

# おすすめ研修のご案内

【6STEPでマスターする人材育成の基本】  
お客さま対応にかかわる法律の  
知識と使い方

【今一番気をつけたい不当表示対策】  
景品表示法の基礎知識と  
規制強化に対応するポイント

【消費者教育と融合・特に新入社員におすすめ】  
企業不祥事予防のための  
コンプライアンス研修

【厳重な取り扱いが必要な不祥事の代表格】  
個人情報の適正管理と  
流出防止のポイント

## お客さま対応にかかわる法律の知識と使い方

STEP1 取引の仕組み	「消費者との取引引き」と「事業者との取引引き」の決定的な違い
STEP2 契約の基本	ゼロから学ぶ契約の基本 ～民法・消費者契約法・特定商取引法
STEP3 ネットビジネス	WEB集客・情報発信に必要なルールと差別化するポイント
STEP4 表示のルール	規制が厳しい表示のルールと売上拡大につながるポイント
STEP5 個人情報	個人情報の適切な管理と改正個人情報保護法への対応
STEP6 事故対応	商品・サービスの事故発生時の消費者・行政・マスコミ対応

## 個人情報の適正管理と流出防止のポイント

- ★個人情報の流出事件は社会問題になっており、消費者から厳しい目で見られています
- ★個人情報の適切な管理体制の構築とアピールが、信頼の獲得とイメージアップにつながります

### 個人情報の流出と損害賠償

- ✓ 信用失墜につながる社会的損失と損害賠償による経済的損失

具体的な流出事例をもとに解説します

史上最悪のセンシティブ個人情報流出「TBC」事件とは

### 個人情報保護法の基礎知識

- ✓ 個人情報、個人識別符合、要配慮個人情報、個人情報取扱事業者
- ✓ データ収集時の義務、データ保管時の義務
- ✓ 改正個人情報保護法（平成29年5月30日施行）

定義を理解することが最初のステップ

法律に定められているルールを1つ1つ理解する

★消費者センターの元行政技術職員として11年間で15万件以上の相談を経験した消費者対応の専門家が企業の人材育成を支援します！★

赤松 靖生（あかまつ やすなり） 消費者法務コンサルタント（一般社団法人 はりまコーチング協会 代表理事）  
URL: <https://harima-coaching.or.jp> E-mail: [contact@harima-coaching.or.jp](mailto:contact@harima-coaching.or.jp)  
〒651-0086 神戸市中央区磯上通6-1-17 ウェンブレビル6階 電話・FAX 078-201-4137

自動車の燃費不正表示で4億8507万円の「課徴金納付命令」(29/1/27)

「葛の花サプリメント」に689万円の「課徴金納付命令」(30/1/19)

神戸ビーフのメニュー表示に「優良誤認表示による措置命令」(29/12/22)

カー用品の二重価格表示で「有利誤認表示による措置命令」(29/12/1)

## 景品表示法の基礎知識と規制強化に対応するポイント

★表示は消費者が商品やサービスを選択する唯一の情報源なので不正に対する規制が厳しい★

### 景品表示法の基礎知識

#### 【正式名称】不当景品類及び不当表示防止法

- 不当景品類 ⇒ 過大な景品類の提供の禁止・・・『懸賞』や『おまけ』についての規制
- 不当表示 ⇒ 不当な表示の禁止・・・①優良誤認②有利誤認③「おとり広告」など6指定表示

具体的な行政処分事例のニュース映像を見ながら事例検証

不実証広告規制への対応がポイント

### 規制強化に対応するポイント

#### 有名ホテルのレストランメニューの不正表示の多発などにより規制強化

- ①表示の管理体制を義務付け ⇒ 従業員研修や情報共有、根拠資料の管理等の義務
- ②都道府県にも処分権限 ⇒ 行政指導・行政処分の件数の増加 ※①②平成26年12月施行
- ③課徴金制度の導入 ⇒ 5000万円以上の売上に対し3%の課徴金 ※③平成28年4月施行

「表示の管理体制の構築」については、特に現場を含めた表示に関わる担当者への景品表示法の研修が求められます。

### 【最新情報】打消し表示の規制強化

平成29年7月に消費者庁から「打消し表示に関する実態調査報告書」が公表されてから、規制が強化される流れに

「打消し表示」とは、メリットを表現する「強調表示」の注意書きとして、「※」印のあとに小さい文字で、「個人の感想あり、すべての人に効果のあるものではありません」などと表示しているものです。

★消費者センターの元行政技術職員として11年間で15万件以上の相談を経験した消費者対応の専門家が企業の人材育成を支援します！★

赤松 靖生 (あかまつ やすなり) 消費者法務コンサルタント (一般社団法人 はりまコーチング協会 代表理事)  
URL: <https://harima-coaching.or.jp> E-mail: [contact@harima-coaching.or.jp](mailto:contact@harima-coaching.or.jp)  
〒651-0086 神戸市中央区磯上通6-1-17 ウエンブレビル6階 電話・FAX 078-201-4137