



2024.3.8

新潟県新潟市議会 小林裕史議員が一般質問

# カスハラ対策が新潟市のHPに掲載されることとなりました!!


<https://www.city.niigata.lg.jp/kurashi/shohi/keihatsuinfo/syohisyanokoudogas.html>

新潟市 Niigata City

相模案内 アクセス 音声読み上げ・文字拡大 Language

防災・緊急情報
夜間・休日の急病
検索

暮らし・手続き
子育て・教育
健康・医療・福祉
観光・文化・スポーツ
産業・経済・ビジネス
市政情報

現在のページ [トップページ](#) > [暮らし・手続き](#) > [消費生活](#) > [消費者啓発・情報提供](#) > [消費者の意見は適切に事業者に伝えましょう（ストップ カスタマーハラスメント）](#)

## 消費者の意見は適切に事業者に伝えましょう （ストップ カスタマーハラスメント）

最終更新日：2024年3月12日

消費生活センターのホームページでは、「あなたの行動が社会を変える!」と題して、次のことを呼び掛けています。

- 消費者トラブルに遭ったときは、消費生活センターや事業者に相談する。
- 事業者に意見を伝える。

消費者が事業者に意見を伝えることは、商品やサービスの改善を促し、多くの消費者や社会の利益につながることから、大切な行動と言えます。

行き過ぎた言動に注意して、事業者に意見が適切に伝わるよう、ホームページでは3つのポイントを掲げているので参考にしてください。

そのクレーム、やりすぎているませんか？

暴力・暴言・上下座の逆要：！

### STOP! カスタマーハラスメント

—あなたも気持ちよく過ごしていただくために—

<p><b>カスタマーハラスメントとは？</b></p> <p>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争いや、主要性質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、差別的な方法に問題があるものが考えられます。 暴力行為を助長、または悪化行為に与える可能性があるものも含まれます。</p>	<p><b>意見を伝える際のポイント</b></p> <p>意見が伝えられず相手に伝わらないように、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。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 冷静に話し、聞き取りましょう</li> <li>② 言い争いをし、感情的にならないうえ、冷静に話を伝えましょう</li> <li>③ 従業員に説明も聞きましょう</li> </ol>
--	---

### 消費者啓発・情報提供

消費者の意見は適切に事業者に伝えましょう（ストップ カスタマーハラスメント）

- 適正な包装に努めましょう >
- 新潟市消費生活センター概要 >
- 不当な寄附の勧誘に心当たりのある方へ >
- 高齢者向け悪質商法被害防止リーフレット >
- 子ども向けエシカル消費ハンドブック >
- 若者向け悪質商法被害防止リーフレット >
- 貸出しDVD等一覧 >
- くらしのレポーター事業 >
- センターニュース「くらしゆうゆう通信」 >
- 消費者関連法・制度の基礎知識 >

### 注目情報

- 令和6年能登半島地震「被災者支援制度」をまとめています >
- 令和6年能登半島地震に関する情報（3月13日午前11時現在） >

このページの作成担当

市民生活部 消費生活センター >

〒951-8507 新潟市中央区西堀南通6番町894番地1（西堀口一サ内）

電話：025-228-8102 FAX：025-228-8108

✉ このページの作成担当にメールを送る