

先日、長くご利用いただいているお客様から「いつも丁寧に対応してくれるので安心してお願いできます。」とお言葉をいただき、その一言にスタッフ一同大きな喜びとやりがいを感じました。

また別のお客様からは、「困っている時にすぐに対応してくれて本当に助かりました。こちらの立場になって考えてくれるのが嬉しいです」とのお声をいただきました。

私たちは常にお客様の立場に立ち、安心してご利用いただけるサービスを提供したいと考えています。

その思いが伝わったことに、心から嬉しく思いました。

さらに、「スタッフの皆さんの笑顔や挨拶がとても気持ちよく、また利用したいと思いました」という言葉もいただき、日々の何気ない挨拶や対応が、お客様にとって心地よい時間につながっていることを実感しました。

このようなお客様からの温かいお言葉は、私たちにとって大きな原動力となっ

ており、嬉しいお声をいただくたびに、より良いサービスを提供し続けたいという思いが強くなります。

これからも一つひとつの縁を大切にしてお客様に「また利用したい」「お願いしてよかった」と思っていただけるよう、スタッフ一同努めてまいります。



原稿募集

J・Hair's worksへの原稿を募集しています。掲載文には薄謝(クオカード3000円相当)を進呈します。

募集テーマ1

- お客様からいただいた嬉しいことば -

「あの時のお客様のあの言葉があったから今の自分がある」等、心が温かくなるエピソードをご披露ください。文字数は800字以内。

募集テーマ2

- ご当地ネタ -

文字数は400～600字程度。写真やイラストなど視覚情報があれば歓迎いたします。

テーマ1・2ともペンネームでも差し支えありませんが、会社名・所属は明記してください。

組合員各社

(株)アートネイチャー (株)アデランス
コスモファニー (株)シャポード (株)スウェンソン
(株)東京義髪整形 NAO・ART (株)
(株)バイオテック フェザー (株) (株)プロピエ
(株)ベラミカ (株)ユキ (株)ライツフォル

特別会員

(株)アートフォーラム アデランス会津若松(FC)
アデランス茂原(FC) アデランス米沢(FC)
アデランス丸亀(FC) (株)アバンダ
アールコーポレーション (株)ankhepri
(株)インター・サクセス (株)エバークリン
(株)HP 京越 (株)クロスオーバー (株)紫光
(株)Sunny Days 鈴珠 ジェイアイジー (株)
(株)スマートリンク (株)スリール 青和通商 (株)
(株)タリア (株)Berry & Rose
(株)ピンクエッジ (株)富士達 フリード (株)
(株)プリシラ (株)Mahalo (株)美希
(株)ミリオンバンブー (株)リネアストリア
(株)レジーナ (株)ワールドワイドウィッグヘアーズ

賛助会員

(株)アイブネット (株)アプラス (株)アマナ
イエズミ印刷 (株)SMBファイナンスサービス (株)
(株)オリエントコーポレーション
カイクンファーマ (株) (株)カワキタ
木村石鹸工業 (株) 共同印刷 (株) (株)クレオ
(株)コーテック (株)弘研 (株)サンエーディー
(株)ジェイアンドユー JBC (株) (株)ジャックス
(株)新和商事 (株)新和フロンテング (株)セレス
(株)象・ファクトリー (株)ダイソー
タカラベルモント (株) タカラスベイスデザイン (株)
(株)田村治照堂 (株)電通 (株)東洋新薬
日本フイリン (株) (株)博報堂 山田製薬 (株)

(五十音順)

写真：東大寺大仏殿(金堂)「古都奈良の文化財」(世界文化遺産)

P2～P4 J・Hair's EYE
P5 総会記事
P6～P7 会員寄稿
P8 会員寄稿・会員名簿・原稿募集

日本毛髪工業協同組合



「近藤さん」
「事業者は、カスハラに対する取り組みの判断基準のマニュアルを作成するために、厚労省の『カスタマーハラスメント対策の義務化（改正労働施策総合推進法・指針の内容）』を参照するとよいでしょう。わかりやすくまとめられています」（近藤さん）

