

令和2年度消費者問題に関する企業職員セミナー（第1回）
「消費者関連部門職員が知っておきたい知識と情報-インターネット通販を中心に-」
実施要領

令和2年7月
独立行政法人国民生活センター

- 趣旨 企業における消費者対応業務等に必要な最新知識を習得し、企業の消費者志向経営の向上に資する。
- テーマ 「消費者関連部門職員が知っておきたい知識と情報
-インターネット通販を中心に-」
新型コロナウイルスの流行により、インターネット通販事業に乗り出す企業も少なくないことから、特定商取引法と景品表示法の基礎知識、広告に関する苦情の現状、行政における消費者トラブルの解決手段、企業における消費者関連部門の実践例について学びます。
- 対象 企業の消費者関連部門等を担当する職員をはじめとする本講座に関心のある企業、団体職員等。
- 日程 令和2年9月25日（金）（10：30より16：30まで）
- 予定人員 50名
- 場所 独立行政法人国民生活センター東京事務所 2階大会議室
（東京都港区高輪3-13-22）
- 後援 公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）
- カリキュラム ※ 講師の都合等により講義順等を変更する場合があります。

内 容	
10:00-10:30	受付
10:30-10:40	開講・オリエンテーション
10:40-12:10	【講義】特定商取引法・景品表示法の基礎知識 新型コロナウイルスの流行により、インターネット通販事業に乗り出す企業も少なくないことから、特定商取引法と景品表示法について、具体的事例を交えつつ、基礎から学びます。 弁護士 古川 昌平
13:20-14:20	【講義】インターネット通販広告の現状と問題点 インターネット通販における広告へのクレームなど、その現状と問題点について、データや具体的な事例を基に学びます。 公益社団法人 日本広告審査機構（JARO）
14:30-15:15	【講演】国民生活センターにおける消費生活相談処理やADRについて 国民生活センターにおける消費生活相談の処理の流れや通信販売関連の相談概況を知るとともに、ADR（裁判外紛争解決手続）の制度や機能を学び、企業と消費者との紛争について第三者を介した話し合いによる柔軟な解決手続を理解します。

	国民生活センター相談情報部・紛争解決委員会事務局
15:25-16:30	<p>【取組報告】企業における消費者関連部門の実践例</p> <p>近年のIT技術の向上や新型コロナウイルスの流行などを受けて、従来、通信販売などに力を入れていなかった業種においても、新たに通信販売やインターネットによるサービス事業に乗り出す企業が増加しています。そこで、企業における消費者関連部門として、どのような取組みを行っているかについて、実践例を学びます。</p> <p style="text-align: right;">株式会社湖池屋 ピジョン株式会社</p>
16:30	閉 講

9. 受講方法

- (1) 申込方法 ウェブサイトの申込フォームよりお申込みください。
<http://www.kokusen.go.jp/seminar/info.html>
- (2) 受付期間 令和2年7月21日(火) - 9月11日(金)
※申込の開始、終了は上記日程の夕方を予定しています。
- (3) 備考 申込順に受け付けます。なお、受講申込者が予定人員を超過する場合は、締切り前であっても受講をお断りする場合がありますので、あらかじめご了承ください。
お申込みの際には、各都道府県知事からの「都道府県境をまたぐ移動に関する自粛要請」をご確認くださいませよう、お願いいたします。

10. 受講料等

- (1) 受講料 1名当たり：9,200円(税込)
- (2) お支払方法 原則、事前振込みをお願いいたします。事後振込みをご希望の場合は、事前にご連絡を願ひ申し上げます。振込先については受講決定の案内にてご連絡いたします。
- (3) キャンセル料 キャンセルは、9月24日(木)15時までにお申し出ください。期限が過ぎた場合、全額お支払いいただきますのでご了承ください。
※振込手数料はご負担願ひます。

11. 受講決定の通知

受講申込時に記載いただいた連絡先に通知いたします。できるだけ多くの企業の皆様にご参加いただくために、複数名でお申し込みの企業には、ご相談させていただく場合がございます。

申込み後2週間を経過してもお手元に通知が届かない場合は、お手数をおかけいたしますが、下記までご連絡ください。

12. お問い合わせ先

【研修内容・入金等について】

独立行政法人国民生活センター教育研修部教務課

(担当：大小島、保坂、中村)

〒108-8602 東京都港区高輪 3-13-22

電話：03-3443-6207 FAX：03-3443-6201

(受付時間：平日午前9時30分～午後6時 ※土日祝日を除く)

【申込方法、キャンセル受付について】

国民生活センター「企業職員セミナー」ヘルプデスク

電話：03-5362-0135

(受付時間：平日午前9時30分～午後5時30分 ※土日祝日を除く)

以上

新型コロナウイルス感染症対策に関するご協力のお願い

国民生活センターでは研修の開催にあたり、新型コロナウイルス感染症対策のため、会場内は換気に努め、入口にアルコール消毒液を設置します。また、会場内では、可能な限り受講者同士の間隔を空けるとともに、相互接触の機会をなるべく減らします。講師、職員については、研修前に体調の確認をいたします。

受講者のみなさまには、以下のご協力をお願いいたします。

- ・施設入口での体温測定をさせていただきます。
- ・咳エチケット（マスクの着用など）や手洗い等の徹底をお願いいたします。
- ・ご自身の体調に不安のある方は、ご受講をお控えください。
- ・健康チェックシート等で、体調を確認させていただきます。

なお、今後の状況により、随時対策を見直してまいります。