

「カスタマーハラスメントへの対策」について

宿泊業では長年、顧客による不当要求に悩まされており、昨今では特に、著しい迷惑行為「カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）」の被害が相次ぎ、会員施設様におかれましても、その対応に苦慮されていることと拝察いたしております。正当なクレームには誠実に向き合う一方で、不当な要求は断固拒絶し、悪質な迷惑行為「カスハラ」を容認しない企業方針を策定して、対応を使い分ける必要があります。

2023年12月施行の旅館業法改正で「迷惑客」を拒めることができました。しかしながら、「妥当性に照らして、線引きする判断基準を明瞭にできない」、「世間の見方との尺度の違い」、「顧客への毅然とした態度が難しい」等の課題があり、現実的には、お客様商売において現場での難しい対応に悩まれるケースも少なくありません。

政府は「カスハラ」を含む職場におけるハラスメントについて法的措置も視野に入れて対策を強化する方針ですが、従業員保護策を義務付ける法整備や予防措置を講じる教育・研修の整備、「カスハラ」対策を労働施策推進法に盛り込む調整など、厚生労働省による各種の取り組みは未だ途上であり、その間にも「カスハラ」による被害が後を絶ちません。

このような状況を踏まえ、「カスハラとは？」の理解促進と合わせて、旅館業法改正の実効性を高めた「カスハラ」対処法に関して、会員施設様が個別に取り組むべき課題の整理と、JTB 旅運本部にて包括的に対応する取り組みの内容、更には JTB 旅運事業株式会社からのご提案について、下記にご案内を申し上げる次第です。

記

1. カスハラの発生状況**(1) ハラスメントに該当する事案件数の傾向**

過去3年間に各ハラスメント（パワハラ、セクハラ、マタハラ、カスハラ等）の相談があった企業のうち、カスハラに該当する事案があったとする企業の割合が最も高く、過去3年間の該当件数の推移については、「増加している」の割合の方が「減少している」の割合より高いという結果が出ている。

(2) 顧客等からの著しい迷惑行為の内容

内容	著しい迷惑行為を受けた者の割合
① 長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム（過度なもの）	52.0%
② 名誉棄損・侮辱・ひどい暴言	46.9%
③ 著しく不当な要求（金品の要求、土下座の強要等）	24.9%
④ 齧迫	14.6%
⑤ 暴行・傷害	6.5%
⑥ その他	4.9%

出典：厚生労働省「カスタマーハラスメントの被害状況」

2. カスハラによる従業員・宿泊施設・他の顧客への影響**(1) 従業員への影響**

- ・業務のパフォーマンス低下
- ・健康不良（頭痛、睡眠不良、精神疾患、耳鳴り等）
- ・現場対応への恐怖、苦痛による配置転換、休職、退職

(2) 企業（施設）への影響

- ・時間の浪費（現場対応、電話対応、謝罪訪問、社内での対処方法の検討、弁護士への相談等）
- ・業務上の支障（顧客対応によって他業務が行えない）
- ・人員確保（離職に伴う従業員の採用、教育コスト等）
- ・金銭的損失（宿泊代金の減額、感謝料要求への対応、代替サービスの提供等）
- ・他顧客等へのブランドイメージ低下
- ・従業員に対する安全配慮義務違反への抵触

(3) 他の顧客への影響

- ・業務遅滞による他の顧客への適正なサービス提供の阻害
- ・来館する他の顧客の利用環境、雰囲気の悪化

3.【会員施設】×【JTB 旅運本部】×【JTB 旅運事業】三位一体で取り組むカスハラ対策の方針

- 【会員施設】従業員、宿泊施設、他の顧客への負の影響を重要視し、主体的に取り組む。
- 【旅運本部】会員施設の負担や効率性を考慮し、教育・研修のプログラム設計・コンテンツ開発・運営を担う。
- 【旅運事業】カスハラ被害による損失の大きさを勘案し、ファイナンスリスクを保険商品に移転する提案を担う。

4. 会員施設が主体的に取り組む対策**(1) 宿泊業におけるカスハラ定義と宿泊約款の改正**

旅館業法改正（令和5年12月13日施行）にて規定された宿泊拒否事由（＝「特定要求行為」）に該当する行為を法的根拠としてカスハラ定義の中軸に据え、宿泊約款に「契約締結の拒否」ならびに「契約解除」の要件として盛り込む。※論理解釈：厚生労働省で定めるものを繰り返す行為＝宿泊拒否事由＝特定要求行為＝カスハラ行為

