

第12回 消費者対応新人研修講座（平成28年度）開催のご案内

公益社団法人 日本訪問販売協会

当協会では、消費者志向体制の整備強化の一環として平成13年度より表記の研修講座を開催しております。

訪問販売の相談対応に必要な法律は、民法をはじめ特定商取引法、消費者契約法など多岐にわたります。これとともに複雑・多様化する消費者苦情の迅速・的確な解決に資するには、バランスのとれた柔軟な姿勢が必要となります。また、企業の消費者対応は、一つの担当部門の対応に止まるのではなく、関係各部署が相互に連携し企業全体として取組む体制をつくるという考え方が肝要です。

本講座は、このような考え方をもとに消費者問題委員会の企画立案により、企業における消費者対応担当者の人材育成を支援するための場として開催しております。

今回も前回と同様、開催期間を2日間とし、企業の特商法の遵守区分に合わせての参加が可能な形のプログラムにしました。特商法の動向、リスクマネジメントの考え方、対応の心構え、関連法の入門講座などのテーマを盛り込んでいますので、新人研修講座と銘を打っておりますが、これは消費者対応における「新人」という趣旨ですので、消費者対応についてきちんと押さえておきたいという方はどうぞご参加ください。

本講座に参加することで、例えば、イ. 訪問販売における消費者対応の重要性と対応姿勢の在り方、ロ. 企業としてのリスクマネジメントの在り方、ハ. 訪問販売の関係法令を体系的に、特に特定商取引法については具体的事例に基づき理解することができ、ニ. 特定商取引法の動向を知ることができること等が利点としてあげられます。

ご参加を賜りますようご案内申し上げます。

記

開催日 : 平成28年6月8日(水)～9日(木)の2日間

場 所 : (公社) 日本訪問販売協会 会議室

日 程 : 別紙1をご参照ください。

全日程は2日間ですが、参加方法は次の2パターンに区分します。

- ・パターン1 (訪問販売関連) ⇒ 初日14:10迄。2日目は終日。
- ・パターン2 (訪問販売・連鎖販売取引関連) ⇒ 全日程

定員 : 25人

受講料 : 受講パターンにより異なりますのでご注意ください。
・パターン1… 会員 15,000円 会員外 20,000円
・パターン2… 会員 20,000円 会員外 25,000円
※申込書の受理後、随時、請求書を送付しますのでご入金下さい。
なお、金額は税込額です。

申込み : お申込は、別紙2の「受講申込書」に受講者名等必要事項を記入の上、郵送又はFAXで(公社)日本訪問販売協会事務局へお申し込みください。

締切日 : 5月25日(水) ※定員になり次第締め切らせていただきます。

問合せ : 〒160-0004 東京都新宿区四谷4-1 細井ビル4階
(公社)日本訪問販売協会事務局(小田井・大森)
TEL 03(3357)6531 FAX 03(3357)6585

修了証 : お申込みをされた講座を履修された方には「修了証」を交付します。

その他連絡事項 :

- ・別紙のタイムスケジュール、テーマおよび講師は予定です。変更する場合がありますのでご了承ください。
- ・事例研究につきましてはグループ単位での活動となります。グループは当協会にて予め決めさせていただきます。
- ・教材として当協会発行の『改訂版相談事例集』『特商法ハンドブック』を使用します(参加費を含む)。

受講要領と研修スケジュール

期 間：平成28年6月8日（水）～9日（木）

場 所：（公社）日本訪問販売協会

受講要領

- ①座席は決められたグループごとになります。グループ別名簿をご覧いただき、ご自身がどのグループか、確認のうえグループ名のプレートが置かれたテーブルにご着席下さい。グループ内での席は自由です。
- ②配布資料のチェックシートにより資料の有無を事前にご確認下さい。
- ③二日目の受付はしませんので講義開始10分前にご着席ください。
- ④昼食は各自でお取りいただきます。
- ⑤集合等の時間は厳守でお願いいたします。
- ⑥部屋の中での喫煙及び携帯電話等の使用はできませんのでご注意ください。
- ⑦テキスト類（レジュメのほか、『特定商取引法ハンドブック』『改訂版相談事例集』等）は、本講座の期間中、会場に預けてお帰りになることも可能です。その場合、封筒・袋等に必ず氏名を明記して下さい。
- ⑧講座のアンケートにご協力ください。講義ごとに記入されることをお勧めします。
- ⑨「講座修了証」は後日に申込担当者にお送りします（申込の受講日程全て終了した方）。
- ⑩その他、不明な点などがありましたら、会場内の担当者まで声をおかけください。

