



『第125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回定期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: 令和元年10月9日(水) 13時00分～16時15分

場 所: ワイム貸会議室四谷三丁目 ルームB 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10月2日までにお振込み下さい。

申込み: 下記の参加申込票により9月25日(水)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125回消費者相談担当者講習会 申込票(令和元年 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125回消費者相談担当者講習会

日 時：令和元年10月9日（水）

場 所：ワイム貸会議室四谷三丁目

テーマ・講師：

13：00～ 開会

13：05～「高齢者等契約トラブルの事例—適切販売と苦情解決に必要な視点—」（90分）

講師 （公社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会  
消費者相談室 副室長 大道 不二子 氏

高齢社会の進展とともに高齢者が顧客となることが益々多くなる。高齢者にとって訪問販売は、店舗に出向かなくても商品を購入したり、暮らしに関わる様々な情報を聞けること等の利点がある一方、十分な理解・納得が得られないまま契約に至った場合、思わぬトラブルへと発展することがある。高齢者をお客様とする場合は、周囲の家族等も含め、あとで無理な販売をしたと指摘されないように、事業者は細心の注意を払って行動することが重要である。本テーマでは、消費者相談の現場やADRで受け付け又は対応した高齢者等の事例を中心に、消費者の視点からトラブルの発生の原因と未然防止の視点、トラブルが発生したときの適切な対応のあり方等を検討する。

<質疑応答／意見交換>

14：35～ 休憩

14：45～「民法 — 1. 契約の有効・無効、2. 契約の取消とその効果について—」（90分）

講師 高芝法律事務所 弁護士 高芝 利仁 氏

相談業務に従事する担当者にとって、相談業務を適切に遂行するうえで契約関係の一般的なルールを定めた「民法」の知識や視点は必要である。今回は、事例をもとに、契約に係る民法上の論点を整理する。具体的には、1. 契約の有効・無効について、（1）意思能力なし（重度の精神障害や老人等で判断能力のない場合。事例は「認知症の母の高額契約。診断書があれば、なしにできるか」を検討）、（2）強行法規違反、（3）公序良俗違反、（4）錯誤について（表示上の錯誤、内容の錯誤、動機の錯誤。事例は「工事しても無駄と分かっていたら契約しなかった」を検討）、（5）無権代理（夫婦の日常家事代理について。事例は「子供の教材と日常家事」、「内縁関係と日常家事」を検討）。次に2. 契約の取消について、（1）制限行為能力者（未成年。事例は「未成年取消の可否、叔父の申出の場合」「職業を持ち自活している未成年取消」「高校生の携帯電話加入契約と未成年取消」「高校生のエステ契約と未成年取消、母のみの追認」「連鎖販売取引と未成年」を検討）、（2）詐欺・強迫、（3）取消しの効果（事例は「化粧品の未成年取消」を検討）など。

<質疑応答／意見交換>

16：15 閉会

(会場案内図)

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

電 話:0120-311-104

