2026年2月26日公表）

カスタマーハラスメントとは

正当なクレームとカスタマーハラスメント(以下、カスハラ)の境界は、**要求内容の正当性**(契約・法令・社会通念に照らして妥当な要求か)と、**手段の社会的相当性**(要求の伝え方が暴力・脅迫・長時間拘束などに該当しないか)の2軸で判定します。要求が正当でも手段が不当ならカスハラ、逆に手段が穏当でも要求内容が不当ならカスハラに該当します。

代表的な行為:

行為類型	例
暴力・器物損壊	殴る、蹴る、物を投げる、備品を壊す・汚す
脅迫・威圧的な言動	「SNSに書くぞ」「訴えるぞ」など
不当な要求	契約範囲外のサービス強要、土下座の要求
長時間拘束	30分以上の電話・対面での拘束
差別的・性的な言動	国籍・性別・職業などへの差別発言、性的な発言・接触

全体todoリスト

★ = 最初に着手する5項目（残りの実装が進めやすくなる起点）

優先	必須/任意	項目	担当	章
★	必須	経営トップがカスハラ対策をやる宣言する	経営トップ	1章
★	必須	相談窓口担当を指名する	経営トップ	2章
★	必須	既存マニュアル・就業規則のカスハラ条項を確認する	人事／総務	1～5章
★	必須	全従業員への告知方法を定める	人事	1章
★	必須	月次予算枠を決める	経営トップ／経理	全章
	必須	基本方針を文書化し掲示する	人事	1章
	必須	相談窓口の運用を始める	人事	2章
	必須	インシデント報告書を整備する	人事／総務	3章
	必須	フロント掲示物を設置する	フロント責任者	4章
	必須	就業規則に不利益取扱い禁止条項を追加する	人事／社労士	5章
	必須	旅館業法の宿泊拒否7類型と連動するフローを整備する	支配人	6章
	必須	全従業員研修を実施する	人事	全章
	任意	録音システムを導入する	経営トップ	4章
	任意	外部相談窓口と契約する	人事	2章
	任意	社労士に就業規則改定をレビューしてもらう	人事	5章
	任意	弁護士に対応マニュアルを監修してもらう	経営トップ	全章
	任意	（東京都中小事業者）奨励金40万円を申請する	経理	参考

1章: 措置1 — 基本方針の明確化と周知

概要

法律が求めるもの: カスハラ対策の方針を、事業主が社内に明確に示すこと。

最低限ライン:

- 基本方針を文書化する
- 会社名・施設名義で発信する
- 社内掲示またはイントラネットに掲載する
- 全従業員（パート・派遣含む）に告知する

よくある間違い:

- × 基本方針を作成したが掲示していない → 「周知」要件を満たさず違反扱い
- × 朝礼で1回口頭周知して終わり、紙の掲示物がない → 継続的な周知が要件
- × パートタイム・派遣スタッフへの告知が漏れる → 全雇用労働者が告知対象

💡 効果を高めるなら

- 経営トップ個人名で発信すると重要度が伝わりやすい
- 社内向けと対外向けの2バージョンを作る

対応すること

Step	担当	内容	参考: 具体例
1	人事	基本方針を文書化する	付録A のテンプレを使うとA4 1ページに収まる
2	経営トップ	全従業員に基本方針を発信する	朝礼での口頭発表または社内通達文が一般的
3	人事	基本方針を社内に掲示する	掲示場所の例 = 休憩室、更衣室、フロントカウンター裏
4	人事	全従業員に基本方針を配布する	配布方法の例 = 正社員にメール送付、パートに給与明細同封、派遣スタッフは派遣元経由

成果物チェックリスト

成果物	確認
基本方針文書	<input type="checkbox"/>
発信の実施記録	<input type="checkbox"/>
掲示物の設置記録	<input type="checkbox"/>
全従業員への配布記録	<input type="checkbox"/>

