

# ダイレクトセリングの消費者志向チェックリスト 回答票

平成 年 月 日

会社名	
記入者氏名	

【チェック回答票】：以下の各チェック項目について、自社の取組の現状に照らし、「実施」「実施途上」「実施検討」「予定なし」のうち該当する欄に「1」を記入してください。

## 1 消費者志向経営方針

チェック項目	実施	実施途上	実施検討	予定なし
1-1 消費者志向経営方針を定めている。				
1-2 消費者志向経営方針は具体的内容で文書化し組織内に周知している。				
1-3 消費者志向経営方針を外部に公表している。				
1-4 消費者志向経営の実践するための部署（担当者）を設置し、統括の役員を置いている。				
1-5 上記の経営方針を関係法令の改定等に合わせ迅速に改定している。				

## 2 コンプライアンス体制

### (1)基本方針等

チェック項目	実施	実施途上	実施検討	予定なし
2-6 コンプライアンス(法令及び業界自主基準、社会的規範の遵守等)を経営の最重要課題として位置づけている。				
2-7 コンプライアンス経営を実践するための基本方針を作成している。				
2-8 コンプライアンスの基本方針を文書化し組織内に周知している。				
2-9 コンプライアンスの基本方針を具体的内容で外部に公表している。				
2-10 コンプライアンスを社内で統一的に進める手引書としてマニュアルを作成している。				
2-11 コンプライアンスの実行計画としてプログラムを作成している。				
2-12 コンプライアンス関係の諸規則は法令及び社会情勢の変化に合わせて見直している。				

### (2)担当部署

チェック項目	実施	実施途上	実施検討	予定なし
2-13 コンプライアンスの担当部署(担当者)を設置している。				
2-14 担当者には業務の特性に照らし経験・専門性を配慮した人事配置をしている。				
2-15 コンプライアンスの担当責任者は、経営者自らが任命し、その責任と権限を指示している。				
2-16 法令違反等が生じた場合、機動的かつ適切な対応（経営陣はじめ社内連絡・注意啓発含む）をすすめられる体制（規則等作成含む）が組織内にできている。				
2-17 担当者には業務内容の変化、リスク管理の高度化に応じ適切な研修を継続的に行っている。				
2-18 各部署の担当者が一定の法令知識をもつように継続的な研鑽の機会を設けている。				
2-19 担当部署で関係法令等の一元管理を行えるよう組織の関連規程を整備している。				
2-20 コンプライアンスに関し定期的に施策の評価を行い、改善をすすめている。				

### (3)制裁措置

チェック項目	実施	実施途上	実施検討	予定なし
2-21 法令等違反を防止するための制裁基準を定めている。				
2-22 制裁基準は法令等の趣旨または社会の要請に照らし企業としてとるべき適切な内容を定めている。				
2-23 制裁基準の適用は厳正かつ公平に行う仕組みになっている。また、制裁を実施した場合の記録及び管理がされている。				
2-24 制裁基準を適用された者には再教育を行う仕組みがある。				
2-25 制裁基準を適用された者が、再度、法令違反をした場合は、さらに重い制裁基準を適用するなど有効な対策を講じる仕組みがある。				

チェック項目	実施	実施途上	実施検討	予定なし
2-26 重大な法令違反等に対する制裁基準の適用は当事者以外管理者（役員も含む）にも及ぶ仕組みになっている。				
2-27 制裁基準は法令や社会情勢等の変化に合わせ見直している。				

### 3 販売員教育

#### (1)基本方針等

チェック項目	実施	実施途上	実施検討	予定なし
3-28 販売員教育の基本方針を定めている。				
3-29 販売員教育の基本方針を具体的内容で文書化し組織内に周知している。				
3-30 販売員に係る教育制度を設けている。				
3-31 販売員教育のための年間プログラム（実施の時期・頻度・内容等も含む）を作成している。				
3-32 販売員教育の実施記録を管理し、受講漏れがないよう計画的に参加させている。				
3-33 販売員の教育用の教材を自社で作成している。				
3-34 関連規則等は法令及び業界自主基準の改定に合わせ見直している。				

