

実施日 2025年1月9日

# カスタマーハラスメント 防止対策に関する研修



アビレコンサルティング  
村上哲司（中小企業診断士・技術士）

合同会社ナショナル・セキュリティ・サービス  
代表社員 水野哲也

主催者 一般社団法人siente

# カスハラに関する基本知識

2026・1・9

アビレコンサルティング  
村上哲司（中小企業診断士・技術士）



## 講師紹介

中小企業診断士 | 技術士 | 宅地建物取引士 | 防災士 | 一般社団法人曙会顧問  
一般社団法人防災安全協会顧問 | 経営革新等認定支援機関として国から認定

中小企業の経営課題を解決し続けて22年。数多くの企業様とともに成長の道のりを歩んできた豊富な経験がある力  
スタッフマーハラスメント・職場ハラスメント対策のプロ  
フェッショナル。

近年急増するハラスメント問題に対し、予防から解決まで包括的なサポートを提供。企業の安全な職場環境づくりをトータルでお手伝いします。



村上哲司（アビレコンサルティング）

# まず、実際のポスターから・・・

左側の写真は「ストップカスタマーハラスメント」の啓発ポスター、右側はガソリンスタンドに掲示されているカスハラ防止の告知です。これらのポスターには、暴力・大声・暴言・威嚇の禁止、不当な利益要求の禁止が明記され、違反行為には警察への通報を行う旨が記載されています。長時間のクレームや過度なサービス要求も対象となります。現在、ガソリンスタンド、駅構内、商業施設など、顧客接点のある様々な場所で同様のポスターが掲示されています。国土交通省など関係機関の指導のもと、企業が社外に向けて毅然とした姿勢を示し、従業員を守る取り組みが広がっています。



## カスハラの定義 1

## 厚生労働省動画



<https://youtu.be/28hpgEAx5Qg>

厚生労働省作成動画

# 事例動画①：コンビニエンスストアでの事例

## サービス業・小売業での深刻化

労働者に対する顧客や取引先からの著しい迷惑行為は、特にサービス業や小売業で増加傾向にあります。顧客と直接触れ合う機会が多い業種では、威圧的に「責任者を出せ」と言われたり、「謝罪しろ」「土下座しろ」といった不当な要求を受けるケースが後を絶ちません。

## 机を叩く、大声を出すなどの威嚇行為

動画では、コンビニエンスストアで「この店はサービスがなってない」と机を叩き、その場にいる人たちを怖がらせる事例が紹介されています。こうした威嚇行為は犯罪に該当する場合があります。企業は、悪質なカスタマーハラスメントが犯罪行為になり得ることを理解し、労働者を守ることが求められます。

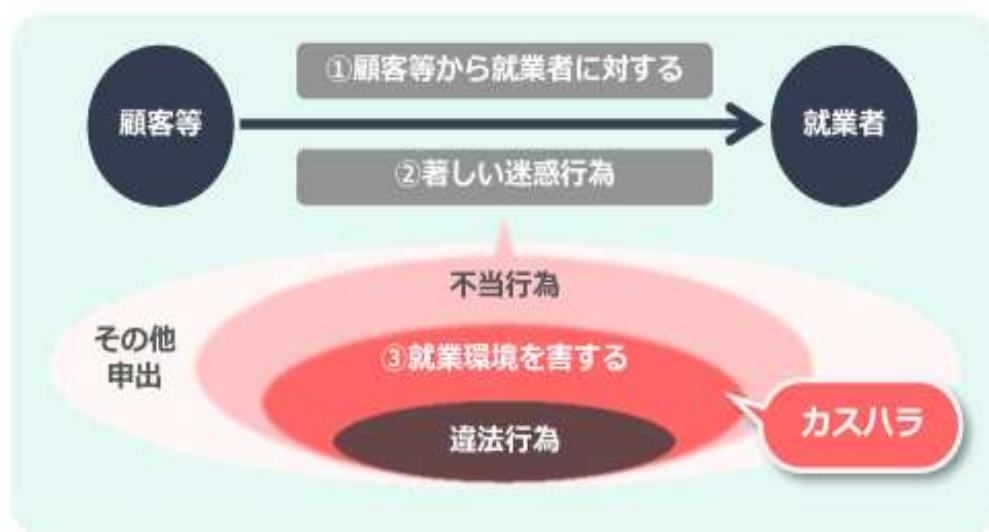
## 従業員を守るための対策

労働者に一人で対応・判断をさせないこと、拙速に解決を急がず問題に向き合うこと、被害者が「何かおかしい」と感じたら早めに上司や同僚にSOSを出せるよう、日頃から周知しておくことが重要です。防犯カメラによる記録・録画も、犯罪抑止力として有効であり、従業員にとって大きな安心感となります。

# カスハラの定義2

## カスタマーハラスメントの定義

- 条例では「顧客等から就業者に対する」「著しい迷惑行為」であり「就業環境を害するもの」と定義されています。
- 悪質な行為は、刑法等により処罰を受けたり、損害賠償を請求される可能性がある点を明示することも重要です。



## 東京都各団体共通マニュアル

### カスハラに当たり得る行為

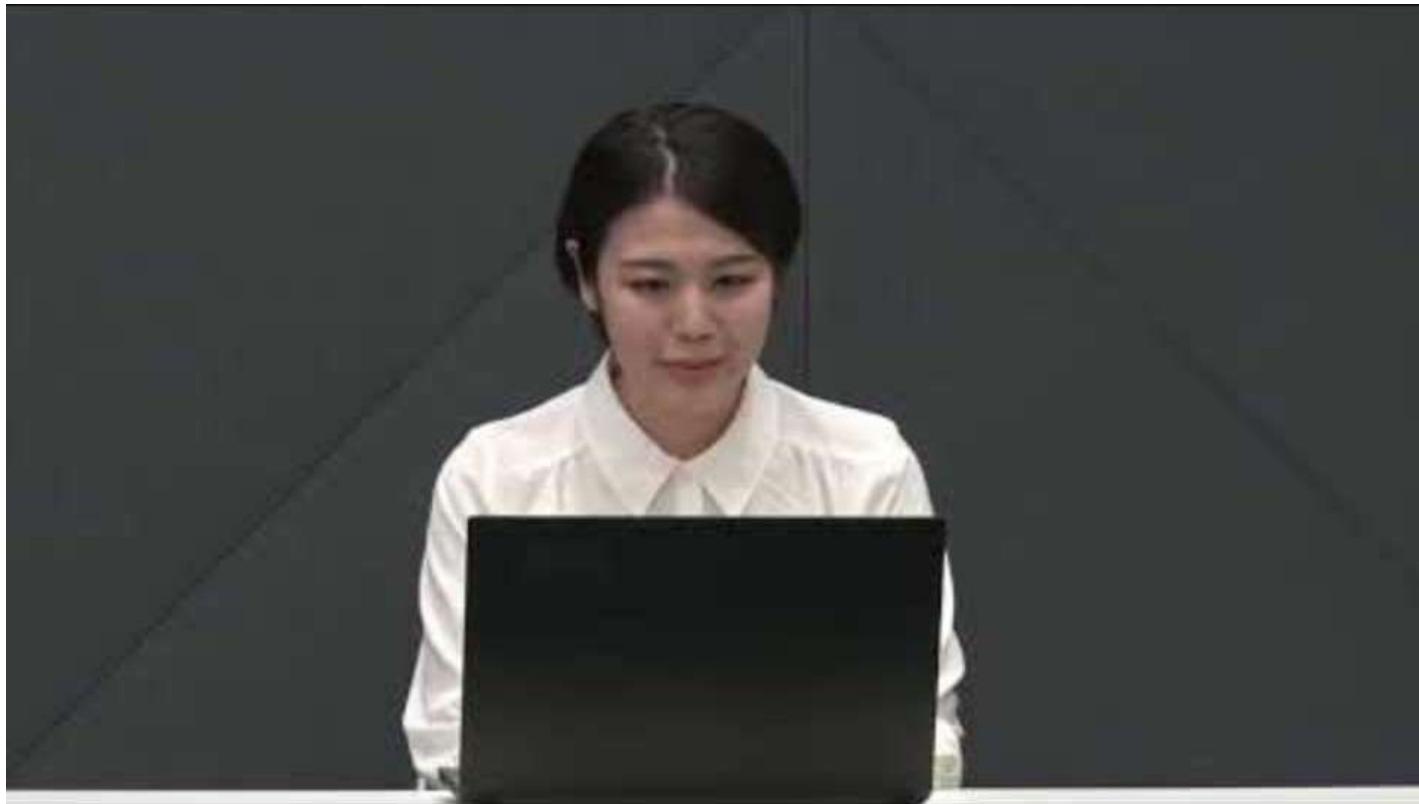
- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 人格否定・差別的発言

- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要

- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- SNS等へ投稿（信用棄損・個人情報）
- 従業員へのセクハラ、SOGIハラ、つきまとい行為 など

SOGIとは性的指向を示す「Sexual Orientation」とジェンダーイデンティティを示す「Gender Identity」の頭文字をとった略称です。SOGIは身体的な性などと共に、人間の性を構成する要素であり、誰もが有しているものです。

# カスハラの具体事例（介護）



<https://youtu.be/g9F1JdNRc8E>

厚生労働省作成動画

## 事例動画②：介護施設でのカスハラ事例



### 対面サービスにおける深刻な事例

介護施設では、利用者の身体に直接触れるケアを行うため、フェイス・トゥ・フェイスでの対応が避けられません。そのため、利用者ご家族からの過度な要求や人格否定的な発言に晒されるリスクが高くなります。

動画で紹介された事例では、おむつ交換の確認が漏れていたことに対して、利用者の家族から「1時間おきにおむつを変えてくれ」という過度な要求がなされました。さらに「この仕事向いてないんじゃないかな」といった人格否定的な発言もあり、介護職員が大きな精神的ダメージを受けています。

# 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例①

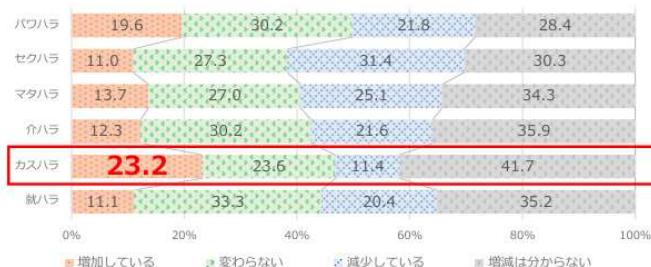
## 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例①

- 近年、カスタマー・ハラスメントが深刻化しています。顧客等からの過大な要求やクレームを受け、就業者が人格や尊厳を傷つけられ、精神的なダメージを受ける状況は放置できません。周囲の同僚の勤労意欲が低下し、現場に居合わせた人が恐怖や不快感を感じるなど、当事者以外の人にまで悪影響を及ぼす行為です。
- 厚生労働省の調査（令和5年度）では、過去3年間の企業におけるハラスメント相談の中で、カスタマー・ハラスメントのみ「件数が増加している（23.2%）」が「件数は減少している（11.4%）」より割合が高いことが明らかとなっています。また、過去3年間に「カスタマー・ハラスメントを受けた」と回答した労働者は全労働者のうち10.8%となっています。
- 東京都では、カスタマー・ハラスメントが、就業環境を害し、事業継続にも影響を及ぼすとの認識の下、社会全体で防止を図るため、防止対策の検討を重ねてきました。
- 関係団体、法律の専門家等を交えた議論を踏まえ、あらゆる人を対象にカスタマー・ハラスメントを禁止し、事業者に防止措置を求める「**東京都カスタマー・ハラスメント防止条例**」（以下「条例」といいます。）案を東京都議会に提出し、審議の結果、令和6年10月に成立（令和7年4月1日施行）しました。
- 条例に基づき、顧客等と働く全ての人とが対等な立場に立って互いに尊重し合う都市を作り上げるとともに、カスタマー・ハラスメントのない公正かつ持続可能な社会を目指します。

### 【条例のポイント】

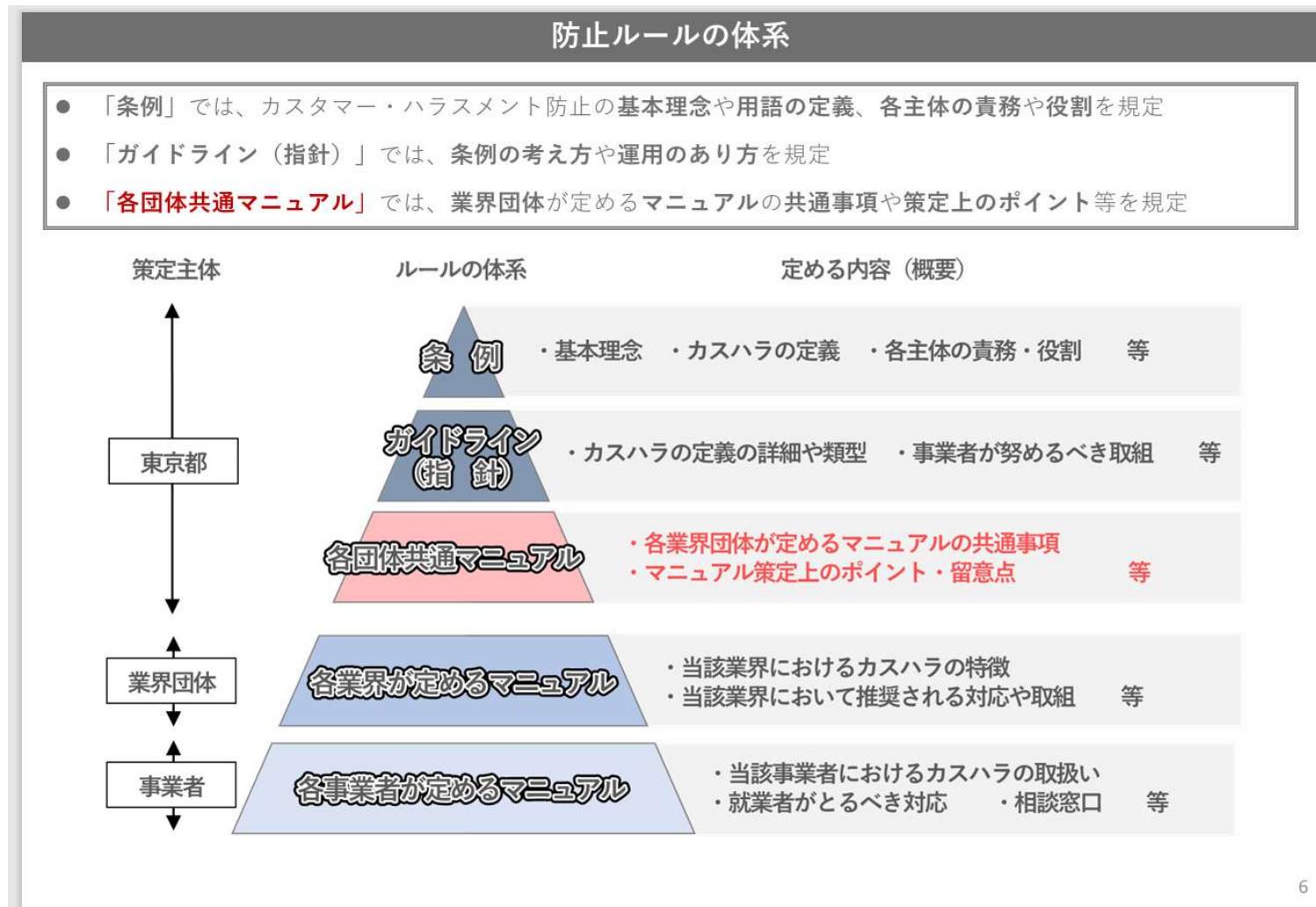
- ✓ カスタマー・ハラスメントの禁止を規定
- ✓ カスタマー・ハラスメント防止の**基本理念**を定め、都、顧客等、就業者、事業者の**責務**を規定
- ✓ カスタマー・ハラスメント防止の**指針**を定め、都による施策の推進、事業者による措置等を規定

