

ぼのぼのと考えよう

カスハラ ってなんのこと?



みなさんは
どう考えますか?
どう行動しますか?



©いがらしみきお／竹書房



消費者庁
Consumer Affairs Agency, Government of Japan

ニッポンというところで、「カスハラ」というものが世の中を騒がせているらしい。
そう聞いたぼのぼのたちは、いったいどんなものなのかが気になって、
あれやこれや想像をふくらませます。



ヒグマの大将
ぼのぼのたちが住む
森を仕切る大将



アライグマくん
短気だけどじつは
思いやりがある



ぼのぼの
いろんなことが
気になる
ラッコの子ども



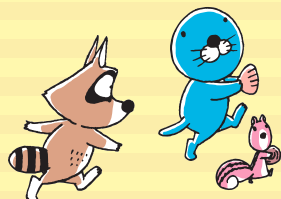
シマリスくん
ぼのぼのの友達
「いぢめる？」が口癖



ショーねえちゃん
短気で暴れん坊な
シマリスくんの
おねえさん



ダイねえちゃん
優雅だけど厳しい
シマリスくんの
おねえさん



でも、いくら考えてもわからないので、
やっぱりスナドリネコさんに聞きに行くことにしました。
これは、そんなぼのぼのたちのお話です。

ふむ。カスハラか。
難しい問題だな。



スナドリネコさん
昼寝ばかりしているけど物知りで
よく、ぼのぼののギモンに答えて
くれる

わかりやすいように、単純な例えで説明するぞ。

「お金」って、なにかわかるか？

「お客」って、なにかわかるか？

お金を使えば、欲しいものが手に入れられるんだ。

そのお金を使う側を「お客」という。

お客が欲しいものを揃えてある場所は「お店」。

お店でお客に対応する側を「店員」という。

なかには、お金を払っているんだからお客の方が偉いと思っ
て、店員に無茶なことを言うお客がいるんだ。

その無茶に店員が応じないと、お客からフツーじゃ考えら
れないようなひどいことを言われたり、されたりする。

それが「カスハラ」と言われて問題になっているんだ。



もうひとつ、わかっておいてほしいことがある。

店員はお店に雇われていて、お店から「給料」というお金をもらっている。

お店はお客が使ったお金を、お客が欲しがるものを揃えたり、店員への給料に使う。

お店としては、お客から得るお金と、お店として使うお金のバランスを取ることが
必要だ。それが「経営」であって、経営をうまくやるためにお店側はいろいろな「仕組みや
ルール」を作って店員もそれにそって動いている。仕組みやルールには、お客に満足してもら
って、そのお店を気に入ってもらおうためのものも含まれているので当然だな。

以上を踏まえたうえで、よくあるカスハラのケースを紹介しよう。



なんでダメなんだよ！お前じゃ話にならねえ。
話の分かるやつ連れてこい！責任者出てこい！

もうだめだー！！



お店の決まり事どおりにしてるだけなのに。
そうしないとお店に怒られるのに。どっちにも逆らってるのに。
どうして両方から怒られなきゃいけないんだろう。



だっておかしいじゃねえか！意味わかんないって言ってんだよ。
聞いていることに答えろ！誠意みせろよ！

いぢめる！



他のお客さんにも同じ説明をして、みんなわかってきているのです。
そんなに説明が下手ですか？あやまるしかねいのですか？



こっちは客なんだ。金払ってるんだから、こっちは偉いんだなよ！
おとなしく話を聞くんだなよ！逆らってるんじゃないぜよ！

先ほどからきいております。傾聴しております。
こちらの説明も聞いてくださいと申し上げているだけなのですが…。



ふむ、お客役と店員役、
適役だな。



で、話を戻すと、一方的にひどいカスハラを受けたことが原因で、
お店を辞めてしまう店員がいることも大きな問題なんだ。
店員が減ってしまうと、お客に十分な対応ができなくなるし、場合によ
ってはお店を閉めなきゃいけないようになったりしたら、そのお店を使っている
みんなにとっても何ひとつ良いことは無いよな。

…でもホントにそれだけなのかな？





最初から相手をいじめてやろうと思っているのは問題外。
 だけど、ちょっと考えてほしいんだ。
 誰だって、わからないことはちゃんと聞きたいし、何か変だな？と思った
 ことがあればそれは伝えるべきだろう？
 さっきのケースでお客側が熱くなってしまったのには何か理由があった
 んじゃないか？今度はそんな目で見てみよう。



