

## 第115回「消費者相談研究会」議事録

日時：2021年9月8日（水） 14:00～17:00

場所：Web会議（Zoomシステム利用）

出席者：14社 17名 事務局 2名

### <研究会内容>

1. 事務局より情報提供
2. 副幹事長挨拶：オンラインセミナー ユニバーサルマナー検定の実施について
3. 事例研究
  - ① 2021 - 16 多数回、延々と相談室へお電話をしてくるお客さま
  - ② 2021 - 17 母の化粧品を引き取ってほしい
  - ③ 2021 - 18 サロンに行くたびに商品以外の高級寝具を進められて困っている
  - ④ 2021 - 19 海外の販売店で購入した美白化粧品を使用したら、肌色がムラになった
  - ⑤ 2021 - 20 注文したものと違うものが送られてきた
4. CS取り組みについて
5. 情報交換  
コロナ禍での製品の品質について
  - ① 現品受取から調査報告までの時間
  - ② 回答方法
  - ③ 誰に回答するか

### ◆次回開催予定

日時：2021年10月27日（水）14時～ オンラインセミナー

場所：オンライン（Zoom）

以上