



クレームはすべて**カスタマーハラスメント**になりますか？

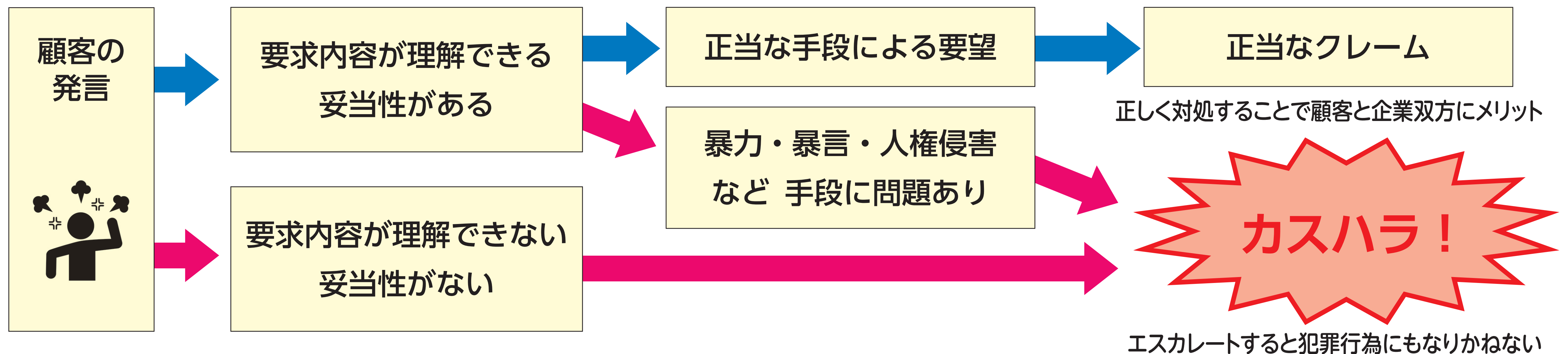


クレームには「**正当なクレーム**」と嫌がらせを目的とした「**悪質なクレーム**」があります。

カスタマーハラスメントとは

- (1) 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う
- (2) 社会通念上許容される範囲を超えた言動で
- (3) 労働者の就業環境が害されるもの

の**3要素**をすべて満たす行為を言います。



カスハラの定義や判断基準を職場で共有し、**安心して働ける環境**を整えましょう。