#### (2)担当部署

チェック項目	実施	実施途上	実施検討	予定なし
3-35 販売員教育に係る担当部署(担当者)を設置している。				
3-36 担当者には業務の特性に照らし経験・専門性を配慮した人事配置している。				
3-37 担当者には定期的な研修を受ける機会を付与している。				
3-38 担当者には日本訪問販売協会の訪問販売員教育指導者資格証を所持させている。				

#### (3)教育

チェック項目	実施	実施途上	実施検討	予定なし
3-39 新人販売員に対し適正な販売に必要な教育の機会を設けている。				
3-40 新人販売員に対し教育の評価として試験を行う機会を設けている。				
3-41 販売員を対象に継続的な研修の機会を設けている。また、その記録を残している。				
3-42 販売員を対象に昇格の認定等に係る試験を実施している。				
3-43 販売員研修の一環としてOJTを採用している。				
3-44 法令及び業界自主基準等の変更に合わせ研修の機会を設けている。				
3-45 苦情の再発防止のための再教育を行う仕組みがある。				
3-46 日本訪問販売協会の訪問販売員登録制度を実施している。				

### 4 苦情対応体制

#### (1)苦情対応方針等

チェック項目	実施	実施途上	実施検討	予定なし
4-47 苦情対応の理念及び方針を定めている。				
4-48 苦情対応の理念及び方針を具体的内容で文書化し組織内に周知している。				
4-49 業務を統一的に行うための苦情対応マニュアル（作業手順・記録管理等を含む）を作成している。				
4-50 苦情対応の具体的な指針として苦情対応基準を作成している。				
4-51 苦情対応はマネジメントシステムに則った全社的活動になっている。				
4-52 関連規則は法令等の改定に伴い改定している。				

#### (2)担当部署

チェック項目	実施	実施途上	実施検討	予定なし
4-53 苦情処理担当部署は企業トップの直属の部署として、かつ営業部門から独立の位置づけ及び人員を配置している。				

チェック項目	実施	実施途上	実施検討	予定なし
4-54 担当の役員を配置している。				
4-55 担当の業務責任者を配置している。				
4-56 専任の担当者を配置している。				
4-57 業務の特性に照らし経験・専門性を配慮した人事配置をしている。				
4-58 担当役員・担当責任者・担当者の責務と権限を文書で明文化している。				
4-59 苦情担当部署と組織内の関連部門間の相互関係、及び各部門の責任と権限を明確にしている。				

### (3)苦情対応

チェック項目	実施	実施途上	実施検討	予定なし
4-60 苦情処理担当者の心構えを具体的内容で文書化し組織内に周知している。				
4-61 苦情の申出の内容・調査経緯・解決結果を記録し管理している。				
4-62 苦情レポート(原因・結果・問題・改善)をまとめ、組織内に情報提供している。				
4-63 苦情の内容及び結果の一部を外部に公表している。				
4-64 苦情の申出に対し公平かつ迅速、適切な処理を行なうための検証システムがある。				

### (4)再発防止

チェック項目	実施	実施途上	実施検討	予定なし
4-65 再教育を要する販売員の相談情報は担当部署(教育・コンプラ)へ連絡する仕組みがある。				
4-66 注意・警告を要する販売員の相談情報は担当部署(教育・コンプラ)へ連絡する仕組みがある。				
4-67 制裁を要する販売員は担当部署(教育・コンプラ)へ連絡する仕組みがある。				
4-68 再教育、注意・警告、制裁が実施された場合は相談受付簿等に記録している。				
4-69 苦情の円滑処理を推進するため、営業組織の担当者と情報交換を行う仕組みがある。				

### (5)環境整備

チェック項目	実施	実施途上	実施検討	予定なし
4-70 苦情対応体制について、技術的及び法的専門家、コンピュータその他の環境を整備している。				
4-71 担当者には、苦情対応の資質及び技能の向上を目指すための継続的な研鑽の機会を付与している。				
4-72 苦情処理が適切に行われているかを定期的に検証し、その結果を評価・見直しに繋げている。				

