# 「消費者が意見を伝える」際のポイント 学 消費者庁



資料4

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

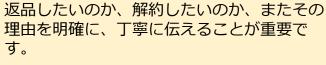
言いたいこと、要求したいことを 「明確に」、そして「理由」を 丁寧に伝えましょう!



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。