



『第131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、オンライン（WEB会議ツール「Zoom」）による開催となります。ご参加お待ちしております。

記

【日時】令和3年6月21日（月） 10時20分～14時45分 ※正午から13:15昼休憩

【受講方法】オンライン（Zoom）

※事前にURLをメール連絡し、配布資料を郵送いたします。

【定員】100名

【申込方法】以下の申込票により6月11日（金）までにFAX等でお申込みください。

【参加費】会員：3,000円/1名様・会員外：6,000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6月16日（水）までにお振込みください。

【ご注意】録音・録画、資料の2次利用はご遠慮ください。

【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131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	メールアドレス ※必ずご記入下さい	参加費
			円
			円
			円
参加者合計	名	参加費合計	円

※上記の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・運営に使用いたします。

第131回 消費者相談担当者講習会

【日 時】令和3年6月21日(月) 10:20~14:45

【開催方法】オンライン開催

【テーマ及び講師】

10:20~ 開会

10:30~ 過量販売と指摘されないために—被害救済事例や裁判例から学ぶ—(90分)

東京経済大学 現代法学部教授・弁護士 村千鶴子 氏

特商法では、通常必要とされる量を著しく超える過量販売契約(過量販売)は解除等できること、及び正当な理由のない過量販売の勧誘は行政処分の適用対象となることを定めており、民事ルールと行政規制が表裏一体の関係で整備されている。他方、消費者契約法においても一定の要件に該当する場合は過量販売契約を取消せる規定がある。しかし、いずれの法律も過量基準の定めがないため、事業者は行政処分や判例を抛り所せざるを得ず、大方の商材については前例がないため予見的な判断材料がない。本セッションでは、過去の東京都消費者被害救済委員会の公表事例や、不法行為及び公序良俗違反により契約が無効となった裁判例等をもとに各種の論点や課題等を整理し、過量販売に対する理解を深める。なお、過量販売の要因については、事業者の「強引性」「長年の関係性につけ込む売り方」「判断力不足に乗じた次々販売」「消費者の資力の調査の不十分さ」「不十分な販売管理体制」などが指摘されることがある。他方、判断力も経済力もある、いわゆるお得意様という長年の信頼関係のもとで継続取引が商慣行として行われているケースもある。それでも、何らかの事情で支払が頓挫し、相談機関が仲介に入った場合に、数カ月あるいは数年間締結した購入契約がすべて解除になった事例もある。結局、事業者としては「無理な販売をした」と指摘されないようにすることが重要であり、現場まかせでなく組織として一つ一つの契約を管理し苦情の未然防止を徹底する仕組みが必要となる。法律の消費者保護機能及び行政規制を学び適正な取引体制の在り方を考察する。

12:00~ <休憩/昼食>

13:15~ 特定商取引法 クーリングオフ、連鎖の書面交付(90分)

高芝法律事務所 弁護士 高芝利仁 氏

①新設浄水器のクーリングオフと 既設浄水器の原状回復

留守中に父が浄水器の会社から電話を受け、来訪を応諾。買替を勧められ契約し、その場で代金を支払い、商品は取り付けられた。取り外した浄水器は個人で廃棄すると有料になるので無料で引き取るという販売員が持ち帰った。しかし、元の浄水器はまだ使えるので、クーリングオフした。明日、販売員が浄水器を取り外して元の浄水器を返してもらうことに。元の浄水器は壁に穴を開ける必要はなく、今の家に転居した際、別業者に有料で依頼。販売業者に対し、元通りに取り付けるまで請求することはできるか。

②クーリングオフ後、消費者が 原状回復しない場合の処理

販売業者からの相談。クーリングオフしたお客様宅に、商品を返してもらうために訪問しようと思いついて連絡を取っているが、不在が続くので、着払いで返送の旨の手紙を送った。2ヶ月経過したが、商品は戻ってこないし、連絡も取れない。手紙は戻ってこないで、行方不明ということではないと思う。クーリングオフ後、販売業者が原状回復を遅滞した場合、特商法第7条第1号の指示の対象とされるが、消費者に遅滞があっても特段の定めはない。一般法により判断するしかないと思うが、こちらが督促しても商品の返還がない場合販売業者としては損害賠償の請求をできるか。できる場合どのような根拠で計算すればよいか。

③言われるままにビジネスメンバー登録。概要書面は商品とともに後日送られてきた。問題ないか。

友人から「ビジネスの話をする」と誘われたので、レストランに出向き、上位者から販社ビジネスの話聞いた。扱っている商品は布団で、これを使えば「痩せる」と言うような説明を聞き、保証付きなので品質も確かなものと思い、気に入って、買うことにした。最初から何か買うことになるとは聞いていたので、持参していた現金をその場で友人に渡した。ただ、ビジネス契約に関してはよく分かっておらず、下に人がつくポイントがもらえて得だという説明を受けただけだったが、愛用者としての契約ではなく、言われるままに、ビジネスメンバー登録もした。自分が動いて人に勧めなくてはポイントにならないというような基本的なルールが分かったのは、つい最近のことである。契約書の類は一切もらっていない(概要書面は、後で商品と一緒に渡されたと思うが、ほとんど読んでいない)。クーリングオフについても全く知らなかった。概要書面の交付の仕方に問題はないか。

14:45 閉会