



感動のそばに、いつも。

# カスタマーハラスメント対策について 2025年度プレゼンテーション資料

2025年3月18日

JTB旅連事業株式会社

# カスタマーハラスメント対策について



## 1. 厚生労働省による「カスハラ」対応方針

### カスハラ定義

顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者によるもの  
社会通念上相当な範囲を超えた言動であるもの  
労働者の就業環境が害されるもの

### 企業に求める対応

カスハラ対策の義務付け  
対応方針の明確化や相談体制の整備  
事後の適切な対応

## 2. 宿泊施設のカスハラ対策の準備

- (1) 宿泊約款の整備
- (2) 宿泊施設のカスハラ対応の決定
- (3) 一般従業員への教育
- (4) カスハラ担当責任者の専任
- (5) 顧問弁護士等との連携の確認
- (6) 外線電話の録音や防犯カメラの設置等

## 3. 旅館業法第五条の宿泊拒否事項としてのカスハラ定義

### 旅館業法 第五条 第1項 第3号

宿泊しようとする者が、営業社に対し、その実施に伴う負担が過重であって、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要求として厚生労働省令で定めるものを繰り返したとき。

### 旅館業法施行規則 第五条の6号

法第五条第1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。

- 一 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  
(障害者差別解消法第二条第2号に規定する社会的障壁の除去を求める場合を除く)
- 二 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者差別解消法第八条第1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。

## 4. 厚生労働省が示す特定要求行為の具体例

- ☞ 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対応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、要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が不相当なものを繰り返し求める行為

出処：厚生労働省「旅館業法改正(研修ツール)」

## 5. 宿泊約款の整備

### (1) 宿泊約款の改正

#### 【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) 約款の有効要件の再確認(民法第548の2)

#### ① 事前告知

- ・フロント前の掲示、ホームページへのアップ、客室内への備置

#### ② 宿泊約款に基づいて宿泊契約を引き受ける旨の表示

- ・「当館は宿泊約款に基づき、宿泊契約のお申し込みを受け付けます」

#### ③ 宿泊約款に合意して宿泊契約を申し込む旨の表示

- ・宿泊登録カード冒頭に「私は、貴社宿泊約款に基づき、宿泊契約の申込をいたします」の表示

## 6. 宿泊施設としてのカスハラ対応の決定(経営判断の重要性)

### (1)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。
- ・フロント前の掲示、ホームページへのアップ

#### 【基本的姿勢モデル】

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。

### (2)カスハラ説明文と該当行為の公開

- ・カスハラに関する説明文と該当し得る例をホームページや客室内に掲載し、顧客の理解を促す。
- ・フロント前の掲示、ホームページへのアップ

#### 【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。

## 7. 旅館業法第5条 第1項-第2号(違法行為等)に該当し得る例

| 違法行為等に該当し得る例                                                                                                                                                                                                                 | 成立し得る犯罪                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| <p>☞ 宿泊しようとする者が、従業員や他の宿泊客に接近してことさらに咳を繰り返す、つばを吐きかけるなどした場合や、従業員や他の宿泊客につかみかかり又は突き飛ばした場合</p>                                                                                                                                     | <p>暴行罪</p>                  |
| <p>☞ 宿泊しようとする者が、旅館・ホテルの業務を妨害する意図で、旅館業法に基づく協力を求めた従業員を大声で罵倒したり、協力に応じる必要がないなどと怒号したり、あるいは他のお客様がいる場で特定感染症に罹患しているなどと吹聴して旅館・ホテル側にその対応をさせ、旅館・ホテルの業務を妨害した場合や、その他旅館・ホテルの業務を妨害する意図で、従業員を大声で罵倒するなどして旅館・ホテル側にその対応をさせ、旅館・ホテルの業務を妨害した場合</p> | <p>威力業務妨害罪</p>              |
| <p>☞ 宿泊しようとする者が、従業員や他のお客様に対し、その同意がなく又は同意がないことの表明が困難な状態にさせ、又はその状態にあることに乗じて、わいせつな行為を行った場合</p>                                                                                                                                  | <p>不同意わいせつ罪<br/>公然わいせつ罪</p> |
| <p>☞ 宿泊しようとする者が、従業員や他の宿泊客に対し、公衆の目に触れるような場所でことさらに裸体を見せつける場合</p>                                                                                                                                                               | <p>軽犯罪法違反</p>               |

出処：厚生労働省「宿泊拒否制限(旅館業法第5条関係)に関する基本的事項等」



## 7. 旅館業法第5条 第1項-第2号(違法行為等)に該当し得る例

| 違法行為等に該当し得る例                                                                               | 成立し得る犯罪 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| ☞ 宿泊しようとする者が、施設内の備品や設備を意図的に破壊又は汚損する場合                                                      | 器物損壊罪   |
| ☞ 宿泊しようとする者が、従業員に対し、「SNSにこの旅館の悪評を載せるぞ」、「このホテルに火をつけるぞ」と言うなど、生命、身体、自由、名誉又は財産に対し具体的な害悪を告知した場合 | 脅迫罪     |
| ☞ 宿泊しようとする者が、従業員に対し、「宿泊料をタダにしなければ、SNSにこの旅館の悪評を載せるぞ」等と脅す場合                                  | 恐喝未遂罪   |
| ☞ 宿泊しようとする者が、従業員に対し、生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し、害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて土下座を行わせた場合                 | 強要罪     |
| ☞ 宿泊しようとする者が、従業員に対し、不特定多数の者の前で「バカ」「ブス」などと侮辱する場合                                            | 侮辱罪     |
| ☞ 宿泊しようとする者が、他の宿泊者に対し、著しく粗野又は乱暴な言動で迷惑を掛けた場合                                                | 軽犯罪法違反  |
| ☞ 宿泊しようとする者が、人数を偽って宿泊する場合や宿泊料を期日までに支払わない場合                                                 | 詐欺罪     |

出処：厚生労働省「宿泊拒否制限(旅館業法第5条関係)に関する基本的事項等」

copyright © JTB Corp. all rights reserved.

