

消費者関連法コンプライアンスリスク管理

消費者関連法コンプライアンスは、企業にとって重要な経営課題となっており、その対応によっては、企業ブランドの毀損にとどまらず、企業の存続にかかわる事態にまで発展する場合も少なくありません。2015年3月に閣議決定された消費者基本計画においても、法令順守という視点に加え、消費者を重視した事業活動を行うことで、消費者・顧客の満足と信頼を高め、それにより消費活動を促進させるという「消費者志向経営」が求められています。

消費者関連法規は多種多様で、且つ頻繁な法改正がされています。特に、従来の消費者団体訴訟制度（注）に加え、いわゆる日本版クラクション制度が、2016年10月から施行されます。この制度では、多数の消費者が、企業に対し、簡易な手続きで一定の損害賠償請求を行うことができるため、企業にとっては看過できない重大なリスクとなります。

（注）事業者の消費者契約法や景品表示法等の違反に対し、適格消費者団体が差止請求権を行使できる制度

プロアクト法律事務所では、ADR や訴訟において数多く消費者事件を取り扱った経験を生かし、消費者関連法コンプライアンス体制整備から紛争発生時の個別事案対応まで対応します。

具体的なサービス

1. 消費者関連法コンプライアンス体制強化支援

企業の業種・規模等に応じ、現状のリスク・問題点を抽出し、基本方針、行動規範、各種社内規程、ガイドライン、コンプライアンスマニュアル等の診断・作成を通じて、御社の消費者関連法コンプライアンスの推進を図ります。

➤ 期間は3～6カ月間、費用は月額制が原則となります。

2. 消費者関連法コンプライアンス対応研修/教育

企業の業種に応じた具体的な事案をテーマに設定し、研修/教育を行うことが可能です。また、形式（講義・ワークショップ等）や対象者（役員・管理職・一般社員・新入社員等）は目的に応じて対応します。

➤ 期間は応相談、費用は1回あたり定額制が原則となります。

3. アドバイザーサービス

消費者問題について個別相談（電話・e-mail・面談）でアドバイスさせていただきます。必要に応じ個別契約書や広告表示等へのアドバイスも行います。消費者コンプライアンスに関連する法改正や判例等の情報発信も行います。

➤ 期間は応相談、費用はタイムチャージ制または月額制が原則となります。

4. 苦情・クレーム対応

消費者からの苦情やクレームに対し、その内容に応じて適切に対応することで、深刻な紛争に発展することを防ぐことができるとともに、寄せられる情報を適切に調査し分析することで、御社の商品やサービスの改善に繋げることができます。当事務所では、苦情対応窓口の整備や社員研修から個々の苦情対応まで、目的に応じて対応します。

➤ 期間は対応終了まで、費用はタイムチャージまたは着手・報酬金制が原則となります。

5. 個別事案対応

予防対策をしっかり行っても、残念ながら紛争となる場合もあります。かかる場合は、法律の専門家である弁護士に早期に相談・依頼することで、大きな紛争に発展することを防止し、早期の解決に結びつけることができます。また、企業の経営者やご担当者の時間的・心理的負担を取り除くことができます。

➤ 期間は応相談、費用はタイムチャージ制または着手金・報酬金制が原則となります。

<お問合せ・ご連絡先>

〒105-0001 東京都港区虎ノ門 5-12-13
ザイマックス神谷町ビル 7 階 プロアクト法律事務所
TEL 03-5733-0133 / FAX 03-5733-0132
<http://proactlaw.jp/>