

JATA26-007 号

2026年6月15日

～旅行業界の顧客ハラスメント防止対策～
啓発推進のポスター用イラストデータを提供します

一般社団法人日本旅行業協会（本部:東京都千代田区 会長:高橋 広行 以下 JATA）は、この度、社会的に問題となっている顧客ハラスメント（以下、カスハラ）防止対策の一環として、旅行業界でもこの取り組みを推進し、広く告知いただくことを目的に、カスハラ防止啓発のポスター用イラストデータを作成し、JATA 会員各社へ提供いたします。



STOP! このような行為は
顧客ハラスメントに
該当する可能性があります!



一般社団法人
JATA 日本旅行業協会

デザイン A



一般社団法人
JATA 日本旅行業協会

デザイン B

デザインは 2 種類あり、デザイン A（左）は直截的に訴求する強めのトーン、デザイン B（右）は穏やかでソフトなトーンで作成。

デザイン A は、擬人化した動物イラストにより、カスハラに該当する可能性のある具体的行為例を 4 つのシチュエーションで列挙し旅行サービス提供中止の場合もある旨記載

しています。

デザインBは、直截的な表現の掲示を避け、快適な旅行サービス提供のためにお互いを尊重しあうコピーで、消費者の良識に訴える内容となっています。

いずれもデータでの提供となり、チラシやポスターなど、状況に応じて必要なサイズにプリントし、ご利用いただくことができます（紙印刷での提供はございません）。また、JATA 会員各社の Web サイトにリンクを貼る、等も想定しています。

【カスタマーハラスメントに関する、これまでの JATA の取り組み】

当協会では、消費者対応部門の責任者の委員による業務改善委員会が中心となり、2025 年 3 月 12 日に「カスタマーハラスメントに対する基本方針」の策定・外部公表を、2025 年 12 月 15 日に「カスタマーハラスメント対応モデルマニュアル」として「マニュアル作成の手引き」と「対応マニュアル（ひな形）」を作成し、JATA 会員会社に公開しました。本年 10 月 1 日に施行される「改正労働施策総合推進法」（いわゆる「カスハラ対策法」）では、企業は労働者を顧客等からの著しい迷惑行為から守るための措置を講じることが義務化されます。

今回、観光・旅行業に対応したカスハラ防止啓発のポスター用イラストデータを広くご利用いただくことで、お客さまへ継続的に安全で質の高いサービスを提供していくことにもつながることを期待しております。

お問い合わせ先

一般社団法人 日本旅行業協会 広報部[↵]

TEL : 03 - 3592 - 1244 press@jata-net.or.jp[↵]