

第 102 回 消費者相談研究会 議事録

2018. 12. 10

日時 : 平成 30 年 12 月 5 日(水) 14:00~17:00

場所 : 訪粧協 会議室

研究会出席者(敬称略) 出席者 12社 13名 事務局 1名

<研究会議事>

1. 事務局からの連絡事項 (常務より)

- ・消費税率の引き上げに伴う価格設定について (ガイドライン)

2. 事例研究

- ・2018-14 妻が認知症になったので、注文があっても送付しないでほしい
- ・2018-15 認知症を発症した顧客への対応
- ・2018-16 主人がサロンに通ったり、メイクをするのをやめさせたい
- ・2018-17 ご家族からの訪問禁止要請のあるお客さまからの、別の販売店紹介依頼
- ・2018-18 商品を使用し、目の回りが白斑になった
- ・2018-19 お客様からの色抜けに関する相談
- ・2018-20 古い商品ではないですか？

3. 情報交換 (各社対応状況伺う)

以下のテーマを会員間で情報交換を行った。

- ① 電話対応における失礼のない性別の尋ね方。
- ② 病院絡みで対応が難しかったケースや、皮膚科医とのやりとりにおける留意点。

◆次回開催予定

日時 : 平成 31 年 2 月 7 日(木)

場所 : 訪粧協事務所

以上