→ テンプレートは[付録A](#)を参照してください。

2章: 措置2 — 相談体制の整備

概要

法律が求めるもの: 従業員がカスハラについて相談できる窓口を設置し、相談者を不利益取扱いから保護すること。

最低限ライン:

- 相談窓口を設置する
- 全従業員に窓口の存在と利用方法を告知する
- 相談者への不利益取扱いを禁止する

よくある間違い:

- X 相談がゼロだから窓口は不要と判断する → 相談の有無にかかわらず設置と告知が要件
- X 相談記録を残していない → 運用実態を問われた際に立証できない
- X 既存のセクハラ・パワハラ窓口で兼用しているが、カスハラを対象に含むと明示していない → 対象範囲の明示が必要

💡 効果を高めるなら

- 外部窓口（EAP・社労士）との二重体制で報復懸念を低減する
- EAP契約は従業員50名以下の施設で月額3,000～10,000円が相場
- 1名の離職コストは50～100万円。年間数万円の外部窓口費用で離職を防げれば投資回収は早い

対応すること

Step	担当	内容	参考: 具体例
1	経営トップ	相談窓口担当を指名する	人事・総務・支配人のいずれか
2	人事	相談記録フォーマットを整備する	記録項目の例 = 受付日時、相談者（氏名・部署）、発生日時、発生場所、相手方、行為の概要、対応方針、フォロー予定
3	人事	全従業員に窓口の設置を告知する	告知方法の例 = 朝礼での案内、社内通達メール、休憩室への掲示
4	人事／社労士	不利益取扱い禁止を就業規則に明記する	条文例 = 「第〇条 従業員がカスタマーハラスメントに関する相談を行ったことを理由とする配置転換、降格その他の不利益取扱いを禁止する」

成果物チェックリスト

成果物	確認
窓口担当者の指名記録	<input type="checkbox"/>
相談記録フォーマット	<input type="checkbox"/>
全従業員への告知記録	<input type="checkbox"/>
就業規則の不利益取扱い禁止条項	<input type="checkbox"/>

3章: 措置3 — 事後の迅速・適切な対応

概要

法律が求めるもの: カスハラ発生後に事実確認を行い、被害者への配慮措置と再発防止策を講じること。

最低限ライン:

- カスハラ発生時に事実確認を行う
- 被害従業員への配慮措置を講じる
- 再発防止策を講じる

カスハラの判断基準 — 2軸で判定する:

正当なクレームとカスハラの境界を判断するには、以下の2軸を使います。

軸	判断の問い
要求内容の正当性	契約・法令・社会通念に照らして妥当な要求か
手段の社会的相当性	要求の伝え方が暴力・脅迫・長時間拘束などに該当しないか

要求が正当でも手段が不当ならカスハラに該当します。逆に、手段が穏当でも要求内容が不当（契約範囲外のサービス強要など）であればカスハラに該当します。

よくある間違い:

- x 事実確認をせず「お客様だから仕方ない」で済ませる → 事実確認が法令上の要件
- x 被害従業員への配慮措置がない → 配慮措置の実施が要件
- x 発生記録を残していない → 再発防止策の検討と立証に記録が不可欠

💡 効果を高めるなら

- エスカレーション基準を数値化する
 - 即時エスカレーション: 暴力・脅迫
 - 当日エスカレーション: 30分以上の拘束、土下座要求
 - 翌営業日エスカレーション: 3回以上の反復暴言
- 場所別（フロント・客室・電話・OTA）の対応フローを整備する

対応すること

Step	担当	内容	参考: 具体例
1	人事	インシデント報告書フォーマットを整備する	付録B のテンプレを参照
2	フロント責任者	発生時の対応フローを文書化する	フロー例 = 初動（安全確保・被害従業員の退避）→ エスカレーション（責任者への報告）→ 事後対応（報告書作成・被害者ケア・再発防止策の検討）
3	人事	被害従業員への配慮措置を定める	配慮措置の例 = 当該顧客対応からの即時交代、メンタルヘルス相談の案内、必要に応じた配置転換
4	人事	全従業員に対応フローを周知する	周知方法の例 = 研修での説明、マニュアルへの追記、朝礼での確認

