

カスタマーハラスメント を知っていますか？

消費者から事業者に対する過大な要求や不当な言いがかりなど、カスタマーハラスメントが問題になっています。
自立した消費者として「意見を伝える」とときには、意見がきちんと相手に伝わるように、次の3つのポイントを参考にしてみてください。

「消費者が意見を伝える」ための3つのポイント

- ① ひと呼吸、置きましょう。
怒りに任せた発言は逆効果なため、冷静に伝えましょう。
- 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 事業者の説明も聞きましょう。解決の糸口はコミュニケーションです。



〈カスタマーハラスメントとは〉

- ・お店や事業者に対して、過大な要求や不当な言いがかりなど、主張内容に問題があるもの
- ・主張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
- ・暴力をはじめ、犯罪行為に当たる可能性のあるもの



私たち一人ひとりが、カスタマーハラスメント防止に向けて行動し、より良い社会の実現をめざしましょう。

山形市消費生活センター

山形市城南町1-1-1霞城セントラル3階

〈相談受付〉火～日(月・祝休館)午前9時～午後5時

〈相談専用電話〉023-647-2211

いやや
消費者ホットライン188もご利用ください

山形市公式 LINE
にて毎月センター
情報を配信中です



【国民生活センターFAQ】
トラブル解決を支援する
情報が提供されています

