



すべての人が思いやり
持続可能な社会へ
お互いを尊重しよう

あなたもわたしも みんなが大切な社会の一員です。
カスハラのない 誰もがくらしやすい社会を目指しましょう!



契約トラブルのご相談は
岡山市消費生活センター
〒700-8544
岡山市北区大供一丁目1番1号
☎086-803-1109(相談専用)
受付時間 月～金曜日(祝日・年末年始を除く)
9:00～16:00



詳しくはHPで

これらはカスハラです。

脅しや暴言、SNSに公開するなどの精神的な攻撃

土下座させるなどの過度な謝罪の要求

過度な商品交換や金銭補償の要求



STOP!カスハラ

岡山市消費生活センター



カスタマーハラスメント(カスハラ)とは？

顧客等(いわゆるカスタマー)から就業者(個人事業主、フリーランス、ボランティア従事者等を含む)に対し、その業務に関して行われる言動であって、暴行、脅迫、その他の違法な行為又は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により、当該就業者の人格、尊厳又は就業環境が害されるものをいいます。

顧客等(行為者) ～働く人が対応する全ての人～		就業者(被行為者) ～働くすべての人～
客	→	店員
患者及びその家族	→	医療従事者
利用者及びその家族	→	介護スタッフ
住民	→	自治体職員
保護者	→	学校教諭

誰もが
加害者にも
被害者にも
なる可能性
があります!!



カスタマーハラスメントにあたる行為の例

以下のような行為はカスタマーハラスメントに該当します。この他、全く欠陥のない商品の交換を要求したり、サービスと関係のない個人的な用事を依頼すること、人種や職業等に関する差別的な言動などの著しい迷惑行為もカスタマーハラスメントにあたります。

殴る、蹴るなどの
身体的攻撃



声を荒げる、にらむ
などの威圧的な言動



同じ質問を繰り返す
などの執拗な言動



長時間の居座りなどの
拘束的な行動



つきまといなどの
性的な言動



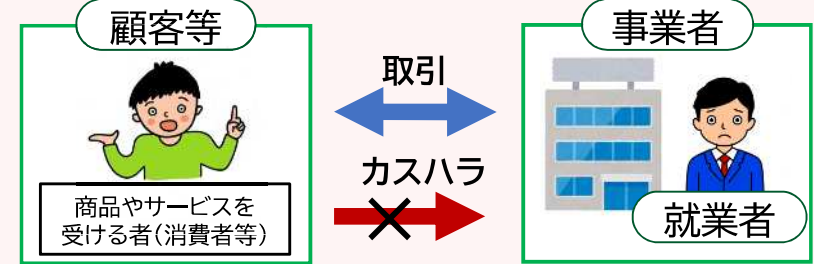
注意

カスタマーハラスメントは、刑法による犯罪が成立する可能性があります。また、被害者がカスタマーハラスメントにより、物質的・精神的損害を被った場合には、民法に規定する不法行為による損害賠償の責任が生じることがあります。



カスタマーハラスメントを撲滅するために

カスタマーハラスメントは、就業者の人格や尊厳を侵害したり、就業環境を害するだけでなく、経済活動に深刻な影響を及ぼすものです。すべての者(顧客等、事業者、就業者)がカスタマーハラスメントの問題への関心と理解を深め、それぞれの立場でカスタマーハラスメントの防止に努めましょう。



カスハラ防止ための 意見を伝える際の3つのポイント

消費者が意見を事業者伝えることは、消費者の権利と責任です。自立した消費者として、意見がきちんと伝わるように、「意見の伝え方」に留意しましょう。

ひと呼吸おこう



感情的な言動にならないよう、まずはひと呼吸おいて冷静に。気持ちを落ち着けましょう。

丁寧にハッキリと伝えよう



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!

相手の話もよく聞こう



上手なコミュニケーションが解決の糸口に。一方的に主張するだけでなく、事業者の話も聞きましょう。

適切な意見は、事業者の提供する商品やサービスの改善につながります!