【参考資料1】施行規則第五条の六

法第五条第一項第三号の厚生労働省令で定めるものは、次の各号のいずれかに該当するものであって、他の宿泊者に対する宿泊に関するサービスの提供を著しく阻害するおそれのあるものとする。

- 宿泊料の減額その他のその内容の実現が容易でない事項の要求（宿泊に関して障害を理由とする差別の解消推進に関する法律（平成二十五年法律第六十五号）第二条第二号に規定する社会的障壁の除去を求める場合を除く。）
- 粗野又は乱暴な言動その他の従業者の心身に負担を与える言動（宿泊者が宿泊しようとする者に対して障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律第八条第一項の不当な差別的取扱いを行ったことに起因するものその他これに準ずる合理的な理由があるものを除く。）を交えた要求であって、当該要求をした者の接遇に通常必要とされる以上の労力を要することとなるもの

【参考資料2】モデル宿泊約款

一般社団法人日本旅館協会「（令和5年12月改正）モデル宿泊約款・日本語」
<https://www.ryokan.or.jp/data/files/pages/1709254981.pdf>

(2) 基本方針・基本姿勢の策定と公開

カスハラを容認しない経営方針を策定し、理不尽な要求を認めない姿勢を明確に打ち出す。

基本方針モデル（下記参照）をホームページや客室内に掲載し、従業員が対処しやすい環境づくりを行う。

【基本方針モデル】

私たちは、宿泊サービスについての安全及び衛生の水準の維持向上と利用者の需要の高度化、多様化に対応したサービスの提供を促進するため、お客様に対して真摯かつ誠実に対応してまいります。一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメントなどの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対しては、従業員の人権および就業環境を害するもの、として、毅然とした態度で行動し、組織的に対応いたします。

(3) カスハラ説明文モデルの公開

カスハラに関する説明文をホームページや客室内に掲載し、顧客の理解を促す。

【説明文モデル】

顧客または第三者（取引先など含む）から優越的な立場を利用した「旅館業法、その他関連する法規に反する行為」、及び「これらにつながりかねない行為」、または「義務のないことや社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為」により、従業員の就業環境が害されること。

(4) カスハラに該当する行為の公開

特定要求行為に該当する具体的な行為をホームページや客室内に掲載する。

【具体例モデル】

- ☞宿泊しようとする者が、宿泊サービスに従事する従業者に対し、宿泊料の不当な割引や不当な慰謝料、不当な部屋のアップグレード、不当なアーリーチェックイン・レイトチェックアウト、契約にない送迎等、他の宿泊者に対するサービスと比較して過剰なサービスを行うよう繰り返し求める行為
- ☞宿泊しようとする者が、宿泊サービスに従事する従業者に対し、自身の泊まる部屋の上下左右の部屋に宿泊客を入れないことを繰り返し求める行為
- ☞宿泊しようとする者が、宿泊サービスに従事する従業者に対し、特定の者にのみ自身の応対をさせること又は特定の者を出勤させないことを繰り返し求める行為
- ☞宿泊しようとする者が、宿泊サービスに従事する従業者に対し、土下座等の社会的相当性を欠く方法による謝罪を繰り返し求める行為
- ☞泥酔し、他の宿泊者に迷惑を及ぼす恐れがある宿泊者が、宿泊サービスに従事する従業者に対し、長時間にわたる介抱を繰り返し求める行為
- ☞宿泊しようとする者が、宿泊サービスに従事する従業者に対し、対面や電話、メール等により、長時間にわたって、又は叱責しながら、不当な要求を繰り返し行う行為
- ☞宿泊しようとする者が、宿泊サービスに従事する従業者に対し、要求内容の妥当性（※1）に照らして、当該要求を実現するための手段・態様（※2）が不相当なものを繰り返し求める行為
(※1) (※2)「カスタマーハラスメント対応マニュアル」P.3～P.4 参照

