



『第130回消費者相談担当者講習会（オンライン）』開催のご案内

標記講習会は、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開催しています。テーマ・講師は別紙の通りです。本講習会は、原則オンライン（WEB会議ツール「Zoom」）による開催となりますが、会場での参加も可能（若干名）です。参加お待ちしております。

記

【日時】令和3年3月23日（火） 13時00分～15時50分

【受講方法】「会場」か「Zoom」のどちらかを選択

※Zoomを選択された方には、開催前に招待URLをメール連絡し、配布資料を郵送いたします。

【定員】会場：4名・Zoom：なし

【会場】（公社）日本訪問販売協会 会議室（東京都新宿区四谷4-1 細井ビル7階）

【申込方法】以下の申込票により3月12日（金）までにFAX等でお申込みください。

【参加費】会員：7,000円/1名様・会員外：10,000円/1名様

※申込票を受理後、申込連絡者の方宛に請求書を送付しますので指定口座（請求書に記載）に3月18日（木）までにお振込みください。

【ご注意】録音・録画はご遠慮ください。会場に参加される方にはマスクの着用をお願いします。

【ご連絡先】（公社）日本訪問販売協会 事務局

Tel. 03（3357）6531

Fax. 03（3357）6585

第130回消費者相談担当者講習会 申込票

（令和3年 月 日）

企業・団体名（会員・会員外）※該当する方に○を付してください。	申込連絡者氏名
〒 ご住所	部署等
	電話番号

参加者氏名	部署等	受講方法	メールアドレス ※Zoom参加の方は必ずご記入下さい	参加費
		・会場 ・Zoom		円
		・会場 ・Zoom		円
		・会場 ・Zoom		円
参加者合計 名			参加費合計	円

※Zoom参加で上記ご住所以外に資料の送付を希望される方は、本欄に御名前と送付先をご記入ください。

※ご記入いただいた個人情報は本講習会の受付・連絡に使用いたします。

## 第130回 消費者相談担当者講習会

【日時】令和3年3月23日(火) 13:00~15:50

【場所】(公社)日本訪問販売協会 会議室

【開催方法】オンライン開催

【テーマ及び講師】

13:00~ 開会

13:10~ 「訪問販売及び連鎖販売取引を巡る相談の現状—高齢者と若者の苦情の特徴—」(60分)

講師：公益社団法人 全国消費生活相談員協会

同協会は、全国の自治体等の消費生活相談窓口において、相談業務などを担っている消費生活相談員を主な構成員とする団体である。主に、消費者相談の受付や消費者及び事業者の啓発等の業務のほか「適格消費者団体」としての業務も実施している。同協会が運営する週末電話相談や電話相談110番へ消費者から寄せられた苦情相談情報をもとに、最近の訪問販売及び連鎖販売取引を巡る、とくに高齢者や若者の特徴的な事例を紹介し、苦情発生の要因・法的な問題点・再発防止の手立てなどを解説する。

<質疑応答>

14:10~

<休憩20分>

14:30~ 「事例研究 —①消費者からの依頼、②店舗での販売—訪問販売の該当性—」(80分)

講師：高芝法律事務所 弁護士 高芝 利仁 氏

### ① ネットで見て洗浄を頼んだが、書面にクリーニング・オフの記載なし

事業者のホームページを見て電話をかけ来宅を依頼した。電話口で、事業者は作業代金の話をしなかったため、自分も改めて確認しなかった。ホームページには「洗濯機の分解洗浄。全自動洗濯機(縦型)出張費込みで13,000円から」と書かれているし、我が家の洗濯機の型式は古いですが、機能はシンプルなので、洗浄代金はかかっても15,000円位だろうと思っていた。翌日、来宅した担当者は、洗濯機を見て「この型式は15,000円かかります」と言いつつすぐに分解洗浄作業を始めた。素人的なやり方が気になっていたところ、ミスで洗浄器内部のワイヤーを切ってしまう、洗濯機は作動しなくなった。謝罪はしたものの「破損はメーカーへ頼んで修理してもらって下さい。洗浄作業はしたので代金15,000円は頂きます」というので、仕方なく支払ったがどうも納得できない。しかも貰った領収書にはクリーニング・オフの記載がない。後日、メーカーに破損した部分の修理をしたら修理・部品・出張費として14,000円請求された。これは訪問販売ではないか。破損代金は損害賠償請求できないか。

### ② 店で購入した後、店や展示会に招待され次々に商品を購入

相談者は年金生活者の女性。最初は店舗で店員に進められ半値で着物と帯を25万円で購入。その後店から「着物が届いたので手持ちの長襦袢をお持ち下さい」というので出かけたところ、店員は「この襦袢は古すぎるので手直しするより、新しくしてはどうか」と勧められ5万円の長襦袢を購入。その後もお得意様の食事会と称する着物展示会に誘われ着物と帯を80万でクレジット契約。短期間で3つの契約の支払合計は100万円。年金で支払いが大変なので解約したい。

<質疑応答>

15:50 閉会