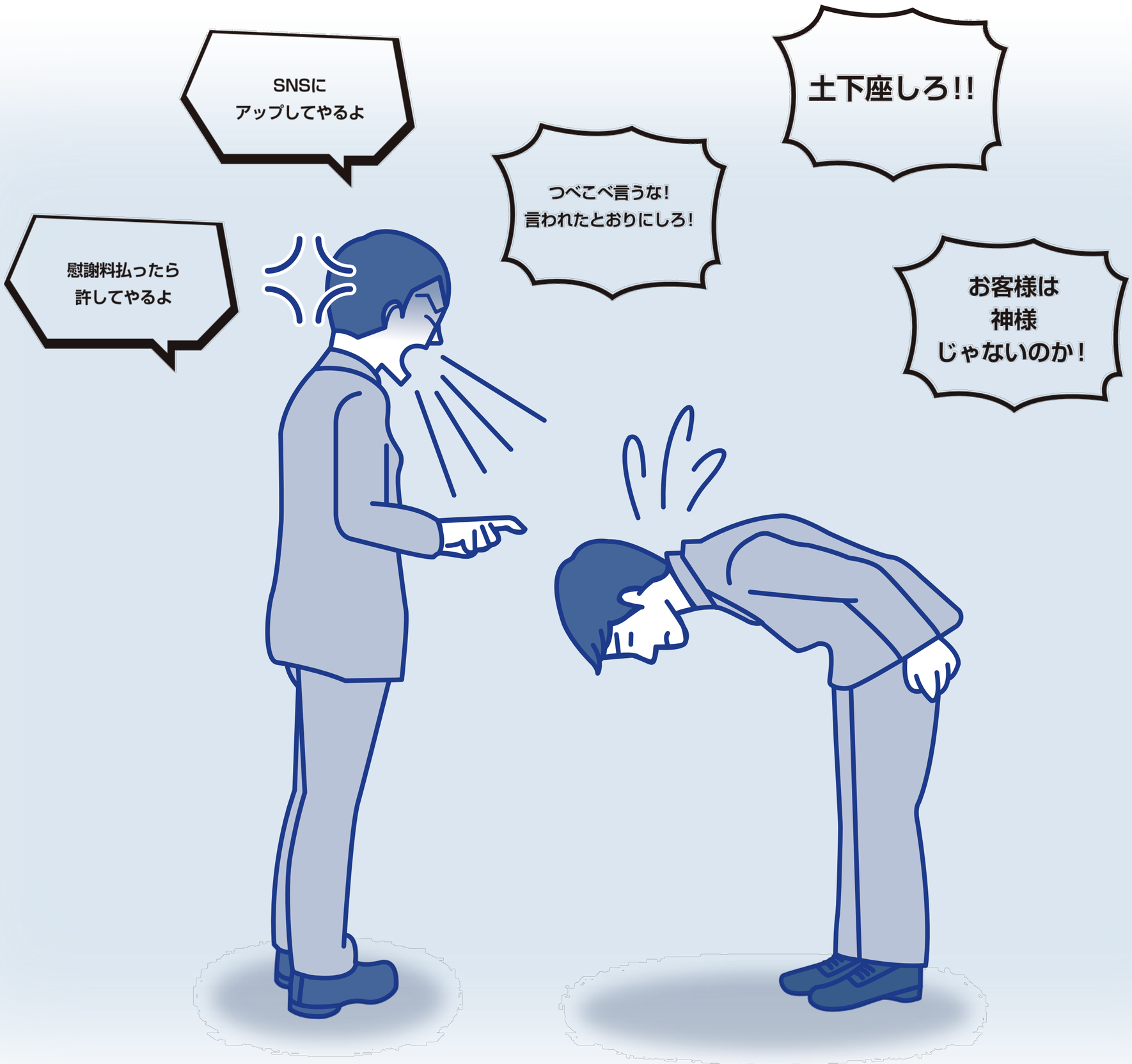
暴力、暴言、土下座の強要・・・

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