

## 事例で学ぶ！消費者保護コンプライアンス — 顧客を守るには

現代の市場環境では、消費者保護の重要性がますます高まっています。SNSや口コミによる情報拡散のスピードが速く、誤表示や不適切な対応は企業の信頼を一瞬で失墜させるリスクがあります。加えて、個人情報保護や景品表示法などの規制強化により、企業には法令遵守と顧客第一の姿勢が求められています。本コースは、具体的な事例を通じて、顧客の権利を守り、企業のブランド価値を維持するための実践的知識を習得することができます。

### POINT 01

#### 最新トレンドを網羅！

誤認防止→初動対応→説明・同意→統制といった実務の流れに、ガバナンスや説明責任など最新動向も取り入れ、信頼を守る視点が身につきます。



### POINT 02

#### 「気づき→学び→実践」

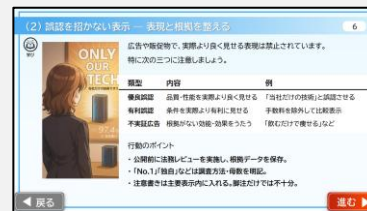
「気づき→学び→実践」の段階的な学習を通して、適切な行動を考えることができるようになります。

気づき	身近なケースから「これって大丈夫？」を考える。
学び	法律やルールの背景をわかりやすく整理する。
実践	具体的な職場行動としてどう生かすかを考える。

### POINT 03

#### 図表で複雑な制度もすぐ把握

景表法・PL法・特商法などの要点を図表で整理し、判断基準や対応の流れを直感的に理解しやすくなっています。



# 事例で学ぶ！消費者保護コンプライアンス — 顧客を守るには

## 学習目標

- ・ 誤認を防ぐ表示・販促の判断基準を理解する。
- ・ 欠陥や事故発生時の初動・リコール対応を体系的に学ぶ。
- ・ 特商法に基づく説明・同意・取消の要点を実務で活かす。
- ・ 記録・統制・説明責任を意識したガバナンス的視点を身につける。
- ・ 消費者の信頼を守り、組織としての説明力を高める行動につなげる。

## 前提知識

特になし

※「事例で学ぶ！はじめてのコンプライアンス」をすでに受講している、もしくはそれと同等の知識を有することが望ましい。

### Lesson1 誤認させない販促

- (1) 景品の出し方を決める — 上限と確認手順
- (2) 誤認を招かない表示 — 表現と根拠を整える
- (3) 社内で守る仕組み — チェックと教育

### Lesson2 欠陥は「止める・知らせる」 — PL 法とリコールの実務

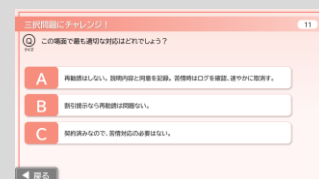
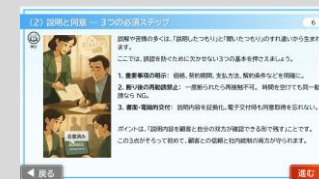
- (1) PL 法の基本 — 何が欠陥で、誰が責任か
- (2) 重大事故報告とリコール — 法令と自主の両輪
- (3) 初動対応 — 止める・知らせる・調べる
- (4) 再発防止と社内体制 — 持続的な安全文化をつくる

### Lesson3 誠実に売る — 特商法と内部統制の実務

- (1) トラブルを防ぐ販売形態の理解
- (2) 説明と同意 — 3つの必須ステップ
- (3) 内部統制（J-SOX2024）との接点
- (4) 取消・クレーム対応の実務

セルフチェック  
確認テスト  
コースレビュー

- 受講期間：6ヵ月（＋閲覧期間6ヵ月）
- チュータによる個別指導：なし
- 標準学習時間：30分
- PDF資料：あり
- 定価：¥5,000円（税別）



1  
気づき

2  
学び

3  
実践

セルフ  
チェック