

消費者相談窓口一覧



令和7年1月

公益社団法人 **日本訪問販売協会**
JAPAN DIRECT SELLING ASSOCIATION



〔目 次〕

はじめに	1
公益社団法人日本訪問販売協会 消費者相談室相談窓口	2
正会員相談窓口	3
公益社団法人日本訪問販売協会 倫理綱領	22
訪問販売企業の自主行動基準	23
連鎖販売取引に係る自主行動基準	30
自主行動基準細則「商品別禁止事項」	37
「通常、過量には当たらないと考えられる分量の目安」について	43

はじめに

公益社団法人日本訪問販売協会（以下「当協会」と言います。）は、1980年4月に発足し、訪問販売業界の自主規制団体として活動を続けています。この間40数年、消費生活の環境は大きく変わり消費者の買い物の手段も多様化しました。当協会の会員会社の販売形態も、近年では、従来の①お客様の自宅へ飛込で行う訪販から、②事前アポを取りお客様の了解を得て行う訪販、③お客様から電話等により連絡を受けて行う訪販なども見られるようになりました。ただし、いずれのケースも特商法上の訪問販売であることに変わりはありませんので、訪問販売を行う事業者は法を適切に遵守しなければなりません。また、営業所（店舗）等での販売であっても、集客の方法によっては、訪問販売の一類型として特商法の適用対象となる場合があります。

当協会の会員は、法令の遵守はもとより協会が定める自主行動基準の遵守に努め、より高い消費者志向経営を目指し活動しています。

今般、広報委員会の企画により、消費者から寄せられる苦情相談の円滑な解決に資することを目的として本小冊子を発行することにしました。本小冊子には、①当協会の消費者相談室（訪問販売ホットライン）、②会員各社の消費者相談窓口、③当協会の自主行動基準を掲載しております。全国の消費生活センター等へ配布しましたので、ご活用ください。なお、会員会社の相談対応等について当協会消費者相談室（訪問販売ホットライン）との連携が必要な場合はご連絡ください。

令和7年1月吉日

公益社団法人 日本訪問販売協会

公益社団法人日本訪問販売協会 消費者相談室相談窓口

「訪問販売ホットライン」

0120-513-506 (フリーダイヤル、携帯電話対応)

受付時間 10:00~12:00/13:00~16:30 (土日、祝祭日、年末年始を除く)

《当協会は、特定商取引法において苦情受付の業務等を行う自主規制団体に規定されています。》


当協会では消費者相談窓口^{※1}として上記「訪問販売ホットライン」を設置し、苦情や消費者トラブル解決に係るご相談に限らず、訪問販売や連鎖販売取引などに関連した様々なお申し出に専任の有資格相談員が対応しております。

尚、特に当協会会員企業に係るケースについては、積極的にあっせん、迅速な解決に向けたお手伝い^{※2}をさせていただきますので、お気軽にお声がけください。

※1：上記窓口は原則、消費者の方からのご相談に応じる目的で設置しております。これ以外のお問合せ等は、当協会代表番号（03-3357-6019）にお電話ください。

※2：万が一、相談室で解決できない事案であっても、当協会ではADR（裁判外紛争処理機構）に諮る他、問題の深刻度に応じて、第三者機関の倫理審査委員会に諮るといった対処等も検討いたします。

正 会 員 相 談 窓 口


 株式会社 アイジェフス			
名称	お客様相談センター	受付時間	9:00～18:00（月～土）祝祭日除く
電話番号	0120-267-690	メールまたは 問合せフォーム	soudan@e-kenkou.co.jp
住所	〒810-0022 福岡県福岡市中央区薬院2-2-19		
主要商品	浄水器		

株式会社 アイスター商事			
名称	お客様窓口	受付時間	平日 9 時30分から15時30分
電話番号	0120-412-113	メールまたは 問合せフォーム	https://www.ai-star.co.jp
住所	〒108-8301 東京都港区三田1-4-28 三田国際ビルディング10階		
主要商品	・アイレディース化粧品の製造および卸売・清涼飲料水、健康食品の卸売・冷凍食品、惣菜、調味料、菓子類の卸売 等		
対応方針等	弊社はヒューマンライフに役立つことをモットーに一貫してお客さまの立場で品質本位に販売業務を続けてきた会社です。お客様窓口はこの理念をもとにお客様のご相談をお電話またはメールにてお受けさせていただきます。お気軽にお問い合わせください。		

アイドゥー株式会社			
名称	お客様相談室	受付時間	10:00～20:30（土日のみ9:00～20:30）
電話番号	0120-055-581	メールまたは 問合せフォーム	http://www.idoido.co.jp/
住所	〒730-0841 広島県広島市中区舟入町2-20		
主要商品	英語教材		
対応方針等	当社は、お客様視点での対応を心がけております。お客様から頂戴したご意見は、社内でも共有し、お客様対応・商品、指導サービスの質向上など、より良いものとなるように役立てています。		

アイトップス株式会社			
名称	お客様相談室	受付時間	10:00～20:30（土日のみ9:00～20:30）
電話番号	0120-262-645	メールまたは 問合せフォーム	http://www.itops.co.jp/
住所	〒190-0022 東京都立川市錦町3-6-6		
主要商品	英語教材		
対応方針等	当社は、お客様視点での対応を心がけております。お客様から頂戴したご意見は、社内でも共有し、お客様対応・商品、指導サービスの質向上など、より良いものとなるように役立てています。		

アイビーイー・テクノ株式会社			
名称	営業窓口	受付時間	午前9:00～午後5:00 月～金（祝・祭日および会社休業日を除く）
電話番号	0563-62-4213	メールまたは 問合せフォーム	info@ibe-techno.com
住所	〒444-0703 愛知県西尾市西幡豆町郷中18		
主要商品	化粧品、健康食品、健康器具		

 株式会社アイビー化粧品			
名称	お客様相談室	受付時間	10:00-17:00受付(平日のみ)
電話番号	0120-770-727	メールまたは 問合せフォーム	https://www.ivy.co.jp/contact/
住所	〒107-8463 東京都港区赤坂六丁目18番3号		
主要商品	化粧品、医薬部外品、健康食品、整水器		
対応方針等	<p>当社は、安全で高品質な製品づくりと目の前にいるお客様の美しさをサポートすることを企業姿勢としております。お客様相談室では、お客様からのお問い合わせ、ご意見、ご要望に対し、誠実かつ迅速にお答えし、お客様にご満足頂けるように、また、お客様のお声に耳を傾け、よりよい製品づくりに生かせるよう努めております。</p>		


 株式会社アサンテ			
名称	お客様相談室	受付時間	8:30~19:30 土日祝受け付け可(夏期休業、年末年始休業を除く)
電話番号	0120-557-419	メールまたは 問合せフォーム	https://www.asante.co.jp/inquiry/
住所	〒160-0022 東京都新宿区新宿1-33-15アサンテビル		
主要商品	シロアリ防除、床下換気扇、床下調湿材、家屋補強システム、基礎補修工事、害虫・害獣駆除		
対応方針等	<p>当社は、お客様からのご意見を社内改善や社員教育、サービス向上等に、幅広く反映させていただいております。お客様相談室には、現場経験豊富なスタッフやお客様対応の有資格者を配置し、お客様の声を真摯に受け止め、中立な立場で迅速かつ適切に対応するとともに公正・公平な解決に努めます。</p>		


あすなろ株式会社			
名称	お客様相談室	受付時間	全日13:00~22:00
電話番号	0120-562-955	メールまたは 問合せフォーム	t-asunaro@seisekiup.net
住所	〒980-0022 宮城県仙台市青葉区五橋1-4-30 五橋ビジネスセンタービル8F		
主要商品	教育事業		


