

「消費者トラブル対応のABC」

～クレーマー対応も含めて、法律事務所を「賢く」利用する～

謹啓 深緑の候、皆様におかれましては益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は、当事務所をご愛顧いただき、厚く御礼申し上げます。

さて、当事務所におきましては、顧問先企業様へのサービスの一環として、当事務所の所属弁護士による無料セミナーを開催しております。

パートナー弁護士の千原と、当該分野を専門とする複数の弁護士が、軽妙に掛け合いを行う「トークライブ」形式で行い、「楽しく分かりやすく専門分野や最新の法改正の動向などを学ぶ」ということで、これまでにご出席いただいた多くの方々から好評をいただいております。

2016年の第2回は、当事務所の弁護士2名にて、これまで多くの会社のトラブルに対応してきた経験を活かし、「消費者トラブル対応のABC」をお伝えしたいと思います。近年、異常に増えている「クレーマー対応」をはじめ、消費生活センターの介入、訴訟リスク、ネットの書き込みなどの実例に対する実践的な対策をお示しし「法律事務所を『賢く』利用する」ポイントを御説明したいと思います。なお、弁護士千原曜は、「企業側の立場」より、弁護士佐藤和樹は、「消費者側の立場」より、それぞれ解説をさせていただきます。消費者への販売を行われる企業様にとっては、必見の内容となっています。

また、後半は、現在、国会に提出されている「消費者契約法」の改正についての解説、対策を御説明したいと思います。※なお、こちらは国会の審議状況によっては、プログラムを変更させていただくことがあります。どうぞご了解ください。

(第1部) 消費者トラブル対応のABC

担当 千原曜弁護士、佐藤和樹弁護士

当事務所の豊富な取扱事例などを中心に、分かりやすく解説をしたいと思います。

(第2部) 平成28年 消費者契約法の改正について

担当 千原曜弁護士、佐藤和樹弁護士

平成28年3月4日、不実告知取消しに関する重要事項の拡大や過量契約取消規定の新設、消費者取消権の行使期間延長などの内容が盛り込まれた「消費者契約法の一部を改正する法律案」が閣議決定され、第190回国会に提出されました。この法律案は、早ければ、平成28年5月中に可決成立する見通しです（平成28年5月10日に衆議院を通過しております）。この法律の改正によって、企業にとって、どのような影響があり、またどのような対策が必要なのか、こちらも分かりやすく解説を行いたいと思います。

（第3部）所長弁護士 河合弘之よりご挨拶

（第4部）懇親会

また、セミナー終了後は、ささやかな懇親会（立食形式でビール・ワイン・ソフトドリンク等と軽食を準備しております。）を行います。当事務所の多数の弁護士も参加致しますので、そちらにも是非、御参加ください。また、セミナーに出席されず、懇親会だけの参加も歓迎いたします。もちろんセミナー、懇親会とも、途中からのご出席でも結構です。

各社3名様までを基本とさせていただきますが、4名様以上の出席を希望される場合は、個別にご相談ください。

セミナー、懇親会とも、無料にてご招待をさせていただきますので、宜しくお願い致します。

なお、定員は、セミナー140名、懇親会120名です。定員に達した場合は、恐れ入りますが、締め切らせていただきますので、この点、どうぞご了承の程お願い申し上げます。

