

クレームゼロ化へ取組を 15カ月の停止命令連発

2017年12月に施行された改正特定商取引法の影響は、「企業への業務停止命令の際には、役員らに対する『業務禁止命令』も必ずセットで行う」といった運用として、最初に現れました。この業務禁止命令の発動傾向は、今後もずっと続くものと予想されます。

これにより、業務停止命令の期間中に、役員らが新会社を設立して営業を行う可能性はゼロになりました。業務禁止命令の主目的は、「企業のキーパーソンの名前を公開することで罰を与える」ということに他ならないと思います。

現在では、行政処分前の重点調査対象に、「誰が企業のキーパーソンか」という点も加えられるようになっていきます。例えば、陰のオーナーのような、役員にならずに、実質的に経営に関与している人物も、必ず業務禁止命令の対象として、氏名を公表するという強い方針だと思います。なお、役員等の氏名のウェブ上での公表については、半永久的に行われるでしょうから、特商法関連のビジネスだけでなく、銀行借入などを含め、社会・経済生活全般に影響を及ぼす可能性が大きいと思います。

一方、業務停止命令の最長期間が2年に伸びた影響も、18年末ごろから、顕著に現れてきました。15カ月の業務停止処分という例が、既に3件も出ています。内訳は、訪問販売会社1件、ネットワークビジネス(NB)会社2件、という内容になっています。

NB会社に対する2件の公表内容を見ると、業態、違反内容等がかなり異なっているにもかかわらず、実に似たような文章構成になっており、最初の1件を参考にして、次の1件の処分書を記載したようにも思えます。そうだとすると、行政の方針としては、「15カ月の処分実績を作りたい」という内部的な事情があり、処分を行ったものだとも考えられます。

そのような行政側の事情は別にしても、「行政によって一度業務停止命令のターゲットにされてしまうと逃れられない」というのは、これまでも常識でしたが、「行政によって一度『長期の業務停止命令』のターゲットにされてしまうと逃れられない」という、新たな常識が誕生してしまったようにも思います。

業務停止命令期間は最長2年になっていますので、今後は、さらに18カ月、21カ月などの長期処分が出てくる可能性も十分にあると思います。そのような長期の業務停止と、それに伴う役員等の氏名公表が、会社経営にとって甚大な影響を及ぼすことは、まさに火を見るより明らかです。

対策としては、本当に、本当に、「消費生活センタークレームを徹底して無くす」という対策を継続して行うことに尽きると思います。大きく、①勧誘担当者へのコンプライアンス教育、指導、違反に対する処分等の徹底 ②クレーム案件、クーリング・オフ案件、あるいはウェルカムコール等の、会社の自主的な調査によって、判明した全ての問題案件の調査と、

迅速な対応 ③自社の顧客相談窓口の充実や、そちらへのクレームの誘導、あるいは一般社団法人全国直販流通協会の相談窓口の活用等により消費者問題の早期の情報収集と解決を図る工夫——になると思います。

そして、PIO-NET調査を、少なくとも3カ月おきくらいのスパンで行って、常にクレーム件数を把握しておく努力も重要になると思います。

これによって、本当にリスクがある状態を把握できますし、クレームを減らす、あるいはクレームが無い状態をキープするためのモチベーションになると思います。

なお、特に対策が重要なのは、販売規模の大きい会社だと思います。販売規模の大きい会社の場合、母数自体が大きいので、どうしてもクレーム件数も、それなりの数になってしまうと思います。

たとえば年間取引が1000件のA社と、5万件のB社で、それぞれ年間100件のクレームが出たとすると、明らかにA社の方が問題です。しかし、消費者庁等は、B社について、「販売母数が多いから、ある程度のクレーム数が出るのはやむを得ない」という考え方は、あまりしてくれないようです。むしろ、「多くの消費者クレームが出ており、処分による社会的なインパクトもあるので、長期の業務停止命令のターゲットにしよう」という方向に傾きがちな気がします。そう考えると、メジャーなMLM会社は、特に細心の注意を払う必要があると思います。



全国直販流通協会 顧問
弁護士
千原曜氏

おかげさまで40周年。

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として、「安心・安全」「信頼」を未来へつないでまいります。



公益社団法人 日本訪問販売協会(賛助会員)
一般社団法人 全国直販流通協会(正会員)
株式会社 日本ネットワークシステムズ

本社/宮崎市中央通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



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