株式会社アルソア慧央グループ			
名称	アルソアお客様センター	受付時間	10:00~16:00(土・日・祝日を除く)
電話番号	0120-301-742 (化粧品・健康食品など) 0120-044-912(浄水器)	メールまたは 問合せフォーム	https://www.arsoa.co.jp/question/
住所	〒408-8522 山梨県北杜市小淵沢町2961		
主要商品	化粧品 健康食品 浄水器		
対応方針等	<p>私たちはお客さまのお声に耳を傾け、1人ひとりの記憶に残る対応に努めます。「心・体・肌」の3つの健康により真の美しさを育む基本理念の実現を目指します。お客さまの気持ちを受け止め「架けて良かった」とのコミュニケーションを大切にします。*消費者志向自主宣言(2018年より)しています。</p>		

ELJソーラーコーポレーション株式会社			
名称	お客様相談室	受付時間	10:00~19:00
電話番号	0120-917-751	メールまたは 問合せフォーム	https://www.elj-solar.co.jp/
住所	〒465-0045 愛知県名古屋市名東区姫若町3-2 KTCビル5階		
主要商品	ソーラーシステム、オール電化		
対応方針等	<p>当社では、電話やメールで相談を受け付け、迅速な対応に努めます。また、受け付けたお客様のご意見は、社内でも共有し、お客様対応・工事対応、サービスの質の向上に役立てています。</p>		


株式会社ウイング			
名称	(株)ウイング	受付時間	平日9:30~17:30
電話番号	03-5420-8500		
住所	〒150-6036 東京都渋谷区恵比寿4-20-3 恵比寿ガーデンプレイスタワー36F		
主要商品	サプリメント		
対応方針等	電話相談		


 ウェルネス研究所株式会社 Wellness Institute Inc.			
名称	ウェルネスお客様相談室	受付時間	10:00~16:00 土日祝日を除く
電話番号	0120-488-556	メールまたは 問合せフォーム	info@wellness-intitute.co.jp
住所	〒550-0013 大阪府大阪市西区新町2-4-2 なにわ筋SIAビル5F		
主要商品	ウェルネスブルーエキス		

 株式会社ウェルネスプラザ			
名称	お客様相談室	受付時間	月~金10時~17時 (土日祝は休み)
電話番号	0120-208-415	メールまたは 問合せフォーム	https://wellnessplaza.jp/
住所	〒612-8063 京都府京都市伏見区東組町698 パークテラス桃山110		
主要商品	健康食品、健康機器等		
対応方針等	当社では、クーリング・オフ期間（8日間）はもちろんの事、自社基準を設けて相談への対応を適切かつ迅速に対応します。		


 ASIACREATE 株式会社エイジアクリエイト			
名称	お客様相談室	受付時間	平日10:00~18:00
電話番号	0120-655-226	メールまたは 問合せフォーム	https://www.asiacreate.com/customer/
住所	〒604-8244 京都市中京区元本能寺町383		
主要商品	家庭学習用教材		
対応方針等	お客様からの声を真摯に受け止め、透明性の高い対応を心がけ、迅速、適切に行動します。 社会に対する責任を自覚し、関連する法的・倫理的な要求事項および自主的基準を遵守し、教育を通じて、子育て世代のご家庭に『笑顔』をもたらし、お客様、関係会社から信頼され選択される企業を目指してまいります。		

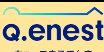
株式会社栄美			
名称	相談窓口	受付時間	午前10時~午後5時30分 月~金 (祝,祭日および年末年始を除く)
電話番号	082-420-6600	メールまたは 問合せフォーム	info@eibi.jp
住所	〒739-0026 広島県東広島市三永3-20-43		
主要商品	健康食品の製造販売		

 株式会社 A P			
名称	お客様相談室	受付時間	10:30~18:00 (土・日・祝日を除く)
電話番号	03-4590-7851	メールまたは 問合せフォーム	https://apglobal.co.jp/inquiry/
住所	〒104-0041 東京都中央区新富1-8-2 4F		
主要商品	化粧品、健康食品		
対応方針等	お客様からのお問い合わせは、電話及びお問い合わせフォーム等で受け付け、担当者による迅速かつ的確な対応に努めています。お問い合わせ内容によっては関連部署のみならず社内周知・共有し、製品開発その他に活かしています。尚、お客様からの情報は当社にて適切に保管しております。		

 株式会社 エバース			
名称	お客様相談センター	受付時間	9:00~18:00 (月~土) 祝祭日除く
電話番号	0120-267-690	メールまたは 問合せフォーム	soudan@e-kenkou.co.jp
住所	〒810-0022 福岡県福岡市中央区薬院2-2-19		
主要商品	浄水器		

<small>発酵美容のエフエムジー&ミッション</small> FMGMISSION エフエムジー&ミッション株式会社			
名称	消費者窓口	受付時間	平日9:00~17:00
電話番号	03-3289-0101		
住所	〒105-0004 東京都港区新橋1-5-1		
主要商品	化粧品、健康食品、他		

 オープン化粧品株式会社			
名称	お客さま窓口	受付時間	月曜日~金曜日(祝祭日は除きます) 9:00~17:30
電話番号	0120-901-791	メールまたは 問合せフォーム	info@oppen.co.jp
住所	〒564-8501 大阪府吹田市岸部南2丁目17番1号		
主要商品	化粧品・医薬部外品及び健康食品		
対応方針等	当社は電話やメールなどで相談を受け付け、迅速、的確な対応に努めています。またお客さまからのご意見やご要望を社内にて共有し、商品やサービスの品質改善に活かしています。		

 Q.ENESTでんき株式会社			
名称	Q.ENESTでんき カスタマーケア	受付時間	9:00-17:00 (土日祝・年末年始除く)
電話番号	0120-500-431	メールまたは 問合せフォーム	https://qenest-denki.com/lowv/contact/
住所	〒108-0014 東京都港区芝4丁目10番1号		
主要商品	電力		
対応方針等	お電話によるお問い合わせのほかにも、お手続き内容別にお問い合わせフォームをご用意しております。また、簡単なお質問やお手続きについては、24時間いつでもチャットボットでご対応が可能です。		



株式会社グッド

名称	お客様あんしん相談窓口	受付時間	12:00～21:00 月～金曜日
電話番号	0120-887-844	メールまたは 問合せフォーム	good@k-good.net
住所	〒542-0081 大阪府大阪市中央区南船場4-11-17 船場MKビル7F		
主要商品	学習テキスト		
対応方針等	家庭教師・指導方法・テキストの内容・分割払のご契約など、ご契約内容全般に関するお問い合わせ・ご相談はお客様あんしん相談窓口までご連絡下さい。		

グラントウエア株式会社

名称	お客様相談室	受付時間	月～金 午前9:00～午後5:00（祝・祭日および盆・年末年始を除く）
電話番号	092-714-0451		
住所	〒810-0001 福岡県福岡市中央区天神3-4-9 GG ソーラービル9階		
主要商品	太陽光発電、蓄電池、オール電化		

株式会社KTCホールディングス

名称	KTCホールディングスお客様相談室	受付時間	9:00～18:00（日曜日、祝日 休み）
電話番号	052-704-0088	メールまたは 問合せフォーム	http://www.ktc-holdings.co.jp/
住所	〒465-0045 愛知県名古屋市名東区姫若町3-2 KTCビル		
対応方針等	当社は、電話やメールで相談を受け付け、迅速な対応を心がけております。また、受け付けたお客様のご意見は、情報の整理・分析を行い、社内で共有し、お客様対応・サービスの質の向上に役立てています。		



