

関係各位

公益社団法人日本訪問販売協会
(法人印省略)

『第 1 3 3 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 12 月 24 日 (金) 13:00~16:00

【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 12 月 13 日 (月) 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 12 月 17 日 (金) 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 1 3 3 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
メールアドレス	請求書の送付方法 ※希望する方に○を付してください。 (郵送 ・ 電子メール)

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133回消費者相談担当者講習会

【開催日】令和3年12月24日（金） 13:00～16:00

【会場】（公社）日本訪問販売協会

【方法】オンライン

【テーマ及び講師】

13:00～ 開会 （公社）日本訪問販売協会

13:10～ 消費者契約法のポイントと最近の改正論議の動向（60分）

講師 公益社団法人 全国消費生活相談員協会 専務理事 坪田 郁子 様

平成13年4月1日に施行された消費者契約法は、消費者と事業者の間のすべての消費者契約に適用される。同法には、事業者の不当な勧誘によって契約をしたときは、消費者はその契約の「取消し」が可能となることや、消費者の権利を不当に害する契約条項は「無効」とする規定が盛り込まれている。近年、超高齢社会やデジタル社会の急速な進展に加え、コロナ禍などの情勢等により、消費者取引が複雑・多様化し同法の規律の在り方を再考する必要があるとして、消費者庁は先に学識者等で構成する検討会を設け、本年10月に報告書を取りまとめた。

報告書では、①消費者の取消権（困惑類型の脱法防止、消費者の心理状態及び判断力に着目した規定の整備、過量契約の取消権における「同種」の解釈）、②平均的な損害（損害額の考慮・要素、解約時の説明の努力義務の導入、違約金条項の在り方、立証責任の負担の軽減）のほか③不当条項、④消費者契約条項の開示などが記載されている。

今後、同報告書を踏まえ消費者契約法の具体的な改正作業が、消費者庁において進められる。本講座では、改正に先駆け、検討会での討議の背景となった消費者問題の現状と法整備の論点を解説してもらい、事業者として、より良い消費者取引の在り方を考える機会とする。

14:10～ <20分休憩>

14:30～ 事例研究（90分）

① 前提となるクレジットの審査が通らなかった場合の工事請負契約の扱いの考え方

② 連鎖販売取引の会員（販売員）が知合いに小売し生じた損害賠償への対応の在り方

③ 10箱まとめ買いなら割引と言われ購入した健康食品のクーリング・オフの考え方

講師 高芝法律事務所 弁護士 高芝 利仁 氏

① 70才代の夫婦。クレジット払いを条件に、屋根の改修工事の工事請負契約をしたが、クレジットの契約書を貰っていない。しかし後日、高齢なので、クレジット審査が通らないと言われた。相談者の認識は、クレジットについては口頭のみでの申込で、書面に署名もしていないし、控えも貰っていない状況。「高齢で審査が通らない」と回答された時点で、当該工事請負契約はどうなるのか。また、相談者の息子がお金を借りて払うとした場合、新たな契約となるのか。また、相談者が契約解除を希望した場合、解除は可能か。

② 連鎖販売取引の会員が知合いに小売販売した浄水器から水漏れが生じ台所の補修工事が必要になった。契約書面は貰っていない。統括者である販社は、傘下の会員が商品を再販売することを認めており、消費者に販売した場合は、特商法上の契約書面を交付するよう指導している。販売員が契約書面を交付し

なかったことの責任を販社に追求し、浄水器を規格通り取り付けなかったせいで、水漏れでシンクや台所の床に生じた損害を賠償して貰うことは可能か。「販社には販売員をきちんと教育しなかった責任があるのだから、今回の水漏れと無関係ではない。使用者責任があるので、知人である販売員に代わって損害賠償すべき」という相談者の主張をどのように法的に整理し、販社はいかに対応することが望ましいか。

- ③ 10箱まとめ買いなら割引と言われ契約した健康食品をクーリング・オフしたら、開封した1箱分は割引価格ではなく定価で買い取ってもらうと言われた。契約者は80代の独居の高齢者。箱には定価の表示もなく、契約書には数量10、合計金額440,000円と書かれているだけで、「単価」の記載はない。契約者が10箱のうち1箱を開封し、数包を飲んだ後、クーリング・オフをしたのに対し、販社は、開封した分はクーリング・オフできないとして、定価での清算を求めているが、1箱の価格は、10箱の購入価格440,000円の10分の1でよいのではないか。また、セロファンの一部が破れた、又は剥がれただけで、開封はしておらず、中身に手を付けていなくても、消耗品を使用又は消費したことになるのか。

16:00 終了