

「消費者が意見を伝える」とき 意識したいポイント

事業者に意見を伝える場面では、次のポイントを意識してみてください。
冷静な話し合いは、早期の問題解決につながりやすくなります。

1 ひと呼吸、置きましょう！

怒りにまかせるのではなく、
いったん冷静になりましょう。



2 言いたいことを、明確にしましょう！

自分が何を伝えたいのか、
相手に何をしてほしいのかを
整理して発言しましょう。



3 理由を丁寧に伝えましょう！

なぜそれを伝えたいのか、
相手にそれを求めるのはなぜなのか
分かりやすく伝えましょう。



4 事業者の説明にも耳を傾けましょう！

一方的に主張するだけでなく、
相手の説明も聞いて、
上手にコミュニケーションを
とりましょう。



冷静に意見を伝えられる、自立した「賢い消費者」を目指しましょう！