株式会社高陽社

名称	お客様相談室	受付時間	10:00～17:00（土日祝 除く）
電話番号	042-313-3021		
住所	〒501-6304 岐阜県羽島市舟橋町出須賀3-38		
主要商品	入浴剤の製造販売・海洋深層水の製造販売・多機能洗浄剤・健康食品・化粧品		
対応方針等	当社では電話、メールでお客様からの問合せ、相談、苦情などを受け付け、迅速に解決、的確な対応に努めております。		

株式会社サニックス

名称	お客様相談室	受付時間	8:30～17:30 月～日（夏期・冬期休暇除く）
電話番号	0120-39-3290	メールまたは 問合せフォーム	公式ホームページ（ https://sanix.jp ）内、 お問合せフォーム（ https://sanix.jp/formlist/index.php ）
住所	〒812-0013 福岡県福岡市博多区博多駅東2丁目1番23号		
主要商品	白蟻防除消毒、床下・天井裏換気システム、太陽光発電、リフォーム他		
対応方針等	お客様の声は、社内改善・社員教育・新商品の開発等に、幅広く反映させていただいております。お客様相談室スタッフには、消費生活アドバイザーおよびお客様対応専門員（CAP）の資格を有する社員も配置し、中立な立場で、お客様のご相談に対する、迅速かつ適切なアドバイスや問題解決に努めております。		



株式会社サミットインターナショナル

名称	お客様相談室	受付時間	月～金 午前9:30～午後5:00（土、日、祝祭日および年末年始を除く）
電話番号	0120-51-0077（スマートフォン・携帯電話はご利用できません）		
住所	〒060-0062 北海道札幌市中央区南2条西10丁目サミットビル		
主要商品	化粧品・健康食品・下着・健康美容器具		
対応方針等	勧誘方法、契約の解除などに関するご質問やお問い合わせなどがございましたら、お気軽にご連絡ください。また代表電話 011-233-3330 でも受付しております。		

サンテクレアール株式会社

名称	お客様相談窓口	受付時間	10:00～17:00（土曜、日曜、祝日、その他休業日を除く）
電話番号	0120-340-124		
住所	〒451-0045 愛知県名古屋市西区名駅3-10-17		
主要商品	乳酸菌エキス「フローライト」		

株式会社 365.

名称	お客様相談室	受付時間	月～金（祝祭日および年末年始を除く）午前10：00～午後5：00
電話番号	03-5298-2711 0120-195-676	メールまたは 問合せフォーム	info@sanrokugo.co.jp
住所	〒101-0021 東京都千代田区外神田4-13-5 松源ビル3F		
主要商品	水関連機器（活水器）/水素ガス発生装置 健康食品の販売		
対応方針等	当社は電話やメール等で相談を受け付け迅速、的確な対応に努めます。 また受け付けたお客様からの情報は、整理分析し経営トップをはじめ社内全体で共有しメーカーとも協力をして改良・販売品質の向上に役立てています。		

三和株式会社

名称	お客様相談室	受付時間	月～金 9時～17時 土・日・祝日は除く
電話番号	0120-412-630		
住所	〒812-0016 福岡県福岡市博多区博多駅南1丁目6-9		
主要商品	電解水素整水器、24時間循環温浴機		
対応方針等	お客様の疑問や不安にお答えします。		



株式会社CPコスメティクス

名称	お客様相談室	受付時間	10：00～17：30
電話番号	0120-294-970	メールまたは 問合せフォーム	beautyonline@cp-cosmetics.co.jp
住所	〒169-0074 東京都新宿区北新宿2-21-1 新宿フロントタワー27F		
主要商品	1. 素肌用基礎化粧品 2. メイクアップ化粧品 3. ボディケア化粧品 4. ヘアケア化粧品 5. 化粧雑貨品 6. その他 雑貨等		
対応方針等	お客様に寄り添った対応を心掛けています。 ※電話・メールにて受付。頂いたご意見はすべてシステムに入力し、報告書・会議等で社内に伝え、サービスの向上、ものづくりに活用させて頂いております。		

株式会社G r a i s e H O M E

名称	お客様相談室	受付時間	10:00～19:00
電話番号	0120-013353	メールまたは 問合せフォーム	https://www.graise-home.co.jp/
住所	〒480-1122 愛知県長久手市城屋敷801		
主要商品	住宅リフォーム		
対応方針等	お客様からの相談は、電話やメールで受け付けをしております。迅速かつ確な対応に努めます。お客様のご意見は、販売部門をはじめ社内で共有し、お客様対応・製品並びに工事、サービスにおける、信頼感と安心感を与えられるよう質向上に役立てています。		



株式会社ジェノバ

名称	お客様相談室	受付時間	9時～17時（日・祝・弊社の定める日を除く）
電話番号	0120-06-6886	メールまたは 問合せフォーム	contact@jenova.co.jp
住所	〒530-0022 大阪府大阪市北区浪花町13番20号		
主要商品	補整下着・宝飾品		
対応方針等	当社は電話やメール等で相談を受け付け、迅速かつ適切な対応に努めています。 お客様から頂いた情報は整理・分析し、社内全体で共有し、営業活動の向上に役立てています。		

シナジーワールドワイド・ジャパン合同会社

名称	お客様相談窓口	受付時間	月～金曜日 10:00～17:00（祝・祭日、年末年始、および当社休業日を除く）
電話番号	03-6744-6111	メールまたは 問合せフォーム	synergyjp@synergyworldwide.com
住所	〒107-0052 東京都港区赤坂4-6-11 赤坂オールドビル		
主要商品	健康食品・化粧品・日用雑貨		
対応方針等	当社は顧客満足の実現のため、丁寧なヒアリングに基づく適切で柔軟な対応を心がけています。重要性の高いご相談情報は定期実施しているコンプライアンス委員会にて取り上げ、トラブルの防止等に役立てています。		

シナリー株式会社

名称	お客様相談室	受付時間	月～土曜日 10:00～16:30
電話番号	0120-200-661		
住所	〒141-0021 東京都品川区上大崎2-11-13		
主要商品	コスメティックス		

株式会社ジャパンヘルスサミット

名称	消費者相談窓口	受付時間	9:30～12:00/13:00～16:30（土・日・祝日除く）
電話番号	022-726-6171		
住所	〒980-8407 宮城県仙台市青葉区本町二丁目14番24号		
主要商品	カニトッパ、オリゴパワー、キトミクロン、キトパウダー、オリゴトッパ		
対応方針等	当社は相談窓口専用の電話番号を設け、お客様の相談・苦情・クレーム等に迅速に対応しております。お客様からの情報は関連部署に回付し、その後のお客様対応に役立てています。 また、商品に対する苦情等も、製造メーカーともその原因を情報共有し、商品の品質向上に役立てています。		

JAPAN HOME WAND株式会社

名称	お客様相談室	受付時間	10:00～19:00
電話番号	0120-773-382	メールまたは 問合せフォーム	https://j-h-wand.co.jp/contact/
住所	〒465-0043 愛知県名古屋市名東区宝が丘270		
主要商品	住宅リフォーム、ソーラーシステム、オール電化		
対応方針等	当社では、電話やメールで相談を受け付け、迅速かつ丁寧な対応に努めます。また、受け付けたお客様のご意見は、社内で共有し、お客様に満足いただける情報提供・お客様対応・工事対応をはじめ、サービスの質の向上に役立てています。		

