

「**ダークサイド**」対策には  
**会員の除名辞さない対応も**

**年**

末にかけて、ネットワークビジネス(NB)の顧問会社の式典・パーティに出席する機会が多くありました。いつも思うことですが、参加している会員の皆さんが、ものすごく楽しそうにしているのが印象に残りました。高級ホテルなどで、おいしい料理を食べ、表彰をされ、女性主体の会員たちは、ずっと楽しそうに「大はしゃぎ」状態で、長時間の会合をものともせず、高いテンションを保っていました。

会社側のスタッフは、事前の準備や、当日の気遣いなど、大変なものです。無事に終わると翌日からは虚脱状態になってしまうのではないのでしょうか。

また、私はコンプライアンスセミナーをする機会も多いです。一般企業相手のコンプライアンスセミナーの場合、参加する皆さんは、難しい顔をしていることが多く、途中で居眠りをする人もいるのが普通の光景です。しかし、NBの会員たちは、ぜんぜん違います。セミナーが始まるまでは、女子校の教室のような雰囲気、皆で大騒ぎをしています。でも、いざスタートすると、とても熱心に聞いてくれます。居眠りしている人などいません。

ちょっとしたジョークにもよく笑ってくれて、笑いが止まらなくなり、話を中断せざるを得ないようなこともあります。

した。

また、質問タイムになると、結構、鋭い質問が飛んできて、私自身も勉強になることもあります。これだけ多くの人達(主に女性たち)の生き甲斐、収入源になっているNBは、世間的にも、もっと認知、評価されても良いと思います。

以上が「ライトサイド」です。

続いて「ダークサイド」です。私は除名された会員がそれを不満として起こす裁判を日常的に扱っています。

除名の理由としてダントツに多いのは、クロスリクルートです。しかし最近では、スタッフや、他の会員に対する、度を越したパワハラ、購入の強制など、強圧系の会員をやむなく除名するケースも多くなってきました。

多くの訴訟は、弁護士同士の対応になるので、除名になった会員の顔を見る機会は通常ありません。最近の訴訟は、ほとんどオンラインで行われ、私ども弁護士も裁判所に行く機会が激減していますからなおさらです。

ただ、和解にならない場合、最後は判決に向けて「証人尋問」を行うこととなります。そうすると、除名された会員自身も証人となるために出廷します。

その時に感じるのは、そういう会員は、誰が見ても「強烈なタイプ」であることが一目で分かるということです。証人尋問では、普通は緊張するものなのですが、「堂々としていて平気で嘘を付く」「コンプライアンスや規約違反を指摘しても開き直る」「裁判官にも反抗する」などの態度が特徴です。

こういう会員を相手にする会社のスタッフは、とても大変だろうな、といつも感じます。

ご存じのとおり、会社が行政処分を受けるのは、消費生活センターへの相談が日常的に多かったり、急増していたりするケースが多いのですが、こういったケースを掘り下げていくと、特定の人物、組織がクレームを作り上げていることが多いのです。証人尋問に出てくるような「強烈なタイプ」のリーダーがいれば、クレームが積み重なっていくことは目に見えており、早めの対策が必要だと思えます。

そこで、多くの企業も対応されていますが、グループごとのクレーム案件(クーリング・オフ案件も。無理をした販売である可能性が高いからです)を整理することが必要ということになります。そのうえで、リーダーとコミュニケーションを取り、コンプライアンスの重要性を理解してもらおうべく指導を行うことが重要です。

そして、どうしても改善がなければ、顧問弁護士などに相談の上で、除名処分を行うといったことも必要な措置になると思います。

会社のスタッフとしては、とても「いやな仕事」であり、誰もやりたがらないことではしょうが、会社の健全な存続のためには、必要なことなのです。

行政処分のリスクがあるだけではありません。強烈な会員に対応することは、会社スタッフのメンタルの疲弊などにもつながります。従業員管理の観点からも必要なことだと思えます。



全国直販流通協会  
 顧問  
 弁護士  
**千原曜氏**