



『第121回消費者相談担当者講習会』開催のご案内

消費者相談担当者講習会は、ダイレクトセリング企業における適切な相談体制の確立を目指し、消費者問題委員会の企画により年4回定例的に開催しています。本講習会は、当協会に加盟していない事業者の方も受講していただけます。

記

日 時:平成30年9月21日(金) 13時00分～17時00分

場 所:ワイム貸会議室四谷三丁目 ルームE 東京都新宿区四谷3-12丸正総本店ビル6階
TEL 0120(311)104 丸ノ内線「四谷三丁目駅」より徒歩1分 ※案内図参照

参加費:会員 お一人 7,000円・会員外 お一人 10,000円

申込票を受理後、お申込者様宛に請求書を送付しますので指定口座(請求書に記載)に9月14日までにお振込み下さい。

申 込:下記の参加申込票により9月7日までに協会事務局あてお申込み下さい。

(公社)日本訪問販売協会 事務局宛

TEL 03(3357)6531 FAX 03(3357)6585

☆下記の個人情報は本講習会に係る受付・連絡で使用いたします。

第121回消費者相談担当者講習会 申込票(平成30年 月 日) ※該当事項に○印

企業・団体名	※(会員・会員外)
〒 _____	
ご住所	

参加者氏名	部署・役職	参加費
1.		円
2.		円
3.		円
参加者合計 _____ 名	参加費合計 _____ 円	
申込者氏名	部署	
TEL	FAX	

第121回消費者相談担当者講習会

日 時：平成30年9月21日（金）

場 所：ワイム貸会議室四谷三丁目

テーマ及び講師：

13：00～ 開会

13：05～「特徴的な苦情事例－企業価値を高める相談対応とは－」（60分）

講師 （公社）日本訪問販売協会 消費者相談室

訪問販売ホットラインの相談の受付状況と最近の特徴的な相談事例をもとに要因、問題点、再発防止のために注意すべき点とともに、企業価値を高める相談対応について考えます。

<質疑応答>

14：05～

<休憩10分>

14：15～「消費者契約法の改正の背景と効果－若年者と高齢者等の保護を目指して－」（60分）

講師 消費生活相談員

同法改正案は、本年5月24日に衆議院で修正議決され、6月8日に参議院で可決成立した。その後6月15日に公布、平成31年6月15日に施行される。今改正では、契約の承諾等の取消し事由（4条）について、2項の主観的要件を「故意又は重過失」と変更したほか、3項の困惑に乗じた場合の取消しうる不当な勧誘行為に次の行為が追加された。①消費者の社会生活上の経験不足を不当に利用し、イ. 不安を煽ることを告げ勧誘すること。ロ. 恋愛感情等に乗じ人間関係を濫用し勧誘すること。②加齢等による判断力の低下を不当に利用し勧誘すること。③靈感等による知見を用い不安を煽り勧誘すること。④契約締結前に債務の内容を実施すること等。改正法審議段階から成立の過程を見守ってきた同講師より改正の背景、効果（消費者センター相談員等が解約相談の現場で改正規定をどのように使うか）及び業界に与える影響、課題等を聞く。

<質疑応答>

15：15～

<休憩10分>

15：25～「法令研究－特定商取引法第2条（定義）、第26条（適用除外）の規定について」（90分）

講師 高芝法律事務所 弁護士

法2条では、訪問販売を「商品等の契約の締結等を営業所等以外の場所で行うもの」と定義している。また、いわゆるキャッチセールスや目的を告げずに営業所等へ来訪を要請し営業所等で契約の締結等を行った場合も訪問販売の一類型として法の適用を受ける。ここでいう「営業所等」とは通常の店舗と解すが、店舗としての設備や自由に商品等の選択ができる等一定の要件を満たすものをいうので要注意である。一方、法26条は適用除外のケースを定めている。例えば、営業のために契約の締結等を行うものや事業者がその従業員に対して行う販売は法3条～10条の適用が除外。消費者から自宅に来て取引を行うよう求める来訪要請や固定客取引は原則として法3条、3条の2を除く法4条から法10条の適用除外となるが、近年その解釈は厳格化されているので、正確な法知識をもたないと違法性を指摘されかねないので要注意である。事例をもとに適用除外規定を学ぶ。

<質疑応答>

17：00 閉会

(案内図)

会場:「ワйм貸会議室四谷三丁目」

住所:東京都新宿区四谷3-12 丸正総本店ビル6階