■過去3年間に相談があった企業におけるハラスメント相談件数推移



(資料) 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」を基に一部加工

# 東京都カスタマーハラスメント防止条例2



# カスハラに関する業界別の知識

2026・1・9

合同会社ナショナル・セキュリティ・サービス  
代表社員 水野哲也

# 性風俗産業におけるカスタマーハラスメント対策

業界の健全化と従事者保護のための包括的アプローチ





## カスタマーハラスメントとは

厚生労働省および東京都の指針に基づき、カスタマーハラスメントは以下の3つの要件を満たすものと定義されます。

1

### 関係性

顧客、取引先、施設利用者等からの言動であること

2

### 逸脱性

社会通念上許容される範囲を超えた手段・態様であること

3

### 侵害性

就業者の就業環境が害されること



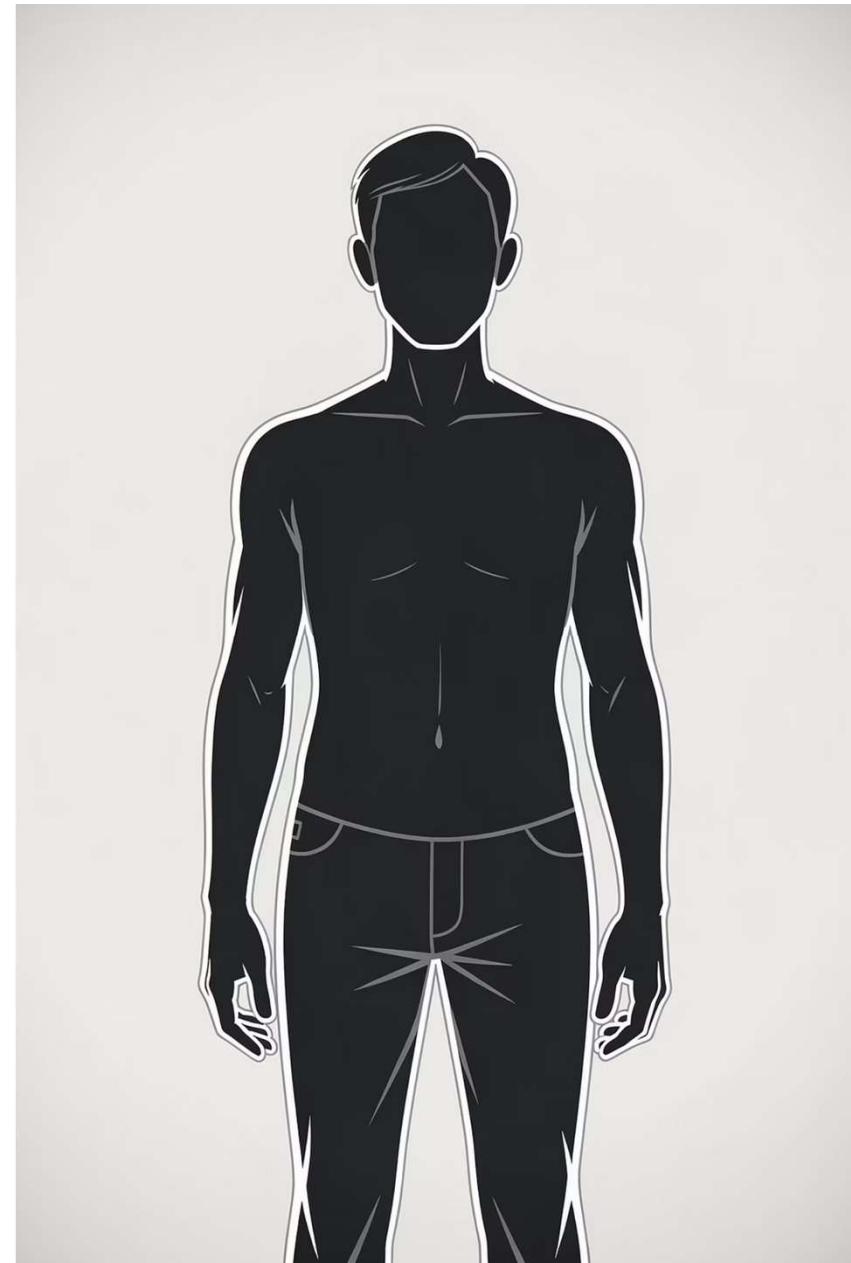
### 風俗業界の特殊性

一般的なサービス業の定義に加え、業務特性に由来する独自のハラスメント類型が存在します。身体的接触、密室性、性的サービスの提供という特性が、被害を深刻化させる要因となっています。

## 不可視化される被害の実態

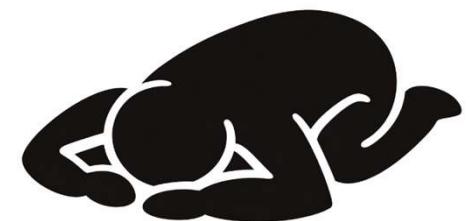
性風俗産業におけるカスハラは、社会的ステイグマにより長らく議論の俎上に載ることが少なく、被害が深刻化かつ不可視化されやすい傾向にあります。「体を売る仕事なのだから、多少の無理は当たり前だ」「嫌なら辞めればいい」といった自己責任論が、顧客側のみならず、雇用主である店舗運営者、さらには社会一般や捜査機関にまで浸透しており、被害者が声を上げにくい構造を作り出しています。

加えて、多くのキャストが労働基準法の適用を受けない「個人事業主(フリーランス)」として契約している実態が、事業者の安全配慮義務を曖昧にし、被害の救済を困難にしてきました。しかし、2023年の労災認定基準の改正や、東京都によるカスハラ防止条例の制定など、労働者保護の潮流は大きく変化しています。



# 被害の類型と実態

風俗業界におけるカスハラの現象学的分析



# 主要な被害類型の全体像



## 身体的・性的攻撃

本番行為の強要、暴行、避妊具の不使用強要など、密室での暴力行為



## 精神的攻撃

人格否定、長時間拘束、土下座強要など、尊厳を傷つける言動



## デジタルハラスメント

盗撮、SNSでの晒し行為、個人情報の無断公開



## ストーキング

つきまとい、待ち伏せ、執拗な連絡、交際要求

これらの被害は単なる「接客トラブル」ではなく、**刑法犯に該当する深刻な人権侵害**です。

# 身体的・性的攻撃の実態

## 密室の暴力

風俗店、特に派遣型(デリヘル)や個室型(ファッションヘルス等)の業務は、密室で顧客と1対1になる環境で行われます。この「密室性」が、加害者の暴走を許す最大の要因となっています。

- **本番行為の強要と暴行:** 風営法および店舗規定で禁止されている性交を強要し、拒否したキャストに暴力を振るう事例が後を絶ちません
- **生命の危険:** 抵抗した際に首を絞める、殴打するといった生命に関わる暴行も報告されています
- **意図的な感染行為:** 避妊具の装着を拒否したり、装着したふりをして外す(ステルシング)行為も深刻な問題です

□ **背景にある意識:** 「金さえ払えば何をしてもいい」という顧客の歪んだ特権意識が、これらの暴力行為を助長しています。



# 精神的攻撃と支配的言動

## 人格否定と侮辱

「お前のような仕事をしている人間は価値がない」「親が知ったらどう思うか」など、キャストの尊厳を傷つける言葉を投げかける行為。風俗従事者への差別意識(職業差別)に根ざしたものです。

