

興行場における カスタマーハラスメントの対応マニュアル

2026 年 8 月 14 日

全国興行生活衛生同業組合連合会

カスタマー・ハラスメントに対する興行場の共通方針

他業種の実態把握調査からもカスタマー・ハラスメントの発生・状況等を鑑み、興行場における共通の方針を定めました。各企業においても本方針を参考に、カスタマー・ハラスメントに対する取組を進めてください。

興行場における カスタマー・ハラスメントに対する共通方針

私たちは、お客様への対応について、日々サービス品質を向上させるよう真摯に取り組んでいます。

しかしその一方で、お客様から暴力的な言動や理不尽な要求、繰り返される根拠のない主張など、社会通念上許容される範囲を超えた行為（カスタマー・ハラスメント）を受けた際は、事情などを十分説明した上でご理解、ご納得いただけない場合、労働者の働く環境を守るために、顧客等に注意・警告を行うなど、企業として毅然と対応します。

また、本マニュアルの策定に合わせ、興行場向けのポスターを作成しました。3つのサンプルを用意しました。よろしければ、場所や状況により使い分けて、ロビーやHPへの掲示等で、活用してください。（JPEGのデータを用意しておりますので、メールにて同送します）

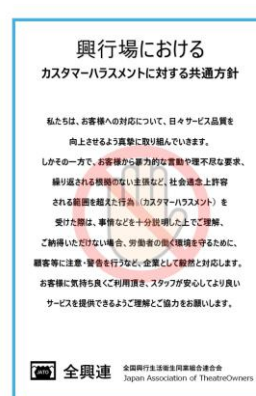
ポスター画像①



ポスター画像②



ポスター画像③



■ カスタマーハラスメントに該当する行為

● 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動

- スタッフのミスに対して、教育方針の説明を執拗に求める
- ミスをしたスタッフ本人から直接の謝罪を執拗に求める
- 何度も来店または電話をかけ同じ内容のクレームを繰り返す

● 精神的な攻撃

- スタッフに対する暴言
- 過度な謝罪、謝罪文書要求
- SNS 等を通じてあらぬ噂を拡散、他者に言いふらすような行為
- 顧客対応への不満による土下座の要求

● 威圧的な言動

- 強い命令口調
- 大声で怒鳴り、店内の秩序を乱す

● 正当な理由のない過度な要求

- 販売事実の確認ができない商品の交換要求、返金要求
- 十分な対応を行うも「トップを出せ」と理不尽な主張を繰り返す
- スタッフに対する処罰、解雇の要求

● 明らかに業務内容と関係のない顧客等からの言動

- 特定のスタッフへの付きまとい、待ち伏せ行為
- 外見や容姿、性別に関する差別的な言動

● 拘束的な言動

- 電話などで同じ話を長時間繰り返す
- 店舗、施設での長時間の居座り(不退去)
- 店外での長時間に及ぶ拘束

● 暴力的な行為

- 物を叩く、蹴る、壊すなどの商品や添付設備等への破損行為

顧客等の行為への対応方法

一般的に特に顕著な行為についての対応例を以下に示します。

顧客等の行為への対応方法については、明らかな暴力行為等を除き、状況を正確に把握し判断することが重要です。また、単独で判断するのではなく、複数人で客観的に判断し、対応方法を検討することが必要です。

継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動

・店舗や電話において繰り返される問合せ、不合理な要求に対しては・・・

連絡先を確実に確認し、不合理な問い合わせが2回きたら注意し、3回目にはこれ以上は対応できない旨を伝えます。それでも繰り返される場合、社内で共有して会話の内容等を記録し、対応窓口を一本化して管理職が対応を引き継ぎ、顧客等に迷惑であること、今後の連絡をやめてもらうことを伝えます。その後、繰り返された場合には、威力業務妨害罪を視野に入れ、警察へ通報することも検討します。

精神的な攻撃

・顧客からの中傷や侮辱、暴言等に対しては・・・

「威圧的な言動」で紹介する問いかけや自身の気持ちを伝えることが応用できます。

・謝罪の要求に対しては・・・

正確に状況が把握できていない場合は、その段階で自社の非を認めた発言はせずに、事実を確認したうえで、過失の程度に応じ、謝罪の対象を明確にして謝罪するようにします。

威圧的な言動

・怒鳴る、大声で責めるなどの行為に対しては・・・

威圧的な言動をする顧客等は、気持ちが高ぶっている可能性があります。「恐れ入ります、その内容は私に対し仰っておりますでしょうか」といった問いかけや、「申し訳ございません。そのようなお話しの方ですと恐怖を覚えます」など、自身の気持ちを率直に伝えることで、従業員も一人の人間であることを認識してもらう、そして冷静になってもらうことが考えられます。

正当な理由のない過度な要求

・顧客からの製品の交換や金銭の要求に対しては・・・

その理由を十分確認した上で対応を判断します。もし理由が正当でなければ、毅然と対応します。仮に製品やサービス提供者の不備が原因であった場合でも、非が認められる範囲に限定して謝罪するにとどめ、それ以上の対応はしないようにします。一度でも過度な要求に対応してしまうと、「あの時は〇〇をしてくれた。」と言われ、その後も当該顧客の要求を断りにくくなってしまいます。

明らかに業務内容と関係のない 顧客等からの言動

・個人情報を知られたり、食事等に誘われたりした場合は・・・



「会社の規則で業務と関係のないことは話してはいけないことになっておりますので申し上げられません。」といったように伝え、毅然と対応します。
また、すぐに毅然とした対応をすべきか悩む場合は(例えば、世間話など)は、「拘束的な言動」の項目の内容を参考に対応してください。

拘束的な言動

・不退去や居座り、長電話等の長時間スタッフを拘束するような顧客等の言動に対しては・・・



まずは顧客等の主張・意見等を確認し、それに対して十分な説明(自社に非がある場合は謝罪)をします。その上で、なお繰り返しの要求や質問が続く場合、その時点から 30 分程度の経過を目安とし、顧客等にお引き取りいただくようにします。

なお、本対応は、顧客等の主張や意見等を傾聴し、店舗側から十分な説明を行っていることが前提であり、単に時間が 30 分以上経過したということのみで判断しないように注意します。

暴力的な行為

・暴行や傷害等の事態に発展した場合は・・・



安全確保のため、対応者や他の従業員、顧客等を当該顧客等から離します。その上で、警備員等と複数名で対応します。状況に応じて警察への通報も検討してください。