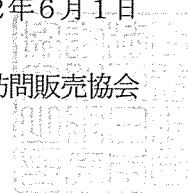


関係各位

公益社団法人日本訪問販売協会



## 『第127回消費者相談担当者講習会』開催のご案内

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。本講習会は新型コロナウイルス感染症の予防対策として、会場の参加人数の制限とWEB会議ツール「Zoom」による配信を行います。受講方法はお選びいただけますので、どうぞご参加ください。

【日時】令和2年6月30日(火) <sup>記 15 50</sup> 13時00分～16時00分

【受講方法】「会場で参加」か「Zoomによる参加」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をメール連絡いたします。

【定員】会場：16名・Zoom：なし

【会場】ワイム貸会議室四谷三丁目「ルームC」東京都新宿区四谷3-12 丸正総本店ビル6階

Tel. 0120(311)104 丸ノ内線「四谷三丁目駅」徒歩1分 ※案内図参照

【申込方法】以下の申込票により6月19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6月26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。会場で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127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	受講方法 ※○を付してください。	メールアドレス ※Zoom参加の方は必ずご記入ください。	参加費
	・会場参加 ・Zoom参加		円
	・会場参加 ・Zoom参加		円
	・会場参加 ・Zoom参加		円
参加者合計	名	参加費合計	円

※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127回 消費者相談担当者講習会

【日 時】令和2年6月30日(火)

【場 所】ワイム貸会議室四谷三丁目 ルームC

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、断ったら担当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調査では、調査対象企業の約半数が、ここ数年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。

&lt;質疑応答&gt;

14:40～

&lt;休憩 10分&gt;

14:50～「判例研究 一判例から消費者問題を考え学ぶ」(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った。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。

&lt;質疑応答&gt;

15:50 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