## 長時間拘束と説教

サービスへの不満を口実に、数時間にわたってキャストを拘束し、正座や土下座をさせた上で説教を続ける行為。刑法上の強要罪や監禁罪に該当する可能性があります。

## 脅迫

「店に火をつける」「ネットに晒す」「殺すぞ」といった脅し文句でキャストや店舗スタッフを恐怖させる行為。業務の遂行を著しく妨害します。



身体的な接触がなくとも、言葉による暴力や威圧的な態度は、被害者の精神を深く傷つけ、自尊心を著しく低下させます。

# デジタルハラスメントの急増

スマートフォンや隠しカメラの高性能化・小型化に伴い、デジタル技術を悪用したハラスメントが急増しています。



## 盗撮

接客中の様子やキャストの裸体を無断で撮影。2023年7月施行の「性的姿態等撮影罪」により処罰対象となりましたが、依然として被害は多い状況です。

## ネット上の晒し

風俗情報サイトの口コミ欄やSNSにおいて、キャストの実名、顔写真、源氏名、さらには本名や住所などの個人情報を無断で公開し、誹謗中傷を行う行為。

## デジタルタトゥー

半永久的にネット上に残り、キャストの社会復帰(引退後の就職や結婚等)を阻害する重大な人権侵害となります。



風俗店内の盗撮画像は、アダルトサイトやSNSで売買されるケースもあり、**被害は長期化・広域化**します。

# ストーキングとプライバシー侵害



業務上の関係を超えて、私生活に介入しようとする行為も頻発しています。

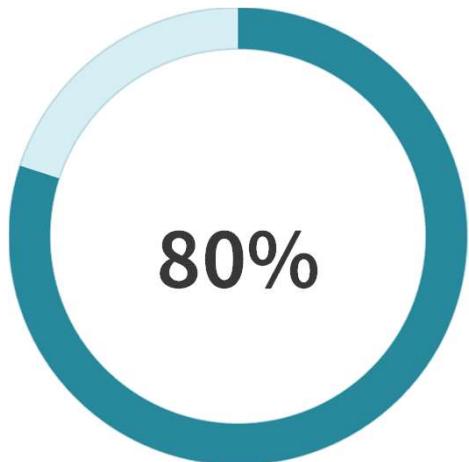
## つきまとい・待ち伏せ

退勤時間を狙って店舗付近で待ち伏せたり、送迎車を尾行して自宅を特定しようとする行為が報告されています。

## 私信の強要と執拗な連絡

営業用として交換したLINE等の連絡先に、業務外の時間帯や深夜に大量のメッセージを送る、性的な画像を送る、交際を迫るといった行為。返信がないと激昂し、店舗へのクレームや脅迫に発展するケースも多く見られます。

# 加害者の属性と権力勾配



40～60代男性

加害者の約8割を占める年齢層

## 男性優位社会の縮図

「金を払う年長男性」対「サービスを提供する年少女性」という構図が、加害者の支配欲求や加害意識の希薄化を助長しています。

## 社会的地位の悪用

加害者の中には、社会的地位の高い職業(医師、弁護士、公務員、経営者など)に就いている者も少なくありません。彼らは自身の地位や知識を悪用し、「訴えるぞ」「社会的に抹殺する」といった脅し文句でキャストを沈黙させようとする傾向があります。

## 明白な権力勾配

風俗業界のキャストは20代～30代の女性が中心です。ここには、明白な「年齢」および「ジェンダー」に基づく権力勾配が存在します。



## 精神的・身体的影響の深刻さ

被害の影響は一時的な不快感にとどまらず、従事者的心身に深刻なダメージを与えます。

### 精神疾患の発症

カスハラ被害者の多くが、不眠、抑うつ、不安障害、PTSD(心的外傷後ストレス障害)を発症しています。調査では、カスハラ被害者の精神健康度は「気分・不安障害相当」のレベルに達しているケースが多く、希死念慮(死にたいと思う気持ち)を抱く割合も高いことが明らかになっています。

### 離職と経済的困窮

精神的なダメージにより就労継続が困難となり、離職を余儀なくされるケースが多く見られます。被害あり層の離職意向は、なし層の約1.9倍に達します。フリーランスであるキャストにとって、離職は直ちに収入の途絶を意味し、貧困への転落リスクを高めます。

# 被害類型と法的該当性の整理

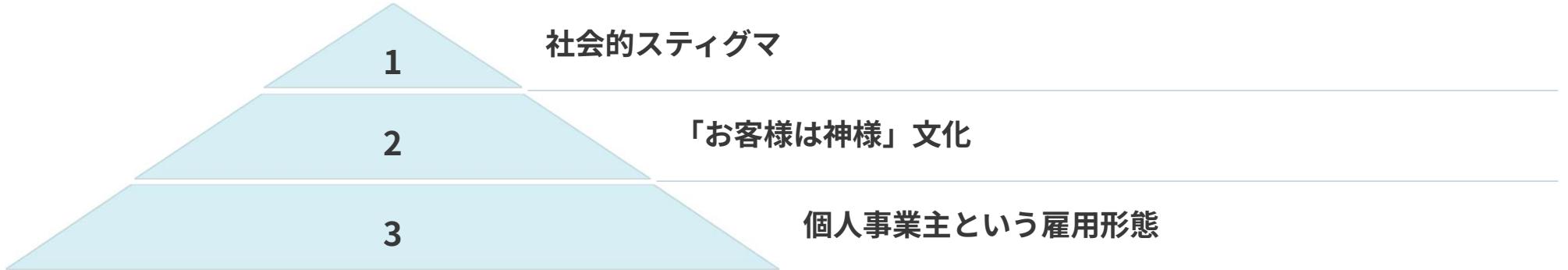
被害類型	具体的行為例	関連する刑法・特別法	侵害される権利
身体的攻撃	殴打、足蹴り、首を絞める	暴行罪、傷害罪	身体の安全、健康権
性的攻撃	本番行為強要、ステルシング	不同意わいせつ罪、不同意性交等罪	性的自己決定権
精神的攻撃	土下座強要、人格否定	強要罪、侮辱罪	名誉感情、意思決定の自由
脅迫・威圧	「殺す」「店に火をつける」	脅迫罪、恐喝罪	平穏な生活権
業務妨害	長時間居座り、電話占拠	威力業務妨害罪、不退去罪	業務遂行の自由
デジタル攻撃	盗撮、SNS晒し	性的姿態等撮影罪、名誉毀損罪	プライバシー権、肖像権
ストーキング	つきまとい、待ち伏せ	ストーカー規制法	私生活の平穏

## 構造的要因と業界特有の脆弱性

なぜ風俗業界でカスハラが深刻化するのか



## 3つの構造的要因



風俗業界におけるカスハラの深刻化には、業界特有の雇用慣行、法制度の不備、そして社会的な偏見が複雑に絡み合っています。これらの要因が重層的に作用し、被害の解決を困難にしています。

# 「個人事業主」という雇用の隠れ蓑

風俗業界の最大の特徴かつ問題点は、キャストの多くが店舗と雇用契約を結ばず、「業務委託契約」に基づく個人事業主(フリーランス)として扱われていることです。

## 労働法の適用外

形式上「労働者」ではないため、労働基準法、労働安全衛生法、男女雇用機会均等法といった、労働者を守るための基本的な法律が適用されない(あるいは適用が争われる)状況にあります。

- **安全配慮義務の希薄化:** 雇用関係があれば事業主は安全配慮義務を負いますが、業務委託関係ではその義務範囲が限定的と解釈されがちです
- **「個人事業主同士のトラブル」:** このスタンスをとる店舗運営者も多く、キャストはトラブル対応を自力で行わなければならない状況に置かれます

## □ 実態との乖離

しかし実態としては、出勤シフトの管理、サービス内容の指示、罰金制度による拘束など、店舗側からの強い指揮命令下に置かれているケースが大半です。この「名ばかり個人事業主(偽装請負)」の状態が、権利保護の空白地帯を生み出しています。

# 経済的従属性と弱い立場

キャストの収入は完全歩合制であることが多く、顧客からの指名や売上が生活に直結します。そのため、以下のような心理的・経済的な圧力が働き、被害を潜在化させます。

## 「嫌な客でも断れない」

収入減少への恐怖から、危険を感じても予約を受けざるを得ない状況

## 「クレームになると罰金」

店舗の罰金制度により、被害を訴えることで経済的不利益を被る構造

## 「我慢するしかない」

声を上げることで仕事を失うリスクを恐れ、沈黙を強いられる



# 社会的スティグマと「被害者非難」

## 警察・司法への不信感

被害を警察に相談しても、「そんな仕事をしているのが悪い」「リスクは承知の上だろう」といった心ない言葉(セカンドレイプ・セカンドハラスメント)を浴びせられることへの恐怖が、被害届の提出を躊躇させます。また、違法性の高い店舗で働いている場合、自身の法的責任を問われることを恐れて被害を申告できないというジレンマもあります。