令和8年10月1日からハラスメント対策が強化されます！	
カスタマーハラスメント対策の義務化【改正労働施策総合推進法・指針の内容】	
職場における「カスタマーハラスメント」とは、職場において行われる ①顧客等の言動であつて、 ②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、 ③労働者の就業環境が害されるもの であり、①～③の要素を全て満たすものをいいます。 ※電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。	
①顧客等とは、顧客、取引の相手方、施設（駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等）の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者を指します。 （今後商品の購入やサービスの利用等をする可能性がある者も含まれます。） ②社会通念上許容される範囲を超えた言動の例	【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの】 ・そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求 ・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求 ・対応が著しく困難又は対応が不可能な要求 ・不当な損害賠償要求
	【手段や態様から社会通念上許容される範囲を超えるもの】 ・身体的な攻撃（暴行、傷害等） ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、誹謗、土下座の強要等） ・威圧的な言動 ・継続的、執拗的な言動 ・拘束的な言動（不遠慮、居座り、監視）

＜図1 出典・厚生労働省＞

「カスハラという言葉が先行することで懸念されるのは、顧客が大きな声を出しただけで、従業員がカスハラだと、自分勝手な判断をしてしまうことです。その対応によって、逆にカスハラを生むこともあります。そこで「何がカスハラに当たるのかや、不用意な一言によってカスハラを生まないための対応マニュアルを作ることが大切です」

厚労省も、カスハラ防止のために講ずべき措置として「労働者を保護する旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発する」や「事後の迅速かつ適切な対応をするための相談体制の整備」など5項目を挙げています。

現場におけるカスハラ対応の注意点として、従業員の初期対応における傾聴を挙げます。

「企業のクレーム対応のマニュアルでは『事実関係を確認しましょう』になっていると思います。事実確認をする際に大切なことは、顧客の要望は、怒り、不満、不安などの感情という衣をまとっていることへの理解です。人間の行動は、出来事そのものによって引き起こされるのではなく、それをどのように受け止めたかによって導かれます。顧客の気持ちも考えず、いきなり『どちらの店舗で、いつ購入されたのですか』と、杓子定規に尋ねると、火に油を注ぐことになり、顧客の感情に配慮し、真の要望を把握することが大切です」

マニュアルがあっても運用面で失敗すれば、意味をなさなくなりますので、従業員の啓発、教育が必要です。

法律の改正によりハラスメント対策が強化されましたが、パワハラやセクハラと、カスハラには大きな違いがあります。

「パワハラやセクハラはこれまで対策をしてきた事業者も多くあると思います。それに社内のことなので、想定して対策ができます。しかしカスハラは顧客という外部からいきなり飛んでくるもので、性質がまったく違います。いつ、どのような時にカスハラが起きるかわからないわけです。事前にしっかりとした対策を立てておかなければなりません。これは災害発生における避難マニュアルを作るような感じかもしれない」といいます。

カスハラの場合、やってきた時のために相談窓口の態勢や、クレーム対応の流れなど、あらかじめ決めておかなければ対応できないこととなります。これは地震や災害における「備え」という考え方に近いものといえます。

カスハラ対応では「備え」という考えが必要



カスタマーハラスメント 法制定の背景、企業の取り組み



多田文明
ジャーナリスト
（一社）日本消費生活問題研究所（JACARIN）主任研究員



顧客からの執拗なクレームにより、迷惑行為を受けたことがある人は多いと思います。昔は「お客さまは神様」と言われて、事業者は受け身で対応せざるをえませんでした。その結果、クレームはエスカレートして手に負えない事態に発展してしまうこともあります。深刻なのは、その言動を受けることでの従業員の心身へのダメージです。

