

カスタマー・ハラスメント対応
場面別イラスト問答集



令和8年 2 月

場面1:対面の事例(暴言)

NG 対応例×



あんたの腕が悪いせいで、
気に入らない髪型になった！
土下座した上で、慰謝料を払え！

すみません……すみません……
なんとかお直しするようにいたします



今、直すって言ったわよね！
もし直せなかったら、
美容師辞めなさいよ！

対応でスタッフが精神的に消耗し、
退職につながるケースも。



問題点



- 繰り返し謝ることで、顧客が「怒れば言うことを聞く」と思い、さらに暴言をエスカレートさせるリスクが高まる。
- 従業員が消耗し、解決の糸口を失いやすくなる。

場面1:対面の事例(暴言)

正しい対応例○



あんたの腕が悪いせいで、
気に入らない髪型になった！
土下座した上で、慰謝料を払え！

先日施術した髪型がお気に召さないということですね。
ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。
恐れ入りますが、具体的に気に入らない点を教えていただけますでしょうか。出来る限り対応させていただきます。



つべこべ言わずに早く治しなさいよ！

申し訳ございません。
私では対応いたしかねますので、
店長を呼んでまいります。



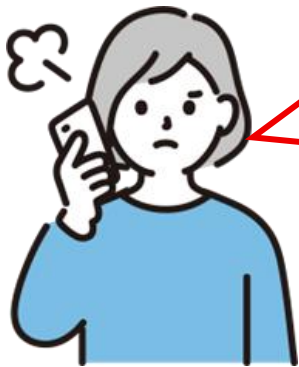
対応ポイント



- 不当な要求には、丁寧な言葉を用いて、可能かどうかは言及せず、話を聴ける状態であればまず聞き、自分が出来ることを提案する。
- 感情をぶつけられても感情で返さず、事実ベースで話を進める
- ただ謝るのではなく、不快な思いをさせてしまった、と限定謝罪する。
- 自分だけでなんとかしようとせず、無理だと思ったら責任者に引き継ぐ。

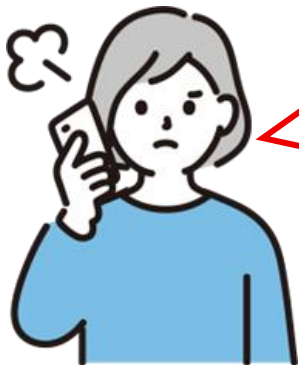
場面 2:電話の事例(繰り返し)

NG 対応例×



この前から予約を取りたいってお願い
している件はどうなっているの?!
予約がとれないのはどうしてなの!

何回も電話をかけてこないでください!
その日の予約はとれません!
お客様が待っているので切ります!



何その態度?!
こっちは予約をお願いしているのに!
サロンの不評を SNS に書きこむわよ!

相手のカスハラがエスカレートし、
SNS に悪評を投稿されるなど、
二次被害につながることも。



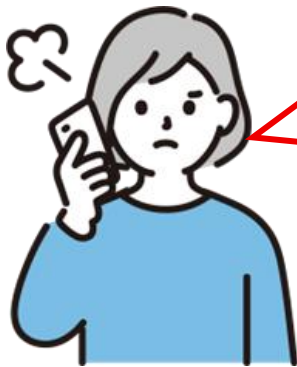
問題点



- 傾聴せず相手との対立をあおり、ハラスメントがさらにエスカレートするリスクが高まる。
- 感情的な対応は、事実確認の機会を失い、事態の収束が困難になる。

場面 2: 電話の事例(繰り返し)

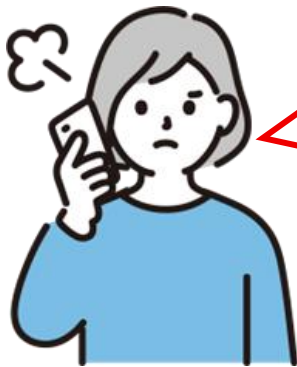
正しい対応例○



この前から予約を取りたいってお願い
している件はどうなっているの?!
予約がとれないのはどうしてなの!

申し訳ありません。

先日、お伝えいたしました通り、その日は空きがないため、
予約をお取りすることが出来ません。
○日でしたら予約をお取りできますが、いかがですか?



本当に空いていないの?!
一人ぐらい余裕があるんじゃないの?!

何度もお問い合わせいただいているのに、ご希望に添えず、
申し訳ございません。どうしてもこの日でなければ、という
ことでしたら、当店では対応が出来ませんので、
また次回お待ちしております。失礼いたします。



対応ポイント



- 過去のやりとりを確認したうえで、これ以上対応できない旨を明確に伝える。
- スタッフ間で情報共有し、サロンとして統一的な対応を図る。
- 代替案を示したうえで要求が続く場合は、毅然と対応する。
- 電話を切る際はネガティブな言葉で終わるのではなく、「次回お待ちしております」などのポジティブな言葉で終わる。



洋服の中に入った髪の毛を取ってくれ

それは、ちょっと……(黙る)



(強引に体に触れさせようとする、手で
取らせようとする)

相手のハラスメントがエスカレートしてしま
い、上手く断れず、精神的に疲弊してしま
う。心に傷を負うケースも。



問題点



- 性的言動は明確に拒否しないと、受け入れたと勘違いされてしまい、相手のハラスメントがエスカレートする恐れがある。
- 言動などによるセクハラ(恋人の有無等)は本人がどう感じるか、が大切。当該顧客とスタッフとの信頼関係があるかどうかなどによる。店舗の方針によっては教育等が必要。