## 家族・友人への秘匿

多くのキャストは、親族や友人に仕事を秘密にしています。被害が公になることで仕事が露見し、人間関係が崩壊することを恐れ、誰にも相談できずに孤立を深めています。

風俗業務に対する社会的な差別意識(スティグマ)は、**被害者が救済を求める際の最大の障壁**となっています。

# 「お客様は神様」文化の極端な発露



日本のサービス業全体に蔓延する「お客様は神様」という過剰なサービス精神は、風俗業界において最も歪んだ形で現れます。

## 身体の対価としての金銭

顧客は金銭を支払うことで、サービスだけでなくキャストの身体や尊厳までも一時的に所有できると錯覚する傾向があります。この「全能感」が、常軌を逸した要求や暴力行為の引き金となります。

## 密室性の悪用

「二人きりなら何をしてもバレない」という環境的要因が、加害者の倫理観を麻痺させ、普段の社会生活では抑圧している攻撃衝動を解放させる場として機能してしまっています。

# 法的枠組みと政策の進展

保護への転換点となる最新の法改正





## 法的保護の転換点

長らく法の保護から疎外されてきた風俗業界ですが、近年の法改正や条例制定により、状況は変わりつつあります。2024年から2025年にかけて施行される新しい法的枠組みは、業界に大きな変革をもたらす可能性を秘めています。

2023年9月

労災認定基準改正(カスハラを評価項目に明記)

2025年4月

東京都カスハラ防止条例施行

1

2

3

2024年11月

フリーランス新法施行

# フリーランス新法の衝撃

☆ 重要法改正

2024年11月に施行されたフリーランス・事業者間取引適正化等法は、風俗キャストのような「特定受託事業者(従業員を使用しないフリーランス)」の保護を主眼の一つとしており、業界に与えるインパクトは極めて大きいものです。

## 第14条:ハラスメント対策の義務化

発注事業者(店舗)に対し、フリーランスへのハラスメント(セクハラ、パワハラ、マタハラ)防止体制の整備を**法的義務**として課しています。

- 相談対応体制:** キャストからのハラスメント相談に対応する窓口を設置し、迅速かつ適切に対応する義務
- 顧客からのハラスメント:** 発注者自身だけでなく、その指揮下にある環境(店舗内や派遣先)での顧客等からのハラスメントについても、適切な配慮を行うことが求められます

## 第3条:契約条件の明示

発注時に、業務内容、報酬額、支払期日等の取引条件を書面または電磁的方法で明示することが義務付けられました。

- 不明確な契約の排除:** 口約束や曖昧なLINEで済まされていた契約内容が明確化され、業務範囲外の強要を立証しやすくなります
- 不利益取扱いの禁止:** ハラスメントの相談をしたことを理由に、契約解除(クビ)や報酬減額、シフト削減などの不利益な扱いをすることは禁じられています

「客のしたことだから知らない」では済まされなくなります

# 東京都カスハラ防止条例:初の具体的規制

2024年10月に成立し、2025年4月から施行される東京都の条例は、日本で初めてカスハラ防止に特化した条例であり、その波及効果は全国に及ぶと予想されます。



# 東京都条例の画期的な特徴

1

## 保護対象の拡大

「就業者」の定義を広く取り、雇用関係にある労働者だけでなく、**フリーランス、個人事業主、ボランティア等**も含めました。これにより、風俗キャストも明確に保護対象として位置づけられました。

2

## 禁止規範の明確化

「何人も、あらゆる場において、カスタマー・ハラスメントを行ってはならない」と禁止規範を定めています。罰則規定こそないものの、顧客に対して明確な「NO」を突きつける法的根拠となります。

3

## 事業者の体制整備義務

都内の事業者(風俗店含む)に対し、基本方針の策定、相談体制の整備、対応マニュアルの作成、研修の実施などを義務付けています。ガイドラインでは、悪質な顧客に対する「退去要求」や「警察通報」の基準を設けることが推奨されています。

# 労災認定基準の改正



2023年9月、厚生労働省は「心理的負荷による精神障害の認定基準」を改正し、カスハラを評価項目として明記しました。

## 「特別な出来事」としての認定

- ・ **強度の心理的負荷:** 顧客から治療を要する程度の暴行を受けた場合や、人格を否定する言動を執拗に受けた場合などは、心理的負荷が「強」と判断され、労災認定の要件を満たします
- ・ **風俗従事者の適用可能性:** 風俗キャストであっても、実態として労働者性が認められれば労災保険の対象となります
- ・ **認定件数の増加:** 2024年度に労災認定を受けたのは1055件（対前年度比172件増）だったと発表した。6年連続で過去最多となり、初めて千件を超えた。このうち自殺や自殺未遂に至ったのは88件（同9件増）。原因別で、初めて通年で集計したカスタマーハラスメント（カスハラ）が108件で、全体で3番目の多さだ。

原因別の最多は「パワハラ」224件、次いで「仕事内容・仕事量の大きな変化」119件。カスハラは23年度から原因項目に追加され、7カ月分で52件だったが、通年の今回は、セクハラの105件を上回った。今回の108件中78件が女性だった。

年齢別では、40代283件、30代245件、20代243件と続く。業種別では「医療、福祉」270件が最も多かった。請求件数についても3780件（同205件増）で過去最多となった。（共同通信社）

# 刑法の改正と適用



## 不同意性交等罪(刑法177条)

2023年の改正により、「暴行・脅迫」だけでなく、「経済的・社会的関係上の地位に基づく影響力による不利益の憂慮」に乘じた場合なども処罰対象となりました。顧客が「金を払わないぞ」「店に言いつけるぞ」と脅して性行為を強要する場合、この要件に該当する可能性が高まりました。



## 性的姿態等撮影罪

これまで都道府県の迷惑防止条例で対応していた盗撮行為が、全国一律の刑法犯として処罰されるようになりました。風俗店等の「性的意図を持って人が通常衣服をつけない場所にいる」状況下での盗撮も対象となり、抑止力としての期待が大きいです。

# テクノロジーによる対抗策

現場のイノベーションと実践的防御方法



## テクノロジー活用の重要性

法整備が進む一方で、現場レベルではテクノロジー(LegalTech/SafetyTech)を活用した即効性のある自衛策が導入されています。これらのツールは、被害を未然に防ぐ「予防」と、発生した被害の「証拠保全」の両面で効果を発揮します。



### CTI・顧客管理システム

ブラックリスト共有により、悪質顧客を事前にスクリーニング



### AI音声解析

通話内容の自動文字起こしと感情検知でトラブルを早期発見

# CTI・顧客管理システムの仕組み

風俗店運営において、顧客からの電話着信と同時に顧客情報を表示する**CTI(Computer Telephony Integration)システム**は必須ツールとなっていますが、これに「ブラックリスト共有機能」を搭載することで、業界全体での防御網が構築されています。

## 情報の分類

店舗は、トラブルを起こした顧客の電話番号に対し、「無断キャンセル」「暴言・セクハラ」「暴力行為」「出禁」といったタグ付けを行います。

## 着信時の警告

共有ネットワークに参加している店舗に該当の電話番号から着信があると、警告画面が表示されます。オペレーターは電話を取る前、あるいは予約を受ける前にリスクを察知できます。

## ネットワーク共有

系列店のみならず、提携する友好店や全国のシステム利用店舗間で、悪質顧客の情報を共有する「ブラックリストネットワーク」を構築します。

## 予約の拒否

「現在満室です」等の対応により、物理的にキャストと接触させる前に遮断できるため、最も効果的な予防策となります。



## NGサーチとは?

風俗業界では、キャストもスタッフも迷惑なお客様に困っています。事前にNG客の情報を掴めていれば、被害を未然に防ぐことができるかもしれません。さらに、悪質なスタッフやキャストの情報も検索できるようにいたします。

