

新春コンプライアンスセミナーを開催 全国直販流通協会 セミナーレポート

一般社団法人 全国直販流通協会(事務局東京、亀岡一郎理事長)は1月27日、新春コンプライアンスセミナーを都内・富士ソフトアキバプラザで開催、会員ら約220人が参加した。滋賀県野洲市消費生活センターの生水裕美課長補佐と久保田直浩主任が「訪問販売事業者の登録制度」について解説したほか、弁護士千原曜氏が高齢者と若年層問題への対応策について講演した。

訪問販売登録制度について 施行後の状況など

第一部では、滋賀県野洲市消費生活センターの生水裕美課長補佐と久保田直浩主任が登壇。訪問販売事業者の登録制度を含む「野洲市くらし支えあい条例」の概要とねらいについて説明した。

事業者を排除するための 条例ではない

健全な業者と悪質業者を分けることができる。市民が安心して訪問販売を受けられるための仕組みをめざし、この条例を作った」と意図を説明した。

また、「事業所の所在地や電話番号を登録するこの制度に、悪質業者が登録するとは考えにくい」(久保田氏)と捉えており、野洲市では、自宅に訪問販売員が来たときは、登録があるかどうかを確認することを市民に呼びかけているという。久保田氏は、「未登録の場合は悪質業者である可能性が高い」と説明し、「制度を通じて、詐欺をする事業者と健全に営業を行う事業者を分けることができる」と話した。



生水氏は「この条例は消費者保護だけをうたったものではなく、事業者を規制するものでもない。事業者と消費者を対立構造で捉えるのは間違っている」という考えからスタートしているため、条例の中に事業者を規制する項目はほ

Q&A

セミナーの後半、生水氏と久保田氏が、聴講者から事前に募った訪問登録制度に関する質問に回答した。

Q1 連鎖販売取引も登録制度の対象にした経緯は。
A この条例では、訪問販売を「営業所等以外の場所での契約の申込み、もしくは契約を締結する形態」と定義している。連鎖販売取引の場合、例えば喫茶店で勧誘や契約の締結が行われることがあり、野洲市の訪問販売の定義に一致する。業態として、特別に連鎖販売取引を対象にしたわけではない。

Q2 17年4月の条例の改正で、申請時に役員住所の記載が不要になるが、反社会的組織排除のための条例なら、住所は記載した方がよいのでは。
A 改正は、行政コストの削減などを目的としている。事業者が提出した会社名、所在地、役員の氏名・性別、生年月日のすべてが警察が保有する暴力団のリストと一致した場合は、当該事業者に対し、弁明という意味合いで役員の住所を提出してもらう。改正後も、すべての場合で住所の提出が不要になるわけではない。

Q3 野洲市として、消費者庁に対し登録制度を全国化するような働きかけはしているか。
A していない。人口5万人の自治体と、全国レベルで考えなければいけない消費者庁とは、視点も立ち位置も違うからだ。

Q4 条例のガイドライン作成にあたり、消費者庁から支援はあったか。
A まったくない。相談もしていない。条例が可決したときも、真っ先に報告したのは業界団体だ。人口5万人の街でできることをできる範囲で行う条例なので、消費者庁の支援は受けていない。

Q5 「訪問販売お断りステッカー」が貼ってある住宅には、健全に営業している事業者でも訪問できないという規制はあまりにも過酷だ。調整を図る考えはあるか。
A 市民の意思尊重のため、ステッカーを貼付した住宅への飛び込みの訪問はしないであらう。だからといって、営業がまったくできないわけではなく、チラシのポスティングや電話で事前に訪問の承諾を得るなど、方法はある。

法律は守ってくださいというメッセージだ」と説明した。

暴力団の場合のみ
野洲市のホームページにある申請書をダウンロードして提出することで、事業者は制度への登録申請ができる。60営業日で登録の可否を決定するが、「現状は、1カ月ほどで回答できている」(久保田氏)。

登録の可否を判断するにあたって、事業内容は考慮せず、暴力団でなければ登録が認められる。「制度の開始以降、登録を拒否された事業者はない」(久保田氏)。

17年4月には条例が改正される予定で、申請に際し、役員住所の記載が不要になるなど申請内容が簡素化されるため、「登録数の増加を見込んでいる」(生水氏)。同制度は3年の更新制となっており、その都度事業者の情報をアップデートする。

全国直販流通協会は、野洲市の訪問登録制度について「全面的に賛同している」(高橋政明事務局長)とコメントしている。

事例で考える高齢者と若年層問題への対応策 民法改正の影響はあるか?

行政処分を受けた企業の多くが、高齢者や若者への被害を指摘されている。第二部では、直販協の顧問弁護士である千原曜氏が、高齢者、若年者への対応策を説明した。

ウエルカムコールや確認書で チェック体制の充実を

家族の同意や在庫状況を確認 「年金」「消費者金融」はアウト

近年の処分事例では、被害者が高齢者や若年者であるケースが目立ちます。従って、高齢者や若年者への対応策は、主宰企業にとって急務と言えます。

対策としてまずお伝えしたいのが、ウエルカムコールの導入です。ウエルカムコールでは、①契約内容を理解しているか(高齢者の場合、認知症ではないか)②家族の同意を得ているか③以前の在庫が残っていないか④製品代金の支払いは可能か⑤クーリング・オフの方法などを確認してください。④の製品代金の支払いについて尋ねた際、「年金」「消費者金融」といったワードが出てきたら、その時点で契約をキャンセルしてもらいましょう。

新規登録会員に「確認書」を発行することも有効です。これは、勧誘や販売の方法に問題がなかったか、重要事項を理解したかなどを確認するチェックシート。法定書面のように交付義務のある書類ではありません。

せんが、確認書を活用している主宰企業は年々増加しています。新規会員の意思確認はもちろん、勧誘者のコンプライアンス意識の向上も期待できます。確認書によって浮かび上がった問題は、社内で分析・共有し、改善策を講じることが重要です。

身分証の提出を義務付け SNSによる勧誘は一切禁止

現在、民法における成年年齢を18歳に引き下げる法案が議論されています。これに伴い、18歳未満を「若年成年」と定義し、消費者契約法や特商法の特別な保護対象と



さくら共同法律事務所 千原 曜 弁護士

することも提案されており、企業に対する処分の強化が予想されます。主宰企業は、学生勧誘の禁止はもちろん、20歳以上の社会人であっても、一定の年齢に満たない者の登録を禁止することを検討してください。また、学生であるにも関わらず、自分を偽って会員登録されるケースもあり得るため、登録時には身分確認書類の提出を義務付けるべきでしょう。

このほか、SNSを利用した勧誘も、若者の間で問題になりやすいです。そもそもSNSによるリクルートは、特商法違反となります。一切禁止するよう周知徹底してください。大きな問題に発展するのを防ぐために、コンプライアンス説明会を定期的で開催したり、若者の多いグループを注視したりする必要があります。

第三者から苦情を受けたら 会員登録させないこと

高齢者や若年者の問題で散見されるのが、本人は進んで登録したにも関わらず、本人の親族から苦情が入るケースです。主宰企業としては本人の意思を尊重したいところですが、消費生活センターは、原則として、本人からのクレームよりも第三者(親や子供、民生委員など)からのクレームを問題視する傾向があります。また、「不適切な勧誘で登録・購入させたこと」を厳しく追及する一方、「主宰企業が登録・購入をさせないこと」は問題にしません。従って、万が一、第三者からクレームがあった場合は、会員登録を断るべきでしょう。

