

関係各位

公益社団法人日本訪問販売協会
(法人印省略)

『第 136 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 10 月 6 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 9 月 22 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 9 月 29 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 136 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136回消費者相談担当者講習会

【開催日】令和4年10月6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～ **カスタマーハラスメント対策マニュアルー企業の取組みのポイントー（90分）**

講師 中村・椎名法律事務所 弁護士 野中大輝 氏

厚生労働省は2022年2月に「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を刊行した。同省が行った企業調査において、過去3年間に著しい迷惑相談があったと回答した企業の割合は19.5%、また勤務先で顧客等からの著しい迷惑行為を一度以上経験したという労働者の割合は15%あり、こうした迷惑行為に悩む企業の実情が明らかとなった。本来、お客様から寄せられるクレームは、企業の業務改善や新たな商品・サービスの開発に繋がる貴重な情報源となり得るが、過剰要求、不当な言いがかりは、受けての従業員にとって過度なストレスとなり業務上の損失を招くことになる。同マニュアルでは、このような状況から従業員を守るための対策を講じることも企業にとって重要な責務であると位置付けた。同省はこれに合わせパンフレット等を産業界へ配布し、カスハラ対策の企業の自主的取組みを促進している。本講座ではカスハラ問題を研究する講師から、カスハラの法的位置づけや同対策マニュアルのポイント、実務面で注意すべき点を解説してもらう。また、カスハラ事例を紹介してもらい、その現状と企業対策の重要性について理解を深める機会とする。

14:40～

<休憩20分>

15:00～ **法令研究 ー特商法の事例研究ー（90分）**

講師 高芝法律事務所 弁護士 高芝利仁 氏

①連鎖販売取引の報酬規約等の改変の手続きについて

当社は化粧品と健康食品を連鎖販売等の方式により販売している企業である。法的には統括者の立場にあり販売店等とは再販方式の契約関係にある。事業規模は業界内では中程度の位置である。半年後に商品価格の改訂（値上）及び報酬額等の変更を計画している。実施するにあたり下記の点についてご意見を伺いたい。改訂等の周知方法について、実施の半年前の時期より①当社ウェブサイトで告知する。②製品送付の際にチラシを同封する。③会報（隔月発行で中間層下位の販売員は送付の対象外）に掲載することを検討中である。周知した結果、一部の販売員等より反対や不満の声があがった場合でも理解を求めつつ目標を達成するつもりである。最終的に反対者がいた場合でも断行するつもりであるが、こうした対応に法的な問題はるか。あるとすればどのような問題か、またそれを解決する方法をご教示いただきたい。

②代筆でのクーリング・オフ

事例1-4-1◎

祖母が布団を契約したが、クーリング・オフさせたいという孫からの相談。クーリング・オフ書面は本人の意思があれば誰でも代筆が可能か。内容証明郵便はどうか。本人の意思なしに例えば家族が勝手にクーリング・オフ書面を書き、出してしまった場合は、何かの罪になるか。

③クーリング・オフ代筆後、高齢契約者本人が「覚えなし」

事例1-4-2◎

年金生活者の一人暮らしの母（66歳）宅に販売員が来訪し、母は浄水器を契約。2日後に実家を訪ねた自分（娘）が母自筆の契約書面に気づいた。母に問いただしてみ

たが、多少痴呆気味で、契約のことは覚えていない様子。ただし、判断力がしっかりしているときもあるので、契約が成立している可能性が高い。念のためその場で母親に「クーリング・オフの手続きをしてよいか」と念を押して確認の上、葉書を代筆してクーリング・オフ行使。ところが、後日、販社が商品引き上げの際、販売員が母に「クーリング・オフですね」と尋ねたところ、「クーリング・オフした覚えはない」と言いだした。この場合のクーリング・オフは無効か。

④あて先不明でクーリング・オフ通知が戻った場合

事例1-4-3◎

契約した3日目に簡易書留でクーリング・オフ通知を出したが、自分が住所を書き間違えていたために、クーリング・オフ期間経過後に通知が戻ってきてしまった。手元には簡易書留の発信の証票があるとして、クーリング・オフを販社に主張することはできるだろうか。

⑤9日目の消印とクーリング・オフ

事例1-4-4◎

事業者からの相談。契約後9日目の消印の押されたクーリング・オフ葉書が当社に届いた。クーリング・オフには応じられないとお客様に連絡したところ、今度は内容証明が届いた。消費者センターに相談したようで、「8日目の夕方6時過ぎに近所の酒屋前のポストに投函した。その様子を酒屋の店主が見ており、投函後酒屋で買い物をして帰った。そのポストの最終回の収集は夕方4時である。」という経緯が詳しく書かれていた。このような場合は、葉書の消印の日付が9日目であってもクーリング・オフは有効と考えなければならないか。9日目の消印なのだから解約には応じるとしても、若干の損料を貰うことはできないか。