

令和3年度消費者問題に関する企業職員セミナー（第2回）  
「消費者との紛争解決手続について」  
実施要領

令和3年10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 - マ 「消費者との紛争解決手続について」  
売買契約や商品・役務の品質などをめぐり、消費者との間に何らかの紛争が生じた際、一般的には当事者間の話し合いで解決を目指しますが、妥当な解決案が見出せなかったり、感情的になってしまったりと、なかなか解決できないものもあります。こういった場合、最終的には裁判所の判断を仰ぐこととなりますが、時間や費用、手間、社会的なイメージを鑑みると、その活用はハードルが高いのが現状です。  
そこで、第三者が間に入り、当事者双方の話し合いによる柔軟な解決手段として、消費生活センターやADR（裁判外紛争解決手続）が注目されています。本講座では消費生活センターやADRの役割や機能、裁判との違いだけでなく、企業の立場から消費生活センター等をどう理解すればいいのかについても学びます。また、適格消費者団体や特定適格消費者団体の活動についても学習します。
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 令和3年11月24日（水）（13：00より17：10まで）
5. 予定人員 集合研修：50名  
リアルタイム配信：50名
6. 場 所 <集合研修>  
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. 後 援 公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）
8. 加付 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	
12:30-13:00	受付
13:00-13:10	開講・オリエンテーション
13:10-14:10	【講義】行政における消費生活相談の役割と機能について 消費生活センター等で実施している消費生活相談の役割と機能について、その成り立ち、業務を行う上でのスタンスなどを含め正しく理解します。また、消費生活相談が抱える課題などについても知識を得ます。 公益社団法人全国消費生活相談員協会理事長 増田 悦子

14:20-16:00	<p>【講義】国民生活センターにおける消費生活相談やADRについて</p> <p>国民生活センターでは、消費生活センターと連携しながら個別の消費者トラブルの解決や未然防止のための業務を行っています。ここでは、国民生活センターにおける相談対応の内容を理解するとともに、行政型ADR(裁判外紛争解決手続)の制度や機能の特徴を学びます。</p> <p style="text-align: right;">国民生活センター相談情報部 紛争解決委員会事務局</p>
16:10-17:10	<p>【講義】消費者団体訴訟制度とこれまでの活動状況</p> <p>消費者団体訴訟制度(内閣総理大臣が認定した消費者団体が、消費者に代わって事業者に対して訴訟等を行うことができる制度)について学びます。認定団体のこれまでの活動状況(「差止請求」「被害回復」)や実務上の流れ(是正申し入れなど)について、具体的事例をもとに理解を深めます。</p> <p style="text-align: right;">適格消費者団体・特定適格消費者団体 消費者機構日本</p>
17:10	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3年10月5日(火) - 11月10日(水)

先着順・予定人員に達した後はキャンセル待ちになります。

### (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。

集合研修にお申込みの際には、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

集合研修 : 8,300円(税込)

リアルタイム配信 : 8,300円(税込)

他に旅費、宿泊費、食費、配信に係るインターネット通信料等は受講者負担。

### (2) お支払方法

受講料のお支払いは、新型コロナウイルス感染症対策も踏まえ、原則銀行振込でお願いいたします。講座実施の前日までに下記口座にお振込みください。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。なお、恐縮ですが振込手数料はご負担願います。

( 3 ) キャンセル料

集合研修：研修開講日の前日の営業日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。

リアルタイム配信：WEB会議サービスへの招待（11月17日（水）を予定）後は、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郵送いたします。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. その他

( 1 ) リアルタイム配信について

- ・リアルタイム配信はWEB会議サービスを利用します。  
（研修前の接続テストまでに視聴するパソコンに当該ソフトをインストールしていただく必要があります。）
- ・機材（パソコン、ウェブマイク）をご準備ください。原則、業務パソコンでご受講ください。やむを得ず、職場外で利用する場合は、アカウント管理及び情報の漏洩防止を徹底し、セキュリティを確保した上で視聴してください（安全性が確保されていない通信環境（フリーWi-Fi等）の使用は禁止します）。
- ・受講者には申込受付期間終了後、WEB会議サービスへの招待、リアルタイム配信の環境、受講方法等について、11月17日（水）を目途にメールにてお知らせします。
- ・研修前にWEB会議サービスへの接続テストを行っていただく予定です（日程等は受講者に別途お知らせします）。
- ・当日の講義資料は、印刷した物を発送します。資料が届かない場合は、11月22日（月）正午までに教務課にご連絡ください。
- ・研修当日は、開講前の音声テストに必ずご参加ください。  
本研修の受講者管理及び運営等業務を外部委託する予定です。WEB会議サービスへの招待、参加者確認等のため、研修申込担当者のメールアドレス、受講者氏名、所属等を受託事業者提供します。

( 2 ) 受講に当たっては以下の点にご留意ください。

- ・機材・媒体を問わず、録音、録画及び配信等、これに準じる行為は固く禁止します。
- ・ネット回線のトラブル等で受講できない可能性があります。オンデマンド配信などの代替措置をとることはできませんのでご了承ください。

13. 講座を中止する場合の連絡について 諸般の事情により講座を中止することを決定した場合には、申込時に入力いただいたメールアドレス宛に、速やかにご連絡をいたしますのでご確認ください。
14. 講座内容のお問合せ先 独立行政法人国民生活センター教育研修部教務課  
(担当：渡邊、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)  
以上