

特別対談

「優しい人の業界」 社会的認知向上へ

一般社団法人全国直販流通協会(直販協)の亀岡一郎理事長はこのほど、「特定商取引法(特商法)のエキスパート弁護士」として知られる千原曜弁護士を迎え、都内で対談を行った。

千原弁護士は、訪販・ネットワークビジネス(NB)業界に多数の顧問先を持ち、直販協の顧問弁護士も務めている。訪販・NB業界の実態を誰よりも深く知る法律専門家と言つて過言ではないだろう。長年にわたつて訪販・NB業界に関わつてきた二人の対談は、「業界の社会的認知」をメインテーマに、深まつていった。



弁護士
千原 曜

1961年東京生まれ。85年司法試験合格。86年早稲田大学法学部卒業。88年に弁護士登録して、さくら共同法律事務所に入所。94年より経営弁護士。第二東京弁護士会所属。現在、約170社(うちネットワークビジネス企業約90社)の企業・団体の顧問弁護士を務める。会社法などの一般的な法分野に加え、特定商取引法・割賦販売法・景品等表示法・知的財産法を専門分野とし、業界団体である全国直販流通協会の顧問を務める。



一般社団法人全国直販流通協会
理事長

亀岡一郎

1954年大阪府生まれ。成蹊大学経済学部卒業。ジャーナリストとして活躍後、83年、日本訪問販売新聞社設立。現在、日本流通産業新聞社会長。98年に一般社団法人全国直販流通協会(直販協)理事長に就任。

ロスセル規制が導入されたことがあります。政令改正で、電話勧誘販売の適用範囲が拡大され、例えば、ウェブ広告を見て電話をかけてきた消費者にアップセル・クロスセルを行うと、「電話勧誘販売」となり、「訪問販売」同様の厳しい規制がかけられることになりました。書面交付義務もありました。

亀岡 訪問販売業界に関わつたきっかけは何だつたんですか。

千原 20年ほど前に、当時入つていたらイオンズクラブの会員仲間だつた寝具訪販事業者から、業界各社を集めた場で、訪販関連の法改正についてのセミナーをするよう頼まれたのがきっかけでした。

亀岡 特商法は、民法などと違い5年ごとにほとんど改正されますからね。

千原 しかも常に、事業者にとって厳しい方向で改正がなされます。

数あります。法改正に常に目配りせざるを得ませんし、それができなければ商売をするなどということなんでしょうね。

千原 本当にそうだと思います。スマホの普及などで新たな悪質商法が生まれるなど、いちごっここの側面もありますから、頻繁に法改正が行われるのも致し方ない側面はあります。

亀岡 無店舗販売は、簡単に始められる点が長所でもあります。法律の知識が追いつかないこともあるように思います。事業者の立場で法律指導をしてくださる千原先生のような存在が重要です。

千原 ありがとうございます。法律の知識が必要ということでは、例えば、最近の事例では、特商法にアップセル・ク

事例だと思えます。

亀岡 何年か後に処分や逮捕事件が起こつて初めてこの重大さに気付くケースもあるでしょうね。企業は法律を勉強していかないとけません。そうでないと、仕事を進めていきませんし、社会性を認められることも期待できません。

亀岡 訪販については、産業界よりも消費者保護の規制という方向性がありますね。特商法だけでなく薬機法、景品表示法など、規制する法律も多

千原 ありがとうございます。法律の知識が必要ということでは、例えば、最近の事例では、特商法にアップセル・ク

千原 特に訪販業界は、行政処分や販売員

の逮捕のリスクもありますからね。

危機意識が希薄な事業者も

亀岡 直販協としても、千原先生とともに業界のさらなる健全化に向けた取り組みを進めていきたいと思えます。販売員・会員教育を含め、我々がしっかりと訪販の現場をケアし、万が一の場合には、千原先生に法律上の相談をするといった形でお願いできればと思います。

