

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！

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

—みん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

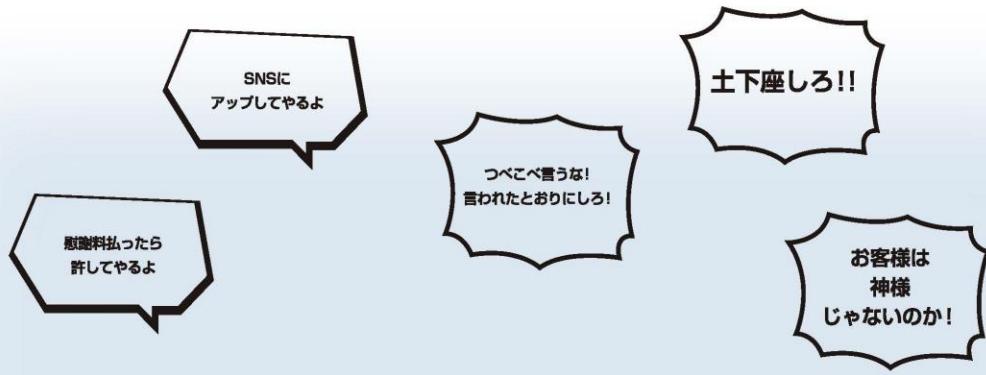
意見がきちんと相手に伝わるように、従業員  
に意見を伝える際には、以下の点を意識し  
てみてください。

- 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！

社会保険労務士法人 やえざき事務所

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！