

燻薫～kunkun～

カスタマーハラスメント対応マニュアル

店内飲食・テイクアウト・自販機販売対応

少人数（ワンオペ）スタッフ向け

制定日：2026年4月1日

代表：森川竜太

目次

- 1 カスタマーハラスメント対策マニュアルの作成目的
- 2 カスタマーハラスメントの定義
- 3 カスタマーハラスメントに対する基本方針
- 4 顧客対応の考え方
- 5 カスタマーハラスメントへの対応
- 6 社内体制整備
- 7 企業間取引での対応

1 カスタマーハラスメント対策マニュアルの作成目的

(1) 背景

近年、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）は飲食・小売業を中心に深刻な課題となっています。厚生労働省「令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査」によると、過去3年間にカスハラを受けたと答えた労働者は全体の10.8%にのぼり、パワーハラスメントに次いで多い状況です。

また、東京都では令和6年10月に「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が成立し、都内で事業を行う事業者に対してカスハラ防止措置が義務付けられています。

燻熏～kunkun～においても、店内飲食・テイクアウト窓口・自販機販売という複数の販売形態を少人数（ワンオペ）で運営するなかで、スタッフへの迷惑行為が発生するリスクがあります。

(2) マニュアルの目的

- スタッフ一人ひとりが「これはカスハラだ」と正確に判断できる基準を持つ
- ワンオペ状況でも毅然と・安全に対応できる行動手順を明確にする
- お店として組織的にスタッフを守る姿勢を示す
- 再発防止・事後ケアの体制を整える

(3) このマニュアルの使い方

- 全スタッフが着任前に必ず一読してください。
- レジ裏・バックヤードに1部置き、困ったときにすぐ開けるようにしてください。
- 対応中に迷ったら「STEP 対応フロー（第5章）」を参照してください。

2 カスタマーハラスメントの定義

(1) 定義

燻薫～kunkun～における定義

お客様・取引先等から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの

(2) 対象となる「顧客等」の範囲

- 店内飲食のお客様
- テイクアウト窓口でのお客様
- 自販機を利用するお客様
- 電話・SNS・ネット上で当店に接触する者
- 業務上関わりのある取引先・納品業者など

(3) 著しい迷惑行為の例

種類	当店で想定される具体例
暴力行為	スタッフへの身体的暴力・器物破損 自販機・テイクアウト窓口への投擲・損傷
暴言・侮辱	料理の味・提供時間への執拗な怒声・罵倒 スタッフの容姿・属性への差別的発言
脅迫・威嚇	「SNS に書く」「訴える」などの脅し 無断撮影・投稿による信用毀損
不当要求	根拠のない過大な返金・値引き強要 土下座・書面謝罪・スタッフ解雇の要求、無銭飲食の強要
長時間拘束	同じ主張を 10 分超にわたり繰り返す 退去命令後も居座り続ける
ハラスメント	セクシャルハラスメント・つきまとい SOGI ハラスメント（性的指向・性自認に関する差別）
アルコール関連	泥酔状態による理性を失った迷惑行為（店内飲食）

※ 上記はあくまで例示です。これらに限らず、スタッフが就業上看過できないと感じた行為はカスハラとして対応してください。

3 カスタマーハラスメントに対する基本方針

燻熏～kunkun～ カスタマーハラスメント対応基本方針

燻熏～kunkun～は、燻製の美味しさを地域のお客様にお届けすることを使命とし、お客様からのご意見・ご要望を大切にしています。

一方で、スタッフの尊厳を傷つける暴言・脅迫・暴力などの行為は、就業環境を著しく悪化させ、質の高いサービス提供を損なう重大な問題です。

当店は、以下の方針のもと、カスハラからスタッフを守り、安心して働ける環境を実現します。

1. スタッフを孤立させない。カスハラには組織として対応する。
2. 建設的なご指摘は真摯に受け止め、サービス改善に活かす。
3. カスハラと判断した場合は対応を打ち切り、サービス提供をお断りする。
4. 悪質な場合は警察・弁護士と連携し、法的措置も含めて毅然と対処する。
5. カスハラを受けたスタッフのケアを最優先とする。