成果物チェックリスト

成果物	確認
インシデント報告書フォーマット (付録B 参照)	<input type="checkbox"/>
対応フロー文書	<input type="checkbox"/>
被害従業員への配慮措置の規定	<input type="checkbox"/>
全従業員への周知記録	<input type="checkbox"/>

→ インシデント報告書テンプレートは[付録B](#)を参照してください。

4章: 措置4 — 抑止措置（未然防止）

概要

法律が求めるもの: カスハラを未然に防ぐための措置を講じること。

最低限ライン:

- カスハラを抑止するための措置を講じる（掲示・告知・研修などのいずれか）
- 抑止措置の趣旨を従業員に周知する

よくある間違い:

- × 抑止措置を何も講じていない → 何らかの抑止措置の実施が要件
- × 措置を講じたが従業員に周知していない → 従業員への周知が要件

💡 効果を高めるなら

- 録音システム（クラウドPBXなど）を導入し、通話開始時に録音告知を行う
 - 電話録音時は個人情報保護法第21条により利用目的の通知が必要。IVR（自動音声応答）での告知が一般的
 - ただしカスハラが現に発生している緊急時は、同法第21条第4項により事前告知なしの録音が許容される
- 防犯カメラの録画範囲をエントランスに掲示する
- 多言語ポリシー（英語・中国語・韓国語）を整備する（[付録C](#)参照）

対応すること

Step	担当	内容	参考: 具体例
1	フロント責任者	フロントにカスハラ防止ポリシーを掲示する	付録C の文例を使用。フロントカウンター、チェックインフォーム、客室案内ファイルなど
2	人事	既存マニュアルにカスハラ抑止条項を追加する	追加箇所の例 = チェックイン手順書、電話対応マニュアル、クレーム対応マニュアル
3	人事	全従業員に抑止措置の趣旨を周知する	周知方法の例 = 研修での説明、朝礼での確認

成果物チェックリスト

成果物	確認
フロント掲示物	<input type="checkbox"/>
マニュアル改定記録	<input type="checkbox"/>
全従業員への周知記録	<input type="checkbox"/>

→ チェックイン時ポリシー文例は[付録C](#)を参照してください。

5章: 措置5 — プライバシー保護と不利益取扱い禁止

概要

法律が求めるもの: カスハラに関する相談者・行為者のプライバシーを保護し、相談を理由とする不利益取扱いを禁止する規定を整備すること。

最低限ライン:

- 相談者・行為者のプライバシーを保護する
- 相談を理由とする不利益取扱いを禁止する規定を整備する
- プライバシー保護と不利益取扱い禁止の方針を全従業員に周知する

よくある間違い:

- × 相談者の氏名が管理職の間で共有される → プライバシー保護違反
- × 相談記録を誰でも閲覧できる場所に保管している → 閲覧権限の制限が必要
- × 相談後に当該従業員のシフトが減らされる → 不利益取扱いに該当

💡 効果を高めるなら

- 相談記録の保管期間を定める（労基法施行規則第109条の記録保存義務は3年）
- 相談記録をデジタル管理し、アクセスログを残す

対応すること

Step	担当	内容	参考: 具体例
1	人事／社 労士	就業規則に不利益取扱い禁止条 項を追加する	2章 Step 4 で追加済みの場合は内容を確認する
2	人事	相談記録の保管・閲覧ルールを 定める	ルール例 = 閲覧権限は人事・支配人に限定、保管期間は3 年、アクセス時は上長承認
3	人事	プライバシー保護の方針を全従 業員に周知する	周知方法の例 = 研修での説明、朝礼での確認

