

たった1件でも異常事態  
クーリング・オフ請求は



弁護士  
全国直販流通協会  
顧問  
千原曜氏

**い**よいよ2017年12月1日から改正特商法が施行されました。それに先だって、各種の通達、ガイドラインも公表され、各社対応に追われているところです。特にインターネット通販に関するガイドラインは、一般の通販会社だけではなく、ネットワークビジネス会社が行うウェブ販売も対象になることから、多くの企業がウェブ表示の見直し対応を行っています。

ご存じのとおり、今回の特商法改正の「目玉」は、①業務停止期間が最大2年に延びたこと ②業務禁止命令にて役員、従業員なども処分の対象となること ③法人の罰金額が300万円→1億円にアップすること——で、まさに「厳罰化」です。生き残るためには、「絶対に特商法違反の処分対象とならない」ためのさまざまな工夫が望まれます。

特商法の処分対象となるのは、基本的には、訪問販売・電話勧誘販売・連鎖販売取引の3類型で、その他の業態への処分はほとんどありません。

これらの業種に共通しているのは、勧誘者と消費者との間で、いわゆるマンツーマンのトーク、勧誘が行われることです。勧誘者というのは、訪問販売でいえば「営業部員」、電話勧誘販売でいえば「電話オペレーター」、連鎖販売取引では「ディストリビューター」ということになります。

会社側が、勧誘者の全ての行動、トーク内容などをチェックすることは不可能です。ディストリビューターは当然のこと、営業部員、電話オペレーターなども入れ替わりが激しく、「新人(そ

の会社にとって)」による勧誘が行われることが多いのも2番目の特徴といえるでしょう。

そして、私が多くの行政処分事例について具体的に相談を受けてきた中で感じるのは、「一部」もしくは「特定」の勧誘者(グループのことも)による強引な勧誘が、センターへのクレーム案件が突出して増える大きな原因となっているということです。こうしたケースでは、トラブルの発生を会社側が把握できていなかった、というパターンが非常に多いのです。

会社としては、このような問題のある勧誘者が現れた場合、素早く把握して指導するなり、辞めてもらうなり、何らかの対処をすることがとても重要ということになります。

前置きが長くなりましたが、どうすれば「問題のある担当者」を見付けられるか?ということがポイントになるでしょう。

問題のある担当者をあぶりだすためには例えば、勧誘内容をモニタリングしたり、消費生活センターやお客さまからクレームが入った案件を徹底調査したり、契約後、別の部署から電話連絡(いわゆるウェルカムコール)をしてお客さまから聴き取りを行ったり、といった施策がもちろん考えられます。

加えて、私の方で強く提案したいのが、「クーリング・オフ案件の徹底調査」です。多くの会社が、クーリング・オフ請求が来たら、「返金をすればOK」と考えて、そのまま処理を終わらせてしまいます。しかし、私はクーリング・オフ事案こそ、問題勧誘を発見する近道だと思います。

若い弁護士に向けた講演や、ネットワークビジネス(NB)の会員向けのセミナーを行うとき、聴衆に向けて「クーリング・オフをしたことがある人はいませんか?」と呼び掛け、手を挙げてもらうことがよくあります。だいたい、手が挙がらないか、挙がっても会場の中で1人くらいです。クーリング・オフが行われることは、そもそも「異常な事態」と考えるべきだと思います。

商品を購入したり、会員になったりすることにもともと消極的な人が、あまりに強引な勧誘を受けた結果、その場で断ることができずに契約をしてしまい、悶々と悩んでクーリング・オフをするというのが典型的でしょう。そのような被害意識の中でのクーリング・オフですから、会社や勧誘者を信頼できず、消費生活センターの相談を受けるケースも多くなると思います。処分事例を見ると、相当多くの割合で、クーリング・オフ事例が挙げられています。

改正特商法施行後の会社対応としては、クーリング・オフ請求は、1件でも「異常事態」と考え、その案件の担当者の特定、内容の聴き取り、今後の指導などを、その都度、徹底することが必要になると思います。

また、担当者ごとにクーリング・オフの件数や内容を整理しておき、問題のある担当者には、勧誘業務から外れてもらうことが必要です。

NBであれば、一定期間の活動停止、除名なども考え、実施することになると思います。1件のクーリング・オフ請求は、氷山の一角です。その背後には、多くの問題勧誘が隠れている可能性があります。十分にあると思います。

JNSは「信頼」「安心・安全」のパートナーです。



日本ネットワークシステムズ(JNS)は、ネットワークビジネスに特化したシステム構築のバイオニアです。確かな実績とノウハウで、主宰企業様のトータルサポート企業として「信頼」「安心・安全」をご提供し続けてまいります。

日本訪問販売協会賛助会員  
株式会社 日本ネットワークシステムズ

本社/宮崎中央通3-30 西日本シティ銀行ビル5F  
TEL.0985-28-8678/FAX.0985-26-5733  
担当/上野・小川

JNS

検索



http://www.jns.com  
TEL.0800-1234777



システム部  
ISO 9001 認証取得