

暴力、暴言、土下座の強要…

そのクレーム、やりすぎていませんか？



# 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  
Ministry of Economy, Trade and Industry



消費者庁  
Consumer Affairs Agency, Government of Japan



厚生労働省  
Ministry of Health, Labour and Welfare



法務省  
MINISTRY OF JUSTICE



警察庁  
National Police Agency

農林水産省