

特商法の
エキスパート

千原弁護士の

法律Q&A

24時間運営のコールセンターでの営業方法について

質問

当社は住宅設備などの訪問販売を行っています。今回、営業推進の一環として、コールセンターを24時間運営にしました。チラシ、ホームページなどを見て連絡くれた人を対象に、アポイントを取得することを予定しています。先方から購入のお申し出があれば、クロージングする可能性もあります。このような営業方法について、適用法令や禁止事項、制限されている時間帯などがあれば教えてください。

(住設訪問会社社長)

迷惑勧誘は、一般的には「自己」とはならないと思います。

②続いて「電話でクロージング」する場合がありますが、訪問販売ではないものの「電話勧誘販売」への該当性の検討が必要で、

一方、消費者からの電話を

回答

①まずアポイント取りですが、最終的に訪問販売を行うのであれば、アポイント行為にも訪問販売規制が及ぶと思います。

特商法で訪問販売において

「迷惑を覚えさせるような仕方での勧誘」（迷惑勧誘）が禁止されています。具体的には「正当な理由」なく「不適

当な時間帯に（例えば、午後9時から午前8時までなど）勧誘をすること」「長時間に

わたり勧誘をすること」「執拗に何度も勧誘をすること」等が挙げられています。この

電話勧誘販売規制の対象となる可能性も

受ける場合は「正当な理由」があるという建て付けは基本的に可能だと思っています。

ただ、その後の訪問販売に

よってクロージングしたケースで、消費生活センターなどに相談が行った場合、上記の

「午後9時～午前8時基準」が形式的に適用されて、迷惑

勧誘とされるリスクはゼロで

交付、クーリング・オフ制度などの適用があり、迷惑勧誘も禁止されます。

この点、チラシやホームペ

ージなどに掲載されている、通信販売広告や商品広告を見

たお客さまが自発的にコールセンターに電話をかけてきた

場合には、その電話の中で広告に掲載した商品等の契約に

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年に弁護士登録して、さくら共同法律事務所に入所し、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。著書に「Q&A連鎖販売取引の法律実務」（中央経済社）などがある。

関する勧誘を行ったとしても、電話勧誘販売には該当しません（通信販売には該当します）。

しかし、2023年6月の

この規制の適用を避けるためには、貴社が顧客に示すチラシ、ホームページなどに、全ての商品、サービスの内容を詳細に記載するなど、消費者にとっての「不意打ち」性を避ける措置が必要となります。

それが難しければ、貴社のケースでも、電話勧誘販売規制の対象となる可能性があり、コンプライアンスを整える必要があります。

対象となれば、迷惑勧誘禁止の規制もかかります。電話をかけてきたお客さまに対してであっても、「早朝、深夜の勧誘」として問題視される可能性があると思います。