

令和8年度 国民生活センター企業向けセミナー

変わる消費者、変わるルール。

～今、企業が準備しておきたいこと～

■実施要領■

令和 8 年 9 月

独立行政法人国民生活センター

■テーマ

「変わる消費者、変わるルール。～今、企業が準備しておきたいこと～」

今年は、1回のみで開催となります。

「変わる消費者、変わるルール。～今、企業が準備しておきたいこと～」をテーマにオムニバス形式のセミナーを開催します。消費者の声を対面や電話で直接受ける時代から、メールやネット上の書き込みを含め間接かつ他者へ広がりやすい時代へと変わってきています。

「SNS 上の声」「AI を利用した苦情の申し出」「企業内部の声」など多様化する“消費者の声”の変化と対応へのアプローチをとりあげます。また、2027 年に向けて、まさに今、議論されている消費者契約法や特定商取引法など消費者法改正の最新の議論動向をまとめて整理する講義を設けます。複雑になる消費者対応のヒントとなるセミナー、みなさまのご参加をお待ちしております。

■研修概要

日時 令和 8 年 11 月 17 日(火) 13:00～17:40

開催形式 ①会場での受講(集合研修)
②リアルタイムでのオンライン受講(リアルタイム配信)
③後日配信(令和 9 年 1 月 7 日(木)～2 月 5 日(金))での受講(オンデマンド配信)
※①②にご参加いただいた方は後日、オンデマンド配信の視聴が可能です。

会場 国民生活センター 東京事務所 2 階大会議室(品川駅より徒歩 5 分)
https://www.kokusen.go.jp/hello/map_tokyo.html
②③はご自身のパソコン・タブレットなどで受講

受講料 ①②③とも 10,000 円(税込)
※他に受講料振込手数料、交通費、配信に係るインターネット通信料等は受講者負担。

対象 すべての事業者、団体、個人。カスタマー対応だけでなく、企画や法務、広報などすべての業務を行う人やこのテーマに興味のある方、どなたでもご参加いただけます。

募集人数 ①②は各 50 名、③120 名(申込受付順)
※申込メ、キャンセル料などの詳細は、「受講の申し込み等」の項 を参照

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)

■当日のプログラム

12:30～13:00	受付（リアルタイム配信は入室確認）
13:00～13:05	開講・オリエンテーション
13:05～13:35	【報告】全国の消費生活センターに寄せられた相談の傾向 独立行政法人国民生活センター相談情報部
13:35～13:40	休憩
13:40～15:20	【講義】消費者の声、静と動をどうキャッチし活かすか～サイレントカスタマーの声を聴く～ 國學院大學経済学部 教授 宮下 雄治
15:20～15:30	休憩
15:30～17:00	【講義】企業はどう準備するか？押さえておきたい消費者関連の法知識と法改正の最新動向 池田・染谷法律事務所 弁護士 染谷 隆明
17:00～17:10	休憩
17:10～17:40	【特別講義】施行目前 改正公益通報者保護法の解説 消費者庁参事官（公益通報・協働担当）室

■講義内容

【報告】全国の消費生活センターに寄せられた相談の傾向

独立行政法人国民生活センター 相談情報部

全国の消費生活センターに寄せられた相談の傾向と最近の消費者トラブルについて国民生活センター相談情報部が解説し、今、どういう販売手法が消費者苦情を発生させているのかを紹介します。

【講義】消費者の声、静と動をどうキャッチし活かすか ～サイレントカスタマーの声を聴く～

國學院大學経済学部 教授 宮下 雄治

國學院大學経済学部教授でマーケティング中心に研究をされている宮下雄治先生に「消費者の声、静と動をどうキャッチし活かすか～サイレントカスタマーの声を聴く」をテーマにお話いただきます。最近では企業、消費者の双方が「SNS」を活用する時代。いつの間にか SNS やレビューサイトにネガティブな口コミが投稿されていた経験はないでしょうか。いきなり、のよように感じても、製品やサービスに対して何らかの不満や違和感を抱くと、それを企業側に直接伝えることなく、静かに購買や利用を辞めてしまうサイレントカスタマーと呼ばれる顧客の離脱が日本では多いと言われています。問題となる商品・サービスは何なのかを声なき声として受け止めることが、企業を成長させ、炎上をも防いでいきます。

