

SOLEIL

弁護士法人丸の内ソレイユ法律事務所


NewsLetter

2023.6

Vol.25

改正特商法で始まる
アップセル・クロスセル規制





今月号のテーマは、電話勧誘販売規制の改正、いわゆるアップセル・クロスセルに対する規制についてです。

令和5年6月1日から改正特商法が施行されました。

その中で最も注目すべきポイントは、これまでは「通信販売」の枠内であった、受電時に別商品を提案したり、定期コースへ引き上げ提案したりする行為が「電話勧誘販売」の対象となる点です。

今ニュースレターでは通信販売業界の方向けに、改正された電話勧誘販売規制について解説致します。

～今月のテーマ～

電話勧誘販売規制の改正について

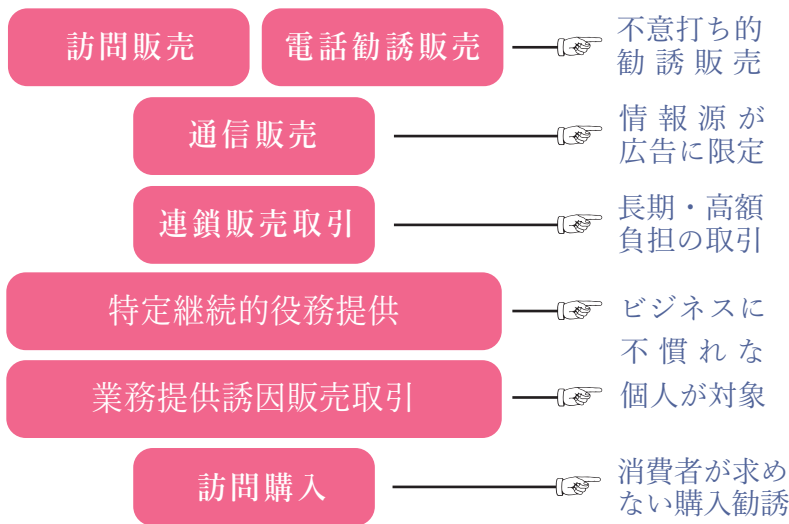


弁護士法人丸の内ソレイユ法律事務所
弁護士 小池 章太

Executive Summary

1. 初めに
2. 特商法について
3. 昨今の特商法の動向について
4. 新しい電話勧誘の問題点と法規制
5. 終わりに

特定商取引法の取引類型と特徴



1 初めに

令和5年の特定商取引法（以下「特商法」といいます。）の改正により、事業者が交付すべき契約書面等について電子化に対応することとされました。この契約書面等の電子化対応に関する改正法は令和5年6月1日に施行されました。また、それとは別に電話勧誘販売についての規定の改正も行われました。

今回はこの電話勧誘販売の規制の改正についてのお話をしようと思います。

2 特商法について

まず、特商法の規制対象について簡単に説明しておきます。特商法は、その名のとおり特別な取引方法を規制する法律です。具体的取引類型としては、訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘因販売取引、訪問購入を規制しています。もともと、店舗で1回1回商品を購入することが基本的な取引類型と考えられていましたが、段々と店舗に行かなくても商品の売買を行うことができ、取引方法が行われるようになり、それと共に各取引の問題点（クレームや紛争になり易い点）を規制する必要が生じたことから、特商法という法律が定められた（ている）ということになります。

3 昨今の特商法の動向について

令和3年に特商法の改正が可決されており、令和4年6月1日は、通信販売、特にネット販売に関する取引について、最終購入画面に関する規制が定められる等、昨今流行りのネット販売に関する規制が行われています。しかし、今回令和5年6月1日の規制は冒頭に述べたとおり、特商法に定める書面交付の電子化を認めるといいうわゆる規制緩和の他、電話勧誘販売についても規制を定めることとなりました。ではなぜ、ネット販売ではなく電話勧誘販売について規制がされることになったのでしょうか。ネット販売は、上記の通り法改正や消費者庁の取締りも近年段々に厳しくなり、特に広告等による販促に関しては最近では措



置命令や課徴金納付命令等の行政による取り締まりの事実が数多く公示されている状態です。したがって、事業者としても、ネットでの販売活動が制限されている状況にあると言えるでしょう。

そうすると、ネット販売という多数に対して販促し商品の販売ができるものの、規制が厳しいネット販売という手段一つのみをとるよりは、他の方法も織り交ぜることにより、売上を上げていく方法をとるということは、想像に易いと思われれます。そして、その手段としてとられるようになったのが電話勧誘販売です。ネット等に電話番号を記載し、商品購入をしてもらう方法という訳です。

4 新しい電話勧誘販売の問題点と法規制

顧客から電話がかけられた場合の規制は設けられていましたが、限られた手段（CMや新聞等）しか規制されず、ネットに記載をして電話をさせるというのは規制対象とされていませんでした。その点を各事業者が抜け穴として、昨今、ネットを見た顧客に電話をかけさせ、本来予定していなかった商品の購入までもちかけるといった方法を行う事業者が増えてきたため、今回規制することになったのです。

