

中学生も消費者

いろいろ学んで賢くなろう！



広島市消費生活センター

消費者トラブルに遭った場合、事業者（お店等）に不満足を表明することは、正当なクレームです。



- ・ 意見を反映される
権利
- ・ 主張し、行動する
責任

クレームが行き過ぎると → **カスタマーハラスメント**



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—

カスタマーとは、顧客（お客）のこと。
ハラスメントとは、嫌がらせを意味します。
労働者に対する顧客からの暴行や不当な要求などの迷惑行為がカスタマーハラスメント。

顧客等からの
暴行
脅迫
ひどい暴言
不当な要求
著しい迷惑行為

SNSに公開
するぞ

土下座しろ

等の

(暴力行為を始め中には犯罪
行為となる可能性もある)

2024年09月06日

企業情報

「ファミリーマート カスタマーハラスメントに対する方針」を策定
店舗利用に関するお客さま向け啓発ポスターを全店で掲示
～誰もが安全で働きやすい環境を目指して～



ファミリーマートは、「ファミリーマート カスタマーハラスメントに対する方針」を策定したと9月6日に発表した。昨今、カスタマーハラスメントが社会問題として認知される中、一部のお客によるカスタマーハラスメントの事例が確認されている。「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定することで、今後もファミリーマートに関わる誰もが安心して働ける環境整備に努め、お客の期待に応えるサービス提供を継続する。

カスタマーハラスメントにならないために
自立した消費者として意見が相手に伝わる
ように

- ①ひと呼吸おく（落ち着く）
- ②言いたいこと、要求したいことを
はっきりとていねいに伝える。
- ③相手の話も聞く。

ふだんの生活でも大切なことです。