■主な講義内容

- ・サイレントカスタマーの実態を理解する
- ・静かな離脱の要因と顧客満足のメカニズムを理解する
- ・どのようにサイレントカスタマーの声を受け止めるのか
- ・SNS 炎上などにつなげない企業の工夫
- ・企業の適切な対応例（事例をもとに）等

【講義】企業はどう準備するか？

押さえておきたい消費者関連の法知識と法改正の最新動向

池田・染谷法律事務所 弁護士 染谷 隆明

2027 年は消費者関連法の大きな見直しがされることが予定されています。現在、デジタル取引・特定商取引法等検討会、消費者契約法検討会などが開かれ、様々な議論がされています。大きなテーマとしては、SNS チャットによる悪質な勧誘やダークパターンと言われる表示など、まさに問題視されている事案や前払のビジネスにおける解約料に関する事など多岐に渡っての見直しがなされています。いずれもこの夏に中間とりまとめがなされ、2027 年に向けて議論がされています。現状の議論の動向と、企業が準備すべきポイントについて、消費者庁にも在席し、企業法務の経験も豊富な弁護士の染谷先生にお話をいただきます。

また、最近「AI に聞いたんだけど」という苦情や相談が急増しています。こうした企業とカスタマーの関係の変化を含めて、企業はどのように対応するのか、実例を含めてお話をいただきます。

■主な講義内容

- ・各中間とりまとめから改正の動向・ポイント
- ・企業が準備したいポイント
- ・企業の悩みから～AI を使って企業の問題を指摘する最近の消費者像
- ・企業の適切な対応例（事例をもとに） 等

【特別講義】施行目前 改正公益通報者保護法の解説

消費者庁参事官(公益通報・協働担当)室

企業内部からの声は消費者の声と同じ。大きな問題になった事件でも事前に内部からの通報などがあったことが事後的に報じられています。消費者の健康被害をはじめとした被害の発生、拡大を防ぐためにも、社内の声を適切に活かすための体制・風土作りは今後も重要になっていきます。今回、実際に内部通報で明らかになった消費者保護の例とともに12月に施行される改正公益通報者保護法の改正のポイント解説を消費者庁担当官より解説いただきます

■主な講義内容

- ・消費者保護観点で、内部通報により適切な対応をおこなった事例や問題のある事例
- ・適切な体制づくりに向けて～施行直前！改正公益通報者保護制度のポイント 等

■受講の申し込み等について

申込方法 国民生活センターホームページ掲載の申込サイト(教育研修事業総合サイト)よりお申込みください。

〈URL〉<https://www.kokusen.go.jp/seminar/info.html>

申込期間 下記スケジュール表(2)参照。受講形態によって締め切りが異なりますのでご注意ください。

お支払い 銀行振込。開講日前日までに下記口座にお振込みください。

受講料は、①集合研修、②リアルタイム配信、③オンデマンド配信ともに10,000円(税込)です。

請求書は、教育研修事業総合サイトからダウンロードしてください。

なお、振込手数料はご負担願います。

振込先 : 横浜銀行 刈野辺(ふちのべ)支店 普通 NO.0376772

口座名義: 独立行政法人国民生活センター ドクコミニセツセンター

申込内容の変更・キャンセルについて

・開講日前日までは、教育研修事業総合サイト上から手続をしてください。

※下記スケジュール表(3)に記載のキャンセル期限を過ぎてからキャンセルされた場合は、受講の有無にかかわらず、受講料を全額お支払いいただきます。

・開講日当日以降は、教育研修部教務課までお電話にてご連絡ください。

(連絡先については「お問合せ先」の項参照)

■スケジュール表

	(1)開講日・配信期間	(2)申込期間	(3)キャンセル期限
①集合研修	11月17日(火)	9月25日(金)～11月2日(月)	11月16日(月)まで
②リアルタイム配信	11月17日(火)	9月25日(金)～11月2日(月)	11月11日(水)まで
③オンデマンド配信	令和9年1月7日(木)～ 2月5日(金)	9月25日(金)～12月17日(木)	令和9年 1月3日(日)まで

