「消費者が意見を伝える」ときのポイント

購入した商品やサービスに不満があったとき、あなたなら自分の意見をどのように事業者に伝えますか？
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、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、置きましょう!

怒りにまかせた発言は逆効果。ひと呼吸置いて冷静に。
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!

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。



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。



カスタマーハラスメントのない消費者と働く人が尊重しあえる愛知県に



カスタマーハラスメントとは

顧客等からの就業者に対する言動であって、就業者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものであり、かつ、就業者の就業環境を害するものをいう。
（2025年10月1日施行「愛知県カスタマーハラスメント防止条例」より）



～働く人もあなたと同じ「人」です～　お互いに尊重し合うことが大切です。意見の伝え方には留意しましょう。

【あいちカスハラ防止対策ナビ】

カスハラの基礎知識や県の取組等の情報を発信する専用Webサイト「あいちカスハラ防止対策ナビ」を開設しました。

AI CHI NO カスハラ　愛知県カスハラ防止対策ロゴマーク

専用Webサイトはこちら

それ、「闇バイト」です!

報酬の誘惑に負け、手足のように働き、**気づけば犯罪者**、となるのが**「闇バイト」**です。

「闇バイト」の流れ

① SNSの投稿や知人等を介して「即日入金」「ホワイト案件」「○○するだけ」とうたう案件に応募
② 「Telegram（テレグラム）」「Signal（シグナル）」などの秘匿性の高いトークアプリに誘導され、身分証明書や写真など個人情報を送るよう指示される
③ 特殊詐欺の受け子等、具体的な仕事内容を指示される
→ 拒否すれば犯行グループに**個人情報をもとに脅迫され、次々と犯罪に加担させられる**

Telegram【テレグラム】
※TelegramはTlegram FZ-LLCの商標です。

Signal【シグナル】
※SignalはSignal Technology Foundationの商標です。

「闇バイト」に手を出すと、強盗、詐欺、薬物事犯、スマホや口座の転売などの犯罪に加担させられ、いずれは厳しく処罰されます!「闇バイト」に気づいたら、すぐに警察に相談を!

「闇バイト」に関わらないために　**・安易に個人情報を渡さない!　・NOと言える勇気をもって!　・テレグラムやシグナル等でのやり取りは犯罪を疑って!**

【愛知県警察本部生活安全総務課】

“あいち暮らしWEB”で消費生活情報をキャッチ!

・消費生活情報紙「あいち暮らしっく」
・消費者トラブル情報「あいちクリオ通信」
など



フォローやチャンネル登録をよろしくっピ!!



あいち暮らしWEBキャラクター「ピッピ」

消費者トラブル情報を始め、暮らしの情報サイト「あいち暮らしWEB」をご覧ください!　あいち暮らしWEB　検索

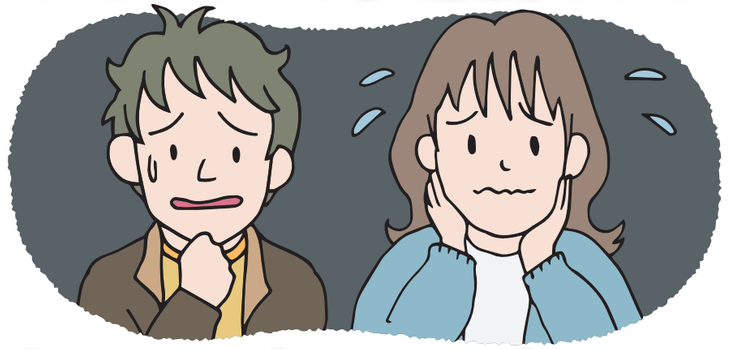
作成/愛知県県民文化局県民生活部県民生活課　〒460-8501名古屋市中区三の丸3-1-2　☎(052)954-6603
・2026年11月作成

消費生活情報
あいち暮らしっく
2026年11月
No.181

若者向け特集号

消費者トラブルの「だまされリスク」を意識しよう

あなたはどの「タイプ」?



A　広告や宣伝の怪しさは、いつも自分で判断できる

B　「もうかるチャンス」と言われたら、とりあえず話を聞く

C　ちょっと変だと思いつつも買ってしまうことがある

C　多少なら損をしても相手とのトラブルは避けたい

B　専門家や肩書きのすごい人のオススメは、間違いがない

A　好きな人にお願いされても、嫌なことは断れる

C　ストレスに弱い

B　何か買うときは、評判の良さが決め手になる

A　だまされて被害にあう人は、注意力が足りないのだと思う

「タイプ」別診断

Aが多い人「自信家」タイプ

自分の判断に間違いがないと過信しがちです

アドバイス

被害に気づきにくく、忠告を無視しがちです。お金を払う前に、専門家に相談するなど、慎重に考えましょう!

Bが多い人「お人よし」タイプ

丁寧で親切な対応を受けると信じやすいです

アドバイス

お金や個人情報の話になったら警戒しましょう!

Cが多い人「穏便思考」タイプ

面倒を避けたいと思います

アドバイス

感情に訴える説得に根負けしない、ストレス耐性を身に着けましょう!

