

対策が
義務化に！

企業を守るカスハラ対策とは？



カスハラは依然として改善されていません！

近年、顧客による理不尽な言動、いわゆる「カスハラ（カスタマーハラスメント）」が、社会問題として認識が広がっています。2025年6月には法改正が行われ、企業には、従業員を守るための相談体制の構築や対応ルールの明確化など、適切な措置を講じることが義務化されました。また東京都など一部自治体では、先行して条例が施行されるなど、社会全体での対策が進みつつあります。

■顧客などによる著しい迷惑行為の推移

過去3年より…

増加した 22.6	変わらない 24.9	減少した 12.6	分からない 39.9
--------------	---------------	--------------	---------------

「増加した・
変わらない」が
約半数
47.5%

※厚生労働省「令和5年度 職場のハラスメントに関する実態調査 結果概要」(企業調査)を基に作成

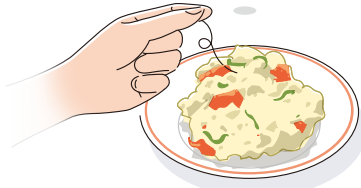
正当なクレームとカスハラの見極め

例えば..料理に髪の毛が入っていた場合

正当なクレーム

「料理に髪の毛が入っていました。新しいものに交換してほしいです。」

- ✓事実確認ができ、要求が合理的で冷静
- ✓再発防止や衛生改善につながる



カスハラ

「二度と来ない!責任者を今すぐ出せ!」
「SNSに投稿するぞ!全額返金しろ!」「お前の顔が気に入らない、教育がなってない!」

- ✓要求が過剰・威圧的・人格攻撃的
- ✓店舗や従業員に恐怖や心理的圧力を与える



事業者がとるべき5つの行動

① マニュアルの整備

クレーム受付から上位報告までのフロー、対応方法を明確化しましょう。



② 従業員教育

カスハラの定義・判断基準、対話スキル・エスカレーション*判断を共有しましょう。

*より高いレベルの担当者や組織に引き上げること



③ 記録管理

対応方法が検討できるよう、事実関係を正確に記録し、社内共有・再発防止にも努めましょう。



④ 周知・姿勢表明

店舗掲示やHPで対応方針を明文化しましょう。



⑤ 従業員のケア

被害を受けた従業員の安全確保、精神面配慮を行いましょう。



日頃の衛生管理の徹底と記録が企業を守る！

特にHACCP制度化に伴う衛生管理の記録は、安全管理のためだけでなく、万が一の際に「現場を守る証拠」としても役立ちます。記録をムリなく続けられる仕組みを作り、必要な時にすぐ提示できる体制を整えておくことが重要です。

衛生管理を徹底し、
毎日記録をつけることが
ポイントです。

▼HACCP記録管理についての問い合わせはこちら

ライオンハイジーン HACCP 検索



安心を育てよう！**実**になる衛生管理

食物アレルギー表示品目変更への対応

食物アレルギーを持つ方々にとって、食品選びは生命線です。消費者庁より、近年の食物アレルギー罹患状況を踏まえて、表示品目が更新されています。最新情報を注視し、適切に対応していく必要があります。

年月	特定原材料(表示義務)	特定原材料に準ずるもの(表示推奨)
2013.9	7品目	20品目 ごま・カシューナッツ 追加
2019.9	7品目	21品目 アーモンド 追加
2023.3	8品目 くるみ (推奨より移行)	20品目
2024.3	8品目	20品目 マカダミアナッツ 追加 まつたけ 削除
予定※	9品目 カシューナッツ (推奨より移行)	20品目 ピスタチオ 追加

※最新情報は、[消費者庁 食物アレルギー](#) 検索



近年のアレルギー症例増加を背景に、

木の実類(ナッツ類)の表示義務・追加が相次いでいます！

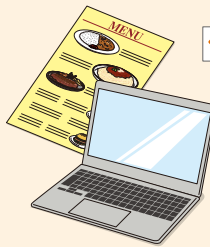
✓ 食材の使用確認

メニューや商品に
使用しているか
確認しましょう。



✓ 表示見直し

店舗メニュー、POP、
HPの原材料表示を
更新しましょう。



✓ スタッフ教育

新たな義務表示内容を
周知し、マニュアルを
更新しましょう。



✓ 食材の保管・取り扱い管理



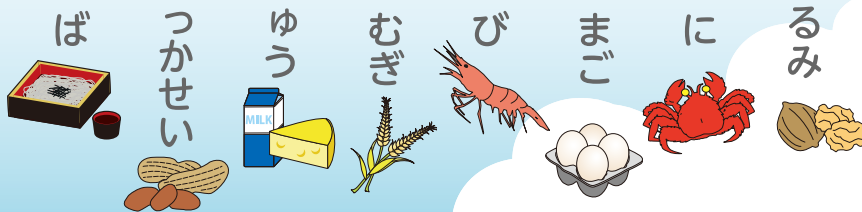
アレルギー食材の保管場所・取り扱いを確認しましょう。

✓ 推奨表示品目も確認

特定原材料に
準ずる品目に
についても表示検討
しましょう。

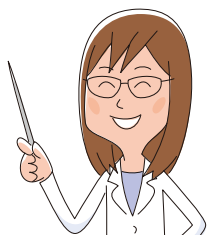
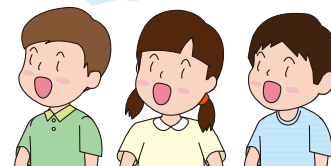


そ ら に こ え た か く



カシューナッツ!

特定原材料は
空に声高く
カシューナッツ!
と覚えましょう。



〈参考〉消費者庁HP： 新井消費者庁長官記者会見要旨(<https://www.caa.go.jp/notice/statement/arai/040971.html>)

ライオンハイジーン株式会社

本 社 〒111-8644 東京都台東区蔵前1-3-28 TEL 03(6739)9050 (大代表)

札幌営業所 〒060-0001 札幌市中央区北一条西7-1-1 3階 TEL 011(207)7824

仙台営業所 〒980-0803 仙台市青葉区国分町1-7-16 6階 TEL 022(222)8250

東京営業所 〒111-8644 東京都台東区蔵前1-3-28 TEL 03(6739)9055

名古屋営業所 〒460-0003 名古屋市中区錦2-3-4 10階 TEL 052(220)6760

大阪営業所 〒541-0057 大阪市中央区北久宝寺町3-6-1 6階 TEL 06(7739)8425

福岡営業所 〒814-0001 福岡市早良区百道浜2-3-8 5階 TEL 092(852)5918

無断転載禁止!

他の印刷物やWEBサイトなどでの無断使用を禁じます。