※ ご出席を希望される方は、申込書に必要事項をご記入いただき、

平成28年6月24日（金曜日）までに事務局へファクシミリ（03-5511-4411）にてご返信をいただくようお願い申し上げます。

謹白

## 記

開催日 平成28年7月11日 月曜日

セミナースケジュール 16時00分スタート（開場 15時30分）

第1部 消費者トラブル対応のABC／16時00分～17時10分（予定）

講師 千原 曜 佐藤 和樹

※ 10分間の休憩予定

第2部 平成28年 消費者契約法の改正について／17時20分～17時45分（予定）

講師 千原 曜、佐藤 和樹

第3部 所長弁護士河合弘之よりご挨拶／17時45分～17時55分

第4部 懇親会／18時00分～19時00分

（略歴）

千原 曜（ちはら よう）

1961年東京生まれ。85年司法試験合格。86年早稲田大学法学部卒業。88年に弁護士登録して、さくら共同法律事務所に入所し、94年よりパートナー弁護士。現在、約140社の顧問弁護士を務める。労働法等の企業法務上の一般的な法分野に加え、特定商取引法・割賦販売法・景品表示法・知的財産法・不正競争防止法等を専門分野とし、また、数多くの大規模企業再生・倒産事件を手掛けてきた。著書は「こんなにおもしろい弁護士の仕事」Part 1～2（中央経済社）他。

佐藤 和樹（さとう かずき）

2004年司法試験合格。06年に第二東京弁護士会に登録をして、さくら共同法律事務所に入所。14年よりパートナー弁護士。これまで、第二東京弁護士会消費者問題対策委員会委員、日本弁護士連合会司法制度調査会嘱託委員（民事法部会）、第二東京弁護士会司法制度調査会委員（民法部会、家事法制部会）などに所属し、消費者問題対策や民法（債権関係）の改正や家族法改正の議論に加わっている。主として、訴訟・紛争案件を中

心に業務を行い、倒産事件や企業法務なども行う。著書は「消費者問題法律相談ガイドブック〔四訂版〕」（共著・第二東京弁護士会）他。

河合 弘之（かわい ひろゆき）

1944年、旧満州に生まれる。1968年、東京大学法学部卒業。1970年、弁護士開業。中国残留孤児を初めとして社会貢献活動をするビジネス弁護士として活躍。さくら共同法律事務所所長。

【会場】 TKP新橋カンファレンスセンター  
 セミナー 3階 ホール3A  
 懇親会 1階 ホール1A



住所：東京都港区西新橋1丁目15-1大手町建物田村町ビル

電話：03-5510-1351（事務所直通）

- アクセス：● 都営三田線 内幸町駅 A3出口 徒歩1分
- 東京メトロ銀座線 新橋駅 8番出口 徒歩3分
  - JR新橋駅 日比谷口 徒歩4分
  - ゆりかもめ 新橋駅 徒歩7分
  - 都営浅草線 新橋駅 A3出口 徒歩8分
  - 東京メトロ銀座線 虎ノ門駅 1番出口 徒歩5分
  - 東京メトロ丸の内線千代田線日比谷線 霞ヶ関(東京都)駅 C3出口 徒歩7分
  - 東京メトロ 丸の内線・日比谷線「霞ヶ関駅」B2出口より徒歩約3分

.....

## 申込書

ご出席をご希望の場合は、該当する箇所に○を付けて、ご返送下さい。

さくら共同法律事務所 7月11日(月)の講演会に

- 1、セミナー・懇親会ともに出席します。
- 2、セミナーのみ出席します。
- 3、懇親会のみ出席します。
- 4、いずれも欠席しますが、資料の送付を希望します。

御社名 \_\_\_\_\_

お電話番号 \_\_\_\_\_

ご担当者様 ご芳名 \_\_\_\_\_様

※当日、ご出席される方のご芳名をご記入下さい。

ご芳名 \_\_\_\_\_様 \_\_\_\_\_様  
\_\_\_\_\_様

※当日、ご欠席される方で資料送付をご希望の場合は、送付先のメールアドレス、又は、FAX番号のいずれかをご記入下さい。

メールアドレス： \_\_\_\_\_

FAX番号： \_\_\_\_\_

**FAX 03-5511-4411** (担当：小倉 TEL：03-5511-4406)

※申込み締め切り6月24日(金曜日)

※誠に恐れ入りますが、締切日前に定員(セミナー140名、懇親会120名)に達した場合は、募集を締め切らせていただきます。

HP