

「消費者が意見を伝える」ときのポイント

購入した商品やサービスに不満があったとき、あなたなら自分の意見をどのように事業者に伝えますか？
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、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！

怒りにまかせた発言は逆効果。ひと呼吸置いて冷静に。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！

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。



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。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。



2025年10月1日 愛知県カスタマーハラスメント防止条例を施行しました

カスタマーハラスメントとは

顧客等からの就業者に対する言動であって、就業者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものであり、かつ、就業者の就業環境を害するものをいう。（「愛知県カスタマーハラスメント防止条例」より）



【あいちカスハラ防止対策ナビ】

カスハラ的基础知識や県の取組等の情報を発信する専用Webサイト「あいちカスハラ防止対策ナビ」を開設しました。



～働く人もあなたと同じ「人」です～

お互いに尊重し合うことが大切です。意見の伝え方には留意しましょう。

「二セ警察詐欺」に注意！

警察官を名乗り、「あなたに容疑がかかっている」「出頭できないならリモートで取調べを行う」などと言ってSNSに誘導し、ビデオ通話などで二セモノの逮捕状などを示して脅し、「口座の資金を調べるので、警察の口座に振り込んでほしい。捜査が終わったら返す。」などと言って、金銭をだまし取る「二セ警察詐欺」が増加しています。



犯人が、実在する警察署等のような末尾が「0110」の電話番号を表示させる方法により、警察だと見せかけ電話をかけてくるケースも確認されているので注意が必要です。

- ◆警察がSNSで取調べをしたり、ビデオ通話で警察手帳や逮捕状を見せることは絶対にありません。
- ◆相手が警察を名乗っても、SNSでのやり取りを案内された場合は、必ず詐欺を疑い、すぐに電話を切って最寄りの警察署へ相談しましょう。



【愛知県警察本部生活安全総務課】

消費生活情報

あいち

暮らし

2025年11月
No.175

若者向け
特集号

簡単に契約して大丈夫？

～18歳から「大人」！真に自立した消費者になろう！～



消費生活相談窓口を利用しよう！

消費生活相談窓口では、商品やサービスに関する契約トラブルや、悪質商法による消費者被害、製品事故等についての相談を無料で受け付けています。トラブルに遭ったり、不安を感じたときは、一人で悩まずにお早めにご相談ください。

消費者ホットライン ☎188 (いやや!) 県やお住まいの市町村の消費生活相談窓口につながります。

愛知県の消費生活相談窓口

■愛知県消費生活総合センター ☎(052)962-0999
インターネット(愛知県電子申請・届出システム)でも受け付けています。

相談内容などの秘密は守られます！



一人で相談するのが不安な場合は、ご家族や学校の先生などの身近な人と一緒に相談してくださいね。

若者に多い消費者トラブル

事例1 美容・脱毛エステ ～よく考えて慎重に契約を!～

1 SNSを見ていたら…

「お試し施術」
「月額〇〇〇円」
やってみよう!

体験!?
予約してみよう!

2 体験後に広告とは違う高額なプランを勧められた。払えないと思って断ったが、学割プランがあるとわれ、断り切れず契約してしまった。

大丈夫、大丈夫!

学割なら払えるかな…

3 クレジットの分割払いで契約したが、やはり払えない。クーリング・オフしたい。

分割36回払い
やっぱり
払えないよ…

アドバイス

- ・今すぐ施術が必要だと不安をあおられたり、割引コース等を勧められても、**その場で契約・施術をしない**にしましょう。
- ・本当に必要な施術なのかよく考えましょう。また、都度払いができる店やコースも検討しましょう。
- ・契約内容等によっては、クーリング・オフや中途解約ができる場合があります。(6ページ参照)
- ・長期間の契約は、業者の倒産リスクもあることを理解したうえで契約することが必要です。

事例2 「セルフホワイトニング」の契約トラブル ～“無料”という言葉に注意!～

1 無料体験と思ったら…

無料体験なら
行ってみようかな…

2 使い方の説明を受け、自分で体験

セルフだから
気軽だわ

3 無料体験は本日契約する人の特典で、体験のみの場合は料金が発生します。

じゃあ、
契約します

そんな説明、
広告になかったのに…

4 解約したいと言ったら
違約金を請求された。

解約するには**違約金**
がかかるの!?

クーリング・オフ
できないの!?

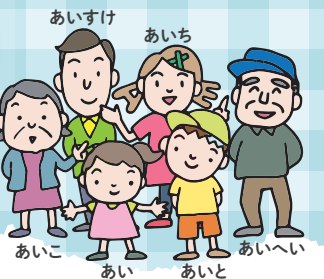
アドバイス

- ・自分自身で機器等を使用する「**セルフ**」の施術は、**一般的にクーリング・オフができません**。
- ・契約を検討する場合は、契約期間や違約金の有無など、契約内容を十分確認しましょう。

エシカル
×
あいち

エシカル消費ってなに?

「エシカル消費」とは、人や社会、環境に配慮した消費やサービスを選んで消費すること。
エシカル消費を実践しているエシカルあいちさん家の日常生活をのぞいてみよう!



Episode 1 人・社会への配慮編 ～プチギフトとしてフェアトレード商品を買う～

いつもお世話になっている同僚に何かプレゼントしたいなあ…

この前、開発途上国の生産者に正当なお金が支払われなかったり、子どもたちが働かされているって聞いたけど…

そうだ! フェアトレード商品なんていいかも!?

いつも色々ありがとうございます!

わあ!! ありがとう。へえ、フェアトレード商品って支援につながるんだ!

生産者の生活改善と自立支援につながるエシカル消費!

Episode 2 環境への配慮編 ～野菜を丸ごと活用して料理する～

今日は大根が安い!!

自宅に帰って、早速料理…

できた!! 大根と豚肉の煮物!

皮もたくさんあるし、葉っぱも。これ、捨てる?

いやいや、皮と葉っぱも食べられるし栄養もたっぷりだから使わない!

できた!! 大根の皮のきんぴらと、葉っぱを使ったふりかけとお味噌汁

食品ロスも減って、環境にも優しいエシカル消費!

Episode 3 環境・地域への配慮編 ～マイバッグを持って地元の朝市で朝採れ野菜を買う～

今日は、楽しみにしていた朝市

マイバッグ持って…。準備OK!

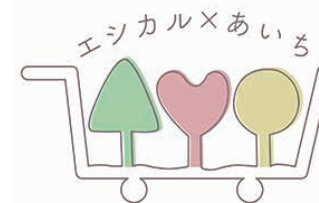
いらっしやい! 今朝採れた野菜だよ!

地元で採れた野菜、おいそう! じゃあ、きゅうりとにんじんください。

地産地消で地域に貢献できるし、マイバッグで環境にも優しいエシカル消費!

「エシカル × あいち」ロゴマーク

エシカル消費を普及啓発するための県独自のロゴマークです。



エシカル
メンバー
募集中



詳しくはこちら!

エシカル消費
ポータルサイト
「エシカル × あいち」



Instagram
エシカルあいち
(@ethicalaichi)

