

---

**「消費者が意見を伝える」際のポイント**（消費者庁HPより）

---

事業者に意見を伝えることは、事業者の提供する商品やサービスの改善を促し、消費者自身を含め、多くの消費者や社会の利益につながることから、消費者市民社会の一員としての行動と言えます。

消費者市民社会の一員として、事業者に意見が適切に伝わるように、事業者に対する意見の伝え方に留意する必要があります。

**\* 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。**

**Point1 一呼吸、置こう！**

怒りにまかせた発言は逆効果。ひと呼吸おいて冷静に。従業員にも同じ「人」として、お互いに尊重し合うことが大切です。

**Point2 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。

**Point3 事業者の説明を聞きましょう！**

上手なコミュニケーションが解決の糸口に。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。

**\*ひとこと助言\***

行き過ぎた言動を取ると、場合によっては犯罪として処罰されることもあります。

**カスタマーハラスメントとは・・・？**

- ・ 過大な要求や不当な言いがかりなど、主張内容等に問題があるもの
- ・ 主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、主張方法に問題があるものが考えられます。暴力行為を始め中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

=====  
大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：oita-shouhi@pref.oita.lg.jp

-----  
☆ **メルマガバックナンバー**（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）

<http://www.pref.oita.jp/site/syohi-senta/mailmaga.html>

---

☆ Facebook で暮らしに役立つ最新情報を発信しています！

★ Facebook に登録していなくても、見るすることができます。

<https://www.facebook.com/oita.iness>

---

～「ながら見守り」にご協力ください～

子ども達を犯罪被害から守るために、「気楽に」「気長に」「危険なく」自分のペースにあわせた見守り活動を始めてみませんか？

ウォーキングや犬の散歩、花の水やり、仕事などをし「ながら」、子どもを見守り、不審者を地域のコミュニティに入らせないようにしましょう。

---

### 【消費生活に関するご相談は・・・】

#### ☆ 市町村の消費生活相談窓口

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインは、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口をご案内します。お気軽にご相談下さい。

《 消費者ホットライン：188 》

#### ☆ 大分県の消費生活相談窓口

※メールやファックスでは受付しておりません。

##### ◇ 消費生活等相談（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
- 相談電話：097-534-0999

##### ◇ 消費生活特別相談

- 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- 相談電話：097-534-0999

##### ◇ 食品表示110番（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
  - 相談電話：097-536-5000
- 

☆ メルマガ登録者を募集しています！

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、  
下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。（配信停止も同様）

○申込先 → [iness.csm@pref.oita.jp](mailto:iness.csm@pref.oita.jp) （メルマガ専用アドレス）



# 「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に。  
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。

そのクレーム、やりすぎていませんか？



暴力、暴言、土下座の強要...

# STOP! カスタマーハラスメント

—みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

## カスタマーハラスメントとは?

カスタマーハラスメントとは、例えば、

- ・過大な要求や不当な言いがかりなど、**主張内容**等に問題があるもの
- ・主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、**主張方法**に問題があるものが考えられます。

暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

## 意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

- ① **ひと呼吸、置きましょう!**
- 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!
- ③ **従業員の説明も聞きましょう!**