



『第140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（Zoomウェビナー）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5年9月19日（火）13:05～16:30

【受講方法】オンライン（Zoomウェビナー）

※事前にURLをメール連絡し、配布資料を郵送いたします。

※質疑応答にはZoomのチャット機能を使用いたします。

【定員】300名

【申込方法】以下の申込票により9月5日（火）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9月12日（火）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。資料郵送後のキャンセルはご容赦ください。

【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140回消費者相談担当者講習会 申込票

（令和5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 ※必ずご記入ください	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140回消費者相談担当者講習会

開催日：令和5年9月19日（火）

会場：（公社）日本訪問販売協会

方法：オンライン開催

テーマ及び講師：

13：05～ 開会

13：10～ 「お客様との関係づくりに役立つコミュニケーション」（90分）

講師：消費生活アドバイザー 釘宮 悦子 氏

<講師プロフィール>

コールセンターに15年以上勤務した経験に基づき、消費者と企業、行政のパイプ役として活動している。消費生活アドバイザー11期。

- ①近年では、カスハラ（カスタマー・ハラスメント）が話題にのぼるようになり、お客様と企業の関係性が変わってきたようにも思える。お客様の立場を利用して企業に理不尽な要求を突きつけるような人がいる一方で、不本意な契約を結んでも泣き寝入りしてしまう人がいる。様々なお客様がいらっしゃる中で、お客様相談室としては、どのような立ち位置でお客様と対話すればよいのだろうか。日頃の業務を振り返り、お客様相談室の担当者が果たすべき役割についてももう一度考える。
- ②担当者のちょっとした一言によって、お客様の態度がよい方向に変わることも悪い方向に変わることもある。講師が以前実施した消費者対応部門の担当者を対象にした調査では、苦情対応で行われるコミュニケーションには、ポジティブ効果を与えるものとネガティブ効果を与えるものがあり、どの段階でどのようなコミュニケーションをとるかによって円満な解決に至るかどうか異なることが確認された。調査結果を情報提供し、苦情対応における有効なコミュニケーション方法について検討する。

14：40～

<休憩20分>

15：00～ 「特定商取引法 ―訪問販売の定義と適用除外、行政処分事例―」（90分）

講師 高芝法律事務所 弁護士 高芝 利仁 氏

特定商取引法第2条第1項において、訪問販売を「営業所等以外の場所において消費者を勧誘し契約の締結を行うこと」と定義し法の規制が及ぶ範囲を限定している。他方、法第26条では法が適用されない範囲を明確にするため適用除外規定が設けられている。法の全規定が適用されない訪問販売として、例えば「営業のため営業として行うもの」などがある。また、法第4条から法第10条までの規定が適用されない訪問販売、例えば「来訪要請」や「固定客取引」などである。本講義では事例をもとに、①訪問販売の定義における営業所等（店舗やサロン）の定義、特定顧客（キャッチセールスやアポイントメントセールス）の定義、あるいは適用除外規定の「営業のため若しくは営業として行うもの」の具体的な内容、固定客取引、先の法改正により解釈が追加された「来訪要請」の該当性や行政処分事例などを紹介する。

（紹介事例）

訪問販売業者に当たるか/訪問販売に当たるか/店舗に当たるか/キャッチセールスやアポイントメントセールス/連鎖販売取引の加盟者によるサロン販売と訪問販売/家庭訪問での取引後に営業所で取引した場合の訪問販売の該当性/営業経費と家計との折半は「営業のために若しくは営業として」に当たるか/来訪要請に当たるか/見積もり依頼の電話で来訪、適用除外か/考え直すと断ったあとの来訪要請と適用除外/転居した前居住者がリース契約したガス器具を現居住者が買取った場合は訪問販売に当たるか

16：30 終了