成果物チェックリスト

成果物	確認
就業規則の不利益取扱い禁止条項	<input type="checkbox"/>
相談記録の保管・閲覧ルール	<input type="checkbox"/>
全従業員への周知記録	<input type="checkbox"/>

6章: 旅館業法の宿泊拒否との連動

概要

法律が求めるもの: 改正旅館業法（2023年12月施行）はカスハラ客への宿泊拒否を認めました。労推法の措置義務（対従業員）と連動して運用すること。

2つの法律の役割分担:

観点	改正労働施策総合推進法	改正旅館業法
保護対象	従業員	営業秩序
性質	措置義務（必ず実施）	裁量権（拒否できる）
施行日	2026年10月1日	2023年12月13日（施行済み）

旅館業法上の「特定要求行為」7類型:

類型	行為
1	暴力
2	脅迫
3	不当な要求（契約範囲外のサービス強要など）
4	長時間にわたる拘束
5	セクシュアルハラスメント
6	差別的な言動
7	器物損壊

最低限ライン:

- 宿泊拒否7類型を従業員に周知する
- 拒否判断の社内承認プロセスを文書化する
- 拒否時の記録様式を整備する

よくある間違い:

- x 旅館業法第5条の「正当な理由なく拒否してはならない」原則を見落とす → 7類型に該当しない理由での拒否は違法（差別的取扱いリスク）
- x 拒否時の記録を残さない → 損害賠償請求に対抗できない

- x フロントスタッフが単独で拒否判断する → 恣意的判断を防ぐため複数人での合議が必要

💡 効果を高めるなら

- 弁護士監修で判断基準を明文化する
- 段階的対応（口頭注意 → 書面警告 → 宿泊拒否）のフローを整備する

対応すること

Step	担当	内容	参考: 具体例
1	支配人	宿泊拒否7類型を社内向けに整理する	7類型 = (1) 暴力 (2) 脅迫 (3) 不当な要求 (4) 長時間拘束 (5) セクハラ (6) 差別的言動 (7) 器物損壊
2	支配人	拒否判断の社内承認プロセスを文書化する	プロセス例 = 現場スタッフが報告 → 支配人を含む2名以上で合議 → 拒否を決定
3	フロント責任者	拒否時の対応フローと記録様式を整備する	付録B のインシデント報告書に「拒否判断」欄を追加して流用
4	人事	全従業員に7類型と対応フローを研修する	研修方法の例 = 集合研修、事例検討、ロールプレイ

成果物チェックリスト

成果物	確認
宿泊拒否7類型の社内整理文書	<input type="checkbox"/>
拒否判断の社内承認プロセス文書	<input type="checkbox"/>
拒否時の記録様式	<input type="checkbox"/>
全従業員への研修記録	<input type="checkbox"/>

→ 拒否判断の記録は[付録B](#)のインシデント報告書を流用してください。

参考: 東京都中小事業者向け奨励金40万円

東京都カスハラ防止条例（2025年4月施行）に基づく奨励金制度です。本マニュアルの実装で要件の一部を達成できます。

対象:

- 都内中小事業者（常時雇用300人以下、個人事業主含む）

支給額:

- 40万円（定額）

要件:

区分	内容
必須要件	マニュアル作成と従業員への周知（本マニュアルの実装で達成）
選択要件（1つ以上）	録音・録画システムの導入 / AI活用 / 外部専門家の活用

申請手順:

Step	担当	内容	参考
1	経理	GビズIDプライムを取得する	電子申請に必須。取得に2~3週間
2	経理	Jグランツでオンライン申請する	2026年6月募集予定
3	経理	必要書類を提出する	納税証明書、住民税納税証明書ほか

詳細: 東京都「カスタマーハラスメント防止対策推進事業」公式サイト <https://www.tokyo-cusharaboushi.jp/>

付録A: 基本方針テンプレート

社内向け基本方針 (P23)

