

カスハラってなんのこと?

『勘違い』『すれ違い』を招かない意見の伝え方

2025年4月、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が施行され、国でも法改正による対策の義務化が進む中、消費者は「働く人の就業環境を害さないよう言動に注意を払うこと」が求められています。商品やサービスへの不満を伝える際は、正当な「意見(クレーム)」と、働く人を傷つける「カスハラ」の境界線を意識することが大切です。

消費者が知っておくべき事業者との適切な関わり方は、「対等なパートナー」としてお互いを尊重し、感情に任せず客観的な事実に基づいて意見を伝えることです。

不当な言動



くどくど

長時間拘束



カスタマー

STOP

ハラスメント

無断撮影・拡散



過剰な要求



特集 カスハラってなんのこと?

- ◆第55回目黒区消費生活展
「次世代に責任を持てる消費行動を!!」
- ◆「簡単に稼げる」は本当?
SNSで広がる副業・投資詐欺の罠

目黒区消費生活センター

相談専用 **03-3711-1140**
平日 9:30~16:30 (受付は16:00まで)
こちらからも相談できます ▶消費者ホットライン188



めくニャン

消費生活で困ったときはすぐ相談!
目黒区消費生活センター



めくニャン