

# 知っ得! 身近な消費生活相談 18

## < ストップ! カスハラ ~伝えよう、そしてわかりあおう~ >

カスハラ(カスタマーハラスメント)とは、消費者から事業者への過剰な要求や不当な言いがかりを指します。恫喝や暴言、インターネット上の誹謗中傷も当てはまります。自立した大人の消費者として「意見を伝える」時には、相手によく伝わるように、次の3つのポイントを参考にしてみてください。

### \\ ポイント① //

#### ひと呼吸、置こう!

怒りに任せた発言は逆効果です。一呼吸置いて冷静になりましょう。お店の従業員も自分と同じ「人」としてお互いに尊重しあうことが大切です。



### \\ ポイント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。



### \\ ポイント③ //

#### 相手の説明にも耳を傾けましょう!

上手なコミュニケーションが解決への糸口になります。一方的に主張するだけでなく、相手の説明もよく聞きましょう。



5月は消費者月間です!今年のテーマは「デジタルで快適、消費生活術~デジタル社会の進展と消費者の暮らし~」です。SNS発信やオンライン消費等のデジタル化によって、私たちの生活は快適になりました。一方で、デジタル化に伴う新たな消費トラブルも発生しています。デジタルサービスの仕組みやリスクを理解し、適切に活用するための情報モラルを身に付けることが必要です。

安城市消費生活センターでは、「消費生活」にまつわる様々な相談をお受けします

**一人で悩まず、まずはお電話を! 安城市消費生活センター(☎<76>7749)**

(月)火(木)金午前9時30分~午後4時(受付は午後3時30分まで) ※祝・年末年始を除く。

※同センター閉所時は**消費者ホットライン☎188**へ。開所している相談窓口につながります。

☎▶デンパーク(☎<92>7111)

## デンパーク Sustainable Style 2023

サステナブルには「持続可能な」「ずっと続けていける」という意味があり、現在、世界の人達が共通の目標として取り組み始めています。ずっと生活を続けられる社会に向けて、様々なワークショップ・ステージコンテンツ等を体験できます。



2023  
Outdoor x Marche

- 期間 5月3日(祝)~7日(日)
- 内容 アウトドア体験とグッズ紹介、キッズダンス、ライブ演奏、ハンドメイド作品販売・ワークショップ、キッチンカー



### 子ども達集まれ!

#### Heart to Heart三河の集団遊び

ハンターから逃げながらミッションをクリアするゲームと、ボールを当て合い敵陣に切り込むゲーム。達成感と感動が得られます。



●日時 5月5日(祝)・6日(土)午前11時、午後1時・3時30分(回により内容は変わります)