カスハラ対応基本方針

{施設名} は、従業員に対するカスタマーハラスメントを許しません。

1. 当施設は、お客様による暴力・脅迫・不当要求・長時間拘束・セクハラ・差別的言動・器物損壊などの行為に対し、毅然と対応します。
2. 当施設は、従業員のための相談窓口を設置します。
(担当: {窓口担当者名})
3. 相談したことを理由とする不利益取扱いは行いません。
4. カスハラ発生時は、事実確認の上、被害者への配慮措置と再発防止策を講じます。
5. 相談者・行為者のプライバシーを保護します。

{発行日}

{施設名} {代表者名}

対外向けポリシー（P24）

カスタマーハラスメント対応ポリシー

{施設名}は、従業員の安全と健全な職場環境を維持するため、以下の行為に対し毅然と対応いたします。

■ 対象となる行為

- ・暴力、脅迫、威圧的な言動
- ・不当な要求（契約範囲外のサービス強要など）
- ・長時間にわたる拘束
- ・セクシュアルハラスメント
- ・差別的な言動
- ・器物損壊

■ 当施設の対応

上記の行為が確認された場合、口頭での注意、サービスの中断、宿泊のお断り、警察への通報を行うことがあります。

（改正旅館業法・改正労働施策総合推進法に基づきます）

{発行日}

{施設名}

付録B: インシデント報告書テンプレート

カスタマーハラスメント インシデント報告書

項目	記入欄
報告書番号	No. _____
発生日時	____年____月____日 ____時____分
発生場所	<input type="checkbox"/> フロント <input type="checkbox"/> 客室 <input type="checkbox"/> ロビー <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> OTA・メール <input type="checkbox"/> その他 ()
被害従業員	氏名: _____ 部署: _____
対象顧客	氏名: _____ 予約番号: _____
行為の概要	(発言内容・行動を時系列で記載)
該当する行為類型	<input type="checkbox"/> 暴力 <input type="checkbox"/> 脅迫 <input type="checkbox"/> 不当要求 <input type="checkbox"/> 長時間拘束 <input type="checkbox"/> セクハラ <input type="checkbox"/> 差別的言動 <input type="checkbox"/> 器物損壊
証拠	<input type="checkbox"/> 録音 <input type="checkbox"/> 録画 <input type="checkbox"/> スクリーンショット <input type="checkbox"/> 目撃者 (氏名: _____) <input type="checkbox"/> なし
対応者・対応内容	(誰が、何をしたか)
エスカレーション	<input type="checkbox"/> 支配人報告 <input type="checkbox"/> 警察通報 (通報番号: _____) <input type="checkbox"/> 弁護士相談 <input type="checkbox"/> なし
宿泊拒否の判断	<input type="checkbox"/> 拒否した (合議者: _____ 、 _____) <input type="checkbox"/> 拒否しなかった <input type="checkbox"/> 該当せず
被害従業員への配慮措置	(交代・休憩・メンタルヘルス相談案内など)
再発防止策	(マニュアル改定・研修追加・設備変更など)
記録者	氏名: _____ 日付: _____
承認者	氏名: _____ 日付: _____

保管ルール: 閲覧権限は人事・支配人に限定。保管期間は3年以上。

付録C: チェックイン時ポリシー文例

短文版 (P26)

フロントカウンター掲示・チェックインフォームに記載する短文ポリシーです。

日本語:

当館では、従業員への暴言・暴力・不当要求等の行為があった場合、宿泊をお断りすることがあります。(改正旅館業法・改正労働施策総合推進法に基づきます)

English:

Acts of abusive language, violence, or unreasonable demands toward our staff may result in a refusal of accommodation, in accordance with the Revised Inns and Hotels Act and the Revised Act on Comprehensive Promotion of Labor Policies.

简体中文:

对工作人员实施辱骂、暴力或不当要求的行为，根据修订后的《旅馆业法》和《劳动政策综合推进法》，本酒店可拒绝住宿。

한국어:

직원에 대한 폭언·폭력·부당한 요구 등의 행위가 있을 경우, 개정 여관업법 및 개정 노동정책종합추진법에 따라 숙박을 거부할 수 있습니다.