# 風俗業界が直面する深刻な問題

## 本番強要

不同意性交等罪に該当する犯罪行為です

## 盗撮

撮影罪・迷惑防止条例・公然猥褻罪に該当します

## ストーカー

ストーカー規制法違反の犯罪  
予備軍です

## カスハラ

東京都カスハラ防止条例(2025年4月施行)などに該当します

## ガチ恋

過度な感情移入によるトラブルの原因となります

## 暴力行為や違法薬物

重大な犯罪行為です

## ネットでの誹謗中傷

名誉毀損罪・侮辱罪・脅迫罪に該当します

## お店のルールやマナーを守らない

業務妨害につながる迷惑行為です

悪質なスタッフ・キャストの問題も

併せて検索できる情報



### 裏っべきの常習

店舗のルールを無視した営業行為

### 金銭トラブル

いろんな人からお金を借りて返さない

### 手グセが悪い

盗難行為の常習犯

### 売上金の持ち逃げ

重大な横領行為

お客様だけでなく、悪質なスタッフやキャストの情報も共有することで、業界全体の健全化を図ります。

# NGサーチの使い方

シンプルで直感的な操作で、瞬時に情報を確認できます。



## 電話番号を入力

LINEに電話番号を入力して送信します

## 瞬時に検索

電話番号に紐づく内容が瞬時に返送されます

## 詳細情報を確認

登録件数、ヤバさ度、迷惑行為・犯罪の件数、属性などが表示されます

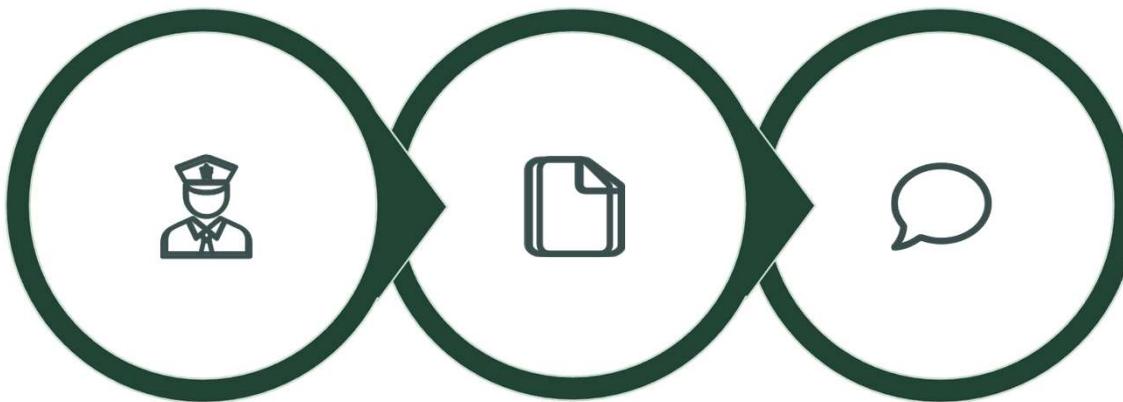
□ 例: 登録があります。登録件数:6件 / ヤバさ度:3.7 / 迷惑行為:4件 / 犯罪:2件 / 属性:お客様

## 詳細な口コミ情報

直近で12件まで口コミが見られます。登録日、犯罪・迷惑行為の種類、エリア、店舗名(グループ店内のみ)、ジャンル、属性、備考などの詳細情報が確認できます。

店舗名の表示について: 店舗名はグループ店内のみ見られる仕組みとします。他の店舗からは、店舗名は見られません。

# 犯罪被害を未然に防ぐ防犯活動



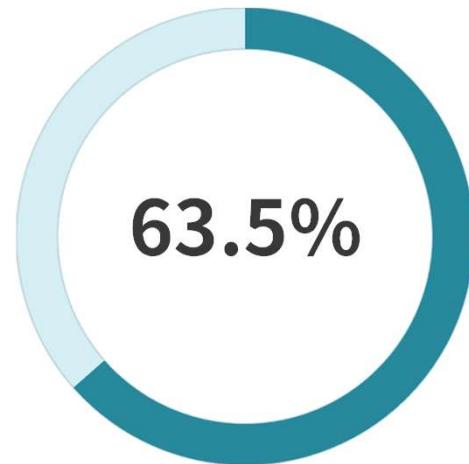
事件発生

情報を共有

店舗が確認

このシステムは、被害が発生した後に情報を共有し、他の店舗が事前にチェックすることで、被害を未然に防ぐ「防犯活動」として機能します。業界全体で情報を共有することで、より安全な環境を構築できます。

## 抑止アナウンスの効果



有効性の認識

通話録音が対策として有効と回答した割合(熊本市調査)

通話開始時に「通話内容は録音させていただきます」という自動アナウンスを流すだけで、顧客の攻撃性が抑制される効果が実証されています。

「録音されている」という意識が、顧客の理性を取り戻させ、不適切な言動を思いとどまらせる心理的効果があります。これは最もコストパフォーマンスの高い対策の一つです。

# **課題と提言**

持続可能な業界環境の構築に向けて

## 残された課題

法的ツールやテクノロジーが揃っても、それを使う側の意識が変わらなければ効果は限定的です。業界内部、行政・支援体制、そして社会全体において、まだ多くの課題が残されています。



# 業界内部の課題

## 「売上至上主義」からの脱却

自らの売上のために、リスクのある顧客を受け入れることは、結果的にキャストの離職や法的トラブル、店舗の評判低下を招き、長期的にはマイナスであることを経営者は認識すべきです。短期的な利益よりも、従事者の安全と店舗の持続可能性を優先する経営判断が求められます。

## 契約の適正化

フリーランス新法を遵守し、キャストとの契約内容を書面化することは、店舗自身を守ることにもなります。業務範囲を明確にすることで、不当な要求に対する拒絶の正当性を担保できます。曖昧な契約関係は、トラブル時に店舗側の責任を問われるリスクを高めます。

## コンプライアンス意識の向上

法令遵守は「面倒なこと」ではなく、「店舗と従事者を守るための投資」であるという認識の転換が必要です。研修の実施、マニュアルの整備、相談窓口の設置など、体制整備に積極的に取り組む姿勢が求められます。

# 行政・支援体制の課題

## 相談窓口の専門性強化

一般的な労働相談窓口では、風俗業界特有の事情(本番行為の強要や特殊な給与体系など)への理解が不足している場合があります。

- 専門性を持った相談員を育成・配置
- 行政の窓口との連携を深める
- 24時間対応可能な緊急相談体制の構築
- 多言語対応(外国人従事者への支援)

## 警察との連携強化

店舗が日常的に所轄警察署と情報交換を行い、トラブル発生時にスムーズに介入してもらえる関係性を構築することが重要です。

- 定期的な情報交換会の開催
- 緊急時の連絡体制の確立
- 警察官への業界理解促進研修

東京都の条例は、こうした連携を後押しする根拠となります。



## 社会的課題:職業差別の解消

風俗従事者も法の下に平等に保護されるべき市民であることを啓発し、被害者が二次被害を恐れずに声を上げられる社会土壤を醸成することが不可欠です。

「どんな仕事であっても、人間の尊厳は守られなければならない。職業による差別は、カスハラを助長する最大の要因である。」

- ・ メディアでの適切な報道(センセーションализムの排除)
- ・ 教育現場での職業差別に関する啓発
- ・ SNS等での誹謗中傷に対する厳格な対応
- ・ 従事者の声を社会に届ける機会の創出



提言

## 事業者(店舗)向けアクションプラン

01

### カスハラ対策方針の策定と周知

店内およびWebサイトに「カスハラに対する基本方針(お断り事項)」を明示し、違反時の措置(退店、警察通報)を宣言します。顧客に対して明確なメッセージを発信することで、抑止効果を高めます。

02

### テクノロジーの導入

CTIのブラックリスト機能やAI通話録音を標準装備とし、客観的証拠を残す体制を作ります。初期投資は必要ですが、長期的には大きなリターンが期待できます。

03

### 弁護士との顧問契約

トラブル発生時の初動対応や削除請求を迅速に行うため、風俗案件に強い弁護士と連携します。法的リスクを最小化し、従事者を守る体制を整えます。

04

### 研修とマニュアルの整備

スタッフ(内勤・ドライバー等)に対して、カスハラ対応の研修を定期的に実施します。対応マニュアルを作成し、誰でも適切に対応できる体制を構築します。

05

### 相談窓口の設置

キャストが安心して相談できる窓口を店舗内に設置します。相談したことで不利益を被らないことを明確に伝え、心理的安全性を確保します。

# 具体的な方針文例

## □ カスタマーハラスメント防止に関する当店の方針

当店では、すべての従事者が安全かつ尊厳を持って働く環境を提供することを最優先としています。以下の行為は、カスタマーハラスメントとして厳正に対処いたします。

- 身体的暴力(殴る、蹴る、物を投げる等)
- 性的暴力(同意のない行為、避妊具の不使用強要等)
- 精神的攻撃(人格否定、長時間の説教、土下座強要等)
- 脅迫・威圧(「殺す」「店に火をつける」等の発言)
- 盗撮・SNSでの晒し行為
- ストーキング(つきまとい、待ち伏せ、執拗な連絡等)

