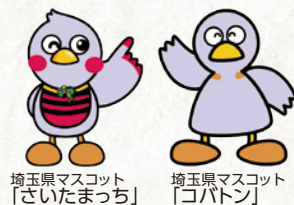


今回のテーマ

仮版
その1

トイレ修理の トラブルにご注意!!



埼玉県マスコット
「さいたまっち」

埼玉県マスコット
「コバトン」

発行所

埼玉県県民生活部消費生活課
TEL 048-830-2935

水が流れない!

ここにしよう!

トイレのトラブル
修理
基本料金
500円~
安心・安全の当社にお任せ下さい!

チェック!
1

1

便器を外して確認しないと
2万円かかります

お願いします

チェック!
2

2

さらに— 高圧洗浄しないと
14万円です

…お願いします…

3

請求書

点検基本料	500円
作業料	20,000円
洗浄代	140,000円
出張費等	89,500円
合計	250,000円

納得できない!!

広告と全然違う!!

チェック!
3

4

- 1 慌てて依頼せずに「作業内容」「追加料金」等をよく確認する
- 2 想定外の料金には「その場でOKしない」
- 3 広告表示額と請求金額が大きく異なる際は、「クーリング・オフ」ができる場合あり

いやや!
消費者ホットライン
最寄りの相談窓口につながります。
TEL 188

皆さんからの相談情報が、同様の被害防止につながります。

今月の標語

落ち着いて
業者選びは
慎重に

「消費者が意見を伝える」ための 3つのポイント

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
「意見を伝える」とときには次の **3つのポイント** を参考にしてみてください。

1 ひと呼吸、置こう!

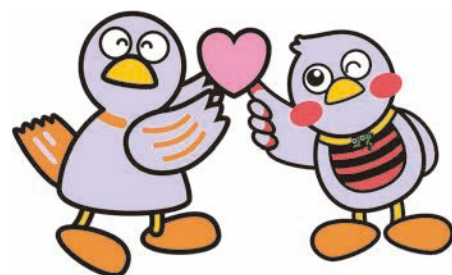
怒りに任せた発言は逆効果。ひと呼吸おいて冷静に。
従業員も同じ「人」として、お互いに尊重し合うことが大切です。

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。

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に。
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。



埼玉県マスコット「コバトン&さいたまっち」

従業員、事業者も頑張っています。意見の伝え方には留意しましょう。

⚠ 行き過ぎた行動をとると、場合によっては犯罪として処罰されることもあります。

事例① 強要罪に問われた例

アルバイト従業員の接客態度に因縁をつけ、「土下座して謝れ！」などと怒鳴りつけ、店員に土下座して謝罪をさせたとして、強要罪で有罪に。

事例② 恐喝罪に問われた例

店長の接客態度に因縁をつけ、長時間にわたり店長等に抗議をし、これを良い機会として脅迫をして物品を要求し、恐喝罪で有罪に。