

現在地

[トップページ](#) > [広島市消費生活センター](#) > [学びたい（消費者教育・啓発）](#) > [カスタマーハラスメント](#) > 「カスハラ」って知っていますか。

「カスハラ」って知っていますか。

ページ番号：0000384476 更新日：2024年6月21日更新



STOP! カスタマーハラスメント

—みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

カスタマーハラスメントとは？

カスタマーハラスメントとは、例えば、
 ・過大な要求や不当な言いがかりなど、主張内容等に問題があるもの
 ・主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、主張方法に問題があるものが考えられます。
 暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

- ①ひと呼吸、置きましょう！
- ②言いたいこと、要求したいことを明確に、そして理由を丁寧に伝えましょう！
- ③従業員の説明も聞きましょう！

国土交通省 経済産業省 消費者庁 厚生労働省 法務省 警察庁 農林水産省

カスタマーハラスメントとは？

カスタマーハラスメントとは、顧客など（行政・介護・学校現場などにおいてサービスを受ける者も含む）からのクレーム・言動のうち、主張内容等に問題があるものや、暴力や暴言等、主張方法に問題があるものなどが考えられます。

○ 顧客などからのクレームすべてがカスタマーハラスメントとなるものではありません。

例えば、どのようなもの？

«主張内容等に問題があるもの»

- 商品やサービスに問題がないものについてのクレーム
- クレームの内容が商品やサービスの内容とは関係がないもの

«主張方法に問題があるもの»

- 暴力、傷害などの身体的な攻撃
- 暴言、脅迫などの精神的な攻撃
- 大声、机をたたくなどの威圧的な言動
- 土下座の要求
- 帰らない、居座るなどの拘束的な行動
- 差別的・性的な言動

意見を伝える際のポイント（消費者庁作成資料より）

自立した消費者として、意見がきちんと相手に伝わるように、「意見を伝える」とときには次の3つのポイントを参考にしてみてください。

POINT 1

ひと呼吸、置こう！

怒りに任せた発言は逆効果。ひと呼吸おいて冷静になりましょう。

POINT2

言いたいこと、要求したいことを「明確に」、そして「理由」を丁寧に伝えましょう！

返品したいのか、解約したいのか、またその理由を明確に、丁寧に伝えることが重要です。

POINT3

事業者の説明も聞きましょう！

上手なコミュニケーションが解決への糸口に。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。



行き過ぎた言動をとると

行き過ぎた言動をとると、場合によっては **犯罪として処罰** されることもあります。

【事例1】強要罪に問われた例

アルバイト従業員の接客態度に困縁をつけ、「土下座して謝れ。」などと怒鳴りつけ、店員に土下座して謝罪をさせたとして、強要罪で有罪に。

【事例2】恐喝罪に問われた例

店長の接客態度に困縁をつけ、長時間にわたり店長等に抗議をし、これを良い機会として脅迫をして、物品を要求し、恐喝罪で有罪に。

参考リンク

[STOP！カスタマーハラスメント \[PDFファイル／1.14MB\]](#)

[「消費者が意見を伝える」際のポイント（消費者庁）](#) <外部リンク>

[顧客等からの著しい迷惑行為（いわゆるカスタマーハラスメント）について（厚生労働省）](#) <外部リンク>

このページに関するお問合せ先

[市民局 消費生活センター](#) 代表

〒730-0011

広島市中区基町6番27号

アクア広島センター街8階

開館時間／午前10時～午後7時（休館日：火曜日及び12月29日～1月3日）

Tel：082-225-3329 Fax：082-221-6282