株式会社シャルレ

名称	お客様相談室	受付時間	月～金（祝日除く）午前9:30～午後5:00
電話番号	0120-11-4860	メールまたは 問合せフォーム	https://store.charle.co.jp/ec/usr/inquiry.php
住所	〒650-0046 兵庫県神戸市中央区港島中町7丁目7番1号		
主要商品	レディースインナーを主体とする衣料品、化粧品、健康食品等の販売		
対応方針等	当社は電話やメールなどで相談を受け付け、迅速、的確な対応に努めます。また、受け付けたお客様からの情報は整理、分析し社内全体で共有し製品の開発・改良、販売品質の向上に役立てています。		

株式会社シャンソン化粧品

名称	美容センター	受付時間	平日9:00～12:00、13:00～18:00
電話番号	0120-082-783	メールまたは 問合せフォーム	https://chansoncosmetics.jp
住所	〒422-8615 静岡県静岡市駿河区国吉田2-5-10		
主要商品	化粧品製造販売		



ジュビラン株式会社

名称	美活百科運営事務局への お問い合わせフォーム	受付時間	平日10:00～19:00
電話番号	0120-288-333	メールまたは 問合せフォーム	support-bikatsu@bc-jubilant.co.jp
住所	〒540-6125 大阪府大阪市中央区城見2丁目1-61 ツイン21 MIDタワー25階		
主要商品	化粧品・健康食品		



新日本ハウス株式会社

名称	お客様相談窓口	受付時間	9:00～17:30（年末年始・GW・SW・夏季休暇を除く）
電話番号	0120-00-7700	メールまたは 問合せフォーム	https://www.shinnihon-house.com/inquiry/ contact@shinnihon-house.com
住所	〒343-0042 埼玉県越谷市千間台東3-11-6		
主要商品	戸建住宅リフォーム		

株式会社住居時間

名称	お客様相談室	受付時間	10:00～19:00
電話番号	0120-65-3733	メールまたは 問合せフォーム	http://www.smiletime.co.jp/
住所	〒465-0051 愛知県名古屋市名東区社が丘1-1201		
主要商品	住宅リフォーム		
対応方針等	わたくしどもでは、電話やメールで相談を受け付け、迅速な対応、ならびにお客様視点での対応を心がけております。お客様のご意見は、販売部門をはじめ社内でも共有し、より良いお客様対応・喜ばれる製品並びに工事の提供など、質の向上・改善に役立ててまいります。		

株式会社セプテムプロダクツ

名称	セプテムカスタマーサービス	受付時間	10:00～18:00（年末年始と一部システムメンテナンス日を除く）
電話番号	0120-801-777	メールまたは 問合せフォーム	https://members.septem.co.jp/doc/inquiry/
住所	〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦三丁目11番33号		
主要商品	化粧品、健康食品の製造販売、美容器具		

SOMA ソーマ化粧品株式会社

名称	お客様相談室	受付時間	月～金（土・日・祝日・当社特定休日を除く） 9:00～12:00 13:00～17:00
電話番号	06-6761-9400		
住所	〒542-0012 大阪府大阪市中央区谷町7-1-9		
主要商品	化粧品の製造販売、健康食品の販売		
対応方針等	当社は電話やメールなどで相談を受け付け、迅速、的確、丁寧な対応に努めます。また受け付けたお客様からの情報は整理、分析し経営トップをはじめ研究開発・製造・営業部門など社内全体で共有し製品の開発・改良、販売品質の向上に役立てています。		

カキスイ株式会社

名称	お客様窓口	受付時間	月～土（日・祝祭日を除く）午前9:00～午後5:00
電話番号	0120-120-849	メールまたは 問合せフォーム	https://www.kaikisui.co.jp
住所	〒810-0005 福岡県福岡市中央区清川2丁目9番2号		
主要商品	生水器、健康食品、化粧品の製造販売		

衛生環境を整える DUSKIN 株式会社ダスキン

名称	ダスキンコンタクトセンター	受付時間	午前8:00～午後8:00
電話番号	0120-100100	メールまたは 問合せフォーム	https://www.duskin.jp/inquiry/
住所	〒564-0051 大阪府吹田市豊津町1-33		
主要商品	◆清掃用品・衛生用品のレンタル・販売 ◆掃除・家事代行、他		
対応方針等	お客様のご意見やご要望は、必要に応じて担当店と関連部署（地域や本部）にも報告し連携して対応する体制を整えています。		

株式会社タップカンパニー

名称	お客様相談室	受付時間	10:00～20:30（土日のみ9:00～20:30）
電話番号	0120-774-550	メールまたは 問合せフォーム	http://www.tapcompany.co.jp/
住所	〒812-0013 福岡県福岡市博多区博多駅東2-5-21		
主要商品	英語教材		
対応方針等	当社は、お客様視点での対応を心がけております。お客様から頂戴したご意見は、社内で共有し、お客様対応・商品、指導サービスの質向上など、より良いものとなるように役立てています。		



株式会社ティプロス

名称	お客様相談室	受付時間	10:00～20:30（土日のみ9:00～20:30）
電話番号	0120-606-211	メールまたは 問合せフォーム	http://www.tiproce.co.jp/
住所	〒532-0011 大阪府大阪市淀川区西中島4-13-22		
主要商品	英語教材		
対応方針等	当社は、お客様視点での対応を心がけております。お客様から頂戴したご意見は、社内で共有し、お客様対応・商品、指導サービスの質向上など、より良いものとなるように役立てています。		



株式会社ティルウィンド

名称	お客様相談室	受付時間	10:00～20:30（土日のみ9:00～20:30）
電話番号	0120-503-507	メールまたは 問合せフォーム	http://www.tillwind.co.jp/
住所	〒330-0844 埼玉県さいたま市大宮区下町1-50		
主要商品	英語教材		
対応方針等	当社は、お客様視点での対応を心がけております。お客様から頂戴したご意見は、社内で共有し、お客様対応・商品、指導サービスの質向上など、より良いものとなるように役立てています。		



株式会社デスクスタイル

名称	お客様相談窓口	受付時間	月～土 13時～22時
電話番号	0800-111-9960	メールまたは 問合せフォーム	https://www.deskstyle.info/compliance/
住所	〒530-0015 大阪府大阪市北区中崎西4-3-32 ARCA梅田ビル1101		
主要商品	家庭教師派遣および家庭学習用教材		
対応方針等	関連法規に対するコンプライアンスの徹底はもちろんのこと、顧客の満足度向上を追及し、ご家庭やお子さまに対し、家庭学習による充実したスクールライフをサポートすることを軸に、私たち事業に携わるスタッフ全員が、使命感と責任ある行動を徹底し顧客満足度の向上につながるよう活動してまいります。		



株式会社ナガセビューティケア

名称	お客さま相談室	受付時間	平日9:00～12:00 / 13:00～17:00（祝・祭日および年末年始を除く）
電話番号	0120-65-3616	メールまたは 問合せフォーム	info@nagase-bc.jp https://nbc.jp/contact/
住所	〒103-0023 東京都中央区日本橋本町1-2-8		
主要商品	化粧品、健康食品の製造販売		
対応方針等	当社はお客さまの信頼と満足を得られるよう誠意を持ってお客さまと接することを基本精神としています。お客さまのお申し出を重要度と緊急度で重みづけし、重みづけに応じた対応を行っています。また、お申し出情報はすべて、経営陣や営業部門へ共有。内容によっては担当部門とも共有し、改善活動に役立てています。		





