

令和7年4月11日

カスタマーハラスメント防止のための啓発冊子 「ぼのぼのと考えよう カスハラってなんのこと？」を公表しました。

今般、顧客等からの著しい迷惑行為（いわゆるカスタマーハラスメント、以下「カスハラ」という。）への対策として、消費者側と事業者側の双方でカスハラに対する共通認識を持ち、その発生を防止するために、幅広い世代に向けた啓発冊子「ぼのぼのと考えよう カスハラってなんのこと？」を作成しました。

本冊子では、カスハラが生じる背景にある、消費者と事業者（従業員）双方の認識不足や勘違いによるヒートアップを防ぎ、「お互いさま」の気持ちを持てるよう、長年コミックス等で親しまれてきた『ぼのぼの』に登場するキャラクターを用いて、その世界観を背景に消費者等に向けたメッセージを届けています。

本冊子は、当庁ウェブサイトで閲覧できるほか、各地の消費生活センターや消費者団体等に配布を行い、カスハラが生じやすい現場や消費者への啓発の機会等において見ていただき、カスハラの防止につながるよう、周知・啓発を行ってまいります。



●『ぼのぼの』とは

いがらしみきお氏が描く漫画作品。主人公のラッコぼのぼのと、友達のリマリスくん、アラグマくんや、物知りなスナドリネコさん他、森の愉快的仲間たちがのんびりゆったり、ときに哲学的に、ぼのぼのと暮らす日常を描いて幅広い世代に大人気なコミックス。2026 年に連載 40 周年を迎える。

● 本冊子の概要

カスハラを知らないぼのぼのたちが、いつもぼのぼのの疑問に答えてくれるスナドリネコさんから、よくあるカスハラのケースを紹介してもらい、お店（従業員）側と、お客（消費者）側のそれぞれの視点から考えていくストーリーになっています。

ぼのぼのたちが分かったことは、

「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」ということ。

みなさんは、どう考えますか？ どう行動しますか？

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。

▲上手な意見の伝え方チェックリストも載せていますので、ぜひご活用ください。

● 本冊子の掲載場所と関連資料について

【消費者庁 HP】

・ カスタマーハラスメント防止のための消費者向け普及・啓発活動 | 消費者庁

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awareness/harassment_from_customers/index.html



・ 消費者が意見を伝える際のポイント

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/information/notice/assets/information_notice_210330_0001.pdf



「消費者が意見を伝える」際のポイント

自立した消費者として、意見がきちんと相手に伝わるように、「意見を伝える」ときには次の3つのポイントを参考にしてみてください。

Point 1
ひと呼吸、置こう！
怒りに任せた発言は逆効果。
ひと呼吸おいて冷静に。従業員も同じ「人」として、お互いに尊重し合うことが大切です。

Point 2
言いたいこと、要求したいことを「明確に」、そして「理由」を丁寧に伝えましょう！
返品したいのか、解約したいのか、またその理由を明確に、丁寧に伝えることが重要です。

Point 3
事業者の説明も聞きましょう！
上手なコミュニケーションが解決への糸口。一方的に主張するだけでなく、事業者の説明も聞きましょう。

従業員、事業者も頑張っています。意見の伝え方には留意しましょう。

※行き過ぎた言動をとると、場合によっては犯罪として処罰されることもあります。

【事例①】強要罪に問われた例
アルバイト従業員の接客態度に因縁をつけ、「土下座して謝れ。」などと怒鳴りつけ、店員に土下座して謝罪をさせたとして、強要罪で有罪に。

【事例②】恐喝罪に問われた例
店長の接客態度に因縁をつけ、長時間にわたり店長等に抗議をし、これを良い機会として脅迫をして、物品を要求し、恐喝罪で有罪に。

【参考：啓発ポスター等の URL】

・ カスタマーハラスメント対策ポスターを追加作成しました！ | 厚生労働省

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_24317.html



・ 顧客等からの著しい迷惑行為（いわゆるカスタマーハラスメント）について | 厚生労働省

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html#h2_free11



○本件問合せ先

消費者庁消費者教育推進課 TEL :03-3507-7566（直通）

メール : g.kyoiku@caa.go.jp

冊子申込先 : カスハラ防止のための啓発冊子申込フォーム