

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、
次の3つをすべて満たすものをいいます。



顧客や取引先、
施設利用者などによる
言動



社会通念上
許容される範囲を
超えた言動



その言動によって、
従業員の就業環境が
害されるもの

電話、メール、口コミサイト、SNSなど、
インターネット上の言動も含まれます。
すべての苦情や要望がカスタマーハラス
メントになるわけではありません。
正当なご意見・ご要望には、事業者として
誠実に対応することが求められています。

皆さまへのお願い



商品やサービスについてお気づきの点が
ありましたら、次の点にご協力ください。

- いつ、どこで、何があったかをお伝えください
- 希望する対応を具体的にお伝えください
- 従業員個人への攻撃や人格否定はお控えください
- 対応に必要な時間や事実確認にご理解ください
- お互いに落ち着いて話せる環境づくりにご協力ください



※鹿児島県カスハラ防止啓発ロゴマーク

**お客様の声を大切に。
働く人の尊厳も大切に。**

お互いを尊重することが、
よりよい商品・サービスと、
安心して利用できる環境につながります。

伝える声と 人を傷つける言葉は 違います



お互いを尊重し
安心できる環境をつくりましょう。



※鹿児島県カスハラ防止啓発ロゴマーク



商品やサービスに対するご意見・ご要望は、
よりよいサービスにつながる大切な声です。

一方で、従業員を傷つけるような行き過ぎた
言動は、カスタマーハラスメントに該当する
場合があります。



こんな言動は
カスハラに該当する
可能性があります

☑ **暴言・人格否定**

大声で怒鳴る、侮辱する、
従業員の人格を否定する

☑ **威嚇・脅迫**

危害やSNSへの投稿をほのめかして、
相手を怖がらせる

☑ **長時間・執拗な要求**

同じ要求を何度も繰り返す、
長時間にわたって対応を拘束する

☑ **過度な要求**

土下座、必要以上の謝罪、
根拠のない返金や補償を求める

☑ **身体的な攻撃**

従業員を押す、たたく、物を投げる、
設備を壊す

☑ **性的・差別的な言動**

身体への接触、つきまとい、性的な発言、
差別的な発言をする



要求に理由があっても
伝え方が許されるとは
限りません。



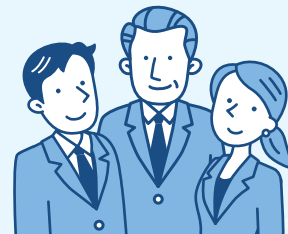
正当なご意見と
カスハラの違い

○ 正当な ご意見・ご要望	比較	× カスタマー・ハラスメント に該当する可能性の ある言動
商品やサービスの 問題点を具体的に 伝える	対象	商品やサービスと 関係なく、従業員 を攻撃する
事実関係の確認を 求める	行動	大声や暴言で、 相手を従わせよう とする
落ち着いて説明や 改善を求める		説明後も同じ要求 を執拗に繰り返す
社会通念上相当な 範囲で、交換や返 金などを求める	要望	問題の程度に見合 わない謝罪や補償 を要求する



判断のポイントは
要求の内容と
伝え方です。

従業員を守るため、 組織として対応します



行き過ぎた言動が続く場合、
事業者は従業員を守るため、
状況に応じて次のような対
応を行うことがあります。



管理職や複数名で
対応する



言動や対応内容を
記録する



対応場所や対応時間
を限定する



対応やサービスの
提供を中止する



退去をお願いする



警察や弁護士等へ
相談する

これらは、正当なご意見・ご要望を排除するための
ものではありません。

また、障がいのある方からの合理的配慮の申し出
などについては、個々の状況を確認し、適切な対応
を検討します。