

暴力、暴言、土下座の強要…

長時間の拘束

威嚇、脅迫

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！

※厚生労働省のHPより引用して作成（一般社団法人 日本保険業局協会）