燻熏～kunkun～ オーナー 森川竜太

販売形態別の方針

販売形態	方針の重点
店内飲食	アルコール提供を伴う場面では特に注意。他のお客様への影響を考慮し、早期に対応を打ち切る判断をする。
テイクアウト窓口	窓口越しの距離を保ち身体的安全を確保。要求内容を記録し、即答せず「確認後に連絡」を原則とする。
自販機	機械トラブルへの不当要求・器物損傷は証拠保全後に警察対応。スタッフが一人で解決しようとしめない。

4 顧客対応の考え方

カスハラへの対応の前提として、正当なクレームへの適切な初期対応が重要です。初期対応の失敗がカスハラを引き起こすケースもあります。

(1) 正当なクレームとカスハラの違い

	内容
正当なクレーム	商品・サービスの不具合を穏やかに指摘し、適切な解決を求めるもの。 真摯に受け止め、改善につなげる。
カスハラ	要求の仕方が社会通念を逸脱しているもの。言い方が暴力的・要求が不当・時間や回数が過剰。

(2) 初期対応の基本姿勢

1. 気持ちを理解して傾聴する

- － 「なるほど」「おっしゃる通りです」など共感のあいづちを活用する
- － お客様の背景（不安・ストレス）を推し測り、感情的に反応しない

2. 限定的な謝罪をする

- － 責任が不明な段階では「ご不便をおかけして申し訳ございません」と限定謝罪にとどめる
- － 事実確認前に「当店の責任です」とは言わない

3. 要求内容と事実を確認する

- － 5W1H（いつ・どこで・誰が・何を・なぜ・どのように）で正確に把握する
- － 「確認後にご回答します」と伝え、即答を避ける

4. 記録する

- － 対応内容・日時・言動をメモに残す。可能であれば録音する（同意なしでも直ちに違法ではない）

(3) ワンオペ時の注意点

- 一人で抱え込まない。判断に迷ったらオーナー（森川竜太 070-9329-1838）に電話する。
- 対応場所はオープンスペース（カウンター・ホール）を原則とし、密室に誘導しない。
- 他のお客様がいる場合は、周囲への影響を考慮して静かに対応する。
- テイクアウト窓口では窓口越しの距離を保ち、暴力リスクを下げる。
- 感情的になりそうなときは「少々お待ちください」と一旦距離を置く。

(4) 障害のあるお客様への配慮

令和6年4月1日より、事業者による障害のある方への合理的配慮の提供が義務化されています。障害を理由とした不当な差別的取扱いは禁止されており、個々の状況に応じた配慮が求められます。ただし、過重な負担となる場合はその限りではありません。

5 カスタマーハラスメントへの対応

(1) カスハラ判断基準

以下の3つの視点で判断してください。いずれかに該当すればカスハラとして対応して良いです

判断の視点	具体的なチェックポイント
① 要求の態様	<ul style="list-style-type: none">・侮辱的な暴言（「バカ」「死ぬ」など）を使っている・大声・怒鳴り声で周囲に恐怖感を与えている・無断撮影、または「SNSにあげる」と脅している・暴力をふるう素振り・器物に当たっている
② 要求の内容	<ul style="list-style-type: none">・根拠のない過大な返金・賠償を求めている・土下座・書面謝罪・スタッフ解雇を求めている
③ 時間・頻度	<ul style="list-style-type: none">・同じ言動が10分以上続いている・退去を3回以上求めても居座っている・営業時間外に執拗に連絡してくる

(2) 対応フロー（STEP別）

STEP 1	冷静に傾聴・事実確認する <ul style="list-style-type: none">・限定的な謝罪をしながら要求内容と事実関係を確認する・「確認してからご回答します」と伝え即答しない・対応内容を記録する（録音も検討）
---------------	--

STEP 2	カスハラと判断したら毅然と宣言する <ul style="list-style-type: none">・「そのようなお言葉での対応はお受けできません」と伝える・「これ以上の対応はいたしかねます」と明確に打ち切りを宣言する・迷ったらオーナー（070-9329-1838）に連絡する
---------------	---

STEP

3

退去を命じる（2～3 回繰り返す）

- ・「店内から出ていただきます」と施設管理権に基づき退去命令
- ・**暴力行為・器物破損があった場合はこの時点で即 110 番通報**

STEP

4

退去しない場合は警察に通報する

- ・「従っていただけない場合は警察に通報します」と最終警告
- ・通報時に伝えること：店名・住所・状況・相手の特徴
- ・警察到着後：録音・録画を確認してもらい、退去・指導を依頼