仕組みが難しくてわからねえから何度も聞いてるんだ。
 ちゃんと教えてほしいだけなんだよ。俺ってそんなに迷惑？

時代の流れなの！先端なの！決まりだって言ってるじゃない。
 規約もあるって言ってるじゃない。



いい買い物をしたいから説明を聞きたいだけだし
 思ってたのと違うから理由を聞いているだけじゃないか。

言いたいことばっかり言ってそれで論破してるつもりですか？
 ただのわからずやなので。こっちも忙しいのです。



文句言ってるわけじゃないだよ。おかしいと思うところを
 親切心で伝えているだけなんだがな…。

あなたにそのようなことを言われる筋合いはありません。皆無です。
 こちらにはこちらのルールというものがあるので！

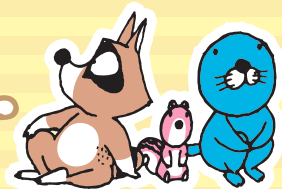


そうそう。
 そういうことなんだよな。



え～！
 じゃあ
 どうすればいいの？

カスハラって
 難しすぎて
 わかんないや…



要するに、こういうことだろう。

店員側からすると…

仕組みやルールは、どんなお客さんにも均質に一定水準以上の対応をするためのものでしょ？

一人の従業員として、決められたことを守るのは当たり前。

できる限り柔軟な対応は心掛けているけど限度がある。

行き過ぎたわがままや押し付けは勘弁してほしい。

お客側からすると…

仕組みとかルールとか、結局そっち都合なんじゃない？

なんかね、冷たい感じがするんですよ。

もうひとこと説明してくれてもいいんじゃない？

もうちょっと融通してくれてもいいんじゃない？

何となく不公平な気がするんだけど、おかしくない？

何か、テキトーに対応されてない？

多分な、お互い正しいんだと思う。

それぞれの立場で、言いたいことはいろいろあるだろうし、100人いれば100通りの言い分
 があるだろうから、もしかしたら、仕組みやルール通りの対応が難しいことだってあるかも
 しれない。だけど、お客なんだから何でもアリなんてこと、あるはずがない。



こんな風に、見方を変えれば見え方が違うのが「カスハラ」だ。
 だから、どちらか一方を「間違い」と決めつけることはできない。でも「間違い」
 はなくとも、ちょっとした「勘違い」が「すれ違い」になることはある。
 今、ニッポンでは世の中の仕組みが急激に変わっているなかで、お客と店員・
 お店の関係もギクシャクしがちの様だけど、少なくとも「勘違い」と「すれ違い」
 を双方が無くすようにしていけば、カスハラは防げるんじゃないだろうか。

そう思うと、ニッポンにはとてもいい言葉がある。

「お互いさま」。



それって、どういうこと？

.....○



消費者庁から皆さんへ

ひとこと解説

「カスタマーハラスメント」って何？

顧客や取引先等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当なものであって、手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメント（カスハラ）と言います。

小売業、運輸業、飲食サービス業、宿泊業をはじめ、行政機関の窓口等に至るまで、消費者（顧客）と接する様々な業種に多く見られます。

従業員に大きな精神的負担となり、業務のパフォーマンスが低下し、深刻な場合には健康不良や精神疾患を招き、休職や退職に繋がるケースもあります。消費者にとっても、サービス・品質の低下により悪影響が出るケースもあり、お互いにとって良いことはありません。

顧客や取引先等による行き過ぎた言動は、暴行罪、脅迫罪、侮辱罪などの犯罪行為に該当することもあります。

スナドリネコさんは、ぼのぼのたちに分かりやすいように、お店での物販を想定して説明してくれましたが、実際には多くの業種で、対面に限らず、電話やオンライン等、多様な場面でカスハラは起きています。

ぼのぼのたちが演じてくれたケースが、どんなところで起きがちなのか想像してみてください。思い当たること、ありますよね。

でも、そこで、「暴言」・「威圧」・「脅迫」・「長時間拘束」・「強要」・「権威的態度」等の行動をしてしまうと、上記のとおり「カスハラ」に該当してしまうかもしれません。

もし、ヒートアップしそうになったら、右ページの「上手な意見の伝え方チェックリスト」を思い出してください。

上手な意見の伝え方チェックリスト

～「勘違い」「すれ違い」を招かない
上手なコミュニケーションが解決の糸口に～

- ☐ **ひと呼吸、おこらう**
感情的な言動にならないように、まずはひと呼吸おいて冷静に。気持ちを落ち着けましょう。
- ☐ **具体的に伝えよう**
何を、どのようにしてほしいのか、またその理由について、相手に分かるように具体的に伝えましょう。暴力や暴言は論外です。
- ☐ **相手の話を最後まで聞こう**
一方的に話をしていませんか。相手の言い分や理由を最後までしっかり聞いて、理解するようにしましょう。
- ☐ **相手（従業員等）の立場を理解しよう**
担当者によってはすぐに対応ができない場合もあるかもしれません。
- ☐ **相手に敬意を持って接しよう**
顧客も従業員も同じ「人間」です。行き過ぎた言動によって傷ついてしまいます。お互いに敬意をもって、相手を思いやって、尊重し合うことが大切です。

相手とは問題解決を目指す「お互いさま」の関係です。



最初から「悪意」をもった行動は、もってのほか。

でも

おかしいと感じたら「意見」を申し出ること

その意見が「反映され対応策がとられる」こと

被害を受けた際には「被害を回復するために迅速な対応がとられる」こと

これらは、消費者の正当な「権利」です。

そんな「正当な権利行使」のはずだったのに

どうして「カスハラ」と言われるようになってしまったんだろう？

話の流れで、言葉や態度がエスカレートしてしまった……

そんなつもりじゃなかったのに……

ぼのぼのたちは思うのです。

.....

それはほとんどの場合、ちょっとした「勘違い」や

「すれ違い」が原因になっているんじゃないかな。

その原因は、サービスを受ける側と提供する側の

両方に存在するんじゃないかな。

そしてその解決策も、実は両方に存在するんじゃないかな。

.....

要は、「お互いさま」ではないでしょうか？



お互いさまって

お互いが そう思わないと

お互いさまにならないんだ

.....