近年、カスタマーハラスメント（カスハラ）が社会問題化しています。カスハラとは、顧客や取引の相手への言動のうち、手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えた不当なもので、労働者の就業環境が害されることをいいます。店舗や施設での対面に限らず、電話対応やＳＮＳ上でのやりとりなど、多様な場面でカスハラが起きています。

本来、顧客らが商品やサービス・接客態度に対して、意見や不満を訴えることは正当な権利にあたり、それ自体は問題とはいえません。意見を適切に伝えることで顧客の声が事業者に受け止められ、業務改善や新たな商品開発・サービスにつながれば、社会にメリットをもたらします。

一方で、商品やサービスと全く関係のない言いがかりや過剰な要求、暴力を伴う著しい迷惑行為は、カスハラに該当します。場合によっては侮辱罪などの犯罪行為に該当することもあります。

自分の意見をきちんと相手に伝えるためには、感情的な言動にならないように、まずはひと呼吸おいて気持ちを落ち着かせてから、何をどのようにしてほしいのか、要求したいことを相手にわかるように丁寧に話しましょう。また、一方的に主張するのではなく、事業者の説明にも耳を傾けることが必要です。カスハラ加害者とならないために、意見が合わないことがあってもヒートアップせずに“お互いさま”の気持ちを持ち、尊重し合うことが大切です。

カスタマーハラスメントについては、消費者庁・厚生労働省のホームページのほか、政府広報オンラインでも解説しています。

政府広報オンラインＱＲコード