



『第138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5年3月23日（木） 13:00～16:00

【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。

※質疑応答にはZoomのチャット機能を使用いたします。

【定 員】 100名

【申込方法】 以下の申込票により3月9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16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138回消費者相談担当者講習会 申込票

（令和5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138回消費者相談担当者講習会（オンライン開催）

令和5年3月23日（木）

（公社）日本訪問販売協会

13:00～ 開会

13:10～ SNSを巡る勧誘トラブル —事業者が注意すべき点と課題—（60分）

講師 全国消費生活相談員協会

SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）は、暮らしのなかに急速に普及・拡大し、いまや若者のみならず幅広い世代で利用されている。企業も販売促進やマーケティングの手法として、あるいは行政機関も様々な情報発信の方法として活用している。SNSには個人と個人、個人と企業等がネット上で自由かつ簡単に繋がることができるというメリットがある一方、これをきっかけにトラブルが発生することもある。国民生活センターによれば、SNSの利用者の増加に伴い相談件数は年々増え続け、2020年度は44,000件を超えたという。相談は若年世代から40代、50代の中高年齢層でも多数見られることから未然防止の啓発が重要である。本テーマでは、トラブルの統計的データや勧誘トラブルの事例をもとに、「SNSを悪用している」と指摘されないために、事業者側はどのような点に注意すべきかを考察する。

14:10～

<休憩 20分>

14:30～ 法令研究（90分）

—特商法3条、3条の2、6条4項、7条1項5号（省令7条1項1号）について—

—特商法33条の2、34条4項、31条1項3号について—

講師 高芝法律事務所 弁護士 高芝利仁 氏

①特商法（以下「法」という。）3条では、訪問販売をしようとするときに、販売業者の氏名や勧誘目的等を相手側に告げることを訪問販売業者に義務付けている。また、法33条の2においても、これと同様の趣旨の義務を連鎖販売事業者に課している。これらに反する行為は指示や業務停止命令、業務禁止命令（以下「行政処分」という。）の適用対象となる。

②法3条の2では、訪問販売をしようとするときに、「勧誘を受ける意思があるかどうかを確認」し、「契約の締結をしない旨の意思を表示した者」に対し、その後の勧誘の継続や再来訪による勧誘を禁止している。連鎖販売取引には同様の規定は存在しないが、営業所等以外の場所において特定負担の契約を締結すれば、当該販売が訪問販売に該当し得るので、連鎖販売事業者にとっても再勧誘禁止規制は全く無関係とは言えない。これも行政処分の適用対象となる。

③法6条4項では、「勧誘目的を隠して公衆の出入りしない場所へ誘引し勧誘すること」を禁止している。4つの禁止行為のうちの一つである。法34条4項の連鎖販売取引についても同様の趣旨の規定がある。これに反する行為は行政処分の適用対象となるほか懲役や罰金の適用対象となっているので事業者は十分な注意を要する。

④法7条1項5号（省令7条1項1号）では、契約の締結について迷惑を覚えさせるような勧誘（正当な理由のない不適切な時間帯の勧誘、長時間勧誘、執拗に繰り返す勧誘行為）をしたり、契約の解除について迷惑を覚えさせるような仕方でも妨害する行為を禁止している。法31条1項3号でも連鎖販売取引について同じ趣旨のことを規定している。違法行為は行政処分の適用対象となる。

以上の一連の規定は、過去の行政処分事例において幾度となく指摘された事項である。とくに①と③については、相手側から「こんなはずじゃなかった」などと言われたいような具体的な対応方法を現場へ伝授しておく必要がある。本講座では、各規定の立法趣旨を押さえつつ逐条解説を行うとともに、SNS等の事例をもとに販売目的等の告知のタイミングなど適切な告知の在り方等を考察する。

（質疑応答）

16:00 終了