

消費生活コラム

意見をどう伝えるか ~商品などに不満や苦情があったとき~

お店などの商品やサービスに不満があったとき、お店やメーカーに「苦情」を言うこともあると思います。自立した消費者としては「意見を言う」ことが重要ですが、行き過ぎた言動をとると、相手に意見がきちんと伝わらないばかりか、犯罪として処罰されることもあります。

①ひと呼吸おく

怒りに任せた発言は逆効果。消費者の不満が正当であっても、怒りの感情をそのまま相手にぶつくと、真意は伝わらないばかりか、行き過ぎた言動として相手

の名誉を傷つけ、業務妨害になることもあります。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」を丁寧に伝える

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の糸口を見つけることになりません。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。

わからないことや不安なことがあった際は、悩まず消費生活センターにご相談ください。

市消費生活センター専用ダイヤル
☎(44)4883(市役所2階)

■相談日時 月~金曜日 午前9時~午後5時(正午~午後1時を除く)
※来所での相談の場合は、事前に電話でご予約ください。
※土日・祝日の電話相談は消費者ホットライン☎188(局番なし)へ。

Shimotsuke
-男女共同参画宣言都市- しもつけ

12月は「職場のハラスメント撲滅月間」です

「パタニティハラスメント」(略してパタハラ)を知っていますか? パタハラとは、育児休業などの制度利用を理由とした、男性従業員への嫌がらせのことです。

昨年には育児・介護休業法の改正があり、男性の育休取得の動きが加速しています。厚生労働省が行った令和4年度雇用均等基本調査では、育児休業を取得している男性は過去最高の17.13%で、前年から3ポイント以上増加しています。男性の育児休業の取得率がさらに上がることで、パタハラが減り、女性の社会進出が進むことが期待されます。

栃木労働局では、職場のハラスメント撲滅月間にあわせ、特別相談窓口を開設し、相談を受け付けています。

ハラスメント対応特別相談窓口(栃木労働局雇用環境・均等室内)

☎028(633)2795

まちがいさがし

わかるかな?

▼市民農園まつり 抽選会

2枚の写真には違っているところが3つあります。みつけてみてください(印刷の汚れは除く)。※答えは42ページ下段。



スマートフォンやタブレット端末から「広報しもつけ」を読むことができます

○カタログポケット
URL https://www.catapoke.com/?mict_code=1



○トチギーブックス
URL <https://www.tochigi-ebooks.jp>



○マイ広報紙
URL <https://mykoho.jp/>



○マチイロ
URL [https://machiuro.to](https://machiuro.town)
wn

