

## 意見をどう伝えるか ～商品等に不満・苦情・要望があったとき～ サステナビリティ消費者会議 古谷由紀子

皆さんは、商品を買ったあと、あるいはサービスを受けたあと、不満を持つことがあると思います。そのとき、「お店やメーカーに苦情を言う」でしょうか、「めんどくさいから言わない」でしょうか。

自立した消費者としては「意見を言う」ことが重要です。多くの企業は「お客様窓口」を設け、消費者の声を聞き、商品改善に活かすなど消費者の満足を追求しています。

しかし、消費者のなかには「クレマーのように思われるのはイヤ」ということから意見を言うのをためらう人も少なくありません。実際に、最近では、消費者がお店やお客様窓口などの従業員に対して、暴言によって名誉を傷つける、あるいは、過剰な要求や暴力行為が増えているとの声も聞かれます。消費者にしてみれば、言い分を理解してもらえず、ヒートアップしてしまったということもあるでしょう。

**あなたの意見がきちんと企業に伝わり、商品やサービスの改善につながり、ひいては、あなたの声が多くの人や社会に役立つために、意見を伝える際の注意点をまとめました。**

### ポイントは三つ

#### 1. ひと呼吸、置こう！

意見を言うとき、怒りに任せて発言しないこと。あなた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、あなたの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。従業員も消費者も同じ「人」として、お互いに尊重しあうことが大切です。まずはひと呼吸置いて冷静になりましょう。

#### 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、それはなぜなのかを冷静に、丁寧に伝えることが重要です。あなたの声の商品やサービスの問題を明らかにし、消費者にとっても企業にとっても問題解決の手掛かりになるかもしれません。ただし、単に商品が気に入らない、あるいは企業側に落ち度があったからといって、法外な要求や暴言行為は認められません。

#### 3. 企業の説明も聞きましょう！

あなたが不満を持って企業に対応を求めるとき、一方的に主張するのではなく、企業の説明も聞きましょう。上手なコミュニケーションは解決の糸口を見つけることになります。もちろん納得がいけない場合には、地域の消費生活センターに確認したり、消費者庁や自治体発行のテキストを参考にしたりする方法もあります。SNSでの情報は必ずしもあなたの事例に当てはまるとは限りません。鵜呑(うの)みにしないようにしましょう。

### さらに、知ってほしいこと

今、消費者が自分の利益だけではなく、他の消費者、労働者の人権や環境のことも考えた行動を取ることで、公正で持続可能な社会である「消費者市民社会」にしていくことが求められています。「適切に意見を述べる」ほかにも「エシカル消費」もその一例です。

次のような場合、それぞれ誰にどのように交渉しますか、考えてみましょう。

①「家電用品店で昨日買ったばかりのコーヒーマーカー。初めて使おうとしたらスイッチが入らない。」



②「インターネットの通信販売サイトでお試し注文した健康食品。一度だけ届くと思っていたら翌月も届いてしまい、サイト上で中止の連絡はしたが、納得がいかない。」



③「エシカル消費の学習をして、ぜひとも森林を保全できるような紙製品を購入したいのだが、普段使っているメーカーの製品にはそれが無いようだ。」

### ①の場合

比較的単純な話ですね。

販売店にまずは尋ねてみましょう。近所であれば持参して見せるのがよいでしょう。あるいは、まずは電話ということもあるかもしれません。

怒りに任せて、いきなり「壊れているぞ!!」「交換して!!」などというのではなく、まずひと呼吸置いて、状況を丁寧に話します。もしかすると使い方が間違っている場合もあるかもしれません。そのうえで、どうやら不良品かもしれない、と分かったら交換してもらうことになるでしょう。

### ②の場合

サイトに中止の連絡をしたというのですから、手続きはとりあえず終わっている前提です。しかし、申し込んだときに、そのような説明がきちんとなされていなかったのかもしれない。説明の仕方がわかりにくかったとすれば、引き続き同様な問題が起こる恐れもあるでしょう。申し込んだ時点のサイトの表示がどうなっていたか、商品とともに届いた書類の記載内容を確認するなどして問題と思われる点を整理して、サイトの運営会社の相談窓口があればそこに、あるいは消費生活センターに状況を伝えてみるのも一方法です。一方的に主張するより、こちらも問題点を整理できてから話す意見がきちんと伝わる人が多いでしょう。企業側に問題があることが明確になれば、その解決にも結び付くことがあります。

### ③の場合

普段利用している製品のメーカーや、利用している販売店に対して、いわば愛用者として、ほしい製品を供給してもらいたいという要望を伝えるという事例です。事業者には伝えたいことをきちんと伝える方法として、手紙（コンプレインレター）を出してみるという方法があります。

例えば次のサイトが参考になります。

<https://ccfs2014.jimdofree.com/消費者へ/研究成果1-コンプレインレター/>

②の場合でもコンプレインレターで届けると、明確に伝わるでしょう。

