

2019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基礎知識」  
実施要領

2019年8月  
独立行政法人国民生活センター

1. 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。
2. テーマ 「消費者関連部門職員が知っておきたい基礎知識」  
企業における消費者関連部門の役割や重要性について、消費者問題のこれまでの経緯や今後の展望も含め整理します。また、国民生活センター・地方公共団体における消費生活相談や適格消費者団体の活動とはどのようなものを学びます。さらに消費生活センターと連携している企業の実践例の報告を通じて、消費者関連部門の担当者として、必要な知識・情報を得ます。
3. 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。
4. 日 程 2019年10月16日（水）（10：00より17：30まで）
5. 予定人員 80名
6. 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）
7. 協 力 公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）
8. 日 時 ※ 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         |   |
|-------------|---|
| 9:30-10:00  | 受付  |
| 10:00-10:05 | 開講・オリエンテーション  |
| 10:05-11:05 | <p><b>【講義】「企業における消費者関連部門の役割と重要性」</b><br/> —消費者問題の歴史と現状を踏まえて—</p> <p>企業の消費者関連部門の役割や重要性について、消費者問題の歴史や現状も踏まえて理解を深めます。また、消費者関連部門に求められる今後の展望についても整理します。</p> <p style="text-align: center;">日本司法支援センター（法テラス）理事長 板東 久美子<br/> （元消費者庁長官）</p> |
| 11:15-11:45 | <p><b>【取組報告】国民生活センターにおける消費生活相談とは</b></p> <p>全国に寄せられる消費者トラブルの現状に加え、国民生活センターの消費生活相談の概要についてコンパクトに紹介します。</p> <p style="text-align: right;">国民生活センター相談情報部</p>  |

|             |   |
|-------------|---|
| 12:45-13:45 | <p><b>【講義】 地方公共団体における消費生活相談とは</b></p> <p>地方公共団体における消費生活相談はどのような法令に基づいて実施されているのかを確認し、消費生活相談員の現状や相談対応の心構え、消費者市民社会の実現に向けた相談員の志などを交えて紹介します。</p> <p style="text-align: right;">公益社団法人全国消費生活相談員協会理事長 増田 悦子</p>                            |
| 14:00-15:15 | <p><b>【講義】 適格消費者団体、特定適格消費者団体の権限等と活動状況</b><br/>—「差止請求」や「被害回復」の取組—</p> <p>適格消費者団体等に認められた権限等について具体的事例をもとに理解し、その活動状況を知ること、消費者と企業間のトラブルをどう未然に防ぐかについて考えます。</p> <p style="text-align: right;">特定適格消費者団体 消費者機構日本<br/>適格消費者団体 ひょうご消費者ネット</p> |
| 15:30-17:00 | <p><b>【取組報告】 企業における消費生活センター等との連携について</b></p> <p>普段の企業活動における、消費生活センター等の消費者行政部門との連携について具体的事例を紹介します。また、それらの活動によって得られた情報等をどのように社内の業務改善に活かしているかを学びます。</p> <p style="text-align: right;">第一生命保険株式会社<br/>日立グローバルライフソリューションズ株式会社</p>        |
| 17:00-17:30 | <p><b>【情報交換会】（自由参加）</b></p> <p>受講者間で名刺交換をしていただきます。</p>  |
| 17:30       | 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) 申込締切日                    2019年9月30日（月）
- (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。

## 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、事前にお申し出をお願い申し上げます。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27日(金)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います。

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。

申込み後2週間を経過してもお手元に案内が届かない場合は、お手数をおかけいたしますが、ヘルプデスクまでご連絡ください。

12. お問い合わせ先

(研修内容)

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)

〒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)

(申し込み方法、キャンセル受付)

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