令和5年6月1日以降 電話勧誘販売 イメージ図

電話・郵便・信書便・電報・FAX・電磁的方法・ビラ・パンフレットに加えてテレビ・ラジオ・新聞・雑誌・インターネットなどのメディア内の広告を見た消費者からの電話問い合わせも対象

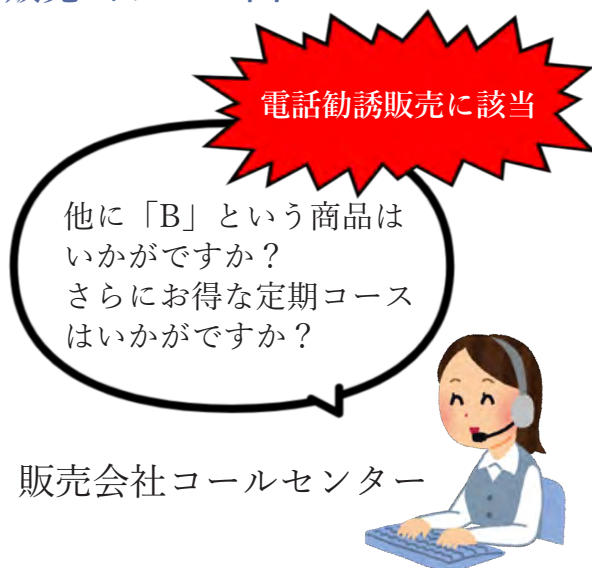


消費者



商品「A」を下さい

電話で問い合わせ



販売会社コールセンター

今風に言えば、アップセルやクロスセルといった表現になるのでしようが、そのようなケースが今回の法改正により規制の対象となったのです。

特商法の規制対象となった場合、書面の交付を課されたりするなど、事業者側は幾つかの手段を行わない場合、契約が取消になったり、無効となったりするため、十分に注意が必要となります。

5 終わりに

今回の電話勧誘に関する改正の背景と内容は以上のとおりです。電話勧誘販売は、事業者と顧客が1対1で話をするいわゆる密室状況で行われるため、ネットでは表示できないような内容も伝えることが制限されにくく、また、他の商品を同時に勧めることもできる方法と言えます。しかしながら、顧客から電話が来た際の対応は、あくまでネット等に表記のあり顧客から求められた商品に限定をして行うことが原則となることに十分な注意が必要です。

電話勧誘販売をネット販売と並行して行う事業者として、今回の法改正に対応するためには、オペレーターに対しトークスクリプトを準備するなどして、法律に則った方法で行うことを徹底する必要があると言えます。

執筆者紹介

弁護士・薬剤師 小池 章太

【学歴】

海城高等学校 卒業

千葉大学薬学部総合薬品科学科 卒業

千葉大学大学院医学薬学府総合薬品科学科 修了

法政大学法科大学院 修了

【職歴】

平成 27 年 東証一部上場企業 入社

令和 4 年 丸の内ソレイユ法律事務所 入所

前職では弁護士と薬剤師の資格を活かし、企業で調剤薬局事業に関連する事業承継の案件やDX 推進等幅広い業務に従事した後、令和 4 年より弁護士法人丸の内ソレイユ法律事務所入所。

弁護士としてだけでなく、薬剤師としての実務経験を活かし、顧問企業へのリーガルサービスを行っている。

広告審査サービス

スポット広告審査 A4 1枚 11,000円



広告審査内容

リスク度、修正案、修正理由

リスク度は4段階で表現

☆、★、★★、★★★

星が多くなるほどリスク高

作業優先、1枚当たりの審査費用がお安くなる「顧問プラン」もご用意しております。

チラシ1枚からスポットでご依頼頂けますのでお気軽にお問い合わせください。

主催ウェビナーのお知らせ



2023年6月29日(木) 14:00~14:30

弁護士って必要?

法務担当者が見過ごしがちなポイントを教えます

講師： 弁護士 柳澤 里衣

この度、まだ顧問弁護士を活用されていない企業様向けに、弁護士がどのように企業法務をサポートできるか、化粧品メーカーの具体例を交えて解説するセミナーを開催いたします。

本セミナーでは、弁護士に依頼する前に知っておくべきことや、実際にどのようなサポートを受けられるのか、リアルに体感していただけます。

企業法務に課題を感じている方は、ぜひご参加ください。

お申込はこちら(参加費は無料です)

https://inden-seminar.com/seminar/heldonholidays/202306_29-3/?cc=7100

おすすめスポットプラン

スタートアップ支援プラン 330,000円~

美容健康分野新規事業立ち上げの際のリーガルサポートプランです。新規ECサイト開設に必須の法律文書作成、取扱商品への法的アドバイス、届出・申請等のアドバイスを弁護士が行います。

広告審査内製化支援プラン 330,000円~

弁護士が貴社商品の広告審査マニュアル(NG表現集)を作成し、広告審査の内製化を目指すプランです。マニュアル完成後は社内セミナーを行い知識の定着まで行います。

無料相談のご案内

美容健康広告審査、利用規約、最終購入確認画面のチェック等、その他企業法務に関するご相談は初回30分無料でご相談を承っております。

【お問い合わせフォームはこちら】

<https://www.health-beauty-soleil.jp/contact/>

TEL : 03-5224-3801 E-mail : office@maru-soleil.jp