

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】

主催：独立行政法人国民生活センター

後援：公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）

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。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。

今年度は、集合研修と同時にリアルタイムで配信を行います。

日 時：令和3年11月24日(水)（13：00より17：10まで）

*本年度は、「集合研修」と「リアルタイム配信」、2つの形式で研修を実施します。

会 場：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（JR、京急「品川駅」から徒歩5分）

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。

定 員：集合研修：50名 /リアルタイム配信：50名 *いずれも先着順

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）



集合研修



リアルタイム配信

カリキュラム

【講義】行政における消費生活相談の役割と機能について

公益社団法人全国消費生活相談員協会理事長 増田 悦子

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。

【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

国民生活センター相談情報部 紛争解決委員会事務局

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。

【講義】消費者団体訴訟制度とこれまでの活動状況

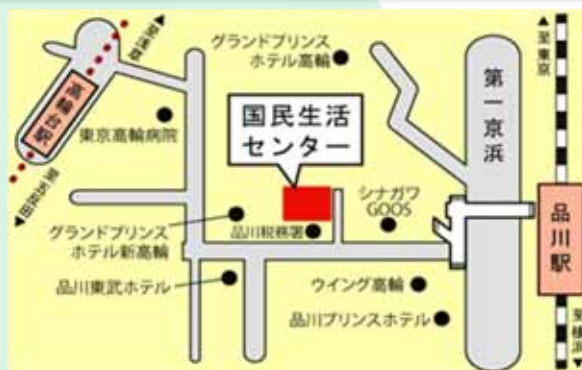
適格消費者団体・特定適格消費者団体 消費者機構日本

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。

[会場アクセス]

JR・京浜急行 品川駅高輪口（西口）から徒歩 5 分。
駅を出て横断歩道で、第一京浜国道を渡ります。
300メートルほど、ざくろ坂という緩やかな坂を
登ると右手にあります。

http://www.kokusen.go.jp/hello/map_tokyo.html



申込方法

参加希望の方は、下記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>

受付期間 令和3年10月5日(火)～11月10日(水)

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。

<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

TEL：03-3443-6207

FAX：03-3443-6201