

過度なクレームになっていませんか？ ～カスハラのない社会にするために～

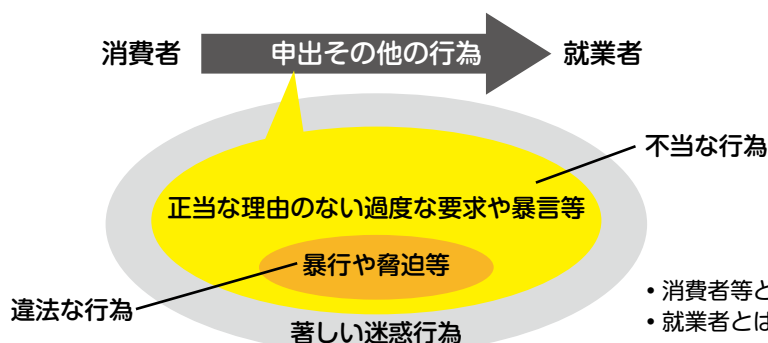
消費者による苦情や意見、要望は業務の改善や新たな商品又はサービスの開発につながりますが、正当な要求とカスハラは隣り合わせです。

誰もがカスハラを行う側にも、受ける側にもなる可能性があります。お互いの立場を尊重し合い、自立した責任ある行動をとりましょう。

消費者として上手な意見の伝え方などご紹介します。

カスハラとは

- 消費者から就業者に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するものです。
- 著しい迷惑行為とは、暴行、脅迫などの違法な行為または正当な理由のない過度な要求、暴言などの不当な行為です。



- ・消費者等とは…働く人が対応する全ての人
- ・就業者とは…働く（無償含む）全ての人

消費者の権利と責任 ～正当な要求は不当に制限されてはならない～

本来、正当な要求は業務改善や新たな商品又はサービスの開発につながるものであり、不当に制限されてはなりません。また、就業者が対応する消費者の中には、障害のある人や認知症の人など合理的配慮が必要な人もいます。

消費者としてできることは、与えられた情報をうのみにせず、商品の価値や品質などの情報に疑問や関心をもつことが大切です。

消費者の権利を実現するためには、企業や行政に対して、意見を言うことが大切です。

東京都は、顧客等の豊かな消費生活、就業者の安全、健康の確保や事業者の安定した事業活動を行うため、公正で持続可能な社会にするため、令和7年4月1日に「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を施行しました。

カスハラの代表的な例

消費者の要求内容が妥当性を欠く

- 就業者が提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない（欠陥がない商品を新しい商品に交換するよう要求等）
- 要求内容が、就業者の提供する商品・サービスの内容とは関係がない

消費者の要求内容の妥当性に関わらず、要求を実現するための手段・態様が違法又は不当である

- 身体的な攻撃 / 精神的な攻撃 / 威圧的な言動 / 土下座の要求 / 執拗な言動 / 拘束する行動 / 差別的な言動 / 性的な言動 / 個人への攻撃や嫌がらせ

消費者の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・態様が違法又は不当である

- 過度な商品交換 / 過度な金銭補償 / 過度な謝罪 / その他不可能な行為や抽象的な行為の要求

☆消費者が意見を伝えるときのポイント☆

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

ひと呼吸おきましょう。

ひと呼吸おいて気持ちを落ち着けましょう。
暴力、暴言は禁物です。

Point ②

言いたいことは「明確に」、 「理由」を丁寧に伝えましょう。

何をどのようにしたいのか、相手にわかるよう、具体的に話しましょう。その理由についても伝えることが大切です。

Point ③

相手の説明を最後まで聞きましょう。

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。一方的に主張するだけでなく、事業者の説明もよく聞きましょう。



まとめ

意図しないで無意識に行った行為でも、誰もがカスハラをしてしまう可能性があります。消費者は冷静になり、言いたいことは丁寧に伝え、事業者の説明も聞きましょう。消費者と働く人がお互いに尊重し合い、思いやりを持ちカスハラのない社会にしましょう。

Tokyo ノーカスハラ支援ナビ QR コード
は、カスハラに関するさまざまな情報を発信しています。
<https://www.nocushara.metro.tokyo.lg.jp/videos/>



出典：消費者庁、東京くらしねっと

「出前講座」をご利用ください

消費者センターでは、悪質商法被害防止や生活の知識に関する勉強会などへ講師を派遣しています。

対象者

杉並区内の学校・団体・高齢者施設・自治体・PTAなど、おおむね10名以上の集まり

テーマ例

○悪質商法から身を守る
○インターネットトラブル（架空・不当請求）
○子ども・若者のための金銭教育



無料でご利用
いただけます

消費者講座のお知らせ

「元気なうちから知ろう！」

賢い遺言書の書き方と相続の考え方

日程 令和8年1月27日(火)
午後2時～4時

講師 司法書士村山澄江事務所
司法書士 村山 澄江氏

定員 32名（申込順）

申込受付開始 1月5日(月) 午前8時30分～



「野菜をムダにしない！」

干し野菜で食品ロスを減らそう

日程 令和8年2月25日(水)
午後2時～4時

講師 ノライエ株式会社代表取締役
野菜ソムリエプロ 牧野 悦子氏

定員 32名（申込順）

申込受付開始 2月2日(月) 午前8時30分～



場 所：ウェルファーム杉並3階 第1・2教室
電話で消費者センターへ（03-3398-3141）へ

こんな相談がありました!!

