

くらしの情報 かわさき



令和8年
6月号

- 「カスハラ」は時代遅れ! P1・2
消費者として知っておきたい、賢い苦情の伝え方
- いまどき相談事例 P3
- 夏休み親子向け消費者講座 P4
のお知らせ
夏休み親子計量教室のお知らせ

いまどき
相談事例

「模倣品が届いた」「広告と異なる商品が届いた」などの悪質な通販サイトに注意!
給湯器の無料点検に注意!

発行 川崎市消費者行政センター



「カスハラ」は時代遅れ!

消費者として知っておきたい、 賢い苦情の伝え方

川崎合同法律事務所
弁護士 川口 彩子

「カスタマーハラスメント（カスハラ）」という言葉、最近よく耳にしますよね。一言でいえば、「お客さまだからといって、何をしてもいいわけではない」というルールのことです。私たちの社会において、何が「正当な苦情」で、何が「ハラスメント」にあたるのか、お互いが気持ちよく過ごすために知っておきたいポイントを詳しく解説します。



① それ、カスハラですよ!

カスハラとは、「顧客からのクレーム・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、それにより労働者の就業環境が害されるもの」を指します。具体的には、以下のような行為が該当します。

- 暴力的な行為** 従業員を怒鳴る、机を叩く、胸ぐらをつかむ、威嚇する
- 過剰な要求** 土下座を強要する、不当な金銭を要求する、数時間にわたり拘束する
- 侮辱や人格否定** 「バカ」「死ね」などの暴言、SNSへの無断投稿やさらし行為
- 執拗な追い込み** 何度も同じ内容で電話をかける、家まで来いと命じる



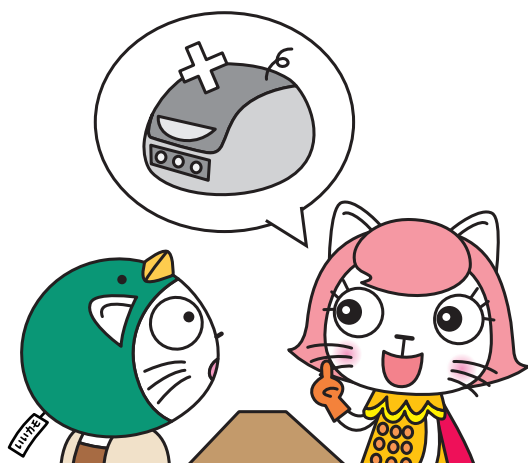
行き過ぎた行動は暴行罪、侮辱罪、強要罪といった刑法犯罪として処罰される可能性があることも、現代社会の重要な常識として覚えておく必要があります。

② カスハラ防止が必要な理由

なぜ今、国を挙げてカスハラ防止が啓発されているのでしょうか。それは、度が過ぎた暴言や要求が、働く人の心身を壊し、ときには命にも関わる重大な問題だからです。従業員も一人の人間であり、その心身の健康は守られなければなりません。また、一人の顧客による長時間の居座りや執拗な対応によって、他のお客様へのサービスが疎かになってしまうことも大きな問題です。最悪の場合、スタッフの離職が相次ぎ、お店自体が閉まってしまうこともあります。そうなれば、困るのはそのお店やサービスを利用している私たち消費者自身なのです。誰もが質の高いサービスを受け続けるためには、働く側の環境を守る視点が欠かせません。



③ カスハラにならない苦情の伝え方



もちろん、商品やサービスに不備があった場合に、事実を伝えることは消費者の正当な権利です。大切なのは、そこに「怒り」をぶついたり、相手を「攻撃」したりしないことです。不満の感情をぶつけるのではなく、あくまで「問題を解決すること」に注力しましょう。そのためには、「事実」（何が起きたのか）を正確に伝え、「返品・返金をしてほしい」「新しいものと交換してほしい」など、あなたの要望を冷静に伝えることが必要です。その際、言葉遣いや声のトーンにも気をつけましょう。こちらが冷静であれば、相手も建設的な対話に応じやすくなります。

④ 消費者として、私たちが意識すべきこと

「お金を払っている側が偉い」という上下関係の考え方は、今の時代には合いません。サービスを提供する側と受ける側は、より良い社会を共に作る「対等なパートナー」であるという考え方が大切です。

相手側の事情や説明にも耳を傾け、一方的にならないよう、相手の話を最後まで聞く心の余裕を持ちましょう。また、目の前の担当者がすぐに解決できない場合もあります。相手の権限や状況を考慮して、イライラする気持ちを抑えましょう。

カスハラの多くは、ちょっとした勘違いやすれ違いから始まります。働く人も、サービスを受ける人も、同じ「人間」です。お互いにリスペクト（敬意）を持って接する、そんな優しさが循環する社会を、私たち一人ひとりの行動から始めていきませんか？





いまだき
相談事例 1

「模倣品が届いた」「広告と異なる商品が届いた」などの悪質な通販サイトに注意!

●相談事例

SNSのセール広告で「有名メーカーの下着5点セットが1万円」と表示されているのを見て注文した。代引きで商品が届いたが、明らかに模倣品だった。メーカーに確認すると「そのような下着セットは販売していない」と言われた。注文した通販サイトの連絡先は分からず、荷物の送り状に記載されていた電話番号に連絡してもつながらない。どうすればよいか。

●アドバイス

- SNS広告をきっかけに、模倣品や、広告と異なる商品が届くといったネット通販のトラブルに関する相談が、以前から多く寄せられています。
- ネット広告の中には、有名ブランドや有名メーカーの正規品を大幅に割引しているかのように見せる悪質な通販サイトが見られます。注文前に、サイト上に事業者名、住所、電話番号が明確に記載されているか必ず確認しましょう。記載があっても、実際には無関係の住所や電話番号が使われているケースもあるため注意が必要です。
- 注文前には、キャンセルや返品のリールも必ず確認しましょう。商品が届く前に、メーカーが広告の商品を販売していないと分かった場合は、通販サイトにキャンセルの意思をメールなどで伝えましょう。
- それでも商品が届いた場合は、配送業者に事情を伝え、送付元事業者の名称、住所、電話番号を記録したうえで、代金は支払わず受け取りを拒否しましょう。
- 代引きで支払った代金の返金や、提供した個人情報の回収は困難です。通販サイトを利用する際は、注文する前に広告内容や事業者情報をよく確認し、慎重に判断しましょう。



いまだき
相談事例 2

給湯器の無料点検に注意!

●相談事例

昨日、自宅に「ガス給湯器を無料で点検している」「後日、専門家が点検に伺う」と言って事業者が訪ねてきた。「給湯器メーカーからの依頼か」と尋ねると、「そのとおりだ」と言われたため、翌日の点検を了承した。その後、給湯器メーカーに確認すると「依頼していない」と言われた。点検は本日の午後に予定されているが、断りたい。どうしたらよいか。

●アドバイス

- 「給湯器を無料で点検する」という見知らぬ事業者からの訪問や電話があったという相談が多く寄せられています。
- 点検後に、「このまま使うと危険」「すぐに交換が必要」などと不安をあおり、給湯器の交換工事などを契約させる点検商法の可能性が考えられます。
- 「無料点検」という訪問や電話があっても安易に応じず、メーカーや販売業者に確認しましょう。4年に1回行われるガス会社の設備定期点検の場合は、事前に訪問日と時間帯を記載した書面でのお知らせがあります。
- 事例のように、無料点検を了承したが断りたいという場合には、事前に断りの連絡を入れましょう。連絡先が分からない場合には、事業者が訪問してきたときに、ドアを開けずインターホン越しにきっぱり断りましょう。
- 点検後に給湯器の交換工事を契約した場合でも、契約書面を受け取った日を含め8日以内であれば、事業者にも書面または電磁的記録（電子メール等）でクーリング・オフの通知をすることによって無条件解除が可能です。また、クーリング・オフ期間内であれば、工事が終わっていてもクーリング・オフできます。
- 給湯器など高額な契約をする場合は、複数の事業者から見積もりを取り、比較検討したうえで契約することが大切です。

夏休み親子向け消費者講座のお知らせ

カワスイ 川崎水族館で「メダカから見る SDGs」館内見学付きワークショップ

カワスイ 川崎水族館で、身近にいるミナミメダカを中心に地球のことや生き物について考えます。館内見学付きの特別なワークショップです。

日時 令和8年8月6日(木) 10:00~11:30 / 14:00~15:30

令和8年8月7日(金) 10:00~11:30

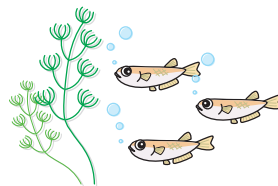
※いずれも同じ内容 ※申込開始7月15日(水) 9:00~先着順

会場 カワスイ 川崎水族館(川崎区日進町1-11川崎ルフロン10階)

対象 川崎市在住・在学の小学生・中学生(各回親子10組20名)

費用 親子1組3,000円(小学生・中学生のお子様の追加は1名につき1,000円となります)

共催 カワスイ 川崎水族館



「おこづかいゲーム」で楽しくお金のことを学ぼう&オリジナル貯金箱作り

おこづかいゲームを通じて、お金の使い方や判断の仕方を楽しく学びます。また、工作キットを使った貯金箱作りを体験します。

日時 令和8年8月18日(火) 10:00~11:30 ※申込開始7月15日(水) 9:00~先着順

会場 川崎市総合自治会館(中原区小杉町3-600 コスギサード アヴェニュー4階)

対象 川崎市在住・在学の小学4~6年生(親子16組32名)

費用 無料

協力 金融経済教育推進機構(J-FLEC)



申込方法 本事業委託先 ストーリー株式会社
詳細は右記二次元コードから御確認ください。
お申込みはホームページに掲載のフォームにてお手続きください。

講座に関する問合せ 川崎市消費者行政センター啓発係
電話044(200)3864 8:30~17:15(土日祝日を除く)



ホームページ

夏休み親子計量教室のお知らせ

手作りはかり工作&南部市場見学

はかりを手作りで作成したり、南部市場の中を見学しよう!!

日時 令和8年8月13日(木) 9:00~12:00 ※申込開始7月16日(木) 9:00~先着順

会場 川崎市地方卸売市場南部市場(幸区南幸町3-126-1)

対象 川崎市在住・在学の小学4~6年生(親子15組30名)

費用 親子1組1,000円(お子様の追加は1名につき1,000円となります) ※体験はお子様のみ

共催 川崎市場管理株式会社・川崎市計量協会

申込方法 右記の申込フォームからお申込みください。

講座に関する問合せ 川崎市消費者行政センター計量検査係
電話044(200)5640 8:30~17:15(土日祝日を除く)



申込みフォーム

くらしの情報かわさき

川崎市消費者行政センター
〒210-0006 川崎市川崎区砂子1-8-9 川崎御幸ビル5階
電話 044(200)3864 FAX 044(244)6099

キャラクターデザイン…タナカタケシ



ホームページ

川崎市消費者行政センター

検索

令和8年6月25日発行

消費生活に関する情報は、
消費者行政センター
ホームページでも提供しています。

