

# STOP!

## カスタマーハラスメント



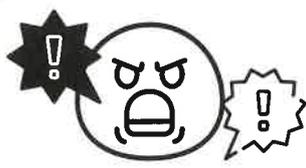
©袋井市

### カスタマーハラスメントとは?

過大な要求や不当な言いがかりなど、主張内容等に問題があるものや  
主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、主張方法に問題があるもの  
悪質な行為がなされた場合、罰せられることがあります。



長時間の拘束  
つきまとい



大声・暴言  
脅迫的な言動



過剰・不当な  
要求



人格の否定  
侮辱的な発言

### 意見を伝える際のポイント!

意見が相手に伝わるように、従業員意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

- ① **ひと呼吸**、置きましょう!
- 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!
- ③ **従業員の説明**も聴きましょう!

# 消費生活お役立ち情報

## 消費生活相談ランキング in 袋井

令和7年4月～12月に袋井市消費生活センターに寄せられた相談をランキング形式で公表します。ランクインしているものは多くのトラブルが潜んでいる可能性があるため、契約・購入の際は要注意!!

	～30代	40代～50代	60代以上
1位	理美容・化粧品 7件	理美容・化粧品 8件	サブリ・日用品などの商品一般 16件
2位	教室・講座 5件	インターネット・移动通信サービス 7件	固定電話関係 16件
3位	レンタル・リース・賃借 4件	修理・補修 5件	インターネット・移动通信サービス 15件
よくある相談事例	OSNSで見かけた脱毛エステの広告で「お試しキャンペーン」とあったので、無料体験を申し込んだ。ところが体験施術の後、通い放題40万円のコースの説明が始まった。個室で何人ものスタッフが囲まれて「今日だけ特別価格」「ローンを組めば月々の支払いは安い」としつこく勧誘され、断りきれずに契約してしまった。解約したい。	○インターネット回線の契約で、「今より安い光回線プランだ」と勧誘されたが、勝手にオプションをつけられて却って以前より高い契約になった。 ○ショップにスマートフォンの使い方を聞きに行ったら、新しい機種を勧められ契約してしまった。使い勝手が悪く解約したいと言うと、高額な違約金を提示された。	○近くで工事をしているという事業者が「屋根が傷んでいるのが見えた、今ならすぐに直せるので屋根を見ましようか」と訪ねて来た。 ○インターフォン越しに、無料で水質検査してくれると言われた。検査してもらったら「健康被害が出る恐れがある、浄水器が必要なレベルだ」と、不安感をおおって契約をせまられた。
相談員からのアドバイス	▶SNSやネット上にはあやしい広告が多いことや、直ちに解約できなかったり、解約の際に料金が発生する可能性があることを常に頭に入れておく。 ▶契約をせかされても、その場ですぐに契約しない。 ▶広告には、消費者に不利になることを小さく表示しているものも多い。 注文・契約の前に隅々までチェックし、解約・返品条件などをしっかり確認する。	▶事業者には契約書面の交付が義務付けられている。自分がどのようなサービスや料金体系の契約をしたのか、必ず書面で確認する。 ▶電気通信サービスに詳しくない人や、サービス用語の理解に不安がある人などは、一人で契約せず、必ず家族や知人と同行したり相談したりする。	▶突然訪問してくる業者は自宅に入れない。 ▶自宅修理などの高額な契約は、複数の業者から見積もりを取って検討する。 ▶契約をせかされてもその場で決めず、必ず家族や知人に相談する。

上記のようなトラブルで困ったら、まずは消費者ホットライン☎188にお電話を!

## 公正な社会をつくる「行動する消費者になるう」



選んで買う



長く使う



買い過ぎない



買わない



断る



消費者被害にあった時は、一人で悩まず相談窓口（消費者ホットライン188など）に相談しましょう。相談することは被害の救済のみならず、被害の情報が社会に伝わることで新たな被害の防止や事業者にとっては、不公正な取引を改善するきっかけにもなります。

## リチウムイオン電池の事故を防ぐ

スマートフォンやタブレット端末、モバイルバッテリーなど、生活に欠かせない様々な機器に使われているリチウムイオン電池。充電して繰り返し使用でき、大容量・小型・軽量という特徴がある一方、カバンに入れたモバイルバッテリーから発煙・発火したという事故も起きています。

### 【使用上の注意】

- ①充電端子に異常を感じたら使用を中止しましょう。
- ②電池に膨張が見られたら使用を中止しましょう。
- ③接続する機器の仕様に合った充電器を使いましょう。
- ④熱がこもる環境に置かないようにしましょう。
- ⑤製造販売元や型式・使用が不明確な商品の購入は避けましょう。

### 電気用品の安全マーク



袋井市消費生活センター

袋井市役所 産業未来課内

〒437-8666 袋井市新屋 1-1-1

☎44-3174 FAX 44-3179

月・火・木・金曜日（水・土・日曜日・祝日・年末年始を除く）

[受付時間] 9:00～16:30

※市内にお住まいの方は188からでもセンターへ繋がります。