

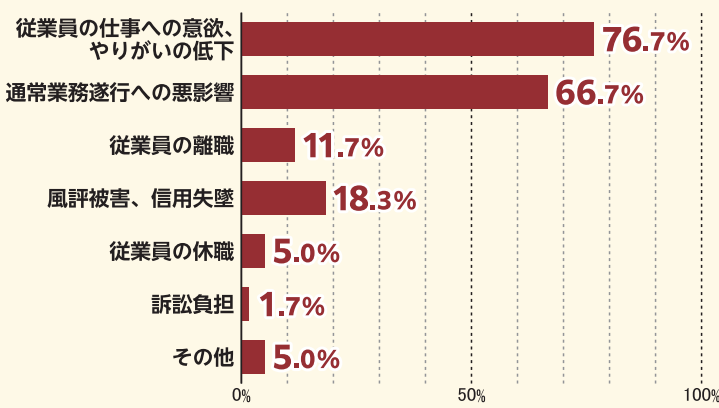
かんざし

宿泊施設向けに新サービス

従業員の笑顔と施設のブランドを守る



カスハラ防止を訴えるアクリルスタンド。守護神をイメージさせるキャラクターが印象的だ



出典：東京都「令和7年度カスタマーハラスメントに関する実態調査」（2025年10月実施）
 カスハラに関する相談を受けた企業（587件）のうち、「宿泊業、飲食サービス業」におけるカスハラと判断した事案があった企業（60件）が回答対象

東京商リサーチが2024年8月に行った企業向けアンケート調査で、直近1年間でカスハラを受けたことがある企業は19・1％と全体の約1割に上った。業種別に見ると、宿泊業が72・0％と最も多く、飲食店(64・8％)、タクシーやバスなどの道路旅客運送業(55・5％)が続いている。個人客と接することが多いサービス業や小売業が上位を占めたが、宿泊業の7割超は他の産業と比べて異常な数字といえる。

「カスター・ハラ」を「防犯対策」を施行した企業は、東京都が25年10月に行ったカスハラに関する実態調査では、カスハラと判断した損害事案による企業・団体の損害被害・被害は、「従業員の仕事への意欲ややりがいの低下」が77・0％、最も多かった。「宿泊業」飲食サービス業に限っても76・7％と、ほぼ同様の数字となっている図。

厚生労働省の令和7年上半期雇用動向調査で、企業の離職率(1月1日現在)

ハラスメントの実態

カスハラから従業員を守る
対策がこれの10月から企業
に義務化される。改正労働
施策総合推進法が昨年6月

離職者数の割合は、全産
業計が8・1％。16の産業
別では「宿泊業、飲食サ
ービス業」が13・1％と、最
も高い。離職にはさまざま
な要因があるが、前出した

宿泊業界で人手不足、
人材不足が叫ばれている中、観光
庁が25年2月に行った「宿
泊業の人材確保・育成の状
況に関する実態調査」では、
旅館が不足する人材につい
て「他の社員への教育・育
成」

カスハラ対策が

め定め、労働者に周知する
4. 相談窓口設置が、
適切に対応できるようす
る。

義務化

【実際にカスハラが起きる】に周知し、当該対応を行うことができる体制を整備すること。

カスハラ行為を行った者

労働者を守る。カスハラから労働者を守る。カスハラを企業に義務付ける改正労働施策総合推進法が施行されるのを前に、喫緊に取り組まなければならない課題といえる。

カスハラ行為を行った者

7. 速やかに被害者に対しての配慮のための措置を適正に行う。

8. 再発防止に向けた措置を講ずる。

9. 以上の1から8と併せ、相談した労働者のプライバシー保護措置を講じ、

【3】
えが53.8%と、「はい」が46.3%を回る。宿留拒否という権利を有しているにも関わらず、その行使をするための体制も半数以上が未整備となっている。

カスハラ対策が義務化

め定め、労働者に周知する。

4. 相談窓口担当者がある適切な対応にできるようにする。

5. 特に悪質と考えられるカハラへの対応の方針をあらかじめ定め、労働者を正確に確認する。

6. 事実関係を迅速かつ正確に確認する。

7. 【実際にカハラが起きた際の対応】

9. 以上の1から8と併せて、相談した労働者のフライング・バイ・保護措置を講じ、相談した労働者に対し不利益である扱いをしなくすることを定め、労働者に周知

新サービスの内容

【カスハラを想定した事前の準備】

1. カスハラには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発する。
2. カスハラの内容およびあらかじめ定めたカスハラへの対応の内容を労働者に周知する。

【旅館・ホテルレック事業】「H・R テック事業」

「観光テック事業」を手掛けるかんざしは、宿業復興活動に特化した対カスハラ体制の構築を支援する新しいサービス「カスハラ用心棒」を6月1日に提供開始した。10月に義務化される前の助り組みをワンストップで支援する定額制のオンライン「カスハラ用心棒」を6月1日に提供開始した。

同社は政府が掲げた前出の「企業等におけるカスハラ対策の基本的な枠組み」9点の「①方針の明確化・周知」「②カスハラを許容しない」「③基本方針と就業規則の整備」「④相談体制の整備」（従業員が迷わず駆け込める、適切に対応可能窓口の設置）「⑤事後の迅速な対応」（被害者への「心理的ケア」）等と再発防止策の実行）「⑥プライバシー保護」（相談者の不利利益取り扱い）禁止と情報管理体制の構築」⑤抑止のための体制的・物理的な「五つの必須項目」に再分類、これらの項目について、ワンストップで体制構築支援を提供す

