

消費者が意見を伝えるときのポイント

～カスタマーハラスメントをしないために～

ひと呼吸、置きましょう！

事業者の説明も聞きましょう！



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！

働く人もあなたと同じ「人」です。

お互いに尊重し合うことが大切です。
意見の伝え方には留意しましょう。

カスタマーハラスメントとは

顧客等からの就業者に対する言動であって、就業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であり、かつ、就業者の就業環境を害するものをいう。
(「愛知県カスタマーハラスメント防止条例」より)

以下の行為はカスタマーハラスメントになる可能性があります。



このほか、

身体的・精神的な攻撃

威圧的な言動

土下座の要求

継続的・執拗な言動

拘束的な行動

差別的な言動

性的な言動

従業員個人への攻撃、要求

もカスタマーハラスメントに該当すると考えられます。

※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因縁をつけ、「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

店長の接客態度に因縁をつけ、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。

意見を伝えるときのポイント

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 事業者の説明も聞きましょう！

働く人もあなたと同じ「人」です。

お互いに尊重し合うことが大切です。
意見の伝え方には留意しましょう。