# カスタマーハラスメント対策について



## 8. やどこむ動画研修「カスタマーハラスメント防衛術」

4月より視聴開始(予定)

- 講師 講師なし(画像テキスト表示)
- 視聴方法 「やどこむ(「トップ画面」)>「JTB協定旅館ホテル連盟関連」>「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」>「オンライン研修」
- 視聴時間 32分(視聴期限・回数制限なし) 無料

### プログラム内容

- 1 **カスタマーハラスメントとは**  
【ワーク】カスタマーハラスメント被害のチェック  
(1)カスタマーハラスメントとは  
(2)ハラスメントとクレームの違い  
(3)2つのタイプと傾向  
(4)不当な要求タイプ  
(5)正義の味方タイプ
- 2 **カスタマーハラスメントへの基本姿勢**  
(1)カスタマーハラスメント対応までの流れ  
(2)クレーム対応の基本  
(3)カスタマーハラスメント対応の注意点  
(4)カスタマーハラスメントの基本的な対応

### プログラム内容

- 3 **個人での対応**  
(1)ハラスメントを起こさないコミュニケーション  
(2)カスタマーハラスメントへの個人での対応  
(3)ダメージに対する抵抗力をつける
- 4 **組織での対応**  
(1)組織で対応をする際の基本方針  
(2)組織での対応  
(3)カスタマーハラスメントへの組織的備え
- 5 **事例で考えるカスタマーハラスメント**  
【ワーク】ケースを読んでカスタマーハラスメントのタイプとどんな罪に問われるか、対応のどこに問題があるかを考える

# カスタマーハラスメント対策について



## 9. やどこむ動画研修「クレーム2次対応者講座」

4月より視聴開始(予定)

- 講師 (株)インソース 渡辺 整 氏
- 視聴方法 やどこむ(「トップ画面」>「JTB協定旅館ホテル連盟関連」>「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」>「オンライン研修」)
- 視聴時間 48分 (視聴期限・回数制限なし) 無料

### プログラム内容

#### はじめに

- 1 2次対応が求められる状況とは
- 2 クレーム対応の基本  
～そもそも2次対応を生まないために  
手順①当事者意識を強く持つ  
手順②お客様のおっしゃることを受け止める  
手順③お詫びをしっかりと伝える  
手順④解決すべき問題・ご要望を確認し、対応する  
手順⑤解決できない場合は、代替案を提示・提案する
- 3 2次対応者としてお客様と向き合う。。。その前に  
・まずは限られた時間の中で1次対応者に状況をヒアリングする

### プログラム内容

- 4 2次対応者としての対応  
手順①顔と声を整える  
手順①きちんと名乗り、お詫びする  
手順②収集した情報を提示しながら、お客様の話を改めて聞きたい旨を伝える  
手順③お客様の話を聴く  
手順④改めて、2つのお詫びをする  
手順⑤解決策・納得いただける対応を提示する  
手順⑥感謝の気持ちでクロージングする
- 5 1次対応者を指導し、鍛える  
①クレーム対応の基本手順を教える  
②短い時間で報告できるようスキルを鍛える  
③一方的に責めない

#### まとめ

## 10.「法令関連セミナー」

|      |                              |
|------|------------------------------|
| ■ 講師 | 五木田・三浦法律事務所 弁護士 三浦 雅生 氏      |
| ■ 時間 | 90分                          |
| ■ 費用 | 15万円(別途、交通費要) ※旅ホ連本部にて半額負担あり |
| ■ 依頼 | 旅ホ連本部(五木田・三浦法律事務所)           |

### モデル宿泊約款カスタマイズの勧め

1 宿泊約款の法的性格

2 宿泊約款の特殊性(他業界との比較)

3 宿泊約款の活用例

【配布資料】モデル宿泊約款三浦改正試案5版

### カスタマーハラスメントのい・ろ・は

1 旅館業法第五条の宿泊拒否事由としてのカスハラ定義

2 定義の( )内の意味  
(旅館業法改正の経緯のおさらい)

3 宿泊施設における事前の準備

4 実際のカスハラ対応

5 厚労省チラシ(カスハラ犯罪類型)の活用法

## (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。

| 迷惑行為被害の<br>弁護士費用保険金 |       | シンプルタイプ | 基本タイプ   | 充実タイプ   |
|---------------------|-------|---------|---------|---------|
|                     | 支払限度額 | 1事故20万円 | 1事故30万円 | 1事故50万円 |
|                     | 年間保険料 | 30,000円 | 50,000円 | 80,000円 |

※充実タイプにおいては、民事訴訟に発展した場合1事故の支払限度額が100万円まで拡大されます。

※法律相談費用保険金はいずれのプランも1事故10万円を限度とします。

対人・対物被害への弁護士費用保険金  
および法律相談費用保険金

いずれのプランも1事故あたり300万円、被保険者1名あたり100万円を限度とします。

## ③ 超Tプロテクション保険

- ・ 補償内容 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。

※ 東京海上日動火災保険アシストサービスの「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」のご利用可。

## (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**」(2025年度より案内)
- ・ 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」

※ 「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」へ掲載しています。

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。