千原 そういった意味では、直販協のセミナーで年に2回法律に関するセミナーをさせてもらっているのは、私自身の役にも立っています。時々の訪販関連の法律

に関する最新情報をまとめ講演していますが、聴講された企業関係者からも、いろいろと反響の声をいただきました。そういったお声を通して、内容がさらに実務的に深まっていけます。消費者からの相談を直接受け付ける相談電話を設置している点なども含め、直販協の必要性は顕著だと思えますね。

亀岡 直販協が相談を受けることで、問題を自分たちの手で解決でき、どういった問題があるかを事業者に伝えられるという点で、相談電話は非常に有用だと思うのですが、とはいえ、ほとんど相談電話の利用企業が増えているかという点と必ずしもそうではありません。危機意識が希薄な事業者もあるようです。

千原 そういった企業は多いですね。PIONEET(パイオネット)の自社の相談件数を調べて把握するのは今や当然のことだと思っただけですが、まだ把握していないという事業者も少なからずあります。処分を受けた企業から相談を受けて、「うちは年間20件しか相談がないのに」と言っていた事例がありました。おかしいと思っただけよく話を聞くと、20件というのは自社に寄せられた相談件数でPIONEETにはその10倍以上の相談が寄せられていました。

亀岡 それだけ相談が多いと、行政から「何も対策をしていない」と受け取られてしまいますね。ちなみに、訪販事業者の顧問先に対しては、千原先生からはどのような指導を行っているのですか。

千原 弁護士はどうしても受け身部分があります。個別の相談があったときにアドバイスをするのが基本です。PIONEETの相談件数は調べましようといった基本的なお伝えはします。あとは法改正のときにポイントをお知らせするといったことはしています。

亀岡 日々の現場の具体的なケアと言う意味では、直販協がお役に立っている部分もあるのだろうと思います。

千原 そうですね。直販協の販売員・会員に向けたコンプライアンス教育の取り組みにも意味がありますし、直販協がハブになって、個々の企業にとって支障のない範囲で、具体的なコンプライアンスの方法についての情報を共有しあうといったこともとても有意義だと思います。



千原「NBは、産業として成り立っているのですから、社会的認知を高めたいですね」



亀岡「この業界をもっと良くしようという観点で、大所高所から取り組みを進められる企業が多く出てくれば、変わってくるのではないかと思います」

亀岡 法律を知っている販売員・会員を作っていく取り組みを行っています。そうすることで問題が起これにくくなると思います。ただ、消費者も多様ですので、どれだけやっても企業にとって「絶対大丈夫」とはなかなかいえません。

千原 NBの現場教育はなかなか難しいですね。厳しく指導しすぎると、トップリーダーが離れていくリスクもあります。亀岡 そうですね。長時間の勧誘がいけないのももちろんですが、30分の勧誘でも、消費者が「怖い」「不快だ」と感じたら、その時点で不適切です。そこも特商法の難しさの一つだと思います。「恐がっているな」と感じたら、すぐに勧誘を止めるといったことを指導していかないといいなと思います。

千原 恐がっている人を無理やり入会させてもうまくはいかないでしょうね。

流通業として社会的認知向上へ

千原 今、NBの会員というのはどのくらいいるのでしょうか。

亀岡 諸説あり、正確な統計ではありませんが、愛用者会員まですべて含めると500万人とも言われたりしています。

千原 私の実感としても、500万人というのには、決してかけ離れた数字ではないように感じます。そう考えると、結構な規模の産業といえますね。

亀岡 流通業として成り立っていると思えます。大手が手を出しにくいような新規性の高い商品も、NBならば口コミで広がっていく可能性があります。ある程度広がると、今度は通販などでも売れ始めるというサイクルがあるようです。

千原 外資系企業の新規参入の話も頻繁に聞きます。やはり日本のNB市場は魅力的なんでしょうか。

亀岡 そうだと思います。富裕層も多く、過去には成功した外資系NB企業の事例もありました。ただ、日本市場に進出した外資系NB企業の中でも、成功するのはその一部といった印象です。

