

平成 29 年度消費者問題に関する企業職員セミナーin 徳島
「企業における消費者対応において留意すべきポイント」実施要領

平成 29 年 10 月
独立行政法人国民生活センター

1. 趣 旨 お客様相談室など消費者担当の企業職員だけでなく、企業職員全体を対象とし、消費者志向経営、消費者関係法令並びに消費者に関連する制度の理解を促進するため、時宜に応じたテーマを設定した研修を実施します。
2. テ ー マ 「企業における消費者対応において留意すべきポイント」
消費者関連の法制度や企業における消費者関連部門の役割、さらには公益通報者保護制度について理解を深めるとともに、意欲的な取り組みを行う企業の実践例から具体的な方策を学びます。
3. 対 象 本講座に関心のある企業職員。ただし、全日程に参加できる方に限ります。
4. 日 程 平成 29 年 12 月 7 日（木）13:00～17:10
5. 予定人員 72 名
6. 場 所 四国大学交流プラザ 5F フォーラムホール
(徳島県徳島市寺島本町西 2 丁目 35-8)
7. 協 力 公益社団法人 消費者関連専門家会議 (ACAP)
8. 日 程 ※ 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。
12:30-13:00 受付
13:00-13:10 開講・オリエンテーション
13:10-15:00 **【講義】企業の消費者対応に必要な法律・制度の基礎知識**
弁護士(長島・大野・常松法律事務所) 森 大樹
○企業の消費者対応において必要な消費者関連法(消費者基本法、消費者教育の推進に関する法律、消費者安全法、消費者契約法等)及び制度について理解を深めます。

15 : 10-16 : 30

【講義・事例紹介】企業における消費者関連部門の役割と消費者対応の実践事例

公益社団法人 消費者関連専門家会議 (ACAP)

○企業における消費者関連部門の役割

企業における消費者関連部門の役割や消費者対応、消費者志向経営の重要性について近年の実態も踏まえて講義いただき、今後の業務の参考となる情報・知識を習得します。

○企業における消費者対応の実践事例紹介

消費者関連部門において意欲的な取り組みを実践している企業から、実際の取り組み事例（消費者志向経営、消費者教育、苦情対応等）について紹介いただき、実践事例から具体的な方策を学びます。

16 : 40-17 : 10

【講義】公益通報者保護制度について

消費者庁 消費者制度課

- 事業者のコンプライアンス経営への取り組みを強化するために、従業員等からの法令違反等に関する通報を事業者内において適切に取り扱うための指針として策定された「公益通報者保護法を踏まえた内部通報制度の整備・運用に関する民間事業者向けガイドライン」について理解を深めます。

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し込みください。
<URL> <http://www.kokusen.go.jp/seminar/info.html>

(2) 申込締切

平成 29 年 11 月 30 日 (木)

(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した場合は、締め切り前であっても受講をお断りすることがありますので、あらかじめご了承ください。

10. 受講料等

(1) 受講料

1 名あたり : 5,000 円 (税込)

(2) お支払方法

原則として事前振り込みでお願いします。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。

11. 受講決定

受講申込時に記載いただいた連絡先に通知いたします。
申し込み後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、下記までご連絡ください。

12. お問い合わせ先

独立行政法人国民生活センター教育研修部教務課
(担当：小林、日高、坂本)
〒770-8570 徳島県徳島市万代町1-1 徳島県庁内
国民生活センター消費者行政新未来創造オフィス
電話：088-621-3296(代表) FAX：088-621-3299

13. その他

使用規則により、会場内での飲食は禁じられております。

14. 会場案内図

所在地：〒770-0831 徳島市寺島本町西2丁目35-8
交通：JR徳島駅より徒歩約5分
(徳島駅前からポッポ街を抜けたら正面右)

