



『第123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:平成31年3月26日(火) 13時00分～16時45分

場 所:ワイム貸会議室四谷三丁目 ルームE 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3月19日(火)までにお振込み下さい。

申 込:下記の参加申込票により3月14日(木)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123回消費者相談担当者講習会 申込票(平成31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123回消費者相談担当者講習会

日 時：平成31年3月26日（火）

場 所：ワイム貸会議室四谷三丁目

テーマ及び講師：

13：00～ 開会

13：05～ **「消費者の過剰要求の実情と対応」**

社会の変化とともに消費者苦情も複雑・多様化した。苦情を言う顧客の声に耳を傾けることは、企業の社会的責務として当然こと。しかし、顧客の気持ちに偏向し過ぎ、過度なサービスをし続けたことが、消費者の要求を増長させ、相談担当者の脅威になる場合がある。顧客第一主義という企業のアプローチを逆手にとる事例が近年増えつつあるという。公的相談機関や業界に寄せられる相談事例をもとに過剰要求の原因と背景、適切要求との線引き、対応のあり方を検討する。

・ **公的相談機関の事例（40分）**

（公社）全国消費生活相談員協会

・ **通販の事例（40分）**

（公社）日本通信販売協会

・ **訪販の事例（20分）**

（公社）日本訪問販売協会

・ **質疑応答／意見交換（20分）**

進行：（公社）日本訪問販売協会事務局

15：05～

<休憩10分>

15：15～ **「事例研究—民法①契約の成立・不成立、②名義の冒用と名義貸し—」（90分）**

講師 高芝法律事務所

「契約したはずのものと違う商品が届いた」、「契約をした覚えがないのに会員登録がされ、頼んでいないのに商品が送られてきた」等々の苦情が発生している。特商法では契約を締結したときに、その内容を明らかにした書面が交付されていなければ罰則の適用対象となる。前出の事例はそれ以前の問題として、契約が成立しているか否かが不透明である。

①契約の成立と不成立

そもそも契約が成立するとはどういうことか。成立するためには、申込みと承諾という両当事者の意思表示が合致することが必要。先になした意思表示が「申込み」、その応答として後になした意思表示が「承諾」ということであり、その意思表示が合致すれば契約が成立する。その場合、意思表示の内容のすべてが一致しなくてもよいが、基本的事項は一致しなくてはならない。事例1と2では、「どの程度の合意があれば契約成立といえるか」を検討。事例3では、工事契約で「設置工事日が未定でも契約成立か」を検討する。

②名義冒用と名義貸し

「名義冒用」と「名義貸し」の問題である。双方はどこがどう違うのか、特に訪問販売・連鎖販売取引における「名義貸し」は残念だが問題の原因となりやすい。事例4は「無断で契約をねつ造された場合」、事例5は「懇意の販売員に頼まれて名義を貸した場合」、事例6は「販売員が自分で支払うというので名義を貸した場合」、事例7は、「連鎖販売取引の販売員に名義を貸し書面もなく商品もない場合」について、民法上の売買契約と行政取締り法規による契約締結時の書面交付義務との関係について整理する。

<質疑応答>

16：45 閉会

(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

