

# 美容業における カスタマー・ハラスメント 対策チェックリスト

## 美容業におけるカスタマー・ハラスメントチェックリストについて

このチェックリストは、美容サロンにおける カスタマー・ハラスメント(顧客からの不適切な要求・言動等) の実態を的確に把握し、未然の防止・迅速な対応・再発防止までの一連の取り組みをサロン全体で推進するための実務ツールです。サロンの規模や業態にかかわらず、本チェックリストにある項目を参考に、日常的な取組みの点検・改善を行ってください。

チェック結果はスタッフと共有し、カスタマー・ハラスメントの予防と意識を高めると共に、必要に応じて 改善策の実施・教育機会の設定・マニュアル化を進めることが重要です。

### 評価方法について

- チェック内容について、該当する項目をチェックしてください。
- 「はい」にチェックした項目については、現状を維持し、さらなる充実に努めてください。
- 「いいえ」にチェックした項目については、その数を右下に記載ください。

継続的に職場環境のチェックを行って、  
「いいえ」の数がゼロになるよう目指しましょう！

「いいえ」の合計

件

基本情報(記入欄)	
サロン名	
実施日	
実施者(役職・氏名)	
所属スタッフ(実施時)	
次回見直し予定日	



# 1. サロンオーナー向け

## ①. 未然防止:実態の把握

(1) 美容サロンで発生しやすいカスター・ハラスメント(予約無断キャンセル、過度な値引き要求、身体への接触要求、施術中の暴言・威圧等)の実態を把握している。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
(2) スタッフが求めるカスハラ対策や、サロンとして必要な取り組みを把握している。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
(3) 日頃から、スタッフがトラブルや不安を共有しやすいコミュニケーション環境を整えている(ミーティング、チャット、施術後の振り返り等)。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
(4) カスハラ防止のために、発生後に事実確認ができるような機器や体制(録音・録画機器、発生直後に二次対応者に連絡がいく仕組み等)を整えている。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ

## ②. 未然防止:基本方針の明確化・周知

(1) サロンとしてのカスター・ハラスメントに対する考え方を明文化し、基本方針・基本姿勢として示している。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
(2) 美容業界特有のリスク(身体接触を伴う施術、長時間の接客、SNS 口コミの影響など)を踏まえた基本方針・基本姿勢を明示している。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
(3) サロンオーナーが方針を示し、日常的に取り組む姿勢をスタッフに伝えている。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
(4) カスター・ハラスメントとなる行為の基準について、具体例(過度な要求、過剰な値引き交渉、不当なクレーム、性的な言動など)を示して周知しているか。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
(5) カスター・ハラスメント対応に関する研修・教育の機会を定期的に設けているか。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
(6) 施術品質向上・丁寧な接客など、ハラスメントを招かないための予防教育を行っている。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ

## ③. 組織内の体制整備(相談体制・手順)

(1) スタッフが相談できる窓口(店長、オーナー、外部窓口等)を明確にし、スタッフに周知している。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
(2) サロン内の相談窓口が、スタッフから受けた相談内容や状況に応じて適切に対応できるように教育されている。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
(3) 相談者のプライバシーを保護し、不利益な扱いをしないことを明確にしている。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
(4) サロンとしてカスター・ハラスメント対応マニュアルを準備し、事例発生時にスタッフが迷わないよう手順を整備している。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
(5) 本部・本店との連携について、事例発生時の手順等が整備されている。小規模	



サロンの場合、外部団体等(美容組合、商工会、弁護士、社労士など)と連携できる体制を確保している。

はい いいえ

#### ④. 発生時・直後の対応

- (1) 事例発生時には顧客の要求内容を明確化する取り組み(事実確認、記録など)を行っている。
- (2) 事例発生時には言動を整理し、5W1H で状況を把握するなどして、正確な事実確認を行っている
- (3) 録音・録画を行う場合、盗撮・盗聴を疑われないようにしている。
- (4) 事例発生時には複数スタッフで対応できる体制を整えている。小規模サロンの場合、外部団体等の連絡先をわかりやすくまとめてある。
- (5) 事例発生時にはカウンターや施術スペース等、密閉されていない安全な場所で対応している。
- (6) スタッフが顧客に寄り添いつつも線引きを守った対応ができるよう教育している。
- (7) 警察との連携手順(110 番通報・所轄署への相談等)を明確にし、スタッフに周知している。
- (8) サロン内の対応フローを作成し、すぐに参照できるようにしている。

はい いいえ

#### ⑤. 再発防止策

- (1) 事前の誓約書の取り交わし、悪質な顧客への出入り禁止・予約制限などの再発防止措置を準備している。
- (2) スタッフの精神的ケア(共有ミーティング、外部相談窓口利用、休息の確保など)を行う体制が整っている。
- (3) トラブル事例を振り返り、対応方法・マニュアル・研修内容の見直しに活用している。
- (4) 必要に応じて、顧客名簿等に注意情報を残し、再来店時に適切に対応できるようにしている。

はい いいえ

はい いいえ

はい いいえ

はい いいえ

#### ⑥. その他

- (1) スタッフが利用できる相談窓口(警察相談、労働局、組合窓口など)を周知している。
- (2) 業務に関連する法令や判例の情報を、スタッフへ必要に応じて提供している。

はい いいえ

はい いいえ



## 2. スタッフ向けチェックシート

(1) サロンのカスタマー・ハラスメントに関する基本方針を理解している。	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ
(2) サロンのカスタマー・ハラスメントマニュアルの内容を理解し、状況に応じて適切に活用できている。	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ
(3) 自身の言動が誤解を招くことがないよう、丁寧で誠実な接客に努めている。	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ
(4) サロンで発生したトラブル事例の共有や研修に参加し、改善に活かしている。	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ
(5) 提供する施術・商品について十分な説明ができるよう、知識を習得している。	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ
(6) サロンの相談窓口や報告方法を把握している。	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ
(7) 同僚や後輩から相談を受けた際、必要に応じて責任者に報告している。	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ
(8) 不適切な顧客行動を黙認せず、問題があれば速やかに報告している。	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ
(9) 自身がハラスメントを受けた場合、一人で抱え込まず適切に相談している。	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ
(10) 自らが取引先(ディーラー、美容学校等)に対してカスタマー・ハラスメントを行わないよう、常に意識している。	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ

