



# 消費生活情報

158



## カスタマーハラスメントを知っていますか？

消費者が客である立場を利用し、事業者に対して理不尽なクレームや嫌がらせのような言動をすることをカスタマーハラスメント(カスタハラ)といい、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】

消費者が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、店員に土下座をして謝罪させたとして、強要罪で有罪に。

### 【事例②】

消費者が店長の接客態度に因縁をつけ、長時間にわたり店長などに抗議し、これを機会として脅迫して物品を要求し、恐喝罪で有罪に。

消費者から事業者へのクレームは、商品やサービスの向上につながるものですが、事業者に見え方を伝えるときには、次の三つのポイントに気をつけましょう。

### 【ポイント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。

### 【ポイント②】

「言いたいこと、要求したいこと」「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。

### 【ポイント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。

▼問い合わせ先＝大船渡市消費生活センター(☎内線134)  
※出典・・・消費者庁

## 令和5年12月 こそだてシッピイベント

- ▶対象＝妊婦さん、未就学児とその保護者、きょうだい、ご家族など(気仙地区以外にお住まいの人も利用できます)
- ▶開所時間＝午前10時～午後3時(水、祝日、第1・3土曜、第2・4日曜は休み)
- ▶会場＝大船渡市子育て支援センター「すくすくルーム」(サン・リア2階)
- ▶その他＝イベント・開所日は、変更となる場合があります。最新情報は、ホームページ、つばきっずをご覧ください。
- ▶予約・問い合わせ先＝NPO法人こそだてシッピ(☎080-3333-5689)  
※利用予約は公式LINEが利用できます。

期 日	行 事 名
1日(金)10:30~12:00	おしごと相談 ※無料、予約優先
4日(月)・5日(火) 10:00~14:00	ハーフバースデー・誕生日撮影会 ※無料、申込不要
8日(金)10:30~11:30	ベビーサロン(1カ月検診後~6カ月のお子さん) ※ミニ講話とベビーマッサージ(おくるみなどをお持ちください) ※無料、要予約、7組まで
11日(月)10:30~11:30	親子ヨガ ※無料、要予約
12日(火)11:00~11:30	おはなしころりんの読み聞かせ ※無料、申込不要
15日(金)10:30~11:30	市栄養士のもぐもぐ相談 ※無料、申込不要
19日(火)10:30~12:00	おしごと相談 ※無料、予約優先
21日(木)13:00~14:30	マタニティスクールうぶごえ ※無料、要予約、3組まで
22日(金)10:30~11:30	ベビーサロン(7カ月~12カ月のお子さん) ※ミニ講話や創作など ※無料、要予約、5組まで
28日(木)10:30~11:30	市保健師のすくすく相談 ※無料、申込不要



すくすくルーム 公式LINE



### 子ども救急相談電話

夜間にお子さんの具合が悪くなったときは、電話相談を利用しましょう。

- ▶電話相談番号＝☎#8000(携帯電話からも相談できます)  
☎019-605-9000(ダイヤル式電話、PHS、IP電話用)
- ▶受付時間＝午後7時～翌朝8時(年中無休)  
※午後11時～翌朝8時は、子ども夜間ケアダイヤルとしての対応となります。

## 大船渡市東日本大震災追悼施設の名称およびデザインが決まりました

大船渡町字茶屋前のみなと公園に設置する施設のモニュメントの名称が「祈りのモニュメント」に決まり、また、デザインも以下のとおり決定しました。  
祈りのモニュメントは、海を見ながら祈ることができるようにガラス素材としており、ガラスを支える十本の柱は、大船渡市の十の町を意味しています。市民みんなで未来を支え合う意志を表すとともに、次なる津波災害を最小限にとどめることができるよ

うにとの願いが込められています。「祈りのモニュメント」からは復興した街並みと海が望め、震災の記憶を風化させることなく未来への教訓につなげることが出来ます。

また、犠牲者の御芳名は、2次元コードによりスマートフォン上で閲覧でき、毎年3月11日を含めた一定期間、スロープ路へ芳名板を設置する予定です。  
▶問い合わせ先＝防災管理室(☎内線293)



「祈りのモニュメント」完成イメージ



「芳名板」完成イメージ

## 大船渡市男女共同参画情報

いきいき通信では、男女共同参画に関する情報をお知らせします。

# いきいき通信

編集・問い合わせ先＝男女共同参画室

TEL 0192-27-3111 (内線278) FAX 0192-27-8878



市は、持続可能な開発目標(SDGs)を踏まえて各種取り組みを推進しています。

## 男女共同参画に関する活動を行っている市民活動団体をご紹介します!!



### おおふなと男女共同参画「うみねこの会」

男女共同参画に関する講演会やフォーラムなどを開催しており、今年で15周年を迎えた団体です。近年は、「子ども食堂」の運営にも大きく関わっており、子どもの居場所づくりを通して、困難を抱える人たちを支援へつなげる活動も行っています。



### いわて男女共同参画サポーターの会・気仙ブロック

岩手県知事から「男女共同参画サポーター」に認定された、気仙3市町の住民で構成された団体です。気仙地域における男女共同参画を推進するため、サポーター養成講座で学んだ知識を生かし、啓発活動や研修会などを開催しています。

### 【11月は暴力防止の推進期間】

11月12日に、2団体合同でパープルリボン運動(DVなどの暴力をなくす運動)の啓発活動を実施しました。

全国DV相談ナビ  
☎#8008  
性犯罪関連支援センター  
☎#8891