

# そのクレーム 度が過ぎちゃあせん？

## STOP“カスタマーハラスメント”

お客さんもお店のひともみんなあ高知家の家族やき

自分が正しいことと思った時に、大声で怒鳴りつけたり、  
長時間にわたりしつこく要求したり、  
過度に要求したり、  
あることないことをみんなあに言うたり、  
そんな時、される側の立場になって考えてみてや

暴言



時間  
拘束



過度な  
要求



SNSへの  
投稿



以下の行為がカスタマーハラスメントに該当すると考えられます。カスタマーハラスメントに  
該当すると考えられる行為を見かけたら店舗スタッフにご一報をお願いします。

身体的な攻撃(暴行、傷害)/精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)/威圧的な言動/土下座の要求/継続的な(繰り返される)、  
執拗な(しつこい)言動/拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)/差別的な言動/性的な言動/従業員個人への攻撃、要求

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より