

# それ、カスハラかも!?



客が従業員に対して、過剰なクレームや理不尽な言動をすることを「カスタマーハラスメント(カスハラ)」と言います。近年、カスハラが原因で心身に不調をきたす労働者が増え、深刻な社会問題になっています。

カスハラの加害者にならないために、どのような行為がカスハラになるのか、カスハラをしないためにどうしたらいいのかを知っておきましょう。



お客さんも、働く人も、  
互いに気持ちがいい消費生活を!



栃木県消費生活センター

## カスハラってなに？

「カスタマー(客)」による「ハラスメント(いやがらせ・いじめ)」、つまり客という立場を利用して、過剰なクレームや理不尽な言動で働く人を追い詰める行為のことです。

## クレームとカスハラは違うの？

商品やサービスに何か問題があったとき、クレームを伝えることは当然の行為です。ただしそれが過剰な要求であったり、不適切な言動であったりすると「カスハラ」になります。

**正当なクレームと「カスハラ」の違いは、要求内容の妥当性や、要求を通すためのやり方や手段で判断されます。**

### 例えば…

#### 🔥 おつりを間違えた店員を怒鳴りつける



おつりを間違えた店員に「気をつけて」と言うくらいなら正当なクレームだといえます。しかし「お前」や「バカ」など不適切な言葉を使ったり、大声を出したりするとカスハラと判断される場合があります。

#### 🔥 飲みものをこぼした店員に過剰なおわびを要求する



店側が謝罪して汚れを拭き、場合によってクリーニング代を支払うなどが一般的な解決方法です。「クリーニング代以上の金銭を要求」「飲食代の免除」などを要求した場合、カスハラと判断される場合があります。

#### 🔥 自分の要求を通すためにSNSにのせるとおどす



従業員の顔や名札を無許可で撮影してSNSに投稿する。SNSで特定の従業員を名指しで中傷する。またそうした行為をほのめかしておどすことも、カスハラと判断される場合があります。

## カスハラをしないために

### ● 働く人に対して敬意を払う

客は神様ではありません。働く人がいるからこそ、私たちが商品を買ったりサービスを受けられたりすることを忘れないようにしましょう。

### ● 問題が発生したときこそ冷静に!

感情的な言動は事態を悪化させるばかりで、客にも店にもいいことはありません。問題が発生したときはできるだけ冷静になり、店側と一緒に解決策を考えましょう。



### ● 相手の話に耳を傾ける

自分の言いたいことだけを主張し続けるのは問題解決になりません。相手の話にも耳を傾け、言い争いにならないよう注意しましょう。

### ● 怒りを感じたら、まず深呼吸

大きな声で怒鳴りつければ、それがたとえ正当な要求でもカスハラと判断されます。カッとなりやすい人は、怒りを感じたら深呼吸をして心を落ち着けましょう。