

カスタマーハラスメント対策に関する基本方針

一般社団法人 siente

はじめに

一般社団法人 siente は、成人向けエンターテインメント業界（風俗、チャットレディ、グラビア撮影、AV 出演・制作、撮影会、成人向けコンテンツ制作等）において従事する全ての方々が、安全かつ尊厳を持って働くことができる環境の実現を目指しています。

当業界においては、業務の特殊性（身体的接触、密室性、性的サービスの提供等）と、従事者の法的地位の脆弱性、さらに根強い社会的偏見により、顧客等からのハラスメント被害が深刻化かつ不可視化されやすい傾向にあります。

本基本方針は、東京都カスタマーハラスメント防止条例（令和 7 年 4 月施行）および厚生労働省のカスタマーハラスメント対策企業マニュアル等を踏まえ、当業界における従事者保護のための統一的な指針として策定するものです。

第 1 条（目的）

本基本方針は、成人向けエンターテインメント業界におけるカスタマーハラスメントを防止し、従事者の人権と尊厳を守り、安全で健全な就業環境を確保することを目的とする。

第 2 条（カスタマーハラスメントの定義）

本基本方針において「カスタマーハラスメント」とは、顧客、利用者、ファン等（以下「顧客等」という。）からの言動のうち、次の各号のいずれにも該当するものをいう。

- (1) 当該言動が、社会通念上許容される範囲を超えた手段または態様であること
- (2) 当該言動により、従事者の就業環境が害されること

第 3 条（カスタマーハラスメントに該当する行為）

前条の定義に基づき、以下の行為は当業界におけるカスタマーハラスメントに該当する。

1. 身体的・性的攻撃

- ・ 殴る、蹴る、物を投げつける等の暴行行為
- ・ 提供メニューに含まれない性的サービス（本番行為等）の強要
- ・ 同意のない身体部位への接触
- ・ 避妊具の不使用・無断での取り外し（ステルシング）
- ・ 暴力的または危険な態様でのサービス要求

2. 精神的攻撃

- ・ 人格を否定する暴言、侮辱的発言
- ・ 職業を理由とした差別的言動
- ・ 長時間にわたる拘束、説教、土下座の強要
- ・ 大声での威嚇、脅迫的言動

3. デジタルハラスメント

- ・ 無断での撮影・録音（盗撮）
- ・ SNS・インターネット掲示板等での個人情報の暴露・晒し行為
- ・ オンライン上での誹謗中傷、名誉毀損
- ・ 性的画像・動画の無断使用・拡散

4. ストーカー・プライバシー侵害

- ・ つきまとい、待ち伏せ、尾行
- ・ 業務外での執拗な連絡、交際の強要
- ・ プライベートな情報（本名、住所、家族構成等）の詮索

5. 不当な要求

- ・ 契約・規定外のサービスの強要
- ・ 過度な値引き、無料サービスの要求
- ・ 金品の要求、脅迫による金銭的被害の誘発
- ・ 不当なクレームによる長時間の業務妨害
- ・ 手作り等、衛生上の問題がある飲食物の差し入れおよびその摂取の強要

6. その他の迷惑行為

- ・ 泥酔状態での来店・利用
- ・ 違法薬物の使用・持ち込み
- ・ 無断キャンセルの常習
- ・ 店舗のルール・マナーを著しく逸脱する行為

第4条（基本姿勢）

当協会および会員事業者は、カスタマーハラスメントに対して以下の姿勢で臨む。

- (1) 従事者の人権と尊厳を最優先に保護する
- (2) カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で対応する
- (3) 被害を受けた従事者に不利益が生じないように配慮する
- (4) 悪質な行為に対しては、サービス提供の中止、法的措置等の厳正な対応を行う

第5条（会員事業者の責務）

会員事業者は、従事者をカスタマーハラスメントから保護するため、以下の措置を講じるものとする。

- (1) カスタマーハラスメント対策の社内方針の明確化および周知
- (2) 相談窓口の設置および対応体制の整備
- (3) カスタマーハラスメント発生時の対応マニュアルの整備
- (4) 被害を受けた従事者への配慮措置（メンタルヘルスケア、休業・配置転換等）
- (5) 再発防止のための取組み（記録の保存、情報共有、研修の実施等）
- (6) 顧客等に対する本方針の周知

第6条（迷惑行為情報共有システムの活用）

会員事業者は、カスタマーハラスメントおよび迷惑行為の未然防止のため、当協会が運営する「NGサーチ」（迷惑行為・犯罪被害防止プラットフォーム）を積極的に活用することを推奨する。

1. NGサーチの目的

NGサーチは、本番強要、盗撮、ストーカー行為、カスタマーハラスメント等の迷惑行為・犯罪被害を業界全体で共有し、被害を未然に防止するための防犯活動システムである。

2. 活用方法

- (1) 新規顧客の予約受付時に、NGサーチを用いて迷惑行為の履歴を確認する
- (2) 被害が発生した場合は、速やかに NGサーチに情報を登録し、業界全体での情報共有に協力する
- (3) 登録情報を参考に、従事者の安全確保のための適切な措置を講じる

3. 情報管理

NGサーチに登録・共有される情報は、個人情報保護法その他関係法令を遵守し、弁護士 の監修のもと適切に管理される。会員事業者は、取得した情報を本来の目的以外に使用してはならない。

第7条（対応手順）

カスタマーハラスメントが発生した場合、または発生するおそれがある場合、以下の手順により対応する。

【段階1】初期対応

- ・従事者の安全確保を最優先とする
- ・複数人での対応、管理者への報告を行う
- ・状況の記録（日時、内容、証拠の保全）を行う

【段階2】組織的対応

- ・事実関係の確認および評価を行う
- ・顧客等への警告、退店要請、出入り禁止措置等を検討する
- ・被害を受けた従事者へのケアを行う
- ・NG サーチへの情報登録を行う

【段階 3】法的対応

- ・悪質な事案については警察への通報、被害届の提出を行う
- ・必要に応じて弁護士への相談、法的措置を講じる
- ・業界内での情報共有を徹底する

第 8 条（相談体制）

当協会は、会員事業者の従事者に対して以下の相談支援を提供する。

- (1) カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置
- (2) 専門家（中小企業診断士、行政書士、弁護士等）との連携による支援
- (3) メンタルヘルスケアに関する情報提供および専門機関への橋渡し
- (4) 相談内容の秘密厳守

第 9 条（従事者の権利）

従事者は、カスタマーハラスメントに関して以下の権利を有する。

- (1) カスタマーハラスメントを受けた場合に、安全を確保するためサービス提供を中断する権利
- (2) 事業者に対して相談し、適切な対応を求める権利
- (3) 被害を報告したことを理由として不利益な取扱いを受けない権利
- (4) 心身の健康を回復するために必要な支援を受ける権利

第 10 条（顧客等への周知）

会員事業者は、本基本方針の内容を顧客等に対して適切な方法（店舗内掲示、ウェブサイトへの掲載、利用規約への明記等）により周知し、カスタマーハラスメントの防止に努めるものとする。

第 11 条（改定）

本基本方針は、法令の改正、社会情勢の変化、会員からの意見等を踏まえ、必要に応じて見直しおよび改定を行う。

令和 7 年（2025 年） 1 月 2 8 日 制定
一般社団法人 siente
理事長 中山美里