



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？

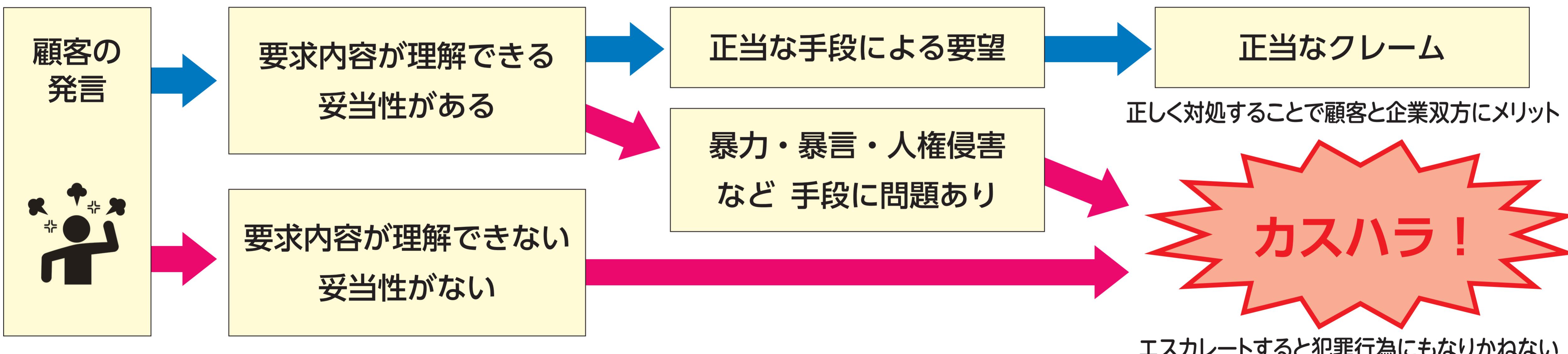


クレームには「**正当なクレーム**」と嫌がらせを目的とした  
**「悪質なクレーム」**があります。

### **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、安心して働く環境を整えましょう。**