※集合研修、リアルタイム配信をお申込みの方は後日配信されるオンデマンド配信の視聴も可能です。

改めでの申込は不要です。

マイページ・受講決定のご案内について

お申込みにあたって、教育研修事業総合サイトで、利用登録をいただくことでマイページが作成されます。

マイページより、受講申込、申込内容の変更・キャンセル、請求書のダウンロードなどが可能になります。

受講申込をいただくと、ご入力いただいたメールアドレス宛に申込完了メールが届きます。

それをもって受講決定となりますので、内容をご確認ください。

■受講について

- ・集合研修に参加される方は記載の受付時間までに、会場までご来場ください。
- ・リアルタイム配信やオンデマンド配信については「教育研修事業総合サイト」に受講方法などを記載したマニュアルが掲載されていますので各自でご確認の上ご受講ください。
また、受講開始前にご登録のメールアドレス宛に「研修受講のお知らせ」をお送りします。
(リアルタイム配信：11月12日(木)を予定、オンデマンド配信：1月4日(月)を予定)
受講方法や接続テスト等についてご案内しますのでご確認ください。
- ・講師への質問(事前アンケート)、事後アンケートへのご協力をお願いします。

■研修資料について

- ・集合研修に参加される方の資料については、当日配布いたします。
- ・リアルタイム配信やオンデマンド配信については「教育研修事業総合サイト」に掲載しますので各自でダウンロード、印刷をお願いします(資料のダウンロードは受講日、配信期間が終了すると行えませんのでご注意ください)。
- ・資料については私的利用目的のコピーや転載等は固くお断りします。研修終了後も取り扱いにはご注意ください。

■配信受講に関すること(動作環境等・配信テスト等)

配信システム、テストなど

リアルタイム配信は、WEB 会議サービス (Zoom) を利用します。

(開催日の前日もしくは前々日(10:00~17:00)に、接続テスト用の Zoom にアクセスし接続をご確認ください。)

動作環境など

PC 端末、スマートフォン、タブレット等のモバイル端末で利用可能です。画面の大きな端末での視聴を推奨します。推奨環境以外の端末、OS、ブラウザでご利用になる場合、正常に動作しない場合がございます。あらかじめご了承ください。利用する前に、ネットワークの環境も確認してください。

いずれも最新バージョンを推奨します。

パソコン	OS: Windows 11以降 ブラウザ Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox
モバイル	●iPhone/iPad OS: iOS 18 以降 ブラウザ: Safari のみ ●Android 端末 OS: Android 13 以降 ブラウザ: Google Chrome のみ
資料閲覧ソフト	Adobe Acrobat Reader (最新版)
音声出力	オーディオ出力機能およびスピーカーまたはイヤホン
通信環境	(下り実効通信速度) 1.5Mbps 以上のインターネット回線

■その他ご案内・留意事項

- ・内容は講師の都合等により当日までに変更となる可能性があります。
- ・録画や録音・撮影はお控えください。
- ・不測の事態により講座を中止することを決定した場合には、申込時にご記入のメールアドレス宛にご連絡をいたしますのでご確認ください。
- ・申込人数より多い人数での聴講はご遠慮ください。

■個人情報の取り扱いについて

申込サイトに記載しております。お申込みの際にご確認ください。

■会場案内

〒108-8602 東京都港区高輪 3-13-22

独立行政法人国民生活センター東京事務所

【JR・京浜急行 品川駅からお越しの方】

品川駅高輪口（西口）から徒歩 5 分です。
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。



■お問合せ先

講座内容・お支払い等についてのお問合せ

独立行政法人国民生活センター教育研修部教務課（担当：吉田、大川、渡部）

〒108-8602 東京都港区高輪 3-13-22

電話番号 03-3443-6207 受付時間 9:30～12:00、13:00～17:30

（土日祝日、12月29日～1月3日を除く）

教育研修事業総合サイトの操作等についてのお問合せ（ヘルプデスク）

電話番号 050-3315-9673 受付時間 9:30～17:30

（土日祝日、12月29日～1月3日を除く）

※業務委託先 株式会社 ODK ソリューションズ