

# 「消費者が意見を伝える」ための 3つのポイント

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。

## 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。

## 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。

## 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。



埼玉県マスコット「コバトン&さいたまっち」

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。

**!** 行き過ぎた行動をとると、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。