洋服の中に入った髪の毛を取ってくれ

申し訳ありません。直接手を触れることはできませんので、
(タオル・ドライヤーの風等)で対応いたします。
業務と関係のないことにはお応えできません。



ケチなこと言うなよ
【手をつかんでやらせようとする】

それは出来ません！
そのようなことをされると
今後サービスが出来かねます。
【サロンに報告→対応方法を検討】



対応ポイント



- 毅然とした態度でセクハラであることを伝える。
- 業務としてできること、出来ないことを予め理解しておく。
- 訪問終了後速やかにオーナーや店長に事実経過を報告し、事実確認を行う。

スタッフの態度が気に食わない
SNS に悪評を書いて
写真をさらしてやろう。



このスタッフにひどい態度を取られた。
(写真)
このサロンはサービスの質が悪いから
絶対に行かない方がいい！

事実無根です。
お客様ご本人に問題がありました。
今すぐ投稿を削除してください。
(スタッフが SNS 上で反論)

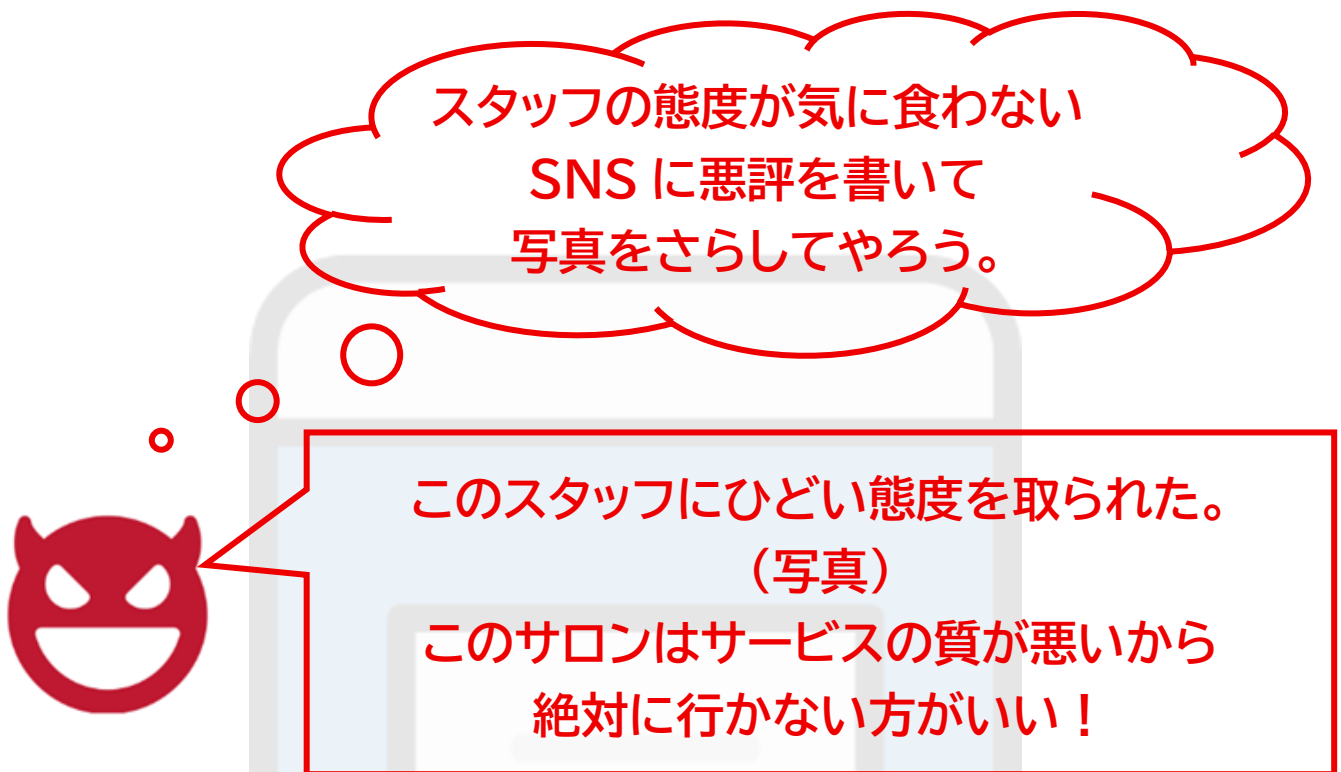


炎上し、第三者からスタッフとサロンに対して、
いわれのない誹謗中傷を受ける。
サロンへの風評被害が広がることで、
売り上げが下がり、スタッフも疲弊してしまう。

問題点



- 店員の個人情報が特定されやすくなり、被害が拡大するリスクがある
- 反論することで炎上し、第三者からの誹謗中傷に合う。
- 炎上することで店の信頼を失う。



【サロンとしての対応】

静観して対応しない。
サロン内で対応方法を検討のうえ、
投稿場所の管理者に削除要請をする
などの対応をし、対応内容は必ず記録する。



対応ポイント



- 迅速にオーナー・店長に報告し、適切な対応策を協議する。
- サロンとして一貫した方針で対応する。
- 内容を分析し、法的措置を検討するか等を判断し、必要に応じて弁護士等の外部の専門家と連携し、対応を検討する。
- 証拠として記録を取る(スクリーンショット等)