## 5 販売マニュアル等

チェック項目	実施	実施途上	実施検討	予定なし
5-73 販売用マニュアル及び販促物(以下「販売マニュアル等」)の作成等に関する基本方針を作成し組織内に周知徹底している。				
5-74 販売マニュアル等の作成等に関する手順書を作成し組織内に周知している。				
5-75 販売マニュアル等は完成後、最終的に担当部署(コンプラ)の承認を受けている。				
5-76 担当部署(コンプラ)の承認を受けていない販売マニュアル等を使用した場合は、制裁基準の適用対象となる。				
5-77 製造及び卸業者等が提供するデータの記載内容を販売マニュアル等に転載する場合はその内容をよく確認し使用している。				
5-78 法令や社会情勢の変化に合せ販売マニュアル等の関連規程を改訂している。				

## 6 個人情報保護体制について

### (1)保護方針等

チェック項目	実施	実施途上	実施検討	予定なし
6-79 個人情報保護方針を作成し公表している。				
6-80 個人情報保護に関する担当部署を設けている。				
6-81 個人情報保護に関する社内規程を作成周知している。				
6-82 個人情報保護に関する社内規程に反する事故等があった場合の対処する仕組みができている。				

チェック項目	実施	実施途上	実施検討	予定なし
6-83 個人情報保護体制は法令の改正又は社会の情勢の変化等に合わせ見直しを図っている。				

(2)取得に関する措置

チェック項目	実施	実施途上	実施検討	予定なし
6-84 個人情報の取扱いの利用目的を特定している。				
6-85 利用目的を変更する場合は、変更前の利用目的と相当の関連性があると合理的に認められる範囲を限定している。				
6-86 利用目的を変更した場合は、変更された利用目的を本人に通知または公表している。				
6-87 利用目的を超えて個人情報の取扱いをする場合は、あらかじめ本人の同意を得ている。				
6-88 偽り、その他不正の手段による個人情報の取得は絶対禁止事項である。				
6-89 個人情報を取得した場合、あらかじめ利用目的を公表している場合を除き、速やかにその利用目的を本人に通知・公表している。				
6-90 契約の締結などによって個人情報を取得する場合、あらかじめ本人に対して利用目的を明示している。				

(3)安全管理に関する措置

チェック項目	実施	実施途上	実施検討	予定なし
6-91 個人データを正確かつ最新の内容に保つ仕組みがある。				
6-92 個人情報保護管理者（CPO）を設置し、その責務を明確にしている。				
6-93 安全管理の措置を実施している。				
6-94 従業員の監督・委託先の監督・販売員等に対する措置を実施している。				

(4)提供に関する措置

チェック項目	実施	実施途上	実施検討	予定なし
6-95 第三者に個人データを提供する場合、あらかじめ本人の同意を得るかオプトアウト措置をとっている。				
6-96 第三者に個人データを提供する場合、本人の求めに応じて当該本人の個人データの第三者への提供を停止する仕組みがある。				

(5)開示等に関する措置

チェック項目	実施	実施途上	実施検討	予定なし
6-97 個人情報取扱事業者の氏名・名称・個人情報の利用目的などが本人の知り得る状態に置いている。				
6-98 本人から個人情報の利用目的の通知を求められたときに、速やかに通知する仕組みがある。				
6-99 本人から保有個人データの開示を求められたときには、書面または本人が同意した方法により、速やかに本人に開示する仕組みがある。				
6-100 本人から保有個人データの訂正を求められたときに、速やかに必要な調査を行い訂正する仕組みがある。				
6-101 本人からの訂正の求めに応じて保有個人データを訂正したとき、訂正しないことを決定したときに、速やかに本人に通知する仕組みがある。				
6-102 本人から事業者が手続き違反をしているという理由で保有個人データの取扱いの停止を求められ、相応の理由がある場合、利用を停止する仕組みがある。				
6-103 本人からの利用停止の求めに応じて保有個人データを利用停止したとき、利用停止を行わないことを決定したときに、遅滞なく本人に通知する仕組みがある。				
6-104 本人からの開示・訂正・利用停止の求めに対して、措置をとらない決定をした場合、または異なる措置をとる場合、本人にその理由を説明している。				
6-105 本人からの開示・訂正・利用停止等の求めの受付方法が定めている。				
6-106 本人からの開示・訂正・利用停止の求めに対して手数料を徴収する場合の手数料の額を定めている。				

(6)苦情対応に関する措置

チェック項目	実施	実施途上	実施検討	予定なし
6-107 個人情報の取扱いに関する苦情処理体制を整備している。				