（3）場面別の対応例

場面	そのまま使えるセリフ
暴言・怒声	「そのようなお言葉での対応はお受けできません。落ち着いてお話しいただける場合は引き続き対応いたします。」
土下座要求	「そのような対応は当店ではお断りしております。」
不当な返金要求	「事実確認が取れていない状況では対応いたしかねます。確認後にご連絡します。」
長時間居座り	「これ以上のご対応は難しい状況です。本日はここまでとさせていただきます。」
退去命令	「店内から出ていただきます。従っていただけない場合は警察に通報します。」
SNS 脅し	「そのような投稿はお控えください。事実と異なる場合は法的対応も検討します。」
セクハラ	「そのような言動は不快です。直ちにおやめください。」

（4）緊急連絡先

警察（緊急・暴力・器物破損）：110 番

警察相談ダイヤル（緊急でない相談）：#9110

オーナー（森川竜太）：070-9329-1838 ※まず最初に連絡してください

6 社内体制整備

(1) 相談窓口

カスハラへの対応は現場のスタッフ任せにしません。以下の窓口にいつでも相談してください。相談内容のプライバシーは厳守し、相談したことで不利益を受けることは一切ありません。

窓口	連絡先・方法
オーナー（第一窓口）	森川竜太 070-9329-1838 対面・電話・LINE にていつでも相談可

(2) 事後のケア

カスハラはスタッフのせいではありません。被害を受けた後は以下のケアを行います。

- 発生直後：オーナーが状況を確認し、スタッフを顧客から引き離す
- 休憩・早退：気持ちが落ち着かない場合は申し出て休憩または早退してよい
- 精神的サポート：不調が続く場合はかかりつけ医・相談機関の利用を勧める
- 報告による評価低下はない：適切に報告したスタッフをオーナーは評価する

(3) 記録と情報共有

- カスハラ発生後、スタッフは以下を記録してオーナーに報告する
 - － 発生日時・場所・お客様の特徴
 - － 言動の内容（できるだけ具体的に）
 - － 自分の対応内容・発言
 - － 録音・録画データ、スクリーンショット
- 記録はオーナーが保管し、再発防止・法的対応の証拠として活用する

(4) 再発防止と研修

- 実際の事例をもとに対処マニュアルを定期的に見直す
- 新規スタッフ着任時にこのマニュアルを用いたオリエンテーションを行う
- 必要に応じて外部セミナー・行政相談を活用する

7 企業間取引での対応

(1) 基本姿勢

カスハラは対消費者だけでなく、企業間取引（取引先・納品業者など）においても発生しうる問題です。燻熏～kunkun～は、取引先の経営者・スタッフに対しても、自店スタッフと同様に敬意ある言動を心がけます。

ハラスメント防止基本方針（要約）

ハラスメント行為は人権に関わる重大な問題であり、当店は一切許容しません。

対象はすべての従業員・役員・業務委託スタッフ、および取引先担当者。

ハラスメントが確認された場合は就業規則に基づき厳正に対処する。

(2) 取引先へのカスハラ禁止

立場の弱い取引先に対して、過大な要求・暴言・脅迫などを行うことは、カスハラに当たります。以下の点に注意してください。

- 無理な納期・価格要求、過剰な発注変更をしない
- 取引先スタッフへの暴言・侮辱・脅迫をしない
- 業務と無関係な要求（私的な使い走りなど）をしない

なお、実質的に優位な立場での過大な要求は、独占禁止法上の優越的地位の濫用や下請法違反となる可能性があり、行政処分・刑事罰の対象となります。

(3) 企業間カスハラが発生した場合の対応

当店スタッフが取引先からカスハラを受けた場合

- オーナーに報告し、第6章の手順に従って対応する
- 取引先に対して事実確認への協力を依頼する
- 確認後、取引先と連携して適切な措置を協議する

当店スタッフが取引先にカスハラを行った疑いがある場合

- 取引先からの調査協力依頼に誠実に応じる
- 調査への協力を理由に取引関係を不当に打ち切らない
- カスハラが確認された場合は就業規則に基づき懲戒処分の手続きを行う

制定日：2026年4月1日

燻熏～kunkun～ 代表 森川竜太

連絡先：070-9329-1838