

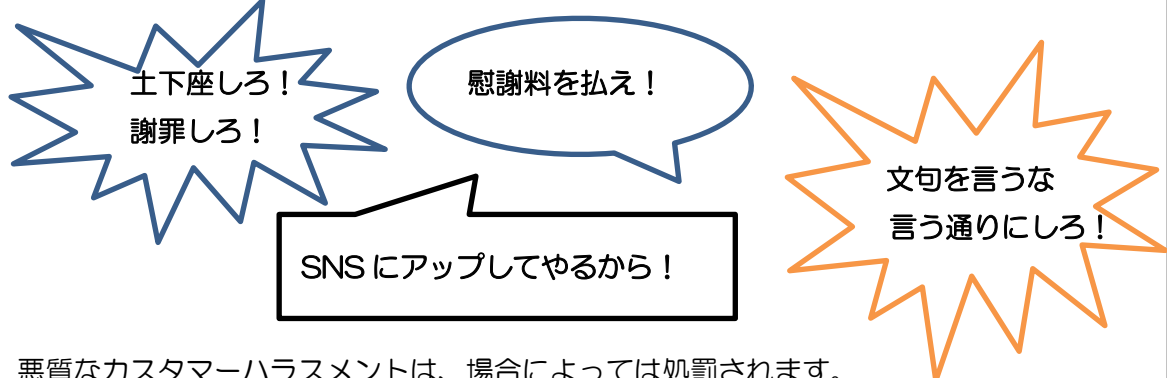
消 費 生 活 情 報

～消費者が意見を伝える時～

「〇〇ハラスメント」という言葉が多く聞かれるようになりましたが、その中に「カスタマーハラスメント」も存在します。

消費者が事業者から購入した商品、提供されたサービスなどについて不満があった時や問題があった時に苦情や自分の意見を事業者伝える事は、より良い商品・サービスの向上につながります。

でも**過大な要求や暴言**などの行き過ぎた言動は意見ではなく、**悪質なクレーム**（カスタマーハラスメント）となってしまいます。



悪質なカスタマーハラスメントは、場合によっては処罰されます。
落ち着いてコミュニケーションをとるようにしましょう。

- | | | |
|---------------|----|---|
| ※怒りに任せた発言は逆効果 | …… | 一呼吸おいて冷静になりましょう。 |
| ※伝えたい事・理由を明確に | …… | 解約したいのか返品したいのか目的と理由を整理。 |
| ※事業者の説明も聞く | …… | 自分の思い込み・かん違いがあるかも。一方的に主張するのではなく、相手の意見も聞きましょう。 |

参照（消費者庁・消費者が意見を伝える際のポイントより）

<お知らせ>

令和 6 年 4 月から、下記の通り消費生活相談の曜日が変更になります。

～お買い物や契約で、心配なときや困ったときは相談窓口へ～

■問・相談先 市役所本庁舎 1 階 市民生活課消費生活相談窓口

月・水・金曜日（祝日を除く）9 時～15 時 ☎82-1111 内線 1294

その他の曜日は、東部地方振興事務所・県民サービスセンター（石巻合同庁舎内）でも相談できます。☎ 93-5700（平日） 又は 消費者ホットライン188