株式会社ナチュラルプラス

名称	消費者相談窓口	受付時間	平日10時～18時（土・日・祝日休み）
電話番号	0120-919-895		
住所	〒106-6035 東京都港区六本木1-6-1 泉ガーデンタワー35階		
主要商品	スーパー・ルテイン、IZUMIO、スーパー・ユーグレナ パラミロンARX		
対応方針等	会員登録を検討中の方や登録したばかりの方の疑問、不安、クーリング・オフ、返品・返金に関する相談には、専用の消費者相談窓口を設けています。新規登録者にはウェルカムコールを実施し、登録の意思や勧誘状況、問題の有無を確認します。その際、クーリング・オフの希望があれば対応し、プロアクティブなコンプライアンス対応を心掛けています。		

株式会社ナミス

名称	お客様相談室	受付時間	月～金（年末年始を除く）午前9:00～午後5:30
電話番号	0120-084-733	メールまたは 問合せフォーム	contact@namis.co.jp
住所	〒171-0022 東京都豊島区南池袋1-16-20 むかりやビル6階		
主要商品	健康食品、健康機器の販売		



株式会社NIKKEN

名称	お客様相談窓口	受付時間	月曜日～金曜日（年末年始・祝日を除く）9:00～17:00
電話番号	0120-777-849	メールまたは 問合せフォーム	https://nikkenjp.com/contact/
住所	〒810-0001 福岡県福岡市中央区天神1-13-17		
主要商品	アポラクトフェリンα（健康食品）／バイオビームプレミアム（電気磁気治療器）		
対応方針等	顧客満足の観点から、様々なサービスを提供してまいります。お客様からいただいたお声を真摯に受け止め、改善策を検討して、誠実・公正に対応することで、商品や業務の品質向上に取り組んでいます。		



株式会社日健総本社

名称	お客様相談窓口	受付時間	9:00～17:00 月～金
電話番号	0120-130501	メールまたは 問合せフォーム	http://www.chlostanin.co.jp メール：nikken@chlostanin.co.jp
住所	〒501-6255 岐阜県羽島市福寿町浅平1丁目32番地		
主要商品	①クロスタニンゴールド ②ドナリエラ ③クロスタニンエバヤング ④巖(ドリンク) ⑤健康100歳(ドリンク)		



日本アムウェイ合同会社

名称	相談ホットライン	受付時間	月～土(祝・祭日および年末年始を除く) 午前9:00～午後5:00
電話番号	0120-123-777	メールまたは 問合せフォーム	https://www.amwaylive.com/psl/support.html
住所	〒150-0042 東京都渋谷区宇田川町7-1		
主要商品	健康食品、化粧品、浄水器等、調理器具		
対応方針等	当社は電話、メール、チャットで相談を受け付け、お客様の立場に立って迅速で親身な対応に努めています。お客様の声は、経営トップおよび関連部門と共有し、製品開発/改良、消費者問題の防止/解決に役立てています。消費生活センターからの相談や斡旋は専用番号 0120-803-101 で受け付けております。		



日本シャクリー株式会社

名称	お客様相談室	受付時間	9:00 - 18:00 (土・日・祝日を除く)
電話番号	0120-992-170	メールまたは 問合せフォーム	https://www.shaklee.co.jp/contact
住所	〒163-0221 東京都新宿区西新宿2-6-1 新宿住友ビル21階		
主要商品	栄養補給食品、化粧品、ホームケア製品		
対応方針等	当社は、電話やメールなどで相談を受け付け、迅速、的確な対応に努めます。また、受け付けたお客様のからのご相談や情報は、整理・分析し、経営トップをはじめ製品開発・営業部門・品質管理など社内全体で共有し、製品の開発・改良・品質の向上に役立てています。		

株式会社日本直販総本社

名称	(株)日本直販総本社	受付時間	月～土 AM10:00～PM5:00 ※日,祝は営業時間外となります。
電話番号	03-3356-0621	メールまたは 問合せフォーム	https://www.zenkenkai.jp
住所	〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-34-7 NX新宿ビル8F		
主要商品	寝具、健康食品、化粧品		

日本ビーエフ株式会社

名称	お客様相談	受付時間	9時～17時、土日祝を除く
電話番号	0120-373-482	メールまたは 問合せフォーム	info@nbf.co.jp
住所	〒103-0013 東京都中央区日本橋人形町3-2-5		
主要商品	サプリメント、化粧品		

株式会社日本ベスト

名称	消費者相談窓口	受付時間	月～金 (祝・祭日および年末年始を除く) 午前9:00～午後5:00
電話番号	0120-68-1717	メールまたは 問合せフォーム	http://jbm-best.jp/contact/
住所	〒220-0042 神奈川県横浜市西区戸部町6-209		
主要商品	健康食品・美容器具		
対応方針等	当社は電話やメールなどで相談を受け付け、迅速、的確な対応に努めます。また受け付けたお客さまからの情報は整理・分析し経営トップをはじめ製品販売部門など社内全体で共有し製品の開発・改良・販売品質の向上に役立てています。		

日本メナード化粧品株式会社

名称	お客様相談室	受付時間	9:00～17:00 日曜・祝日・年末年始・夏季休業を除く
電話番号	0120-164601	メールまたは 問合せフォーム	https://www.menard.co.jp/form/customer
住所	〒460-8567 愛知県名古屋市中区丸の内3-18-15		
主要商品	化粧品および医薬部外品、健康食品、インナーウェア等の研究開発、製造販売		
対応方針等	電話やメール等でお問い合わせやご意見、ご要望、ご指摘等をお受けし、正確で分かりやすく情報を提供するとともに、お客様の声と真摯に向き合い、早期解決やより良い関係が築けるよう努めています。また、お客様からの声は、社内に共有し商品・サービスの品質向上および、販売活動に活かせるよう取り組んでいます。		

NU SKIN [®] ニュースキングジャパン株式会社			
名称	ニュースキン 消費者相談室	受付時間	月～金 9:00～17:30 (土・日・祝 休業)
電話番号	0120-022-723	メールまたは 問合せフォーム	nsj-consumer@nuskin.com
住所	〒105-0001 東京都港区虎ノ門1-3-1 東京虎ノ門グローバルスクエア14階		
主要商品	パーソナルケア製品、栄養補助食品、美容機器など		
対応方針等	ニュースキンジャパンでは、お客様に安心と信頼をお届けするために、消費者相談室の設置や独自の返品制度の導入など、消費者保護の体制づくりに力を入れています。お客様はもちろん、そのご家族からの相談でも、ニュースキンに関してご不明な点やお困りの点がありましたら、当社専門スタッフが責任をもって対応いたします。		

株式会社ニューポート			
名称	総務部	受付時間	土日・祝祭日・年末年始を除く 9:00-17:30
電話番号	03-4550-1430	メールまたは 問合せフォーム	https://www.newportjapan.com/contact
住所	〒150-0002 東京都渋谷区渋谷3-27-11 祐真ビル新館11階		
主要商品	食品（健康食品を除く）、カー用品、乳製品宅配の契約取次		

ネオライフ株式会社			
名称	お客様専用窓口	受付時間	月曜日～金曜日（年始年末・祝祭日を除く）午前9時～午後6時
電話番号	0120-932-467		
住所	〒533-0033 大阪府大阪市東淀川区東中島4-11-6 ネオライフ新大阪西棟 8階		
主要商品	屋根修繕工事・外壁修繕工事・各種防水工事・増改築工事		
対応方針等	お電話・メールにて相談受付。頂いた問合せは全て経営企画室にて処理の為の進捗確認・分析・改善・規則の見直し等、お客様へのサービス向上に活用しております。		

