

国民生活センター企業向けセミナー

後援：公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)

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

AI時代の消費者像、
法改正の最新動向を半日で学ぶ

日時

令和 8 年
11 月 17 日(火) 13:00~17:40

受講
方法

- ①会場での受講
 - ②リアルタイムでのオンライン受講
 - 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)

受講料

①、②、③とも10,000円(税込)

申込
方法

以下の国民生活センターホームページから実施要領を
ご確認ください、お申込みください。

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

①、② 11月 2日(月)締切 ③ 12月17日(木)締切

■当日のプログラム

※詳細はホームページに掲載の実施要領をご覧ください。

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
13:40~15:20	【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 主な内容 ・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
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 主な内容 ・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
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

■講師プロフィール

宮下 雄治

東京大学大学院総合文化研究科博士課程中退。経済学博士。主な研究領域は、リテンションマーケティング。国内大手広告会社にて消費財メーカーのプロモーションの立案業務に従事したのち、流通のシンクタンクにて小売企業のCRM(顧客管理)業務とプロモーションの効果測定に携わる。その後、城西国際大学を経て現職。現在は、国内の流通・サービス業を中心にリテンションマーケティングをはじめとするマーケティング支援や研修活動に携わる。

著書に『こうして顧客は去っていくーサイレントカスタマーをつなぎとめるリテンションマーケティング』(日本実業出版社)、『米中先進事例に学ぶマーケティングDX』(ずばる舎)、『新時代のマーケティングーデジタル経済を動かすキーワード』(八千代出版)等



染谷 隆明

消費者庁・表示対策課に勤務、景品表示法(景表法)に課徴金制度を導入する改正法や、課徴金制度のガイドライン等の立案を担当するなど、消費者行政実務について深い知見を有する。消費者庁での経験を活かし、多数の消費者庁の調査対応(危機管理)、広告・キャンペーン等のマーケティング法務戦略や法規制の変更を求めるロビイングの助言を行う。また、大手IT企業内弁護士やFintech企業への出向経験を基に、IT・ゲーム・Fintech・データビジネス等のテクノロジービジネスの開発・提供・運用に関する実務の最前線の経験をもつ。

