

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、主義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！