これらの行為が確認された場合、即座にサービスを中止し、警察への通報を含む法的措置を講じます。また、当店のブラックリストに登録し、今後のご利用をお断りいたします。

# 従事者(キャスト)向けアクションプラン

## 証拠の確保

トラブル時は可能な限り録音やメモを残しましょう。スマートフォンのボイスレコーダー機能を活用し、日時、場所、相手の特徴、具体的な言動を記録します。証拠は後の法的手続きを非常に重要になります。

## 相談先の確保

ひとりで抱え込まず、SWASH(性風俗で働く人のための労働組合)や風テラス、法テラスなどの外部機関につながる情報を常に持つておきましょう。信頼できる相談先を事前に確認しておくことが重要です。

## 労災申請の検討

精神的・身体的被害を受けた際は、労働者性の有無にかかわらず、専門家に相談し労災申請の可能性を探りましょう。カスハラによる精神障害は労災認定の対象となる可能性があります。

## 自己防衛の意識

「おかしい」と感じたら、無理をせず店舗に連絡しましょう。あなたの安全が最優先です。経済的な理由で我慢する必要はありません。店舗には従事者を守る義務があります。

# 行政・社会向けアクションプラン

## 条例の全国展開

東京都の取り組みをモデルケースとし、他の自治体でも同様の条例制定を進め、国レベルでの法制化(カスハラ防止法)へつなげます。

- 先進自治体の事例共有
- 条例制定のためのガイドライン作成
- 国会への法案提出に向けた働きかけ

## 職業差別の解消に向けた啓発

風俗従事者も法の下に平等に保護されるべき市民であることを啓発し、被害者が二次被害を恐れずに声を上げられる社会土壤を醸成します。

- 公共広告キャンペーンの実施
- 学校教育での人権教育の充実
- メディアガイドラインの策定

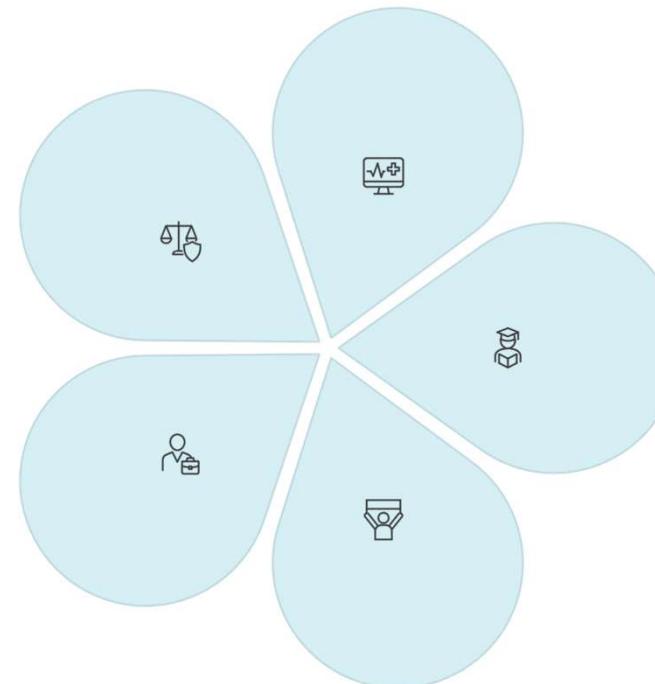
# 統合的アプローチの必要性

## 法規制の強化

フリーランス新法、東京都条例の全国展開、刑法の適切な運用

## 業界の自浄

コンプライアンス意識の向上、契約の適正化



## 技術的防衛

CTI、AI音声解析、Web監視ツールの普及と活用

## 意識改革

職業差別の解消、「お客様は神様」文化の見直し

## 支援体制

専門相談窓口の拡充、警察との連携強化

これらの要素を統合したアプローチにより、持続可能な業界環境を構築することが可能になります。

実践編

## 明日から始められる具体的対策

すぐに実行できるアクションステップ

# ステップ1:現状把握と方針策定

## 被害実態の調査

過去6ヶ月間のトラブル事例を洗い出し、類型化します。どのような被害が多いか、どの時間帯に発生しやすいかなどを分析します。

## 方針の策定

カスハラに対する店舗の基本方針を文書化します。何を許容し、何を許容しないのか、違反時にどう対応するのかを明確にします。

## リスク評価

自店舗における最大のリスクは何かを特定します。身体的暴力、盗撮、ストーキングなど、優先的に対策すべき課題を明確にします。

## 周知

策定した方針を、Webサイト、店内掲示、予約時の案内などで顧客に周知します。従事者にも共有し、理解を深めます。

## ステップ2:テクノロジーの導入

### 優先度の高い投資

- CTIシステムの導入:** 最優先。ブラックリスト機能は被害を未然に防ぐ最も効果的な手段です。月額1~3万円程度から利用可能。
- 通話録音システム:** 証拠保全と抑止効果。クラウド型なら月額数千円から。「録音しています」のアナウンスだけでも効果大。
- AI音声解析:** 予算に余裕があれば導入。トラブルの早期発見と対応の質向上に貢献。

### 段階的な導入計画

**第1段階(1ヶ月目):** CTI導入、通話録音開始

**第2段階(2~3ヶ月目):** ブラックリストの蓄積、他店舗との情報共有開始

**第3段階(4~6ヶ月目):** AI音声解析の導入検討、効果測定

**継続的改善:** データ分析に基づく対策の見直し

# ステップ3:体制整備とマニュアル作成

1

## 相談窓口の設置

キャストが安心して相談できる窓口を設置します。担当者を明確にし、相談方法(対面、電話、LINE等)を複数用意します。相談することで不利益を被らないことを明言します。

2

## 対応マニュアルの作成

カスハラ発生時の対応手順を文書化します。誰が、何を、どの順序で行うかを明確にし、スタッフ全員が同じレベルで対応できるようにします。警察通報の基準も明記します。

3

## 研修の実施

スタッフ(内勤、ドライバー等)に対して、カスハラの定義、対応方法、法的知識などの研修を定期的に実施します。ロールプレイングを取り入れると効果的です。

4

## 弁護士との連携

風俗案件に強い弁護士と顧問契約を結びます。トラブル発生時の初動相談、削除請求、訴訟対応などをスムーズに進められる体制を整えます。

# 対応マニュアルの構成例

項目	内容
カスハラの定義	厚労省・東京都の定義に基づく、自店舗における具体的な行為例
予防策	CTI活用、事前の顧客スクリーニング、注意喚起の方法
発生時の初動対応	キャストからの連絡受信→状況確認→管理者判断→介入/警察通報
証拠保全	録音データの保存、メモの作成、写真撮影(怪我等)の方法
事後対応	キャストのケア、ブラックリスト登録、弁護士相談、警察への被害届提出
報告・記録	トラブル報告書の作成、データベースへの記録、再発防止策の検討