詳細版 (P27)

客室案内ファイルやウェブサイトに掲載する詳細ポリシーです。

日本語:

{施設名} カスタマーハラスメント防止ポリシー

当施設は、すべてのお客様に快適にお過ごしいただくため、
また従業員の安全を守るため、以下の行為を禁止いたします。

1. 暴力（殴る、蹴る、物を投げるなど）
2. 脅迫・威圧的な言動（「SNSに書くぞ」「訴えるぞ」など）
3. 不当な要求（契約範囲外のサービス強要、土下座の要求など）
4. 長時間にわたる拘束（30分以上の電話・対面での拘束など）
5. セクシュアルハラスメント
6. 差別的な言動
7. 器物損壊

上記の行為が確認された場合、以下の対応を行います。

- ① 口頭での注意
- ② サービスの中断
- ③ 宿泊のお断り（改正旅館業法第5条第1項第3号）
- ④ 警察への通報

改正旅館業法および改正労働施策総合推進法に基づきます。
ご理解とご協力をお願いいたします。

{施設名}

巻末: 出典・ビジネスブレンについて

出典

#	出典	URL
1	厚生労働省「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和8年告示第51号、2026年2月26日公表）	https://www.mhlw.go.jp/content/001662625.pdf
2	厚生労働省「令和7年労働施策総合推進法等の一部改正について」	https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/zaitaku/index_00003.html
3	厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」	https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_24067.html
4	JTB旅連事業「カスタマーハラスメント対応マニュアル（モデル）」（2024年9月24日）	https://www.ryoren.ne.jp/SPage/jigyousannai/file/solution/customer-2_2.pdf
5	厚生労働省「改正旅館業法（2023年12月13日施行）」	https://www.mhlw.go.jp/kaiseiryokangyohou/
6	政府広報オンライン「カスハラとは？法改正により義務化されるカスハラ対策」	https://www.gov-online.go.jp/article/202510/entry-9370.html
7	東京都「カスタマーハラスメント防止対策推進事業」	https://www.tokyo-cusharaboushi.jp/
8	個人情報保護委員会「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」	https://www.ppc.go.jp/personalinfo/legal/

（取得日: 2026年5月7日）

免責事項

本マニュアルは法令の一般的な解説であり、個別事案の法的判断は社会保険労務士・弁護士等の専門家にご相談ください。

ビジネスブレインについて

テクノロジーで、おもてなしの未来を創る

株式会社ビジネスブレインは1988年創業、ホスピタリティ業界に特化したテクノロジー企業です。ホテルPMS「フロントクルー」は全国1,200施設以上で導入され、顧客満足度98%を維持しています。

提供サービス

カテゴリ	内容
ホテルシステム	フロントクルー（PMS）、フロント業務統合
予約・ゲスト管理	OTA/PMS連携、QR発行、事前チェックイン、ゲストポータル
清掃・客室管理	PMS連動、清掃・忘れもの・設備管理、評価機能
レストラン・リテール	POS、SPA、セルフオーダー・決済・配席
レベニューマネジメント (AI)	価格調査、戦略・需要予測システム
Web集客支援	公式サイト構築、SEO/SEM
AI検索対策 (AIO)	ChatGPT・Gemini時代の検索流入設計
OTA管理代行	OTA運用代行、料金最適化、口コミ対応

お問い合わせ

項目	URL
公式サイト	https://miyako.com/
お問い合わせ	https://miyako.com/contact/
BB宿泊ラボ	https://miyako.com/lab/

カスタマーハラスメント対策パッケージ（マニュアル＋研修動画＋相談窓口運用支援＋助成金申請サポート）を準備中です。先行案内をご希望の方は、上記お問い合わせフォームよりご連絡ください。