

電話での投資や商品勧誘への対応方法

令和2年7月22日

社長 清水 澄人

電話勧誘を断りたいときは、相手の質問に答えたり、喋り続けるのを聞いたりするのは禁物で知らない業者から電話がかかってきたら、すぐに断ることが大切です。丁寧に断ろうとして相手の話しを暫く聞いてしまうと、相手に期待を持たせてしまうことになり、この種の勧誘では取り込み易いターゲットと誤解されます。そして、最後に丁寧に断るのは逆効果、期待させてしまった分、その嫌がらせがエスカレートします。最初から相手に会社名、名前、業務を名乗らせるが、この時にダラダラと質疑応答に相手が故意に時間を掛けてきますから、会社名及び名前に聞き覚えがなく、業務目的を話し始めるタイミングで勧誘目的である事は判断が出来ます。そのタイミングで間髪入れずに勧誘はお断りすると明言して、電話を切ることです。この様にすれば、相手と言葉尻を捉えての無駄な議論となり、何度も何度も態度の悪い、嫌がらせ電話が継続する事はありません。この対応を間違えると、対応に時間を取られ、業務妨害に発展する事があるので注意が必要です。



- ① 業者が勧誘の電話をかける際、その電話に出た相手には、必ず以下のことを伝えなければなりません。・会社名 ・氏名 ・電話勧誘が目的であること ・販売する商品、これらは必ず勧誘を始める前に伝えなければならず、また信頼させるために嘘を言うことも禁止されています(特定商取引法 16 条)。
名乗りもせず商品などを勧めるのはその時点で法律違反、その為よくわからない相手から電話がかかってきた場合は。営業ですか？ 会社名と担当者名を教えてください、とまず聞くこと。
- ② ある程度きちんとした業者であれば、①のことを聞いた際に、営業であることを告げてくるはずですが。 その場合はすぐに「必要ありません」と断ることです。 営業が目的である勧誘の場合、商品やサービスを契約しないと断った相手に対し、さらに続けて勧誘をすることはできません (特定商取引法 17 条)。
- ③ 「時間がない」「考えさせてほしい」等は NG、「必要ありません」と断る。それでも無理に勧誘を始めようとしたら、法律違反であることを伝え電話を切る。
- ④ 一度断ったにも関わらず、再び同じ相手から勧誘電話がかかってくる事が

ありますが、これも法律違反に当たり、その旨を伝えて電話を切る。
 電話勧誘がくり返される場合は、「迷惑ですのでやめてください」と伝える。
 相手に迷惑だと感じさせる行為も、同じく法律で禁止されている(特定商取引
 法施行規則 23 条 1 号)。やめない会社は、行政指導などの対象となる。

- ⑤ これらのやりとりを録音しておくことで、いざという際の証拠として役立ち
 ます。悪質な脅しなどがあった場合は警察や消費者センターに通報する際の
 証拠ともなりますので、必ず録音しておく必要が不可欠です。その為、録音機
 能つきの固定電話を会社で設置する予定です。

以上