## ステップ4:警察・行政との連携

### 所轄警察署との関係構築

- 定期的な情報交換会への参加
- 緊急連絡先の確認と共有
- トラブル発生時の通報手順の確認
- 防犯カメラ設置等の相談

### 行政機関との連携

- 労働局への相談(フリーランス新法関連)
- 都道府県の風俗営業担当部署との情報共有
- カスハラ防止条例に関する問い合わせ
- 補助金・支援制度の活用

日頃から良好な関係を築いておくことで、緊急時の対応がスムーズになります。



## ステップ5:継続的な改善とモニタリング



更新された内容をスタッフに周知し、研修を実施

PDCAサイクルを回し続けることで、対策の実効性を高めていきます。

# 成功事例:ある店舗の取り組み

## □ A店舗の事例(デリヘル店、キャスト20名規模)

**導入前の状況:** 月平均5~7件のトラブル発生。キャストの離職率が高く(年間50%)、採用コストが経営を圧迫。

**実施した対策:**

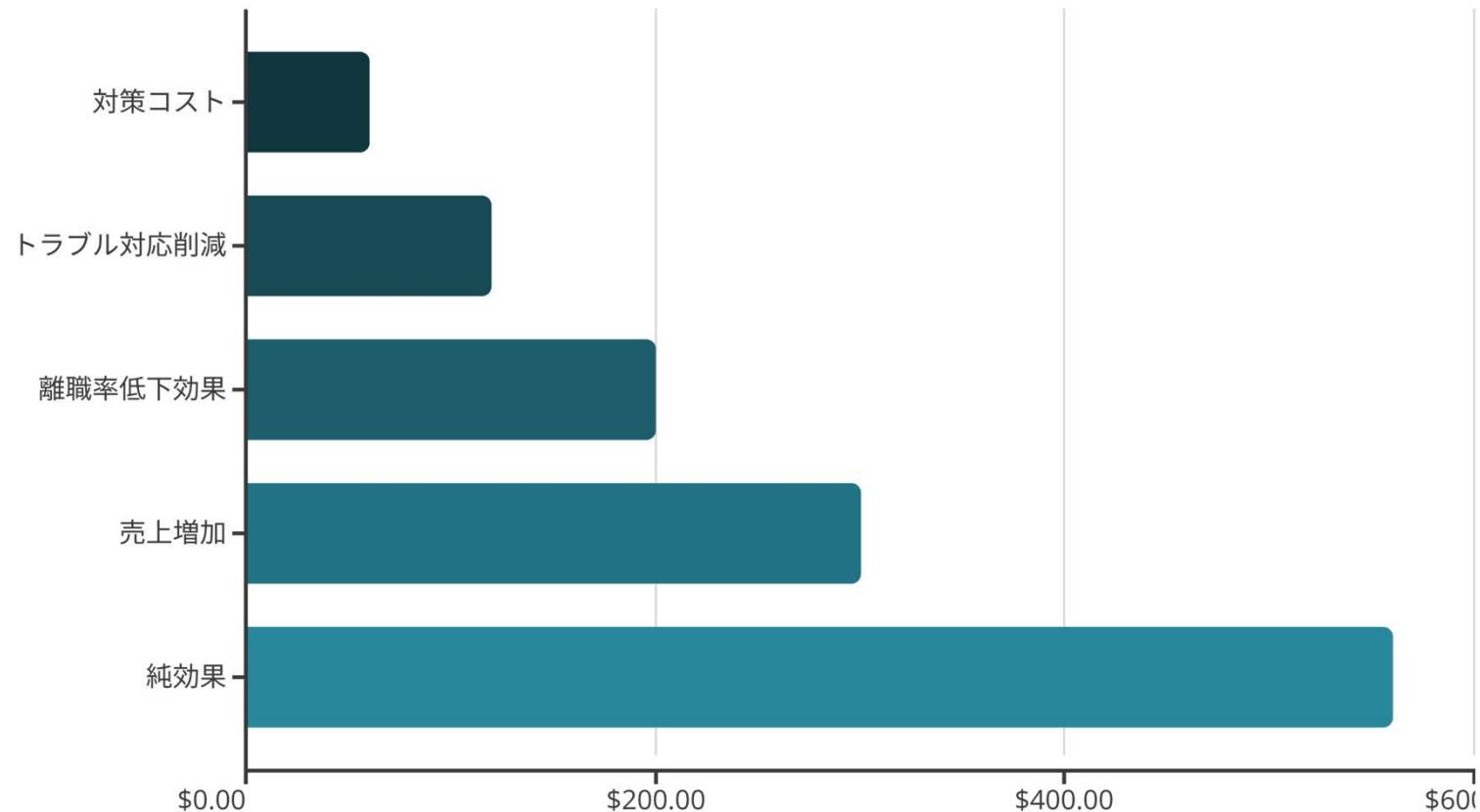
- CTIシステム導入とブラックリストネットワーク参加
- 全通話の録音開始と「録音しています」アナウンス
- カスハラ対策方針をWebサイトと予約時に明示
- 弁護士との顧問契約締結
- 月1回のスタッフ研修実施

**導入後の変化(6ヶ月後):**

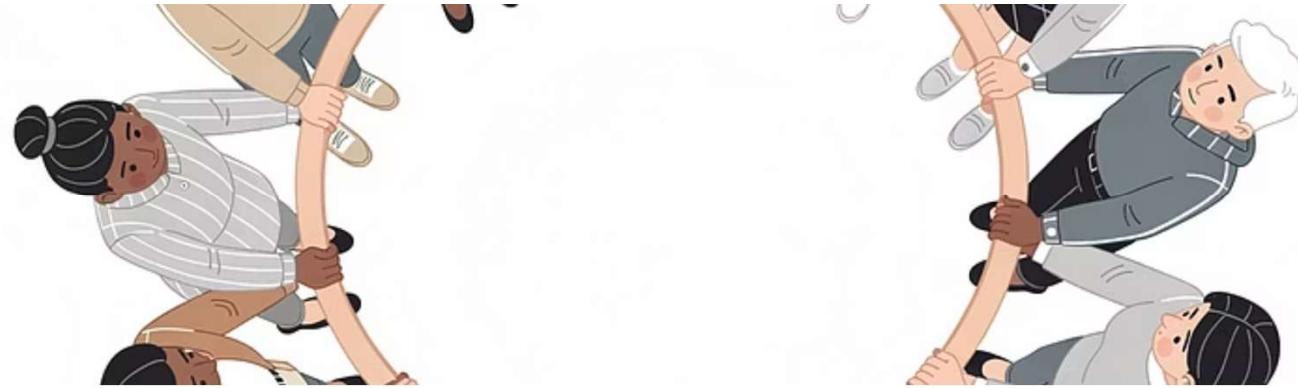
- トラブル件数が月平均1~2件に減少(70%削減)
- キャストの離職率が20%に改善
- 「安全な店」として口コミで評判が広がり、応募者増加
- 売上が前年比15%増加

**経営者のコメント:** 「初期投資は月5万円程度でしたが、トラブル対応の時間削減と離職率低下により、半年で投資回収できました。何より、キャストが安心して働けるようになったことが最大の成果です。」

## 投資対効果の試算



適切な対策への投資は、トラブル対応コストの削減、離職率の低下、売上の増加という形で、**大きなリターン**をもたらします。カスハラ対策は「コスト」ではなく「投資」として捉えるべきです。



## 結論:人権確保と業界の健全化

風俗業界におけるカスタマーハラスメントは、個人の尊厳を踏みにじる重大な人権侵害です。これまで「特殊な業界の出来事」として見過ごされてきた問題に対し、フリーランス新法や東京都条例は介入の足がかりを提供しました。

今後は、これらの法的枠組みをテコに、テクノロジーによる自衛と、業界内外の意識改革を総動員し、**すべての従事者が安全かつ尊厳を持って働く環境**を構築していくことが、成熟した社会の責務です。

「どんな仕事であっても、暴力や侮辱を受けることが『当たり前』であってはならない。法の保護は、すべての労働者に平等に及ぶべきである。」

# 本日のまとめ

## カスハラは人権侵害

単なる「接客トラブル」ではなく、刑法犯に該当する深刻な人権侵害であることを認識しましょう。

## 法的保護の転換点

フリーランス新法と東京都条例により、風俗従事者も法的保護の対象となりました。これを活用しましょう。

## テクノロジーの活用

CTIやAI音声解析などのテクノロジーは、被害を未然に防ぐ強力なツールです。積極的に導入しましょう。

## 統合的アプローチ

法規制、技術、意識改革、支援体制を統合したアプローチが、持続可能な業界環境を実現します。

## 明日から行動

現状把握、方針策定、テクノロジー導入、体制整備、継続的改善。できることから始めましょう。

# ご清聴ありがとうございました

本日の講演が、皆様の店舗運営や従事者保護の一助となれば幸いです。カスタマーハラスメントのない、安全で尊厳ある労働環境の実現に向けて、共に取り組んでいきましょう。

## お問い合わせ・ご相談

カスハラ対策に関するご質問やご相談がございましたら、以下の専門機関にお気軽にお問い合わせください。

- **風テラス:** 性風俗従事者のための専門相談窓口
- **SWASH:** 性風俗で働く人のための労働組合
- **法テラス:** 法的トラブル解決のための総合案内所

すべての従事者に、安全と尊厳を。