

飲食店で定食と飲み物を注文したら、提供されるまでだいぶ待たされた上、ホットコーヒーを頼んだはずがアイスコーヒーを出された。注文を受けた店員がアルバイトのようだったので、責任者を呼び出して強く苦情を訴え、行き届かないサービスに代金を支払う不満を述べたところ、飲食代が無料になった。この出来事を家族に話したら、「カスハラではないか」と言われた。カスハラとは何か。

(60歳代 男性)

カスハラとはカスタマーハラスメントを略した言い方です。カスタマーハラスメントとは、消費者（カスタマー）による事業者への迷惑行為のことで、客である立場を利用した暴言や脅迫、過剰な要求、商品やサービスへの不当な言いがかりなどがあります。不満から行き過ぎた言動をとってしまうと、場合によっては犯罪として処罰の対象になることがあります。

今回の事例では、従業員を大声でどなりつけて「土下座をして謝れ」などと要求すれば、強要罪に該当する可能性があります。長時間にわたって苦情を続け、謝罪として金品を要求する行為は、恐喝罪にあたる場合もあります。SNSを通じて、消費者が事業者を安易に批判できるようになったことも、カスハラが増えている要因とされています。

ただ、苦情は商品やサービスの向上につながる場合もあります。事業者に意見を伝える際には、次のポイントに気を付けましょう。

- ① 意見を伝える前にひと呼吸おいて冷静になりましょう。怒りに任せた発言は逆効果です。
- ② 相手に伝わる説明が大切です。返品したいのか解約したいのかなど目的を明確に示した上で、理由を丁寧に話しましょう。
- ③ 上手なコミュニケーションは解決の糸口になります。一方的に主張するだけでなく、事業者の説明にも耳を傾けましょう。

こうした点に注意した上で、事業者の対応に納得がいけない時や困った時には、お住いの自治体の消費生活相談窓口にご相談ください。