



お店のミスからカスハラに発展することもあります。
カスハラに発展しないよう、まずはクレーム対応を
しっかりしましょう！

クレーム対応のポイント 8 か条

- ① 待たせないでスピーディに対応！
- ② お客様を落ち着かせ、自分も落ち着いて対応！
- ③ まずは口を挟まず、“言い分”をよく聴く！
- ④ 正しい態度・言葉遣いで、これ以上気分を害さない！
- ⑤ うなずきや復唱を交え、話を聴いていることを表現する！
- ⑥ お店の考えを一方的な押し付けと取られない言い方をする！
- ⑦ お詫びするべきことについては、それに限って謝罪する！
- ⑧ ごね得のようなことを認めないようにする！

お店としてカスハラと判断したら、
どうすればいいの？



お店としてカスハラと判断したら、
毅然と対応しましょう！

カスハラと
判断したら



明言する

対応できない場合は、その旨を伝える。
ハッキリ否定する。
非がない場合は、不必要に謝らない。

お引き取りいただく

繰り返しの要求や質問が続く場合、
30分を目安に対処を打ち切る。退去
していただく。

繰り返させない

執拗な問合せや不合理な要求が繰り
返される場合は、目安として、3 回目
には対応できない旨を伝える。

困った時の連絡先・相談窓口

■ 困った時の連絡先

責任者	
携帯番号	

■ 暴力行為等があったとき

最寄りの交番の電話番号【 】

■ 相談窓口

窓 □	
電話番号	

■ 関連資料

- ・カスタマーハラスメントに関する動画
https://www.maff.go.jp/j/shokusan/gaisiyoku/kasuhara_taisaku.html#video



- ・飲食店のためのカスタマーハラスメント対策ガイドライン(詳細版)
https://www.maff.go.jp/j/shokusan/gaisvoku/kasuhara_taisaku.html



(参考)

- ・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/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html



- ・あかるい職場応援団
(ハラスメント裁判事例、他者の取組等、ハラスメント対策の総合情報サイト)
<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>

