

## 第117回「消費者相談研究会」議事録

日時：2021年12月8日（水） 14：00～17：00

場所：Web会議（Zoomシステム利用）

出席者：12社 16名 事務局 2名

### <研究会内容>

1. 事務局より情報提供
2. 事例研究
  - ① 2021 - 22 高校生のお嬢様への勧誘について
  - ② 2021 - 23 新製品についてお問合せを頂いた一般のお客さまからの苦情
  - ③ 2021 - 24 ご高齢のお客さまのご家族からの販売に関するご指摘
  - ④ 2021 - 25 化粧品クレーム
3. CS取り組みについて
4. 情報交換  
会社や販売店、販売員の営業活動以外に関すること
  - ① 会社や営業活動以外に関するお申し出の有無
  - ② お申し出に対する対応
  - ③ そのようなお申し出に対するガイドラインやマニュアルはあるか。  
ある場合は、どのような内容か。

### ◆次回開催予定

日時：2022年2月9日（水）14時～

場所：オンライン（Zoom）

以上