

講 師

さくら共同法律事務所

千原 曜 弁護士

予測検査結果に「行政処分」などが出てしまう恐れがあります。たとえそれが5年前の処分であったとしてもということを受けます。

最近では業務停止命令を受けると、職務を停止せざるを得ないだけでなく、消費者庁の指導により、既存顧客に対し、違反行為があった旨を知らせる手紙を出さなければいけないということが多いようです。これによって事

予測検査結果に「行政処分」などが出てしまう恐れがあります。たとえそれが5年前の処分であったとしてもということを受けます。

最近では業務停止命令を受けると、職務を停止せざるを得ないだけでなく、消費者庁の指導により、既存顧客に対し、違反行為があった旨を知らせる手紙を出さなければいけないということが多いようです。これによって事

る草刈り場となり会員を奪われてしまう場合もあります。

帝国データバンクの調査によると、行政処分を受けた企業の延命率というのはわずか20%だそうです。

それだけにこの業界は社内コンプライアンスの強化が重要です。

具体的な対応策としては、お客様相談室や法務部の重要性を理解すること、マニュアルを作り守

様相談室のあり方」について話します。

まず、一番重要なのは特商法の知識があるかどうかです。また「問題になるかどうか認識できる」力がないといけません。

顧問をしている企業から相談を受けた際も、あいまいな法律知識しか持たない担当者が散見されます。特にNBでは、法律を知らないというケースが目立ちます。特商法の知識を持つことが第一に重要なことなのです。

第二に、クレームを自社に近いところで吸い上げることが大事です。

Bなら「ある地域で何度もクレームが上がっている。どうやらトップリーダーのBさんが問題を起こしているらしい」といった情報をいち早く察知することです。問題が見つかったら、再教育等の対応をすることが必要になります。

行政と友好的なコミュニケーションを図る能力を身に付けることも大事なポイントです。このビジネスをやっていると、消費者センターからの電話を受けることは、多かれ少なかれあるのではな

いでしょうか。私は大手から中小まで、業態に関わらずいろんな企業の顧問をしています。特商法関連ではない会社でも消費者センターから日常的に電話がかかってくる

「Bなら「ある地域で何度もクレームが上がっている。どうやらトップリーダーのBさんが問題を起こしているらしい」といった情報をいち早く察知することです。問題が見つかったら、再教育等の対応をすることが必要になります。

行政と友好的なコミュニケーションを図る能力を身に付けることも大事なポイントです。このビジネスをやっていると、消費者センターからの電話を受けることは、多かれ少なかれあるのではな

ホームページ、広告媒体を作る上でのマニュアル作りも重要です。今、表示は行政の注目の対象になっていきますので広告を作る上で薬事法や景品表示法、特商法に引っかかるないかを良くチェックするのは、この業界で最も注意すべき点の一つです。やはり弁護士等のチェックを受けるのが望ましいでしょう。

そして、顧客クレームが入った時の社内フローを決めることが必要です。「消費者センターやお客さまの連絡はどの部署が受けるのか」「受けた内容は担当者にどうやって伝えるのか」「処理はどうするのか」といった点について、フローを決めておくのです。クレーム対応については、経営会議などで検討をしていく必要があります。どのタイミングで誰が顧問

ホームページ、広告媒体を作る上でのマニュアル作りも重要です。今、表示は行政の注目の対象になっていきますので広告を作る上で薬事法や景品表示法、特商法に引っかかるないかを良くチェックするのは、この業界で最も注意すべき点の一つです。やはり弁護士等のチェックを受けるのが望ましいでしょう。

そして、顧客クレームが入った時の社内フローを決めることが必要です。「消費者センターやお客さまの連絡はどの部署が受けるのか」「受けた内容は担当者にどうやって伝えるのか」「処理はどうするのか」といった点について、フローを決めておくのです。クレーム対応については、経営会議などで検討をしていく必要があります。どのタイミングで誰が顧問

訪問販売・ネットワークビジネスの法令順守のポイント、最新の事例を踏まえ特商法などの規制を分析する

コンプライアンス体制を確立し、行政処分を受けないためには、「どうやって社内の体制を作っていくか」「どう販売員を教育していくか」が重要になります。

消費者庁や都道府県のホームページに処分事例が社名付きで載ることになります。一度公表されると、ネットで半永久的に名前が残ります。企業名を検索サイトですら検索した際、

業を停止せざるを得なくなったNB企業もありま

業を停止せざるを得なくなったNB企業もありま

コンプライアンス体制確立には社内体制が重要に

顧客からキャンセル請求が続き、裁判に発展する例もあります。NBの場合、大きな組織というのは魅力的ですから、処分を受けた途端、いわ

顧客からキャンセル請求が続き、裁判に発展する例もあります。NBの場合、大きな組織というのは魅力的ですから、処分を受けた途端、いわ

顧客からキャンセル請求が続き、裁判に発展する例もあります。NBの場合、大きな組織というのは魅力的ですから、処分を受けた途端、いわ

顧客からキャンセル請求が続き、裁判に発展する例もあります。NBの場合、大きな組織というのは魅力的ですから、処分を受けた途端、いわ

顧客からキャンセル請求が続き、裁判に発展する例もあります。NBの場合、大きな組織というのは魅力的ですから、処分を受けた途端、いわ



顧客からキャンセル請求が続き、裁判に発展する例もあります。NBの場合、大きな組織というのは魅力的ですから、処分を受けた途端、いわ

顧客からキャンセル請求が続き、裁判に発展する例もあります。NBの場合、大きな組織というのは魅力的ですから、処分を受けた途端、いわ

顧客からキャンセル請求が続き、裁判に発展する例もあります。NBの場合、大きな組織というのは魅力的ですから、処分を受けた途端、いわ

顧客からキャンセル請求が続き、裁判に発展する例もあります。NBの場合、大きな組織というのは魅力的ですから、処分を受けた途端、いわ

顧客からキャンセル請求が続き、裁判に発展する例もあります。NBの場合、大きな組織というのは魅力的ですから、処分を受けた途端、いわ

顧客からキャンセル請求が続き、裁判に発展する例もあります。NBの場合、大きな組織というのは魅力的ですから、処分を受けた途端、いわ