

# 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時、事業者伝える事は商品やサービスの改善につながり、多くの消費者や社会の利益になる大切な行動です。

■しかし最近、お店の従業員などに対する**暴言や恫喝**、**過剰な謝罪請求**や**長時間のクレーム**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。



■特に、新型コロナウイルス感染症の影響で紙製品などが欠品していた時期、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の従来とは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は思いますが、従業員も事業者も頑張っていますので、意見するときには「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！



## 「消費者が意見を伝える際のポイント」

「伝え方」の参考に、消費者庁がまとめた3つのポイントをご紹介します。

### 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に。一方的に主張するだけではなく、事業者の説明も聞きましょう。

