

・・・「訪問するにあたって、その時間帯で大丈夫ですか？」

「突然訪問されること」に対する不安や、勧誘のされ方を苦情とする申し出の中で、最近、目に付くのは、訪問される時間帯に関わる内容です。

具体的な事例を2つ紹介いたします。

<事例1>

夫が、知人から自分が扱っている健康器具の説明をしたいと頼まれ、夫婦で話を聞きたいと自宅への来訪を応諾。知人から「それなら、明日昼ごろに伺う」と言われたとのこと。

夫から、知人が来ることは聞いていたが、知人ともう一人の男性（販売員）が来訪してきたのはちょうど正午12時。いくら「昼ごろ」と言っても、昼の12時ちょうどはいくらなんでもと驚いた。昼ごろと言われ応諾した夫も夫だが、主婦にとって昼食時の訪問は迷惑な時間。「お忙しいときで申し訳ない」と詫げるでもなく「今、大丈夫ですか」と、当方の都合を聞いてくれもせず、当然のようにずかずかと家に上り込み、1時間半以上一方的に話をしていった。

夫は、知人にも販売員にも強いことは言えなかったようで、結局、契約も応諾。いくら良い商品でも、自分の都合で非常識な時間帯に訪問してくる知人や販売員に腹がたつし、訪問時のマナーを教育できていない会社に不信感を持った。

<事例2>

休日の夜8時半ごろ、自宅のチャイムが鳴ったので、こんな遅い時間に訪問してくるなんて一体誰かと、怪訝に思いながら玄関扉を開けると、20代ぐらいの作業着を着た男性が2人立っていた。

首から下げた、ネームプレートをちらっと見せたが、社名は言わなかった。何かの訪問販売かと見当をつけたが、くつろいでいる時間にいきなり訪問されたこともあり、大人気なかったが、その場で「何時だと思ってる！非常識だ」と叱りつけた。

販売員は「昼間伺ったが不在だったので・・・」などとボソボソ言い訳していた。再度「迷惑だ、帰れ！」と怒鳴ると、すぐに帰ろうとしたので、販売員が手に持っていたパンフレットだけは貰った。社名や訪問の目的は分かったが、帰り際に販売員から謝罪ひとつなかった。

☆相談室からの提言☆

いくら、お客様へ事前アポを取り訪問の日時を約束したとしても、食事の時間にかかる頃や、家事が忙しいと思われる時間帯、夜遅くの訪問では、「今、話を聞いていただけますか」「このまま話をして大丈夫ですか」と随時、相手の都合を確認するなどの配慮が必要とされます。相手の立場を思いやるちょっとした

言葉のかけ方だけで、受け取る側の印象はまったく違ってきます。相手を思いやる気持ちの余裕があれば、対面時の摩擦は減らすことができると思います。

特定商取引法第7条の第4号、省令7条1項「迷惑を覚えさせる行為」は、実際に消費者が迷惑に感じたかということではなく、客観的にみて訪問した側が迷惑を覚えさせる言動をとった場合に適用されます。「客観的」という基準で見ると、訪問する時間帯や滞在の時間の長さは、明らかな性があるだけに、「常識」を踏まえた営業活動が求められています。

また、夜半や午前中の訪問では、通達では「夜9時以降朝8時前」を迷惑と思われる時間帯と例示していますが、実際はその地域や環境、消費者の生活時間等によって法の解釈も違ってくることになります。ご参考になさってください。