

関係各位

公益社団法人日本訪問販売協会
(法人印省略)

『第 134 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 (WEB 会議ツール「Zoom」) 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 4 年 3 月 24 日 (木) 13:00~16:30

【受講方法】オンライン (Zoom)

※事前に URL をメール連絡し、配布資料を郵送いたします。

【定 員】100 名

【申込方法】以下の申込票により 3 月 10 日 (木) 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 3 月 17 日 (金) 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。

【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 134 回消費者相談担当者講習会 申込票

(令和 4 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 ※必ずご記入下さい	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。

第134回消費者相談担当者講習会

【開催日】令和4年3月24日（木） 13:00～16:30

【会場】（公社）日本訪問販売協会

【方法】オンライン

【テーマ及び講師】

13:00～ 開会

13:10～ 苦情・クレームの現状と対策－理不尽なカスハラに立ち向かうには－（90分）

講師 関西大学社会学部教授 池内 裕美 氏

超高齢化と情報通信社会の進展に伴い、消費行動にも変化が表れている。近時の消費者は、価格や製品の性能等に係る表示や説明の内容及び方法、あるいは接客態度や苦情への対応等に関する事業者の情報を収集し、また、問題が生じたときには積極的に申出をしてくる、いわゆる行動する消費者へと変化しつつある。こうした情勢のなかで、事業者へ不当な要求をしてくる悪質クレマーや、執拗に連絡をしてきては、納得するまで電話を切らないタイプの消費者（一見クレマーのように見える）が増えているという。特に近年では、暴言を浴びせたり威嚇をしたりといった、いわゆる「カスタマー・ハラスメント」（カスハラ）が社会問題として注目を集め、悪質クレマーと互換的に用いられている。こうしたクレマーやカスハラの対応に正解はない。しかし、問題をこじらせないための初期対応、注意すべき事項等の知識や情報は相談対応関連部門の担当者として知っておくべき基本的なことがある。本講座では、こうした悪質クレマー出現の心理的・社会的背景を探るとともに、心理学やコミュニケーション論の知見を基にクレーム対応時の注意点や、さらには事業者の社会的信用と従業員の健康や職場環境を守るために、事業者としてとるべき対応について、可能な限り実例を踏まえながら解説する。

14:40～

<休憩20分>

15:00～ 法令研究－クーリング・オフ制度と事例研究－（90分）

講師 高芝法律事務所 弁護士 高芝利仁 氏

特定商取引法には、訪問販売などで契約を締結等した場合に、契約書面等が交付されてから8日を経過するまでは無条件で当該契約の解除等ができるクーリング・オフ制度が設けられている。この解除権が行使されたときは、契約の両当事者に原状回復義務が発生し、事業者側は商品等の使用料や損害賠償等を請求することはできず、受領した金額は全額返金しなければならない。本講座では、先に、クーリング・オフ制度の基本的な事項を解説し、その後に事例をもとにクーリング・オフを巡る諸問題を通して法の趣旨への理解を深める。事例は次の4つである。

①クーリング・オフの回避と再勧誘の禁止（事業者からの相談） vol 117

押印前に契約を取りやめた消費者に対し価格の安い商品を再勧誘したところ契約してもらえた。後日夫の反対を理由に契約解除の連絡があった。当社としてはクーリング・オフ期間を過ぎているので、その理由だけでは解除の申出は受けることは難しいと回答。消費者センターの相談員は、「一度断った人にその場で再勧誘する行為はクーリング・オフ回避となるので、この契約はいつまでも解約できる」と言っているが、本当に法的に回避に当たるのか。

②クーリング・オフについて（消費者からの相談） vol 120

契約後、クーリング・オフをした。担当者は数日後に商品を取りに来るといったまま、何の連絡もなくとうとう2年が経過した。先日突然、担当者から連絡があり、今から取りに来るといふ。慌てて商品を探したところ、どうしても商品の一部が見つからない。とりあえず、あるものだけを返し、あとの商品は後日取りに来るといふ。2年間放置していたのに急すぎて理不尽である。ない商品の責任は負わなければならないのか。

③クーリング・オフと原状回復（消費者からの相談） vol 136前半

浄水器の買換えを勧められその場で代金を払い交換工事をした。外した浄水器は販売員に無料で引き取ってもらった。しかし、元の浄水器はまだ十部使用できるのでクーリング・オフした。元の浄水器は流しの奥のコックに繋げるため、設置するのに少々難儀したので、完全に元のように設置してもらえるか心配である。完全な原状回復を求めることは可能か。

④クーリング・オフ後消費者が原状回復しない場合（事業者からの相談） vol 136後半

クーリング・オフ受付後、商品を返還してもらうために、再三連絡をしているがまったく繋がらない。このため、着払いで商品を返還して頂くよう手紙を送った。しかし、2カ月経っても連絡がない。事業者のクーリング・オフ後の義務の履行遅延は特商法上の処分対象となるが、消費者については規定がない。商品の返還がない場合、損害賠償請求はできるか。出来るとした場合の根拠と額の計算方法を知りたい。