

ミナト 消費者だより

港区立消費者センター TEL 03(3456)4159(代)



1 カスタマーハラスメントに注目！

カスタマーハラスメントをご存知ですか。

商品・サービスや接客態度・システム等に対して、不平・不満を訴える苦情・クレームは、業務改善や新たな商品・サービスの開発につながるものですが、「不当・悪質なクレーム」は、従業員に過度の精神的ストレスを感じさせるとともに、通常の業務に支障が出るケースも見られます。現在、企業や組織はこの不当・悪質なクレームをカスタマーハラスメントとして、従業員を守る対応を求められています。



正当な苦情・クレームを「カスタマーハラスメント」として取られないためには…

- ① 苦情・クレームを申し入れるときには、一呼吸おいて、冷静に考えて行動しましょう。怒りの感情に任せて、動くことは厳に慎みましょう。
- ② 要求すべきことを整理し、事実に対して、要求する内容、その理由を明確にしてから行動しましょう。
- ③ 一方的に主張するだけでなく、相手の話も聞きましょう。

☆ 迷ったときなど一人で判断せずに、ご家族や消費者センターに相談しましょう。

港区立消費者センター

まずはお電話を！

港区ホームページ

☎ 03-3456-6827 (相談専用電話)

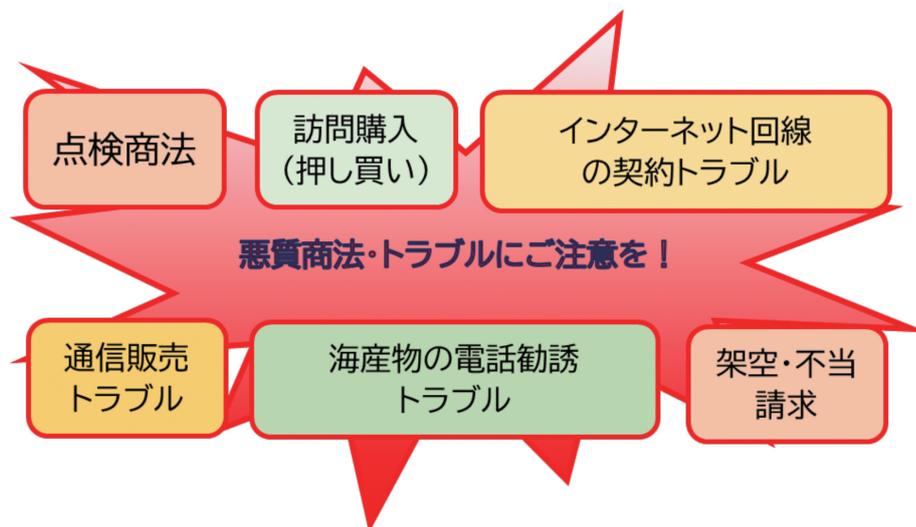
〈相談日時〉

月曜～金曜(電話・来所)、土曜(電話のみ) ※祝日、年末年始を除く
午前9時30分～午後4時まで



高齢者の悪質商法被害が後を絶ちません。東京都は、毎年9月を高齢者悪質商法被害防止キャンペーン月間と定め、今年も高齢者ご本人への注意喚起と相談の呼びかけ、さらに周囲の人々へ見守りの大切さを知っていただく取組を展開します。

港区も東京都と連携し、期間中には、リーフレットの配付・配架などを実施します。高齢者の皆さんは、お気軽にご相談ください。周囲の皆さんも、消費者被害の未然防止・早期発見のため、「見守り」にご協力ください。



みんなで 高齢者の悪質商法被害防止には **みまもるあにまる**

関東甲信越ブロック 高齢者悪質商法被害防止 共同キャンペーン

無料で点検しますよ!

健康食品 今ならお試し 500円

特別価格

それ本当に無料なの??

その広告 ちょっと見せて??

それ本当に必要な買い物??

うたがうさぎ

みのがさざる

はなしあおうむ

..... 土曜日も相談できます

高齢者の消費者被害のご相談は
高齢者被害110番 ☎03-3235-3366

ご家族・ホームヘルパー・ケアマネジャー等からの通報・問い合わせは
高齢消費者見守りホットライン ☎03-3235-1334

お近くの消費生活相談窓口につながります
消費者ホットライン 周番なし ☎188

東京都消費生活総合センター