

関係各位

公益社団法人日本訪問販売協会  
(法人印省略)

『第 135 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。ご参加お待ちしております。

記

【日 時】令和 4 年 7 月 7 日 (木) 13:00~16:30

【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。

【定 員】100 名

【申込方法】以下の申込票により 6 月 23 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 6 月 30 日 (木) 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

第 135 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135回消費者相談担当者講習会

【開催日】令和4年7月7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～「暴力団の現状と不当要求への対応等」（90分）

**講師** 公益財団法人 暴力団追放運動推進都民センター 業務執行理事 津金 正彦 氏

誰もが、反社会的勢力との関わりは、避けたいと願っている。しかし、企業の場合その商品や営業業務、苦情対応の場面において、余儀無く関わりをもってしまう可能性は否定できない。もし、そのような事案が生じたときは、どのように対処したらよいのか、企業の担当者として基礎知識ぐらいはもっておくべきである。暴力団対策法は、指定暴力団員はもとより準構成員等指定暴力団と一定の関係にある者についても、その威力を示して、金品等の要求等の行為を行うことを禁止している。反社の組織は警察に通報されることを最も恐れているという。必要以上に恐れることなく、また、水面下で解決を図ることをせず、必ず法律や社会のルールにのっとり、毅然とした態度をもって解決を図ることが重要である。本講座では、①暴力団の現状と不当要求に対する対応要領の紹介（45分）と、②暴力団排除ビデオを上映（35分）する。

14:40～

<休憩20分>

15:00～「法令研究－特定商取引法の事例研究－」（90分）

**講師** 高芝法律事務所 弁護士 高芝 利仁 氏

①不備な書面。後日別書面で補完された場合の契約日はいつ？ 季刊DS Vol 137  
3月11日契約し売買書面と信販書面を受領。商品欄は「太陽光発電システム、エコキュート取付一式」と記載されていた。3月14日販売員が、「会社の正式な契約書」と言って社判を押し印紙に割印した工事請負契約書を持参し改めて署名を求めてきた。日付は3月11日のままで実際に貰った日とは異なる。現在クーリング・オフをしようかと迷っている。印紙の貼った請負契約書が正しい契約書と思うが、日にちが3月14日でなくてもよいか。そもそも契約日はいつか。

②布団の連鎖販売取引

季刊DS Vol 137

友人の「ビジネスの話をする」との誘いを受けレストランに出向き、上位者から販社ビジネスの話聞いた。商品は布団で、これを使えば「痩せる」と言う。保証付きなので品質も確かなものと思い購入。最初から何か買うことになるとは聞いていたので、現金で支払った。ビジネスの説明はよく分かっていなかったが、愛用者契約ではなく、言われるまま、ビジネスメンバー登録もした。自分が動いて人に勧めなくてはポイントにならないという基本的ルールが分かったのは、つい最近のことである。契約書の類は一切もらっていない（概要書面は、後で商品と一緒に渡されたと思うが、ほとんど読んでいない）。クーリング・オフについても全く知らなかった。概要書面の交付の仕方に問題はないか。

③補正下着が貰えるとの誘いを受けサロンに出向き契約。解約したい。

季刊DS Vol 149

相談者は20代の女性。職場の友人から、「キャンペーン期間中で。試着してアンケートに答えたら、1万円相当の補正下着が貰える」と誘われ断りきれずサロンへ。「この下着を着用していくとボディラインが変わる。これにダイエット健康食品や化粧品を組み合わせたプラン30万円、

50万円もある。今ならキャンペーン中で割引がある」と勧誘されたが契約しなかった。帰り際「プレゼントの下着は次回来た時に渡す」と言われた。1週間後、友人に誘われ下着を取りにサロンへ。「キャンペーンは今日まで」と担当者から勧められ断れ切れず50万円のプランを分割払いで契約。後日、サロンに商品を取りに。購入した下着をその場で試着するように言われ、その際に担当者がタグを切った。そのまま着て帰るよう勧められたが、帰路、息苦しくそれ以後一度も着用していない。友人の紹介なのでCO期間内に解約を言い出せずにいたが、本社へ解約を申出たところ、「契約後1年以内なので、未使用品の返品受付ルールがある。未開封の健康食品や、タグが切れている下着の返品は受けられない」と言われた。担当者がタグを切って、勧められるまま、ほんの数時間着用しただけなのに納得できない。しかも信じていた友人が、紹介料をもらっていることが判りショックだ。痩身効果やタグを切るなど売り方に問題はないか。

**④ネットを見て依頼した水漏れ修理工事の契約と特商法の適用について 季刊DS Vol 152**  
借家人から、台所の水道が水漏れし、早急に修繕が必要な状況との連絡を受けた。急いでスマホで業者を検索し、「出張費は無料」とホームページに掲載しているA社に、「すぐに行って、水漏れ具合を見て欲しい」と依頼。貸家に行ったA社の担当者から電話があり、「蛇口付近の水漏れがひどい。金具がかなり古いので、水栓金具全体を交換した方がよい」と勧められた。借家人のためにも、水漏れを一刻も早く止めないといけないと思い焦った。概算だけでもと思いき金額を尋ねたところ、「工事代は18,000円、水栓金具も今なら20%引き」と言う。高くても3~4万円と見当を付け、「5万円は超えないよね」と具体的に尋ねたところ、「5万円は超えない」というので修理工事を依頼。翌日A社から、昨日の電話で話には出ていなかった廃棄料や諸費用代金として、合計55,000円の請求の連絡があった。「5万円は超えない」と言うから工事を依頼したのに、5,000円のオーバーは納得がいかないと抗議したが、「一切値下げはできない」との返事だった。しかも、翌々日、借家人から「まだ水漏れが止まっていない」と連絡を受けた。再度抗議したが、誠意ある返答がないので解約したい。特商法上の来訪要請に当たり、訪問販売の規制は及ばない取引なのか。