顧客が過剰な要求を行うといった、社会通念上許容される範囲を超えるような悪質な言動をカスタマーハラスメント（カスハラ）といいます。被害が深刻になるなかで、改正労働施策総合推進法が、2026年10月1日から施行されます。事業者には、従業員を守る観点からカスハラ防止のための対策を講じることが義務付けられています。

事業者にはどのようなカスハラ防止対策が必要なのか

カスハラには「商品・サービス等と全く関係のない要求」や「契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求」などがあります。具体的には従業員への殴る・蹴るといった「身体的な攻撃」や脅迫、中傷などの人格を否定する「精神的な攻撃」や、ネットへの個人情報などの書き込みも当てはまります。

事業者はどのようなカスハラ防止の取り組みが求められるのか。日本対応進化研究会の近藤修さんに話を聞きました。同会は、2015年に発足して、20社ほどの顧客対応部門の実務者、弁護士などが集まって、長年にわたり顧客対応やカスハラ対応の情報共有、研究をしています。

近藤さんは、従業員の啓発とクレーム対応のマニュアル作りが大事だと話します。

そして、総会終了後直ちに定例理事会を開催しましたが、議案はな
く報告事項が2件ありました。1件目は、組合事務局の篠田相談員よ
り2025年度の国民生活センター（P・O・N・E・T）及び組合への消
費者相談についての集計結果の説明と報告が行われました。国民生活
センターの件数が前年度602件から629件と微増したのに対して
組合への相談総件数は160件から73件と半減しました。その要因は、
女性の既成カッラの相談が前年比94%減となったことが挙げられます。
また、カッラの相談は高齢女性が多い傾向は変わっていないとのこと

議案は、第一号議案「2025年度決
算報告及び事業報告の件」、第二号議案
「2026年度事業計画（案）及び収支
予算（案）の件」が審議され十分な質疑応答を経て2案ともに議案が承
認可決されました。なお、第二号議案の事業計画案では、今までの成果
として、現在、「医療用ウィッグ」の自治体による助成金制度が広範囲に
おいて多数の自治体が実施しておりますが、更に税制上の「医療費控
除」または「保険適用」を目指すことを確認しました。



五十嵐祥剛 理事長

定刻を迎え五十嵐祥剛理事長が議長となり、議事の進行を務めまし
た。開会宣言の後、総会出席組合員数が充足しており本総会が適正に
成立する旨報告されました。そして、議
事録署名人2名を選任し、総会に定義さ
れた議案2案の審議が行われ、午後5時
に閉会となりました。

令和8年5月21日（木）午後4時30分より「日本毛髪工業協同組合」
の第56回通常総会及び理事会が京王プラザ「アンサンブルの間」で開催
されました。

日本毛髪工業協同組合 第56回通常総会及び定例理事会開催

カスハラを生まないための事業者の対応

消費者庁は、顧客自身がカスハラを生まないために、「消費者が
意見を伝える」際のポイントを3つ挙げます。1つ目が「ひと呼吸
置こう！」で、「怒りに任せた発言は逆効果。ひと呼吸おいて冷静
に」としています。2つ目は「言いたいこと、要求したいことを『明
確に』『理由』を丁寧に伝えましょう！」、3つ目は「一方的に主張す
るだけでなく、事業者の説明も聞きましょう！」としています。こ
れを逆の目線からみれば、顧客がその形で話ができるように、事
業者側が誘導することも大事になります。

顧客に「ひと呼吸をおかせる」「話を聴こうという姿勢」をもつ
てもらうために、顧客に共感する姿勢をみせて信頼関係を作るこ
ともカスハラを生まないことにつながります。たとえば、顧客の怒
りを抑えるために「ありがとうございます。他のお客さまからも
同様のご意見をいただいております、課題として認識しています」と
同調する姿勢をみせることで相手の怒りが収まる場合があります。
す。こうした言い回しのテクニックも従業員は知っておくとい
でしょう。

