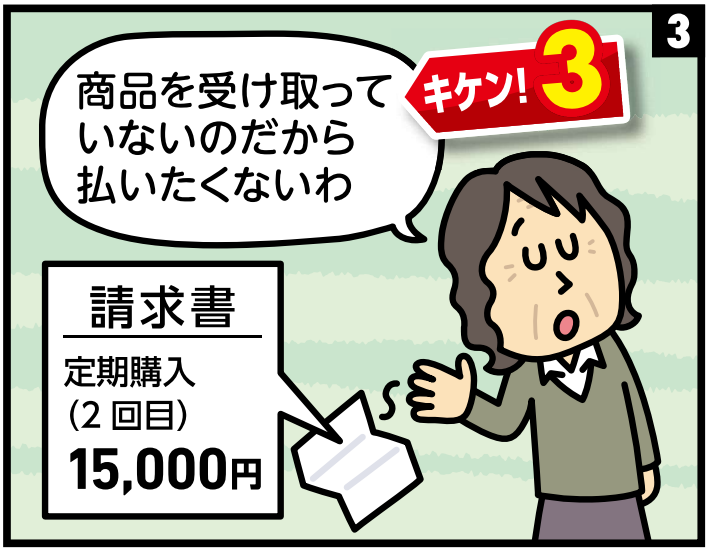
彩の国 埼玉県
埼玉県県民生活部消費生活課
TEL 048-830-2935

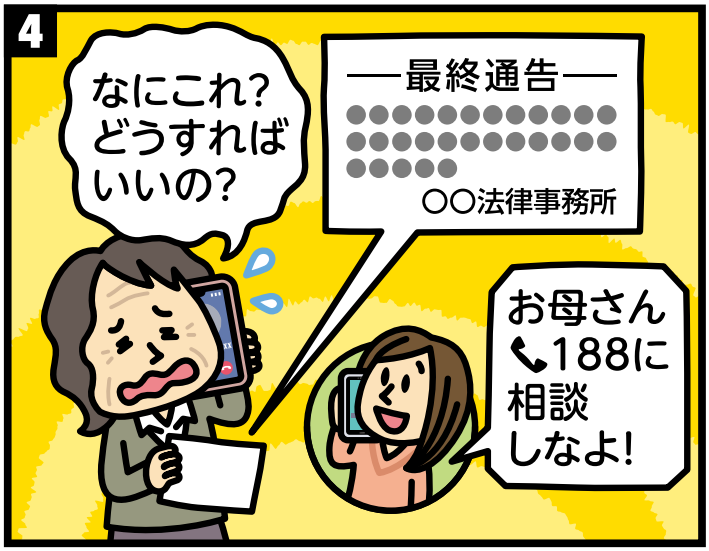
高齢者を守る お助けかわらばん その5

埼玉県マスコット「さいたまっち」

インターネット通販での定期購入トラブルにご注意!!

埼玉県マスコット「コバトン」





1. 「定期縛りなし」は、「1回限り」の意味ではない可能性に注意
2. 最終確認画面の内容をよく確認し、必ずスクリーンショットで保存
3. 商品の受け取り拒否や返品をしただけでは解約にならないので注意

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 いやや!

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

スクショ撮る 習慣づけが 身を守る

契約、悪質商法、製品・食品やサービスによる事故等のご相談は(市外局番なし)188番にお電話ください。

2026.1月

彩の国
埼玉県

令和８年７月１日施行

埼玉県
カスタマーハラスメント防止条例が制定されました

カスタマーハラスメント（カスハラ）防止の基本理念や県、顧客等、事業者、就業者等の責務などが定められました。

顧客等（消費者）は、次の事項に努めることとされています。

- **カスハラ問題への関心と理解を深める**
- **就業者に対する言動に必要な注意を払う**
- **県が実施するカスハラ防止施策に協力する**

上手に意見を伝えるための５つのポイント*

～あなたが**カスハラの加害者とならない**ために～

1 ひと呼吸、おこう

感情的な言動にならないように、まずはひと呼吸おいて冷静に。
気持ちを落ち着けましょう。

2 具体的に伝えよう

何を、どのようにして欲しいのか、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。暴力や暴言は論外です。

3 相手の話を最後まで聞こう

一方的に話をしていませんか。相手の言い分や理由を最後までしっかり聞いて、理解するようにしましょう。

4 相手（従業員等）の立場を理解しよう

担当者によってはすぐに対応ができない場合があるかもしれません。

5 相手に敬意を持って接しよう

顧客も従業員も同じ「人間」です。行き過ぎた言動によって傷ついてしまいます。お互いに敬意を持って、相手を思いやって、尊重し合うことが大切です。

埼玉県のマスコット
「コバトン＆さいたまっち」

＊消費者庁啓発冊子「ほのぼのと考えよう　カスハラってなんのこと？」より引用