

協 販 直

# コンプラセミナー開催

## 89社の事業者が参加

(一社)全国直販流通協会(直販協、事務局東京都、亀岡一郎理事長)は2月7日、東京・秋葉原の富士ソフト・アキバプラザで、新春コンプライアンスセミナーを開催した。同セミナーには会員、非会員含め89社が参

加した。

同セミナーの第一部では、京都大学法学部法学研究課准教授のクライス・アントニオス氏が「欧米とアジア諸国にみるダイレクトセリング登録制度とDo-Not-Knock制度」をテーマに講演、

第二部では、

共同法律事

務所の千原

曜弁護士が

「消費者ク

レームへの

賢い対応方



セミナー会場の様子

法Q&Aは、オーストラリアや米国、ルクセンブルク、英国、ドイツ、カナダ、EUなど、各国の不招請勧誘規制について触れた。

アントニオス准教授は「国レベルの規制ではなく、自治体レベルでの規制が進んでいる」と話し、自治体がどのような規制を設けているかなどの事例も交えて説明した。各国における不招請勧誘の拒否を意思表示するため

のステッカーの図柄や内容についても資料をもとに解説した。

第二部では、昨今増えているカスタマーハラスメントについて千原弁護士が講演した。各企業が過去に遭遇した事例をもとに、対策や対処方法な

どに言及した。千原弁護士は、「特に相談内容の見極めは重要だ」と言い、内容によっては、企業が特定商取引法に違反している、消費者からクレ

ムを受けているケースも考えられると話した。対策としては、相談内容の見極めだけでなく、クレームが発生した際の社内フロー・マニュアル

などの作成も重要だとした。「クレーム発生時の社内フローは行政も重視しているためだ」とも話し、各社に対応を促した。