 NEOLIFE[®] 株式会社ネオライフインターナショナル			
名称	ネオライフカスタマーサービス	受付時間	10:00～17:00 月～金（土・日・祝日・夏期休業日・年末年始を除く）
電話番号	0120-417-844	メールまたは 問合せフォーム	https://www.neolife-japan.com/contact/
住所	〒102-0093 東京都千代田区平河町1-5-15 VORT平河町		
主要商品	健康食品、化粧品、家庭用洗剤の製造販売		
対応方針等	当社のカスタマーサービスは、製品のご注文をはじめ、製品関連やビジネス関連のご相談を受け付けています。受け付けたお客様のご相談内容は今後の製品やビジネス等の改善情報として記録しております。		

株式会社ノエビア			
名称	お客さまサービス室	受付時間	10:00～17:00 / 土日祝日、年末年始を除く
電話番号	0120-401-001	メールまたは 問合せフォーム	https://www.noenvir.co.jp/custom/shouhin.aspx
住所	〒650-8521 兵庫県神戸市中央区港島中町6-13-1		
主要商品	化粧品、栄養補助食品、アパレル、ボディファッション		
対応方針等	当社は商品やお肌の悩みについてのご相談、ご購入方法のお問い合わせだけでなく、販売に関わるさまざまなご相談等に、迅速・丁寧にお応えしています。また、お客さまは貴重な助言者であることを絶えず意識し、お客さまのお声を、ものづくりや販売員の接客など、総合的なサービスの向上につなげています。		

Herbalife[®] ハーバライフ・オブ・ジャパン株式会社

名称	お客様相談室	受付時間	9:00～17:30（土日・祝日、年末年始は休業）
電話番号	03-6373-0571	メールまたは 問合せフォーム	CallCenterJapan@herbalife.com
住所	〒107-8546 東京都港区赤坂2丁目9番11号		
主要商品	健康補助食品：フォーミュラ1プロテインドリンクミックス、フォーミュラ2ハーバルブレンドアドバンス、 フォーミュラ3ビタミン&ミネラルアドバンスなど 基礎化粧品：ハーバライフスキンモイスチャーリッチクレンザーなど		

パスウェイ株式会社

名称	お客様相談室	受付時間	10:00～20:30（土日のみ9:00～20:30）
電話番号	0120-200-375	メールまたは 問合せフォーム	https://path-way.co.jp/
住所	〒981-0933 宮城県仙台市青葉区柏木1-2-45		
主要商品	英語教材		
対応方針等	当社は、お客様視点での対応を心がけております。お客様から頂戴したご意見は、社内で共有し、お客様対応・商品、指導サービスの質向上など、より良いものとなるように役立てています。		

maruhachi 株式会社ハッチーニ丸八

名称	丸八グループ お客様相談室	受付時間	8:30～20:00（年末年始除き年中無休）
電話番号	0120-4649-08	メールまたは 問合せフォーム	http://www.maruhachi.co.jp/
住所	〒222-0033 神奈川県横浜市港北区3-8-12		
主要商品	寝装品・羽毛ふとんリフォーム・ふとん丸洗い・インテリア用品・住宅関連商品		
対応方針等	私たちはお客様の問合せやお申し出に真摯に耳を傾け、『お客様への感謝と奉仕』の社是のもと、貴重なお声を商品・サービスの向上に努めてまいります。また、お客様のご意見・ご要望を正確かつ迅速に販売部門や生産部門へ伝達を行うとともに、企業活動に反映させ、誠意を持って対応してまいります。		

ハッピーファミリー 株式会社

名称	お客様相談窓口	受付時間	月曜日～金曜日 8:00～16:00（土・日・祝祭日除く）
電話番号	0120-198-141	メールまたは 問合せフォーム	contact@happyfamily.co.jp
住所	〒532-0003 大阪府大阪市淀川区宮原2丁目14番14号 新大阪グランドビル8階		
主要商品	健康食品、化粧品、洗剤		
対応方針等	弊社ではお客様に満足してご愛用いただくため、販売員教育をはじめ様々な取り組みを行っており、ご契約いただいた方には「お客様相談窓口」よりサンキューコールを実施しております。 契約内容や商品等についてご質問・ご意見など弊社の「お客様相談窓口」まで何なりとお寄せください。		

株式会社 はなまるリビング

名称	お客様相談室	受付時間	平日 9時～18時
電話番号	0120-870-143	メールまたは 問合せフォーム	hanamaru@sound.ocn.ne.jp
住所	〒023-0826 岩手県奥州市水沢中田町5-5 鈴木ビル2F		
主要商品	寝具全般		

株式会社PM-Japan

名称	消費者相談窓口	受付時間	月～金(祝・祭日および年末年始を除く)午前11時～午後5時
電話番号	0120-007-050	メールまたは 問合せフォーム	compliance@pm-japan.jp
住所	〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町3-1-11日本橋ピアザビル2階		
主要商品	健康食品『FitLine』シリーズ、化粧品『FitLine Skin』シリーズ		
対応方針等	当社は20日間のクーリング・オフ期間経過後の21日～30日目でも、売上げ1位のセット製品に限り、空箱の返送を以て、全額返金対応しております。また、全販売員向けに月例のビジネス講座、より活動が活発な地域へは随時コンプライアンスセミナーを実施するなど、健全なビジネス活動への取り組みに努めております。		

株式会社ひのき

名称	家庭教師のあすなろ お客様相談窓口	受付時間	全日13:00～22:00
電話番号	03-5459-7561	メールまたは 問合せフォーム	hp1-asunaro@seisekiup.net
住所	〒310-0021 茨城県水戸市南町3-3-43		
主要商品	家庭教師、学習用教材		
対応方針等	(東京支店) 〒150-0032 東京都渋谷区鶯谷町4-11 カイホビル2階		

FORDAYS フォーデイズ株式会社

名称	消費者相談ダイヤル	受付時間	平日 10:00～17:00
電話番号	0120-033-007	メールまたは 問合せフォーム	https://fordays.jp/howto/otoiawaseform.html
住所	〒103-0016 東京都中央区日本橋小網町6-7 第2山万ビル		
主要商品	健康食品・化粧品等		
対応方針等	ご家族や会員以外の方からの相談も迅速に対応いたします。		



扶洋薬品株式会社

名称	サキナお客様ご相談窓口	受付時間	平日：9:30～17:00 土曜：9:30～12:00 ※日曜・祝日,第2・3・4土曜 休み
電話番号	0120-11-3973	メールまたは 問合せフォーム	https://saqina.jp/contact/form-entry/
住所	〒160-0023 東京都新宿区西新宿6丁目14-1 新宿グリーンタワービル15F		
主要商品	美容器具・化粧品卸販売、健康食品等卸販売、ウィッグ		
対応方針等	①問題解決のための適切な対応 ②親切・丁寧な対応 ③迅速な対応 ④フィードバックを重視 ⑤プライバシーの保護 これらを信条に、顧客満足度の向上及び、顧客との信頼関係の構築を目指します。		



フランスベッド販売株式会社

名称	営業本部	受付時間	月～金(祝・祭日および年末年始を除く) 午前9:00～午後5:00
電話番号	042-443-0421	メールまたは 問合せフォーム	https://www.bed.co.jp/opinion_form/
住所	〒182-0007 東京都調布市菊野台1丁目2-1 2F		
主要商品	各種ベッド、寝装品、家具全般、健康関連商品、服飾雑貨、健康機器、その他		
対応方針等	個人情報取り扱いに留意のうえ、事実、原因および責任の所在等を明確にし、顧客の立場を尊重し、迅速、誠実かつ公平に解決を図る。顧客から預かった個人情報は適切に管理する。また弁護士等の適切な外部専門家を交え、解決を図る。反社会的勢力による不当・不法な圧力である場合は、必要に応じて警察等関係機関との連携により対応する。		