千原 私も、日本に上陸に成功するのは10社中1~2社だと感じています。サプリのNBの市場が飽和しているからでしょうか。亀岡 それもあるでしょうが、日本市場における最大の問題はNBとねずみ講が混同されてしまう点にあると思います。

千原 行政や報道も、NBのことを「マルチ」という蔑称で呼んで、悪いことばかりを伝えますから、どうしようもないところはありますね。

亀岡 大手マスコミにも専門記者がいませんから、NBについてまともな報道は期待できません。いまだに「マルチは禁止」と思い込んでいる記者もいます。

千原 NBは、産業として成り立っているのですから、社会的認知を高めたいですね。亀岡 この業界をもっと良くしようという観点で、大所高所から取り組みを進められる企業が多く出てくれば、変わってくるのではないかと思います。



千原「訪販・NB業界は、
販売員・会員の中にも

そうした意識を持つ人が
多いように感じます」

千原 そういった意味では、業界団体がま
とめていくことも重要でしょうね。

「優しい勇気のきっかけに

亀岡 社会貢献という意味では、直販協
は10年ほど前から消費者教育の取り組み
を行っています。各地の消費生活センタ
ーと協力しながら、各地のセンターに
地元の消費者を集めてもらい、そこに協
会が講師を派遣しているのです。内容は、
悪徳訪問販売の話ばかりではありません。最
近人気なのは、お墓やエンディングノー
トの話、薬とサブリの飲み合わせの話な
どですね。会員企業から寄付金を募り、
そのお金で運営を行っています。集まっ
た方には少しか、協会の取り組みのP
Rをさせていただいています。

亀岡「おっしゃる通りで、

人とのつながりを大切にする、
優しい、人の良い、人が
多く参加する
業界だと感じています」



いのは、難しい点だと思いますが。
亀岡 そこは特に徹底しています。「見守り
員です」などと言って家に上がり込んで
営業を始めたなら、典型的な告知義務違反
になってしまいますからね。

千原 訪販・NB業界はそもそも、社会貢
献の意識の高い企業が多いですよ。

亀岡 多いですね。

千原 そういった社会貢献で知名度が上
がることも重要ですね。

亀岡 訪販業界にネガティブなイメージを
持つ人がいることは否定できません。コン
プライアンスを遵守することの重要性は
もちろんなのですが、それだけで業界の悪
いイメージをすべて払拭するのは難しい
と考えています。より社会性のある業界
企業を目指していく必要があります。

千原 訪販・NB業界は、販売員・会員の中
にもそうした意識を持つ人が多いように
感じます。

亀岡 おっしゃる通りで、人とのつながりを
大切にする、優しい、人の良い、人が多く参
加する業界だと感じています。だからこ
そ、業界のことが、より多くの人に正しく
認知されるよう、協会としても、コンプラ
イアンスだけでなく、社会貢献の取り組
みにも注力し、業界の社会的認知の向上
にも努めていきたいと考えています。

亀岡 2〜3年前からは、地域の見守りの
取り組みも行っていきます。老人の孤独死
や、幼児の虐待が社会問題化する中、N
Bの会員や、訪販の販売員に、地域の「見
守り」に参加してもらおうという取り組
みです。見守りに参加してくれる人には
会員カードを提供しています。「カードを
持っている」という意識が、例えば電車
の中で妊婦を見たときに、席を譲ってあ
げる「優しい勇気のきっかけになればい
いと思っています」。

千原 今どのくらいの人が見守りに参加し
ているのですか。

亀岡 コロナの影響もあり、まだ2500人程
度にとどまっています。会員企業の販売員・
会員の数から考えると少ないですね。

千原 結構な人数だと思えますけどね。現
場の営業と切り離してやらないといけな