

# 消費生活センター

自立した消費者として、適切に意見を伝えましょう

購入した商品やサービスに不具合や不満があった際に、事業者に自分の意見を伝えることは、商品やサービスの改善につながるだけでなく、多くの消費者や社会の利益となるとも大切な行動です。

しかし最近、お店の従業員などに対しての暴言や恫喝、過剰な謝罪要求や営業を妨げるほどの長時間に渡るクレーム、暴力行為など、一部の消費者による行き過ぎた言動が社会問題となっています。

新型コロナウイルス感染症の影響でマスクや紙製品が欠品した時期に、お店の従業員にきつく詰め寄る消費者がニュースになりました。現在、一部の商品の欠品は少なくなりましたが、飲食店などの席数の制限や、レジのビニールシート越しの接客など、従来と違うサービスは続いています。不便に感じることもあると思います。従業員も事業者も頑張っていますので、意見するときは「伝え方」に注意して、お互いに理解・協力しあう社会を目指しましょう。

「伝え方」の参考に、消費者庁がまとめたポイントをご紹介します。

★「消費者が意見を伝える」際のポイント

**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」なので、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。

**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。

## 太宰府市消費生活センター

毎週月～金曜日（年末年始、祝日を除く）

午前9時30分～午後4時

（正午～午後1時までは昼休み）

※予約申込不要・無料

※電話での相談も受け付けています

（☎内線348まで）

場所 市役所2階消費生活相談室

## 地球にやさしいエコライフ(174)

### 愛護動物を虐待したり捨てる(遺棄する)ことは犯罪です！

※愛護動物とは 1 牛、馬、豚、めん羊、山羊、犬、猫、いえうさぎ、鶏、いばと、あひる  
2 その他、人が占有している動物で哺乳類、鳥類または爬虫類に属するもの

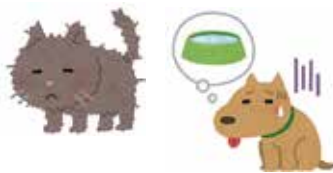
動物の愛護および管理に関する法律が令和2年6月1日に改正され、罰則が強化されました。

動物を殺したり、傷つけたりする行為



5年以下の懲役または500万円以下の罰金

必要な世話を怠り、十分なエサや水を与えない行為



1年以下の懲役または100万円以下の罰金

動物を捨てる行為。近年は、外来生物が野外に放たれ、生態系の破壊が大きな社会問題となっています。



虐待・遺棄の例

### 万が一、飼い続けることが難しくなったら

飼い主には、ペットがその命を終えるまで適切に飼育責任があります。どうしても飼えなくなったときは、新たな飼い主を探すことも、飼い主の責任です。



- ・できるだけ多くの親類や知人に聞いてみる
- ・チラシやポスターを作成して配布する
- ・新聞やタウン誌などに広告を掲載する
- ・インターネットを活用して、情報を発信する

愛護動物の虐待などを発見したときは、市役所、保健福祉環境事務所、警察（緊急時には110番）に相談または通報してください。

問い合わせ 環境課（☎内線307）