



千原弁護士の

訪販コンプライアンス講座

千原 曜氏プロフィール
 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年第二東京弁護士会に弁護士登録、現在に至る。企業約100

余社の顧問・監査役業務一般を行う。得意分野は特定商取引法・企業顧問全般・倒産法・知的財産法等。10月10日・11日に東京ビッグサイトで開催する「ダイレクト・マーケティング・フェア」では講師を務める。

消費者保護気運の高まりを受けて、行政による業者の処分が、近年大幅に増加している。特商法のエキスパートである千原曜弁護士に大量行政処分時代を生き抜くコンプライアンスの在り方を聞いた。

処分や摘発に具体的基準はあるのか？



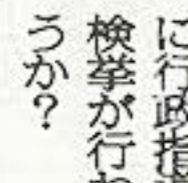
行政処分や警察の摘発を受けない心配です。処分や摘発に具体的な基準はあるんですか？ 先生の経験された具体例も交えて教えてください。



守秘義務があるので具体例は教えられません。ごめんなさい。

弁護士という職業上、依頼者の秘密は厳守する必要がありますので、具体例を挙げることはできません。ごめんなさい。ただ、なるべく具体的に説明しましょう。

ば、訪問販売において、クーリング・オフを申し出た顧客に対し、A営業マンが「会社としてはクーリング・オフを受けませんが、自分がクビになったら責任を取ってもらえますか」といったため、顧客がクーリング・オフを思いとどまったとします。これは、特定商取引法に禁止するクーリング・オフを妨げるための「威迫」「困惑」に該当します(社日本訪問販売協会事例集より)。



そういうたまたまのケースでも、すぐに行政指導や警察による検挙が行われるのでしょうか？



もちろんそういうことはなく、実際上は以下のような流れとなります。



「威迫」「困惑」に該当します(社日本訪問販売協会事例集より)。



「この条文に違反した場合、大きく以下の3つの効果があります。第1に、顧客はクーリング・オフ期間を経過していても、改めてクーリング・オフを主張することができるといふ「民事上」の効果があります。第2に、関係者に2年以下の懲役または300万円以下の罰金という「刑事上」の効果があります。第3に、経済産業省または都道府県より最悪で業務停止命令を含む行政指導が行われるという「行政上」の効果があります。

行政処分も刑事罰も、「ただ悪いから」という理由で処罰されるのではなく、必ず法律上の根拠があります。例えば

たまたま、A営業マンが出ない保証はないと思います。「その会社のメインターゲットは自身のアパート住まいの若い男性」「販売方法は、寝具の無料クリーニングをきっかけにする」等の販売方法は、はっきり分かりました。例えば、後者は、販売目的の不告知と考えられる点検商法であり、このような苦情情報が数多く積み重なれば、行政指導の対象になる可能性が強いです。2番目の要素は、消費者センター等からの行政指導前段階での指導等を無視することです。



「法律に違反する苦情の蓄積」をさせないことです。



「法律に違反する苦情の蓄積」をさせないことです。

「法律に違反する苦情の蓄積」をさせないことです。

談窓口を充実させて消費者センターへの相談事例をできる限り少なくすること、(3)センター回り等をしてために指導を受けること等が有効でしょう。

警察の摘発については、私が見る限り、一番大きな要素は「事案のインパクト」です。健康食品を例に挙げれば、「会場で白衣を着て血液検査を行って、お年寄りに健康食品を販売していた」「癌が治るといって健康食品を販売していた」などです。

警察は、殺人罪などと比較して、特定商取引法や薬事法違反のような世間に馴染みのない犯罪の摘発については多くの場合、消極的です。

しかし、いくらそうはいっても、右記のような事案を放置することは世間が許しません。

従って、警察との関係の対策としては、①新しい商法を行うに当たっては、弁護士やその他の有識者によく判断してもらうこと、②従業員の仕事をよくチェックする、または、問題を起こしそうな従業員を雇わないことでしょう。