豊凜化粧品株式会社

名称	お客様相談室	受付時間	月～金（土、日、祝日および年末年始を除く）午前9:30～午後5:30
電話番号	0120-800-441	メールまたは 問合せフォーム	https://www.horin.co.jp/contact/ shopmaster@horin.co.jp
住所	〒441-8021 愛知県豊橋市白河町8（6F）		
主要商品	化粧品		
対応方針等	当社は電話やメールで相談を受付ます。迅速な対応を心掛け、お客様の声を当社商品、サービスの品質向上に役立てています。		

株式会社ポーラ

名称	お客さま相談室	受付時間	10時から17時まで（土日・祝日・年末年始・夏季休暇を除く）
電話番号	0120-117111	メールまたは 問合せフォーム	https://www.pola.co.jp/support/index.html/ ポーラ公式HP内 お客さまサポート
住所	〒141-8523 東京都品川区西五反田2-2-3		
主要商品	スキンケア・メイクブランドの展開、エステサービスなど、お客さまの求める「美」を様々な角度よりサポートし、国内外で事業を展開しています。国内事業では、お客さまがライフスタイルに合わせて購入場所やサービスを選択できるように販売チャネルを多数展開しています。		
対応方針等	お客さまから頂いたご意見・ご要望を収集分析し、全社へ共有し新商品やサービスの企画・設計への反映、商品機能・内容物・容器の改良、表示や広告の適正化などの迅速な改善にリーダーシップを発揮しています。また、ハイプレステージブランドにふさわしいサービス提供のため、勉強会を毎月開催し、対応品質に関する第三者評価を積極的に取り入れ、対応満足度の向上に努めています。		




マナテックジャパン合同会社


名称	カスタマーサービスセンター	受付時間	月～金 9:00～18:00 祝日、年末年始を除く
電話番号	03-6630-7569	メールまたは 問合せフォーム	custserv1@mannatech.co.jp
住所	〒150-0043 東京都港区港南2丁目16-3 品川グランドセントラルタワー		
主要商品	ニュートリション、ウェイト&フィットネス、スキンケア		
対応方針等	主に電話、メールにてご相談の受付をしています。会員様に寄り添う姿勢を優先し、丁寧で迅速な対応を心がけています。会員様からの貴重なご意見は、弊社マネジメント、及びトップにも連携されるようなオペレーションを構築しています。		


MANAVIS 株式会社マナビス化粧品

名称	会員サポート部会員課	受付時間	9:00～17:00 土・日・祝日休
電話番号	0120-268-510	メールまたは 問合せフォーム	https://www.manavis-cosme.co.jp/web/#/contact
住所	〒279-0032 千葉県浦安市千鳥15-9		
主要商品	医薬部外品、化粧品、健康食品、洗剤、ウィッグ		
対応方針等	当社は電話、HPでお問い合わせ、相談を受付け、製造部門を含めたマナビスグループ全体で共有します。マナビスグループは、製造から販売までを一貫して行う、国内で数少ない会社の一つですので、お問い合わせ、相談、苦情も丁寧、迅速な対応に努めます。		


マルコ株式会社			
名称	マルコ(株)お客様相談室	受付時間	平日10:00~18:00 (土,日,祝日年末年始を除く)
電話番号	0120-06-4747	メールまたは 問合せフォーム	https://krs.bz/maruko/m?f=2
住所	〒531-6107 大阪府大阪市北区大淀中1-1-30 梅田スカイビルタワーウエスト7F		
主要商品	体型補整下着、化粧品、健康食品		
対応方針等	当社は電話やメール、チャットなどで相談を受け付け、迅速、的確な対応に努めます。また、受け付けたお客様からの情報は整理・分析し経営トップをはじめ製品・販売部門など社内全体で共有し製品の開発・改良、販売品質の向上に役立っています。		

 株式会社丸八ダイレクト			
名称	丸八グループ お客様相談室	受付時間	8:30~20:00 (年末年始除き年中無休)
電話番号	0120-4649-08	メールまたは 問合せフォーム	http://www.maruhachi.co.jp/
住所	〒222-0033 神奈川県横浜市港北区3-8-12		
主要商品	寝装品・羽毛ふとんリフォーム・ふとん丸洗い・インテリア用品・住宅関連商品		
対応方針等	私たちはお客様の問合せやお申し出に真摯に耳を傾け、『お客様への感謝と奉仕』の社是のもと、貴重なお声を商品・サービスの向上に努めてまいります。また、お客様のご意見・ご要望を正確かつ迅速に販売部門や生産部門へ伝達を行うとともに、企業活動に反映させ、誠意を持って対応してまいります。		


 株式会社丸八ハートフル			
名称	丸八グループ お客様相談室	受付時間	8:30~20:00 (年末年始除き年中無休)
電話番号	0120-4649-08	メールまたは 問合せフォーム	http://www.maruhachi.co.jp/
住所	〒222-0033 神奈川県横浜市港北区3-8-12		
主要商品	寝装品・羽毛ふとんリフォーム・ふとん丸洗い・インテリア用品・住宅関連商品		
対応方針等	私たちはお客様の問合せやお申し出に真摯に耳を傾け、『お客様への感謝と奉仕』の社是のもと、貴重なお声を商品・サービスの向上に努めてまいります。また、お客様のご意見・ご要望を正確かつ迅速に販売部門や生産部門へ伝達を行うとともに、企業活動に反映させ、誠意を持って対応してまいります。		

 株式会社丸八真綿販売			
名称	丸八グループ お客様相談室	受付時間	8:30~20:00 (年末年始除き年中無休)
電話番号	0120-4649-08	メールまたは 問合せフォーム	http://www.maruhachi.co.jp/
住所	〒222-0033 神奈川県横浜市港北区3-8-12		
主要商品	寝装品・羽毛ふとんリフォーム・ふとん丸洗い・インテリア用品・住宅関連商品		
対応方針等	私たちはお客様の問合せやお申し出に真摯に耳を傾け、『お客様への感謝と奉仕』の社是のもと、貴重なお声を商品・サービスの向上に努めてまいります。また、お客様のご意見・ご要望を正確かつ迅速に販売部門や生産部門へ伝達を行うとともに、企業活動に反映させ、誠意を持って対応してまいります。		

三基商事株式会社			
名称	お客様相談室	受付時間	9:00~17:00 / 土 日 祝日を除く
電話番号	0120-066-400	メールまたは 問合せフォーム	sodano@mikipruno.co.jp
住所	東京本部：〒150-8510 東京都渋谷区渋谷2-21-1 渋谷ヒカリエ30階 大阪本社：〒530-0001 大阪市北区梅田1-2-2- 大阪駅前第2ビル8階		
主要商品	栄養補助食品、化粧品等の製造販売		

MÖDERE <small>Life by Design</small> モデーアジャパン合同会社			
名称	モデーア 消費者相談ダイヤル	受付時間	平日 9:00～18:00 (土日祝休)
電話番号	0120-588-469	メールまたは 問合せフォーム	https://moderejapan.my.site.com/cojpfqaq/s/contactsupport 
住所	〒105-0011 東京都港区芝公園3丁目4-30 32芝公園ビル1F		
主要商品	ビューティー、パーソナルケア、栄養補助食品、ハウスホールド製品		
対応方針等	電話、メール、チャットなどお客様に合わせた丁寧な対応を行っています。地球も心も体も経済もキレイに「美しく生きる」というモデーアの理念に沿った回答・解決を提示いたします。		