STOP

カスタマーハラスメント

ちょっと待って！その行為、カスタハラかもしれません。

暴言・暴力 暴言・暴力は、 スタッフの心身に 大きなダメージを 与えます。	長時間拘束 長時間拘束は、 スタッフの業務に 大きな影響を 与えます。
不当な要求 不当な要求は、 スタッフの業務に 大きな影響を 与えます。	無断撮影・SNS拡散 無断撮影・SNS拡散は、 スタッフのプライバシーを 侵害し、業務に 大きな影響を 与えます。

よりよいサービス提供のため
皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。

埼玉三井 ホテル 三井グループ

ポスター。施設のイメージを損なわないよう数種類のデザインを用意している

特「信託投資家は他業界に比べて、お客さまが信託の期間中は常にきめ細かなサービスを提供が求められるため、スタッフの心身へ大きな影響という特性で、負担が大きいです」

しかし、慢性的な人手不足の傾向が叫ばれる昨今では、今回の法改正に必要な準備体制構築・維持に割ける時間や、専門性を持った人材の確保が簡単ではない（同社）。

「カスハラ用心棒」は、そのような信託施設を全力で支援する。

具体的なサービス内容を見てみよう。同社はこれらの義務に対応しつつ、日常業務を止めない多層防衛システムとして「鉄壁の四つの防衛ライン」を構築する。

一つ目が「抑止」（見え

「鉄壁の」

に「上の者を出せ」「SN Sに書け」などと威圧的な発言や理不尽な要求が現場や電話で継続した際、今後の対応は弊社専門の窓口に引き継ぎます」と通告。施設のスタッフは専門スタッフに架電し、状況を報告すると、同スタッフが顧客に直接電話し、宿泊施設の基準に沿って傾聴をベースに毅然と、かつ丁寧に対応を行い、事態を終了させる、という流れだ。

専門スタッフは元警察官らの監修のもとで構成されたクルーに対応のポリシー。「カスハラの本質は承認欲求や、行き違いによる感情の暴走」と、相手を「打ちのめす」のではなく、「理解し、いさめる」ことがポイントを置く。「論破

に派遣する」「身延警護オーション」を用意している。別途申し込みは不要で、かえりが必要と判断した場合、追加費用なしに派遣する。

改正旅籠業法が2019年12月13日に施行。カスハラに当たる特定の要を行なった者の宿泊を施設拒否できるようになった。施設側にとって権利が生じたわけだが、一方で今の改正法の施行で対策として義務が生じたことになる。特に中小施設や家族経営の施設にとって、対応は重荷で、整備が遅れるのではないかと懸念がある。

カスハラ対策をインストールで支援する「カスハラ用心棒」は、これらの懸念を払拭するものと期待されている。

「抑止」「規程」 の四つの防

要求「個人情報開示不要求」
なく、実際の危険なシーン
に応じた「NG返答」と
「推奨発言」を網羅しており、ロールプレイング研修
に即、活用可能だ。

最後の四つ目が「実働」
(この用心棒)。
カハラ現場で、同社
と提携する専門スタッフが
電話による引き取り対応を
電話で「見物」の自由と往

「スタンダードプラン」が
1万9800円か。「勘
百万円」といわれ従業員1
人の採用・離職コストを括
ぐ、月額9800円からの
投資(一同比)。

サー」はほかに、カス
ハラがエスカレートして逆
恨みやストーカーなどを
従業員や施設物理的な不信
険が及ぶ事態になった場
合(下)の目撃者(下)の目撃

「教育」「実働」 「衛ライン」

料金表 ※全て税別		ライトプラン	スタンダードプラン
初期費用	一律	50,000円	
月額費用	1~20室	9,800円	19,800円
	21~100室	14,800円	24,800円
	101~300室	19,800円	29,800円
	301室~	29,800円	39,800円

月額費用	1~20室	9,800円	19,800円
	21~100室	14,800円	24,800円
	101~300室	19,800円	29,800円
	301室~	29,800円	39,800円



宿泊業界特化

対カスハラ 定額制オールインワン・パッケージ

用心棒

KA-SU-HA-RA-YO-JIN-BO

「カスハラ用心棒」が提供する **鉄壁の4つの防衛ライン**

義務化に対応しつつ、日常業務を止めない多層防衛システム

1
抑止
見える用心棒

2
規程
運用の用心棒

3
教育
イメトレの用心棒

4
実働
こころの用心棒

業界共通の
加盟店専用アクリルスタンド&ポスター。
視覚的な牽制で未然に防ぐ。

現場ですぐ使える
「マニュアル雛形」。
要件を書き換えるだけで、
社内ルールが完成。

研修に使える
「実践トークスクリプト集」。
現場スタッフがいざという時に、
声を出せる実践力。

専門スタッフによる
「電話引き取り対応」。
現場の負担を即座にゼロへ。

お申し込み・お問い合わせ

03-6261-7447

受付時間：10:00～18:00（平日）

www.yo-jin-bo.jp

カスハラ用心棒



【運営会社】株式会社かんざし 〒101-0051 東京都千代田区神田神保町3-2-6 丸元ビル3F