



2019年8月29日刊行
定価：1500円＋税
体裁：単行本並製カバ一装
総頁：224頁

話題の番組、待望の書籍化!!

いきなりネットに名前をさらす、
大声で値引きを迫る、
新人パートタイマーを退職に追い込む
——それは、ごく普通の「お客様」だった。
広がる一方のカスタマーハラスメント（顧客の迷惑行為）。

誰もがクレイマーになりうる“サービス過剰時代に、
知っておくべき事例と対策を徹底取材。
NHK人気番組で放映し切れなかった全情報を一冊に。

カスハラ

モンスター化する「お客様」たち

NHK「クローズアップ現代+」編著

カスハラの実例と対処法を徹底取材！

- ・大手スーパーの衣料品売り場で働く加藤さん(仮名 56歳男性)
- ・西日本にあるグループホームで働く山本さん(仮名 男性)
- ・コンビニ店主・川上さん(仮名 50代男性)
- ・元クレイマー・堀さん(仮名 50歳男性)
- ・「お客様は神様ではありません」居酒屋副社長の挑戦
- ・約款を厳しく変えた タクシーのkmグループ
- ・業界を挙げて対策を練った 日本菓子BB協会 他。

NHK「クローズアップ現代+」

1993年にスタートしたNHKの人気報道情報番組。社会問題から注目のトレンドまで、ひとつのテーマを掘り下げ、「いま」を伝える。同番組で2018年11月12日に放送した「暴言に土下座！ 深刻化するカスタマーハラスメント」と、2019年5月29日に放送した「カスタマーハラスメント！ 客の暴言で心が壊される」を併せ、番組で放送できなかった情報まで織り込み再構成した。

問い合わせ先 文藝春秋

宣伝プロモーション局 出版プロモーション部

Tel: 03-3288-6142 Fax: 03-3265-4878

E-mail: pr@bunshun.co.jp