【2027年「くらしの豆知識」（国民生活センター発行）より】

●消費生活相談窓口のご案内●

トラブルに遭ったり、不安を感じたときは、一人で悩まずお早めにご相談ください

消費者ホットライン ☎188（いやや!）
県やお住まいの市町村の消費生活相談窓口につながります

●愛知県の消費生活相談窓口
■愛知県消費生活総合センター ☎(052)962-0999
インターネット（愛知県電子申請・届出システム）でも受け付けています



あいち暮らしWEBキャラクター「ピッピ」

【県民文化局県民生活課】

UD FONT　見やすいユニバーサルデザインフォントを採用しています。

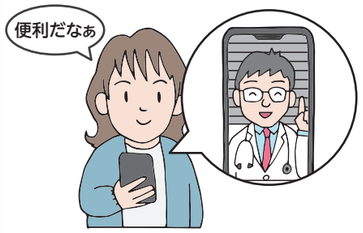
愛知県

印刷・コピーOKです。広くご活用ください。

若者に多い消費者トラブル

事例1　オンライン診療のトラブル

1　オンライン診療の予約を取り、後日診療を受けた。
「薬代は1年間分で6万円」と説明を受け、了承してしまった。



2　広告には「薬は都合に合わせて柔軟に」とあったのに「手配済みなのでキャンセルできない」と言われた。



3　1年後、さらに1年分の治療薬が届いた。頼んだ覚えがなかったので返品を求めたところ、「1年ごとの定期購入に申込んでいるので返品できない」と言われた。

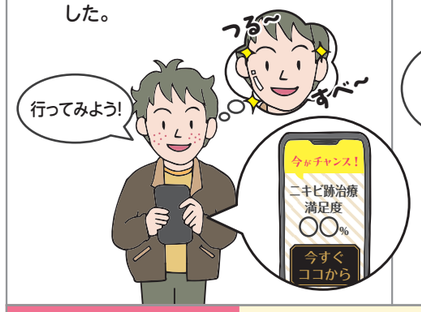


アドバイス

- オンライン診療を受診するときは、治療内容や処方薬、副作用のリスク等について**医師からしっかり説明を受けましょう**。
- 処方薬が定期購入になっているケースも多くみられます。1年分など長期間処方されることもあるため、**契約内容や解約条件等についてよく確認**しましょう。医師の判断に基づく処方の場合、解約できないリスクもあります。
- オンライン診療によくみられる、痩身目的での糖尿病治療薬や肥満症治療薬の使用の**安全性と有効性は確認されていません**。副作用や管理方法等の説明を求め、慎重に検討しましょう。

事例2　美容医療のトラブル

1　「ニキビ跡治療」を検索し、クリニックの広告を見て、インターネットで予約した。



2　初診カウンセリングで、「ヒアルロン酸を注入するとキレイになる」と説明を受けた。



3　キレイになりたいと思って契約したが、思っていたより高額になってしまった。



アドバイス

- **美容医療の施術は、多くの場合、緊急性がありません**。不安をあおられたり、大幅な割引を提案されても、即日契約・施術をせず、いったん帰宅して周りの人に相談しましょう。
- 「満足度○%、○○療法の効果99%」などの広告には注意が必要です。
- カウンセラー等からではなく**医師から、副作用や保険診療での実施の可否等について十分な説明を受け**、しっかりと納得したうえで施術を受けるかどうか判断しましょう。

エシカル×あいち

エシカル消費ってなに?



「エシカル消費」とは、人や社会、環境に配慮した消費やサービスを選んで消費することです。
エシカル消費を実践しているエシカルあいちさん家の日常生活をのぞいてみましょう!

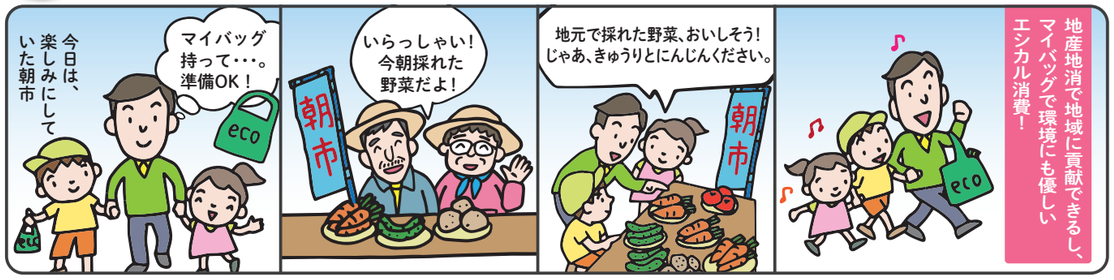
Episode 1　人・社会への配慮編 ～プチギフトとしてフェアトレード商品を買う～



Episode 2　環境への配慮編 ～野菜を丸ごと活用して料理する～



Episode 3　環境・地域への配慮編 ～マイバッグを持って地元の朝市で朝採れ野菜を買う～



「エシカル × あいち」ロゴマーク

エシカル消費を
普及啓発するための
県独自の
ロゴマークです。





詳しくはこちら!

エシカル消費
ポータルサイト
「エシカル × あいち」

Instagram
エシカルあいち
(@ethicalaichi)