



ピチピチ 消費生活だより

令和6年5月号外

こんにちは!岡山市消費生活センターです。

皆さんは、「カスタマーハラスメント(カスハラ)」についてご存知ですか?

今回は、「カスハラ」についての情報をお届けしたいと思います。気持ちよく過ごしていくために、思いやりの消費を目指しましょう。

「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、主張内容等や主張方法に問題があるものなどが考えられます。

①主張内容等に問題があるもの

- ・ サービス自体に問題がないものについての要求・クレーム。
- ・ 要求やクレームの内容が、商品・サービスの内容と関係がないもの。

②主張方法等に問題があるもの

- ・ 暴行、傷害など、身体的な攻撃
- ・ 暴言、脅迫など、精神的な攻撃
- ・ 大声、ものをたたくなど、威圧的な言動
- ・ 繰り返しなど、しつこい言動
- ・ 帰らない、居座るなど、拘束的な言動

「カスハラ」の加害者にならないために

①一呼吸 置こう!

「怒り」に任せた発言は逆効果です。相手も同じ「人」として尊重しましょう!

意見をきちんと相手に伝えるための3つのポイント

③相手の説明も聴こう!

一方的に主張するのではなく、相手の説明も聴きましょう。

②言いたいこと、要求したいことを「明確に」そして、「理由」を丁寧に伝えよう!

「何がしたい」のか「何をしてもらいたい」のか、それは「なぜか」を明確に丁寧に伝えることが重要です。

「おかしいな」「困ったな」と感じたら、気軽にご相談ください。

岡山市消費生活センター

相談専用 : ☎ (086) 803-1109
(消費者ホットライン188も可)

受付時間 : 月~金曜日 9時~16時
(祝日・年末年始除く)

消費生活相談
フォームによる
ご相談は
こちらから→