(5) 「カスハラ対応マニュアル（モデル）」を活用した従業員への周知・啓発、教育・研修

カスハラに備えて、従業員の教育・研修ツールとして「カスハラ対応マニュアル（モデル）」をご活用ください。

5. 教育・研修関連

(1) 動画によるeラーニング「まなびプレミアム」（ライトワークス社）

- ・検索方法 「やどこむトップ画面」>「人財育成・検定試験・人手不足対策・生産性向上・外国人雇用」>「動画・オンライン研修」>「まなびプレミアム【講座一覧】（ライトワークス株式会社）」>「eラーニング教材一覧」>「(P.6) 大カテゴリ：CSRを学ぶ/中カテゴリ：ハラスメント」

講座タイトル	概要	学習時間
①カスタマーハラスメントの基礎知識	カスタマーハラスメントの概要および対応策について 知識を深め、誰もが安心して働く職場環境の実現	40分
②職場のメンタルヘルス（ラインケア編）	メンタルヘルスの重要性と社会的背景の理解および 組織マネジメントにおける知識の習得	60分
③職場のメンタルヘルス（セルフケア編）	自分がメンタルヘルス不全に陥ることで生じるリスクの 理解およびその回避方法の習得	60分

・視聴期間 ~2025年3月1日まで

・視聴方法 「やどこむトップ画面」>「会議・セミナー（研修）」>「セミナー（研修）（1）新規申込」

受付後、15～25日以内にID・PW発行

・定員 200名（先着順）

・受講料 無料

・宣伝活動 「人財・組織強化委員会、やどこむ、旅ホ連ニュース、旅ホ連だより」を通じた会員への発信強化

(2) 旅館経営人財育成アカデミーの研修プログラムにカスハラ対応の加重を検討

研修タイトル	加重内容
おもてなしスキルアップ研修	カスハラの具体的な事例と対応策

(3) Web ラーニング

・「カスハラ（迷惑行為）を想定した会話パターンの事前学習（案）」を検討

(4) 法令関連セミナー

・テーマ 「カスハラ対策のい・ろ・は」

・依頼先 五木田・三浦法律事務所

・所要時間 90分

・セミナー料 15万円（別途、交通費要）※旅ホ連本部半額負担あり

6. 保険商品へのファイナンスリスク移転

(1) 既存保険商品への加入

① JTB 旅ホ連共済

- ・給付内容 カスハラを含む業務上災害に対して、加入者（経営者及び従業員）に通院見舞金・入院見舞金・療養（休業）見舞金を支払う。
- ・宣伝活動 「人財・組織強化委員会、やどこむ、旅ホ連ニュース、旅ホ連だより」を通じた会員への発信強化、会員施設内の従業員向けに認知促進ポスターを制作。

② JTB 旅ホ連保険 旅館賠償責任保険「迷惑行為被害弁護士費用等補償特約」

- ・補償内容 悪質な迷惑行為（カスハラ）に対応する際の「法律相談費用」「弁護士費用」。お客様から従業員へのセクハラやカスハラに対して弁護士へ相談する際の費用や、毎日執拗にクレームの電話をしてくる人に対して対応窓口を弁護士に委託した際の費用等を支払う。

③ 超Tプロテクション保険

- ・補償対象 下記の事由で、企業、役員等が法律上の損害賠償責任を負担することによって被る損害を補償。
 - a. 雇用関連賠償責任補償特約…職場におけるハラスメント行為等に対する管理責任や不当解雇等
 - b. 使用者賠償責任補償特約 …従業員の方等が業務上の事由または通勤により被った身体障害
- 労災が認められた場合、カスハラによる精神疾患も補償対象に含まれます。

※アシストサービス「ストレスチェック」「メンタルケア・ホットライン」「メディカルアシスト」も利用可。

(2) 新規保険商品の設計

・商品内容 レピュテーション対策損害費用「レピュテーション費用保険」

・補償内容 お客様がSNSへの投稿で企業価値を棄損する悪質な書き込みをした場合などのトラブルに対応「報道状況分析費用」「ネット投稿削除費用」「検索エンジン対策費用」「弁護士相談費用」「緊急会見支援費用」「社告費用」「原因調査費用」「第三者委員会設置費用および体制構築費用」

(3) 商品・サービスの紹介に合せたセミナー開催

・開催内容 カスハラ対策をテーマとした「旅ホ連セミナー」の開催（保険会社と連携）

※「カスハラへの対策について」「カスハラ対応マニュアル」は「やどこむ」へ掲載いたします。

また、宿泊業におけるカスハラ関連事案の弁護士相談及び対応事例などの関連情報類の発信強化を通じて、カスハラ対策の啓発活動に取り組みます。