日 程

進行：日本訪問販売協会 事務局

< 1日目 > 6月8日（水） ※14:10 まで訪問販売・連鎖販売共通

タイム	テーマ等	講師
09:20	受付	
09:40	会場集合・着席 ガイダンス（5分） ※タイムスケジュール紹介、資料確認、昼食ほか諸注意。	
09:50	①「特定商取引法－訪問販売に対する規制事項の確認」（30分）	（公社）日本訪問販売協会 事務局
10:20	<休憩 5分>	
10:25	②「事例で学ぶ関連法規（訪問販売）」（95分）	弁護士 高芝利仁 氏
12:00	<昼休 60分> ※昼食は各自自由におとりください	
13:00	③「事例研究／グループ討議（訪問販売）」（70分） ・討議方法の説明 ・事例紹介&討議のポイント ・グループ討議 ・討議結果の発表 ・講師による法的考え方の説明 ・質疑応答	弁護士 高芝利仁 氏

14 : 10

<休憩 10 分>

——パターン 1 (訪問販売の受講者) はここで終了。翌日は 08 : 50 集合——

14 : 20

④「特定商取引法—連鎖販売の規制事項の確認」(30 分)

(公社) 日本訪問販売協会事務局

14 : 50

<休憩 5 分>

14 : 55

⑤「事例で学ぶ特商法 (連鎖販売取引)」(60 分)

弁護士 高芝利仁 氏

15 : 55

<休憩 10 分>

16 : 05

⑥「事例研究/グループ討議 (連鎖販売取引)」(85 分)

弁護士 高芝利仁 氏

- ・ 討議方法の説明
- ・ 事例紹介&討議のポイント
- ・ グループ討議
- ・ 討議結果の発表
- ・ 講師による法的考え方の説明
- ・ 質疑応答

17 : 30 終了

注) グループ討議の時間帯は受講者数によって変更する場合があります。

< 2 日目 >

6 月 9 日 (木)

※全講義、訪問販売・連鎖販売とも共通

タイム	テーマ等	講師
08 : 50	集合、着席	
09 : 00	⑦「心で伝える電話対応」(120 分)	
	(株) クリエイティブアルファ人材育成コンサルタント	山之口吉樹 氏
11 : 00	<休憩 10 分>	
11 : 10	⑧「特定商取引の苦情相談の最近の傾向」(60 分)	
	(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	消費者相談室長 有山雅子 氏
12 : 10	<昼休 60 分>	※昼食は各自自由におとりください。
13 : 10	⑨「特定商取引法の動向について」(仮題・60 分)	講師未定
14 : 10	<休憩 10 分>	
14 : 20	⑩「消費者苦情対応の重要性と体制～企業のリスクマネジメント」(120 分)	
	柴田CSマネジメント(株) 代表取締役	柴田純男 氏
16 : 20	終了	
16 : 30	閉会	

公益社団法人日本訪問販売協会 行 (FAX 03-3357-6585)

平成28年 月 日

平成28年度 消費者対応新人研修講座(第12回) 受講申込書

企業名・団体名

申込担当者氏名

部署・役職

〒

住 所

TEL

FAX

<受講者>

受講パターン※	受講者名 (フリガナ)	所属企業・部署・役職
パターン1 パターン2	フリガナ	
パターン1 パターン2	フリガナ	
パターン1 パターン2	フリガナ	
パターン1 パターン2	フリガナ	

※希望するパターンに○を付けてください。

<受講費の合計額>

パターン1	会員	15,000円 × 名	円
	会員外	20,000円 × 名	円
パターン2	会員	20,000円 × 名	円
	会員外	25,000円 × 名	円
合 計			円

(注) 本申込書に記載をされた個人情報、本研修に係る受付、連絡、講座、修了証の作成に使用いたします。