マッチングアプリ悪用の被害に注意！

甘い言葉に気をつけて

相談事例

マッチングアプリで知り合った男性から、「二人の結婚後の資金を貯めるため」と言われ、暗号資産に投資することになった。男性の取引口座で暗号資産を購入するため、消費者金融で借金をして男性に300万円送金したが、連絡がとれなくなった。

消費者へのアドバイス

マッチングアプリは、近年、新たな出会いの場として定着していますが、一方で、詐欺目的で近づこうとする人物が利用している場合があるため注意が必要です。アプリで近づいてきた相手からお金をだましとられたり、高額な飲食代を請求されるなど、さまざまな被害を受ける例が発生しています。

トラブルになった場合、解約や返金を求めようにも相手との連絡が途絶え、氏名や住所、電

話番号などが分からないことから、解決が非常に困難になる場合があります。

マッチングアプリで被害にあわないために、以下の点に注意しましょう。

- 登録時の身分証確認や、トラブル時の相談窓口があるなど信用できるアプリを選ぶ。
- 名前や住所、勤務先などの個人情報を安易に教えない。
- 相手のことを良く知らないまま会わない。すぐに会う約束をしない。
- 会う場合は「日中」「人が多い場所」「短時間」で。
- お金の話がでたら要注意。きっぱり断る。

少しでも不安なことがあれば、消費者センターへご相談ください。



一品料理に変身! 余ったお餅のリメイク術

お正月用に買ったお餅が残ってしまうことって、ありませんか? おでんの餅巾着などでもおいしいただけですが、ちょっと目先を変えてみるのも楽しいかもしれません。今回は、消費生活サポーターがお餅を使って一品料理を作ってみました。



ピザ風餅

- ① 切り餅の厚みを注意深く半分に切り、フライパンに並べる。
- ② ①にトマトケチャップを塗り、好みの具（ソーセージ・ピーマン・玉ねぎのスライスなど）とピザ用チーズをのせ、フタをして中火でチーズが溶けるまで焼く。

お餅のグラタン

- ① 玉ねぎ1/4個をスライスして、熱したフライパンにバター 10g を入れ、弱火で1～2分炒める。小麦粉大さじ1を加えてさらに1分程度炒め、シーフードミックス一掴みを加えて軽く炒め合わせる。
- ② ①に牛乳150ccを2回に分けて加える。中火で練りながらとろみをつけ、ホワイトソースにする。
- ③ 器に②のホワイトソースを薄く敷き、その上に縦横16等分に切った餅1個分を並べ、残りのソースをかける。
- ④ ③に溶けるチーズ適量をのせ、好みに粉チーズを振り、オーブントースターで5～6分焼く。



鏡餅で作るかき餅



- ① ひび割れを利用して割りながら中心までよく乾かした鏡餅を、1cm角程度の大きさにする。
- ② なべに新しい常温の食用油と①入れ、中火で時々かき混ぜながらゆっくり火を通す。膨らんだら少し火を強め、上下を返しながら均等なきつね色にする。
- ③ なべから②を取り出したら火を止め、塩少々を振る。

揚げ餅の雑煮風

- ① 切り餅を160度の食用油で時々返しながら膨らむまで2～3分揚げる。
- ② 即席のお吸い物に①を入れ、刻みネギ、かまぼこを添える。



お餅の肉巻き



- ① お餅を細長く（切り餅は縦4等分）切り、超薄切りの豚ロース肉を適量巻き付ける。
- ② フライパンに並べ、フタをして中火で両面を2分ずつ焼き、醤油とみりんを1：1で合わせたものを回しかけ、さらに30秒程度焼いて水分を飛ばす。

お餅は和風料理に使いがちなので、あえて洋風にアレンジしてみました。食感が変わると新感覚で楽しめます。／真空パックされていないお餅は固くなってしまうことがあるので、油で揚げ、歯ごたえのよいおつまみや汁物にしてみました。／小さな子どもや高齢者には、のどに詰まらないよう小さく切って料理しています。

（消費生活サポーター）

商品の購入、契約などについてトラブルが起きたとき、迷ったときなどお気軽にご相談下さい!

杉並区立 消費者センター

相談専用 03-3398-3121

相談受付時間 午前9時～午後4時（土曜・日曜・祝日・12/29～1/3は休み）

杉並区立消費者センター

検索