

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!