ただし、理不尽なクレームに対しては、できないことは「できな
い」と伝えることも重要です。たとえば、「商品が壊れているから
すぐに送ってくれ」と怒った口調でいわれて、安易に「わかりまし
た」と答えてはいけません。それが嘘である可能性もありますの
で、レシートや壊れた現物を確認してからの対応も必要です。従
業員がその場で勝手に判断するのではなく、現場に合わせた判断
基準を策定しておくことは必須です。

あまりにもひどいカスハラの場合には、警察を呼ぶことになり

ますが、顧客の言動が威力業務妨害罪、恐喝罪などの法律に抵触す
る可能性があることを事前に心においておけば、毅然とした冷静な
対応ができます。

現実としては、カスハラに対して大きな企業では対応ができて、
小規模の事業者では、それが難しいこともあります。対応にかかる
時間を考えた場合、金銭的解決をした方が合理的な場合もあると
います。しかし相手が悪質な顧客であった場合、要求がエスカレー
トするリスクもあり、ケースバイケースになります。事業者には、カ
スハラ行為の先を見極めた上での対応が求められています。

カスハラの防止のために講ずべき措置	
事業主は、以下の措置を必ず講じなければなりません。 (太字は、他のハラスメントで講ずべき措置とは異なる内容のものです。)	
◆事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発 ①カスハラには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発する ②カスハラの内容及びあらかじめ定めた対処の内容（※）を、労働者に周知する （※）管理監督者にその場の対応の方針について指示を仰ぐ、可能な限り労働者を一人て対応させない、 犯罪に該当し得る言動は警察へ通報する、本社・本部等へ情報共有を行い指示を仰ぐ 等	◆事後の迅速かつ適切な対応 ⑤事実関係を迅速かつ正確に確認する ⑥被害者に対する配慮のための措置を行う ⑦再発防止に向けた措置を講ずる
◆相談体制の整備 ③相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する ④相談窓口担当者が、適切に対応できるようにする	◆そのほか併せて講ずべき措置 ⑨相談者等のプライバシーを保護するために必 要な措置を講じ、労働者に周知する ⑩相談したこと等を理由として不利益な取扱いを されない旨を定め、労働者に周知・啓発する
◆対応の実効性を確保するために必要なカスハラの抑止のための措置 ⑧特に悪質と考えられるカスハラへの対処の方 針をあらかじめ定め、労働者に周知し、当該 対処を行うことができる体制を整備する	
※対策を講ずる際には、消費者の権利や、障害者差別撤廃法における、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止や合理的 配慮の提供義務に留意する必要があります。 ※その他、自社の労働者が取引先等の他社の労働者に対してカスハラを行った場合、その取引先等の事業主から事実確認等 の措置の実施に際して必要な協力を求められた際は、これに応じるよう努めなければなりません。	

＜図2 出典・厚生労働省＞



図1、図2) カスタマーハラスメント対策の義務化【改正労働施策総合推進法・指針の内容】（出典・厚生労働省）

ありました。

そして、2件目として組合専務理事・重友助氏の5月末日で退任が決
まったことが報告されました。一重友助氏より長年の務めを終えたことを
踏まえた皆様への御礼の挨拶をいただきました。

理事会終了後、懇親会が行われ来賓として当組合を所管していただい
ている経済産業省・製造産業局・生活製品課・企画官伊藤裕美氏、係長・
浅井浩太郎氏のご臨席を賜りました。はじめに、五十嵐祥剛理事長より
「今までの組合の努力のたまものとして、がん患者の方が、医療用ウィッグ
の購入にあたり各自自治体による助成金制度が普及し購入しやすくなった
ことは、大変ありがたいことと思っております。感謝しております。そして、組合として施行
以来四半世紀がたったガイドラインの普及
により毛髪業界の社会的地位が確立され
たことと思います。今後も業界が一丸となっ
て不断の努力を継続しましょう。」との挨
拶がありました。

