

## 第122回 消費者相談研究会 議事録

日 時：2022年11月8日(火) 14:00～17:05

場 所：Web会議（Zoomシステム利用）

出席者：14社18名 事務局 2名

### <研究会内容>

#### 第一部

・ヤクルトビューティエンス・オンライン工場見学

#### 第二部

・幹事長挨拶

・事例研究

- ① 2022-22 高齢のお客様のご家族から販売について
- ② 2022-12 姉が認知になり化粧品の購入方法がわからない
- ③ 2022-18 火傷の肌トラブル対応
- ④ 2022-19 動物由来成分使用しているかと問合せ
- ⑤ 2022-20 弊社からお客様に連絡がつかない

・情報交換

- ① SNS に書き込むなどと脅迫的な発言があった場合の対応について
- ② お客様相談室で通録保管している期間、方法について

#### ◆次回開催予定

第123回 消費者相談研究会

日時：2022年12月7日(水) 14時～

場所：オンライン(Zoom)

以上