

# 「消費者が意見を伝える」 際のポイント

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」ときには次の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。

## 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！

何をどのようにしてほしいのか、またその理由について相手にわかるように具体的に伝えましょう。



## 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。



引用：「消費者が意見を伝える」際のポイント 消費者庁