



『第128回消費者相談担当者講習会』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。今回のテーマ・講師は別紙の通りです。本講習会は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。よろしく願い申し上げます。

記

【日時】令和2年9月28日（月） 13時00分～16時30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9月18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9月25日（金）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128回消費者相談担当者講習会 申込票

（令和2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128回 消費者相談担当者講習会

【日 時】令和2年9月28日(月) 13時00分～16時30分

【場 所】(公社) 日本訪問販売協会 会議室

【テーマ及び講師】

13:00～ 開会

13:10～「認知症を知り、理解する」

苦情対応の交渉過程において、当事者の販売事業者や仲介役の消費者センターの担当者から「お客様や消費者に認知症状があったことに全く気づかなかった」という言葉を耳にすることがある。注意深く対応しているつもりでも、本来、確認すべき重要な点を見落としていた、ということになる。当協会の自主行動基準では、高齢者等の社会的弱者を保護する活動の一環として、「勧誘に際し通常の判断力を有しているか注意を払う」、「消費者の判断力に不足を認識しながらそれに乗じて勧誘してはならない」との規定を設けている。一方、認知症あるいはそれに近い症状に起因し判断力低下が見られる高齢者が増大していることを背景に、対面で行う当業界の訪問販売に対し、見守りの活動を期待する声もある。本テーマでは、認知症を取り巻く現状として、①認知症に関する相談事例、また、②認知症とはどのようなものかその特徴的な症状、③接する場合に注意すべき事項など認知症への知識と理解を深める機会とする。

(1) 認知症に関する相談事例の紹介(30分)

講師：(公社) 認知症の人と家族の会東京都支部代表 大野 教子 氏

<質疑応答>

<休 憩>(5分)

(2) 認知症への理解と接するときの心構え(60分)

講師：東京国際福祉専門学校介護福祉科 学科主任 木村 一秋 氏

<質疑応答>

14:45～

<休 憩>(15分)

15:00～「判例研究—認知症患者が締結した契約の有効と無効—」(90分)

講師：高芝法律事務所 弁護士 高芝 利仁 氏

まずは「意思能力を欠く」とはどのような状態をさし、その法律行為の有効性について。そして、認知症患者と判定された場合、法的にどのような保護を受けられるのか、民法上の基本的事項を解説。そのうえで、認知症患者が締結した不動産取引契約の裁判判例として、①意思能力が認められるとして契約が有効とされた事例、②意思能力が認められないとして契約が無効とされた事例、③公序良俗に反するとして契約が無効とされた事例を紹介し、契約の有効・無効をどのような基準により判断したのかを解説したのち質疑応答を行う。

<質疑応答>

16:30 閉会