

JATA24-022

2025年3月13日

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定

一般社団法人日本旅行業協会（JATA）は、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、3月12日（水）に会員会社へ発信いたしましたのでお知らせいたします。

記

■「カスタマーハラスメントに対する基本方針」策定の背景■

従来より、企業に対し従業員の安全配慮義務が定められておりますが（労働契約法第5条）、新たに厚生労働省は、「全ての企業に対し、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント。以下、カスハラ）から、従業員を保護する対策を義務づける」方針を示しました。（2024年12月26日 厚生労働省・労働政策審議会）また、東京都は「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を制定し、2025年4月1日から施行となります。

旅行業界においてもカスハラはかねてから課題とされており、JATAでは今回、会員会社の経営者にアンケートを実施、カスハラ対応の状況や取り組みの実態を調査いたしました。241社から回答を得た結果、約10%の会社に対応に迫られ、主に「コールセンターなどの電話対応業務」「店舗等接客業務」「添乗業務」の場面で多く発生していました。具体的事例としては、「過剰要求や無理な要求」、「長時間の執拗な主張」、「暴言・詰問」といったカスハラが挙げられ、カスハラ被害によって従業員が精神的疾患等で通院・休職等を余儀なくされた事例があると5%の会社が回答しました。一方、カスハラ対応の基本方針等を作成している会社は全体の15%程にとどまっています。

厚労省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」によれば、「業種や業態、企業文化の違いから、カスハラの判断基準は企業ごとに違いが出てくる可能性があることから、各社であらかじめカスハラの判断基準を明確にしたうえで、企業内の考え方、対応方針を統一して現場と共有していくことが重要」とあります。（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」より）

これらを受け、JATAでは「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、3月12日に会員会社へ発信いたしました。加えて、協会として策定した基本方針を参考に、会員会社の事情に応じた各社の「基本方針」の策定の検討、必要に応じて外部公表の検討を提案いたしました。

報道関係の方からのお問い合わせ先

一般社団法人日本旅行業協会（JATA）広報室：桑名・深谷

TEL 03-3592-1244

カスタマーハラスメントに対する基本方針

一般社団法人日本旅行業協会

はじめに

私たち一般社団法人日本旅行業協会に所属する旅行事業者は、お客様の要望に真摯に耳を傾け、質の高い商品とサービスを提供することで、お客様からの信頼と期待に応えられるよう常に心掛けています。

しかし残念ながら、一部のお客様からのご意見やご要望の中には、脅迫・暴言、常識の範囲を超える過剰な要求など、著しい迷惑行為に該当する事例もあり、対応する就業者（註）の就業環境の悪化を招くのみならず、周囲のお客様にご不便やご不快な思いをお掛けすることにもなりかねません。このような状況を踏まえ、私たち就業者一人ひとりの人権を守り、質の高いサービスを持続的に提供していくため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定します。

（註）「就業者」とは、旅行事業者の従業員のみならず、企業経営者やフリーランスを含み、業務を行うすべての者を指します。

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当協会に所属する旅行事業者は、就業者がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合には、お客様等に誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で臨み、組織として対応します。

また、私たち就業者がカスタマーハラスメントの行為者とならないよう必要な措置を講じます。

カスタマーハラスメントの定義（当協会による定義）

「お客様または取引先等を含む第三者からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の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・態様が社会通念上不相当なものであって、その手段・態様により、対応する就業者の就業環境が身体的または精神的に害される行為の全て」をカスタマーハラスメントと判断します。

カスタマーハラスメントの対象となる行為の具体例

① 時間拘束

長時間にわたり就業者を拘束する、居座る、長時間電話を切らせない

② 同じ要求を繰り返す

執拗に同じ主張を繰り返す、揚げ足をとり自分の主張が通るまで繰り返す

メール等での執拗な要求・問い合わせをする、通常業務に支障を及ぼす過度な追及

③ 暴言

大きな怒鳴り声をあげる、恫喝する、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定、名誉を棄損する発言、差別的発言をする

④ 暴力

殴る、蹴る、腕を掴む、叩く、わざとぶつかってくる、物を投げつける、物にあたる等、店舗の設備や備品等を破損する等の行為

⑤ 威嚇・脅迫・強要

「殺すぞ」といった脅迫的な発言や反社会的勢力との繋がりを仄めかす行為、「SNSにあげる、口コミで悪く評価する」等と脅しをかける

正当な理由なく、旅行素材のアップグレード等の過剰なサービス、実現不可能なサービス、不相当な金銭補償、旅行の再実施などを強要する行為

⑥ 権威を振りかざした要求

正当な理由なく、社会的立場や権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りしても執拗に特別扱いを要求する、文書等での謝罪や土下座を強要する

⑦ 時間外・職場外拘束

休業日や営業時間外に対応を求める、正当な理由なく自宅や特定の場所に呼びつける、面会を執拗に求める

⑧ SNS/インターネット上での誹謗中傷

SNS への投稿、インターネット上にプライバシーを侵害する誹謗中傷や、名誉を棄損する情報を掲載する

⑨ セクシュアルハラスメント

身体に触る、待ち伏せする、つきまとい、性的な発言、卑猥な言動、盗撮

⑩ 就業者の個人情報に関することや個人への要求・攻撃

就業者の個人情報の開示を執拗に迫る、同意のない写真撮影・録画・録音、個人への攻撃
特定の就業者に対する解雇や処罰の要求

⑪ 団体旅行を乱す行為、添乗業務を阻害する行為

団体行動の規律を乱し、添乗員や現地ガイドの指示に従わず当該旅行の安全かつ円滑な実施を妨げる言動をとる、添乗業務に支障を及ぼす行為や要求を行う

⑫ 業務スペースへの立入

正当な理由なく業務スペース（店舗のカウンター内等）へ無断で立ち入る

* 行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されるものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応（当協会による方針）

（お客様対応）

・お客様の要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、おやめいただくようお願いいたします。そのうえで、継続された場合は、直ちに以後のお客様対応をお断りします。旅行契約を締結中の場合は、旅行業約款に則り、お客様との旅行契約を解除、または旅行サービスの提供をお断りする場合があります。他のお客様にご迷惑をおかけする行為も同様に対処します。また、犯罪行為やこれに準ずる悪質な行為に対しては、警察・法律事務所等のしかるべき機関に相談の上、組織として厳正に対処します。

（社内対応）

・国の方針に従い、カスタマーハラスメントから就業者を守るため、会社の基本方針と体制を整備し、適切な対処方法や手順について、就業者へ啓発・教育を行います。
・カスタマーハラスメントを受けた就業者が会社や弁護士に相談できる体制や、産業医や専門家によるメンタルケアを活用できる環境の整備を行います。

（カスタマーハラスメントに対する責任と義務）

・自社就業者がカスタマーハラスメント行為を行わないよう、就業者へ啓発・教育を行います。

* 上記の定義および行為例は、厚生労働省が示した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づいています。

* 当「基本方針」は、今後の法令整備または社会情勢の変化により、改訂する場合があります。