

# 2016年度第1回「LSC相談員研修会」

2016年7月28日(木) 奈良県労福協(奈良県労働者福祉協議会)主催で「ライフサポートセンター職員及び相談員研修」を開催し、ライフサポートセンター相談員6名、県労福協3名、連合奈良より6名が参加した。奈良県労福協の小山淳二代表理事は、「悪徳商法」、「契約や取引」に関する消費者からのトラブル相談があり知識の養成が求められる。LSC相談業務の多様化するなか今研修で学んだことを活かしてもらいたいと挨拶。



## テーマ「消費者のトラブル相談について」

奈良市消費生活相談センター 消費生活相談員 梅井陽子さんから、「消費生活センターの位置づけ」を説明。次に、「特定商取引法」(訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売、訪問購入)を説明され、中途解約制度・取り消し制度について詳しく教えてもらった。「消費者契約法」では、取り消し制度・事業者の損害賠償の責任を免除する条項の無効・消費者が支払う損害賠償額を予定する条項等の無効・消費者の利益を一方的に害する条項の無効・消費者団体訴訟制度について説明された。その後、奈良市消費生活センターに新しく目立った相談事例(訪問販売・点検商法、新聞の長期契約、通信販売・TVショッピング、ワンクリック請求・アダルトサイト、電話勧誘販売・カニの強引な販売、光回線契約)として、事案とその事案の対処方法などを学んだ。また、クーリン

グオフについても丁寧に説明された。

休憩後、LSC奈良から県・市消費生活センターへ相談紹介事例8件、LSC南和から5件の事例的研修を行った。また、最後に、質疑応答の時間で色々な質問や意見など相談員から出された。



### 生活なんでも無料相談

ライフサポートセンター奈良 0742-33-1500

ライフサポートセンター南和 0744-24-7830

### 奈良県消費生活センター

0742-36-0931

### 奈良市消費生活センター 中南和相談所

0745-22-0931

### 消費者ホットライン

188(イヤヤ、泣き寝入り)