続いて、伊藤裕美企画官よりご挨拶をい
ただき「毛髪業界は、ただ技術や製品とい
う外見だけでなく人々の生活に質や価値
を提供していると思っております。医療用
ウィッグについては、自治体による助成金
制度が広まっていることを大変喜ばしく
思っております。これからも業界としてよ
り良い社会につながるよう行政として応援
してまいります。」とお言葉をいただきました。

そして、理事の中山雅史氏より乾杯のご発声をいただき参加者全員で
懇親を深める歓談のひと時を和やかに過ごしました。

しばらくの歓談の後に、監事の岩下道治氏より「当業界のますますの健
全な発展を祈念いたします。」と締めくくり、現行の体制のもと全員で更
なる健全な飛躍を誓い閉会しました。



中山雅史 理事



経済産業省 伊藤裕美氏

会員寄稿

みなさまより
お寄せいただいた原稿を
ピックアップして
掲載させていただきます！

知っていましたか 私の一押し

株式会社プロピア名古屋
名古屋のカープファン

名古屋市中村区にあります「中村公園」をお勧めいたします。
この公園は池があつて、季節折々のお花やきれいに整えられた公園内の木々も見えていて癒され、子供用の遊具もあつて、この地域の憩いの場となっています。



お客様からいただいた嬉しい言葉

株式会社ユキ
コールセンターY・M

私はコールセンターで10年ほど勤続しておりますが、お客様から温かい言葉やお手紙を頂くことが多いと、最近改めて感じています。

先日はいつも会う友人様達から「以前よりもずっと美しくなったわね」と褒められることが多くなったと嬉しそうなお声でお電話いただいたお客様がいらつしました。

また、別のお客様からはご購入いただいたウィッグに合わせて大切な方からの頂き物である髪飾りをつけたご自身のお写真をお手紙と一緒に頂きました。

そちらのお手紙には「周りの方から『とても若く見えて別人のように見えるわ』と言っていたら、本当に嬉しかったです」と書かれていました。

貴重なお時間を使ってお電話していただいたり、筆を執っていただけるのは本当に有難いことだと、今回の原稿を認めている際に改めて感じております。



話題は変わりますが、弊社では社会貢献活動の一環として、抗

ですが、それだけじゃないんです。公園の敷地内には『豊國神社』と言う神社があります。この豊國神社とは、豊臣秀吉公の生誕地の荒廃を嘆いた時の県令国定廉平氏の発令により明治18年地元の有志らによって創建されました。農民から天下人となった豊臣秀吉公を慕う地元の人々や、その御神徳にあやかろうと全国から訪れる参拝者から崇敬を集めています。

そうなんです。NHK大河ドラマで放送中の【豊臣兄弟！】の舞台として注目されています。

敷地内には大河ドラマ館があり、連日多くの方がお越しになっています。

ご興味のある方はぜひお越しください。



がん剤治療を受けていらつしやる女性の方を対象に医療向けウィッグを無償で提供しております。

先日、とあるお客様からインターネットにて資料請求のメールを頂きました。

メールには「抗がん剤治療による脱毛のためウィッグを検討中」と記載されていたため、お電話にて無償提供が可能とお伝えし、後日ご来店いただきウィッグをご提供させていただきました。

その後すぐにお手紙を頂戴いたしました。そちらのお手紙には、「商品の品質にも満足しているが、それ以上に担当したスタッフの対応が本当に良く、ウィッグが初めての私でも分かりやすいように親切に提案してくれたことが嬉しかった」と書かれていました。お客様のお悩みを解決する商品をご提供することと同時に、お客様一人一人のお悩みに対して真に寄り添える対応を目指すことが、ウィッグというコンプレックス商材を販売している者として求められていると思います。

お客様からこのような言葉を頂けて嬉しく思うのと同時に、これからお客様に喜んでいただける仕事をしていこうと、身引き締めました。

これからも誠心誠意、頑張っていこうと思います。

お客様からいただいた嬉しい言葉

アプラン 順天堂大学本院ヘアサロン
丸本 友和

私たちが日々の業務に取り組む中で、お客様からいただく温かい言葉は、何よりの励みとなっています。