

第145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。ご参加のお申込みをお待ちしております。

記

【日時】令和6年12月24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。

【申込方法】申込票を12月10日（火）までにFAXするか、WEBフォームにてお申込みください。

【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（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

WEBフォーム. <https://jdsa.or.jp/145seminar/>

第145回消費者相談担当者講習会 申込票

(令和6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145回消費者相談担当者講習会

開催日：令和6年12月24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 （公社）日本訪問販売協会事務局

13：10～ 企業の相談業務におけるAI活用の可能性と課題（90分）

講師：カラクリ株式会社 代表取締役 小田 志門 氏

人工知能（AI）による人の業務の代替がすすんでいる。例えば、AIの活用は、単純な文書や事業立案の段階をこえて、高度な業務スキルを学習させたAI、自律的に業務をこなすAI、さらには従業員の分身のように働くAI（デジタルクローン）が登場しているという。本テーマでは、企業の相談業務にAIをどこまで活用できるか、検討を試みる。このため、相談業務の内容を次のように詳細に分解してみた。一般的に、企業が受ける相談事項は、「問合せや要望」及び「苦情」に大別される。訪問販売における苦情は、勧誘姿勢または契約の解除等が主なものとなる。通常、担当者が苦情を受ける際は、当該申出の内容を「1記録」し、「2解決」に向けての対応方針を検討し、製品の改良・開発、取引の改善等に向けその原因を「3分析」し、これを「4レポート」にまとめ組織内で共有する、という流れになる。ここで肝となるのが、「2解決」の業務である。担当者は、①相手方の言い分を詳細かつ正確に聴き取り、②言い分に優先順位を付け申出内容を再構築し、③過去の事例や法律などの判断基準に照らし具体的な解決方針を決め（ケースによっては協議し）、④その結果を相手側に伝え解決に導く。

さらに、これらの業務を適切に遂行するためには、次に掲げる資質が担当者に求められる。
a. 自らの立ち位置が常に見えている。b. 機転がきく。c. 一手先がみえる。d. 知識や情報を必要に応じて使いこなせる。E. 他者の気持ちに寄り添い共感できること。

以上のように、知識・経験・感性・判断力が必要となる相談業務に対し、AIにどのような価値を期待できるのか。AI活用のメリット・デメリット、カスハラ対応、安全性の問題など、その現状と課題、可能性などを探る。

<質疑応答>

14:40～ <休憩20分>

15:00～ 特定商取引法第4条・第5条書面「電磁的方法による提供」（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（以下「法」という。）の第4条では、訪問販売で申込を受けたときは、直ちに、「申込の内容を明らかにした書面」を必ず消費者に交付することを規定している。また、第5条では、契約を締結した場合は、遅滞なく「契約の内容を明らかにした書面」を必ず消費者に交付することを規定している。なお、申込を受けた際、即座に契約を締結した場合には、直ちに「契約の内容を明らかにした書面」を交付し、この場合は、「申込の内容を明らかにした書面」の交付する必要はない。また、令和3年の法改正（施行は令和5年6月）では、消費者の承諾を得た場合に限り、法4条、法5条の書面に代えて、当該書面に記載すべき事項を電磁的方法（電子メール等）により提供することができるようになった。

紙での交付が原則なので、あえて複雑なルールを守り、電磁的方法へ移行する必要はない、と考えている企業は少なくないが、その一方で移行を検討する企業も増えている。施行から1年半近くが経過したいま、改めて、電磁的方法による提供のルールを詳解する。

<質疑応答>

16:30 終了