



# 『お客様相談室』の担当者がおさえておくべき法律知識

主催：(株)企業研究会／協力：TAC様

※講師とご同業の方のご参加はお断りする場合がございます。  
※最少催行人数に満たない場合、開催中止とさせて頂く場合がございます。

## 《開催要領》

日時▶ 2016年 11月 30日(水) 13:00~17:00  
会場▶ 東京／企業研究会セミナールーム(東京：麹町)  
名古屋／TAC名古屋校(名古屋：名鉄バスターミナルビル9F)  
大阪／TAC梅田校(大阪：梅田センタービル5F)

## 《オンラインLIVEセミナーとは》

当セミナーは、講師が来場する東京会場をメイン会場として、その模様を名古屋会場・大阪会場に中継致します(名古屋会場・大阪会場への講師の来場はありません)。中継については、TV制作会社である(株)東通が担当し、双方向コミュニケーションにより、名古屋会場・大阪会場からの質疑応答も可能です。

講師 弁護士法人 Martial Arts 弁護士 吉新拓世 氏

講師紹介  
1999年東京大学入学、2001年司法試験合格、2003年東京大学卒業、第57期司法修習生。2004年弁護士登録、2005年田島正広法律事務所(現・田島総合法律事務所)入所。2009年弁護士法人 Martial Arts 入所。著書に「やったらどうなる個人情報保護法の落とし穴」(共著・株式会社インプレス)、「事例でわかる中小企業のための会社法Q&A」(共著・三修社)。



《申込書送付先》 FAX▶03-5215-0951 ※当会HPからもお申し込み頂けます。 企業研究会Q 検索

■受講料：1名(税込・資料代含む) ※申込書をFAXでご送信いただく際は、FAX番号をお間違えないようご注意ください。

東京	正会員	34,560円(本体価格32,000円)	一般	37,800円(本体価格35,000円)
名古屋・大阪	正会員	32,400円(本体価格30,000円)	一般	35,640円(本体価格33,000円)

希望会場に「✓」をご記入下さい。		<input type="checkbox"/> 東京 (講師来場) 161553-0303	<input type="checkbox"/> 名古屋 161569-0303	<input type="checkbox"/> 大阪 161570-0303
ふりがな 会社名				
住所				
TEL	FAX			
ふりがな ご氏名	所 役	属 職		
E-mail				

※申込書にご記入頂いた個人情報は、本研究会に関する確認・連絡および当会主催事業のご案内をお送りする際に利用させていただきます。

■参加要領：申込書はFAX、または下記担当者宛E-mailにてお送り下さい。当会ホームページからもお申し込み頂けます。後日(開催日1週間前～10日前までに)受講票・請求書をお送り致します。  
※よくあるご質問(FAQ)は当会HPにてご確認ください。([TOP]→[公開セミナー]→[よくあるご質問])  
※お申し込み後のキャンセルはお受け致しかねますので、ご都合が悪くなった場合、代理出席をお願いします。  
■お申込・お問合わせ先：企業研究会 公開セミナー事業グループ 担当/民秋・川守田 E-mail:tamiaki@bri.or.jp  
TEL:03-5215-3514 FAX:03-5215-0951 〒102-0083 東京都千代田区麹町5-7-2 麹町M-SQUARE 2F

## ……プログラム……

1. 契約内容について
  - (1) 約款にはどこまで法的拘束力があるのか?
  - (2) 契約条項の効力が制限される場合とは?
  - (3) 消費者契約法で禁止されている条項とは?
  - (4) 説明義務違反とは?
2. 未成年者による契約について
  - (1) 未成年者が契約する場合のルールとは?
  - (2) 未成年者の契約でも取消ができない場合とは?
3. 欠陥商品について
  - (1) 「瑕疵」とは?
  - (2) 製造物責任法によって責任が生じる場合とは?
4. 損害賠償について
  - (1) 賠償すべき損害の範囲とは?
  - (2) 損害の評価はどのように行われるのか?
  - (3) 過失相殺・損益相殺とは?
5. 個人情報の取扱いについて
  - (1) 本人確認の在り方
  - (2) 家族に対して情報提供できるか?
  - (3) 弁護士や捜査機関から情報提供を求められた場合、どうすればよいのか?
  - (4) 本人が入院中・認知症・服役中・死亡などの場合の取扱い
6. クレーマー対応について
  - (1) 悪質なクレーマーかどうかをどう判断すればよいのか?
  - (2) クレーマー対応における注意点は?
7. よくある問題点
  - (1) 録音する場合の注意点
  - (2) 代理人と称する人物が表れた場合の対応

※最少催行人数に満たない場合には、開催中止となる場合がございます。

※セミナー中、映像及び音声のトラブルがあった場合、下記の通りご対応をさせていただきますので、ご了承の上、お申し込みを頂けますようお願い申し上げます。

■映像など切断了した場合、再接続してから講義を再開致します。  
■接続が回復できない場合、もしくは音声が届かなくなるなど配信品質が著しく低下した場合、受講料を返金させていただきます。

裏面もご覧下さい！ 一枚のパンフレットで 2種類のセミナーをご案内しております。