

各位

(公社) 日本訪問販売協会

『第127回消費者相談担当者講習会』開催のご案内

時下、益々ご健勝のこととお慶び申し上げます。

標記の講習会は、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回定例的に開催しています。今回のテーマ、講師は下記の通りです。

どうぞご参加下さいますようご案内申し上げます。

記

日時：令和2年3月30日(月) 13時00分～16時45分

場所：ワйм貸会議室四谷三丁目 ルームB 東京都新宿区四谷3-12丸正総本店ビル6階
TEL0120(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23日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16日までに協会事務局宛てお申込み下さい。

(公社)日本訪問販売協会事務局

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127回消費者相談担当者講習会 申込票(令和2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127回 消費者相談担当者講習会

日時：令和2年3月30日（月） 場所：ワイム貸会議室四谷三丁目 ルームB

13：00～ 開会／事務局からの報告事項

13：10～ 「カスタマーハラスメントへの対応とメンタルヘルスケア」（90分）

講師 柴田CSマネジメント（株）代表取締役 柴田 純男 氏
企業側に非がなくても消費者から理不尽な要求をされる「カスタマーハラスメント」（カスハラ）が問題になっている。購入から半年たった契約の解除（使用した商品も含め全てをキャンセルし既払い金の全額返金）を要求され、断ったら当事者が怒鳴りつけられたり、値引き交渉なかには「暴力団を知っている」などと言って威嚇するケースなど様々である。某調査会社が行った企業調査では、調査対象企業の約半数がここ数年でカスハラが増えていると回答したという。カスハラに明確な定義はないが、金銭の要求や土下座を要求する行為は明らかにカスハラだと専門家はいう。また、カスハラを機に心の病に罹り退職する担当者もいるという。厚生労働省は自社従業員に対する雇用契約上の安全配慮義務を意識した「悪質な苦情への対応ルール」を作るべきと考え、2018年11月悪質クレームを「職場のパワハラに類するもの」と位置づけ、企業がとるべき対策を指針で明示する方針を示した。これを契機に、カスハラ対策のルールを制定する動きは様々な業界に広がりつつある。これまで各企業は、これに類する問題を「不当要求」として対応してきた。暴行、脅迫、強要、名誉棄損、業務妨害、不除去などである。しかし、こうしたものへの刑事罰の確定は難しく、相手を訴える、被害届を出すところまで行くのは、企業にとっては勇気がいる。要は、従業員の疲弊に対し、企業側が求めているのは、暴言や長電話に対して如何に対応を拒否（終話）できるかであって、そのためのルール化が必要なのである。本テーマでは、専門家による現状分析と、企業としての適切な対応の在り方等について考える機会とする。

<質疑応答>

14：40～

<休憩／コーヒーブレイク 20分>

15：00～ 「判例研究 一判例から消費者問題を考え学ぶー」（60分）

講師 高芝法律事務所 弁護士 高芝 利仁 氏

①認知症高齢者への販売行為につき意思無能力による契約無効が一部認められた事例。
認知症の高齢者（独居）が、百貨店の中にある衣類等販売店（同百貨店が販売委託）から約5年にわたり、およそ1100万円の衣料品等を買いつづけた。これを知った同高齢者の弟妹が同販売店に、姉への販売を二度と行わないよう繰り返し要請したがその後も販売を続けるため、弟は成年後見申請を行い後見人に選任された。弟は姉の認知症による判断力低下を知っていて販売をし続けたとして、販売元の百貨店に対し不当利得返還請求権に基づき、購入代金1100万円の全額返還を求めたところ、一部取引については無効とし当該契約金額の返還が認められた。

②恋愛心理を利用して銀行ローンを組ませ、投資用マンションを買わせた勧誘者に不法行為責任があるとして慰謝料を請求、銀行には金銭消費貸借契約の取消しを求めた事例。
結婚紹介所に登録した女性は、その後同紹介サイトで親しくなった男性に勧誘されて不動産会社から投資用ワンルームマンションを購入。購入に際し女性は、銀行から約2300万円を借りたが、後日、男性が恋愛心理を悪用し契約させたものだと知り、精神的苦痛を与えられたことへの300万円の慰謝料、銀行には金銭消費貸借契約の取消しを求めたところ、慰謝料20万円は認められたが、銀行の契約の取消は認められなかった。

<質疑応答>

16：00 終了

(案内図)

会場：「ワイム貸会議室四谷三丁目」

住所：東京都新宿区四谷3-1-2 丸正総本店ビル6階

