

**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29年度調査用)

平成 年 月 日

会社名			
記入者氏名		部署等	
電話番号		FAX番号	

【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・注意啓発等を含む）をすすめられる体制（規則等作成を含む）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。				
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）にも及び仕組みになっている。				

チェック項目	実施	実施途上	実施検討	予定なし
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をしている。				
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JDSA教育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。				
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。				

チェック項目	実施	実施途上	実施検討	予定なし
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 自主行動基準等(高齢者等弱者保護の取組み)

チェック項目	実施	実施途上	実施検討	予定なし
6-79 勧誘開始に際し、消費者が通常の判断力を有しているかについて注意をはらうよう販売員を指導している。				
6-80 勧誘を行うに当たり、拒絶の意思を明示することが得意ではない消費者の存在に配慮するよう販売員を指導している。				
6-81 正当な理由なく通常の分量を著しく超える商品等を勧誘したと指摘されないよう販売員を指導している。				
6-82 消費者の知識、経験及び財産の状況等を考慮し、消費者に応じた対応をとるよう販売員を指導している。				
6-83 消費者の判断力不足に乗じた指摘される勧誘を行わないよう販売員を指導している。				
6-84 一定の量・金額・回数を超える契約の締結等を行う場合に当該勧誘が適切に行われているかを確認する仕組みを設けている。				