株式会社ル・シェール			
名称	お客様窓口	受付時間	平日 9:30～17:00 (土,日,祝日はお休み)
電話番号	0120-03-3918	メールまたは 問合せフォーム	info@lecher.co.jp
住所	〒107-0062 東京都港区南青山5-10-2 第2九曜ビル		
主要商品	化粧品・健康食品の販売		
対応方針等	当社では電話やメールで相談を受け付け、迅速な対応に努めます。また、受け付けた情報は、経営トップをはじめ研究部門、販売部門など社内全体で共有し、お客さまサービスの向上に役立てています。		

レボティメットホーム株式会社			
名称	お客様相談室	受付時間	10:00～19:00
電話番号	0120-368-553	メールまたは 問合せフォーム	https://r-t-home.co.jp/ 
住所	〒465-0024 愛知県名古屋市長郷2-173-4 名古屋インタービル7F		
主要商品	住宅リフォーム、ソーラーシステム、オール電化		
対応方針等	当社では、電話やメールで相談を受け付け、迅速かつ丁寧な対応に努めます。また、受け付けたお客様のご意見は、社内で共有し、お客様に満足いただける情報提供・お客様対応・工事対応をはじめ、サービスの質の向上に役立てています。		

ワールド・ファミリー株式会社			
名称	お客様相談室	受付時間	9:00～17:00 (月曜～金曜 / 祝日は除く)
電話番号	03-4580-9543 (会社代表)		
住所	〒164-8721 東京都中野区本町1-32-2 ハーモニータワー4階		
主要商品	幼児向け英語教材「ディズニー英語システム」		

企業名	住所	電話番号
あおいホーム株式会社	愛知県名古屋市中区丸の内2-2-5 丸の内ヒビノ・オフィスライズ5F	0120-653-651
株式会社あすなろ	大阪府大阪市中央区南船場3-3-20 ONESビル南船場7F	06-6252-3251
京セラ株式会社	京都府京都市伏見区竹田鳥羽殿町6 京セラ本社ビル内	075-604-3488
サンクスアイ株式会社	熊本県熊本市東区御領6-1-6	096-285-3910
株式会社サンワハウス	愛知県名古屋市中区鶴舞2-5-22 NJビル2F	052-715-3337
株式会社シャンデール	奈良県奈良市法蓮町442-3	0742-36-1181
湘南スターモア化粧品株式会社	神奈川県藤沢市鶴沼橋1-15-19	0466-27-0280
SHIN NIKKEN株式会社	東京都武蔵村山市学園3-18-3	042-590-2410
株式会社セルフ	東京都港区芝大門2-9-4 VORT芝大門III6F	03-6453-9061
株式会社ナリス化粧品	大阪府大阪市福島区海老江1-11-17	06-6458-5801
株式会社ニッシンホームテック	福岡県福岡市南区玉川町18-10	092-552-0527
ネッフル株式会社	静岡県静岡市葵区南沼上一丁目7番8号	054-264-8686
株式会社ハーツファミリー	大阪府東大阪市御厨西/町2-1-3	0120-43-1000
株式会社プレスコーポレーション	兵庫県神戸市中央区東雲通3-3-12	079-251-7700
株式会社ベルセレージュ本社	京都府京都市中京区烏丸夷川上ル少将井町245-1-202	075-746-5670
マインズ株式会社	東京都新宿区西新宿3-1-5 新宿嘉泉ビル5F	03-5422-9841
ミングルプロダクツ株式会社	福岡県飯塚市大字横田869-1	0948-28-0348
株式会社ヤマノホールディングス	東京都渋谷区代々木1-30-7 ヤマノ24ビル	03-3376-7878
ユサナ・ヘルス・サイエンス・ジャパン合同会社	東京都千代田区九段北4-1-9-2F	03-5215-3050
株式会社リンツコーポレーション	兵庫県神戸市中央区脇浜町3丁目7-14	078-221-2800
株式会社ルーニーホールディングス	大阪府大阪市淀川区西中島6-7-9	06-6307-5441

公益社団法人日本訪問販売協会

倫理綱領

訪問販売企業の自主行動基準

連鎖販売取引に係る自主行動基準

自主行動基準細則「商品別禁止事項」

「通常、過量には当たらないと考えら

れる分量の目安」について

倫 理 綱 領

この倫理綱領は、消費者の利益を保護し、訪問販売取引の健全な発展を期するため、会員が遵守すべき基本的事項を定めたものである。

〔第一〕 会員は、国民生活の向上に貢献しようとする企業意識のもとに、消費者志向の理念をもって事業活動を行うものとする。

〔第二〕 会員は、「特定商取引に関する法律」のほか、関連法令を遵守し、訪問販売に係る取引を公正にし、より良い秩序の形成に努めるものとする。

〔第三〕 会員は、適切な教育制度を設け、販売員に対する教育の徹底を期し、その資質の向上に努めるものとする。

〔第四〕 会員は、販売活動において消費者に対し、品質、性能、量目、価格等の取引の内容及び条件について正確な情報を提供するものとする。

〔第五〕 会員は、消費者苦情の予防に最善の努力を払うとともに苦情処理体制を確立し、適切かつ迅速な処理を行うものとする。

〔第六〕 会員は、その属する販売員に対し、前各項の趣旨の徹底を図るほか、特に次のような行為を行わないよう厳重に指導するものとする。

1. 消費者の意に反して長時間居座り続けること。
2. 訪問販売に際して、中傷・誹謗をすること。
3. 訪問販売に際して、詐術を用いること。
4. 路上等でキャッチセールスを行うこと。
5. 前各号のほか、欺瞞的手段を講じる等不当な勧誘方法により販売を行うこと。

公益社団法人日本訪問販売協会

訪問販売企業の自主行動基準

はじめに

本「訪問販売企業の自主行動基準」（以下「基準」という）は、公益社団法人日本訪問販売協会（以下「当協会」という。）の倫理綱領を具現化するものとして、訪問販売事業が健全に発展するために、事業者としての行動基準について当協会会員の総意により策定したものである。

適正な事業活動の推進を目指して定めたこの基準は、それを遵守することによって社会的な信用を高める結果をもたらすとともに、消費者から苦情となって寄せられた個々の事例の解決にあたっての判断基準ともなるものである。事実確認をする中で違反行為がなされた可能性があると思われた場合には、事業者が速やかな解決を図ることで、基準の遵守と同じ効果をもたらされると考える。ただし、違反行為が一つでもあったときに直ちに何らかの民事上、刑事上の結果をもたらすということではなく、苦情解決にあたっての総合判断の一要素を構成するものである。

訪問販売事業者は、その事業活動に際して「特定商取引に関する法律」（以下「特商法」という）をはじめとした法令を遵守しなければならない。違反に対しては刑事上、行政上、私法上の制裁が加えられることで当該法令の遵守が担保されている。それに対し本基準は、主に法令に定めのない事項に関して自主的に定めたもので、制裁を直接の目的とするものではないため業法の刑事的ルールのように要件構成を厳格にしていない。しかしながらその違反内容や頻度等によっては当協会の倫理審査委員会による審査対象となり、改善勧告や権利の停止等の措置が取られ、結果として、それが当協会の制裁措置となる。

当協会会員はこの主旨を理解し、その遵守を約束する。

1. 目的

本基準は、「事業者と消費者との間には情報の質、量及び交渉力の格差が常に存する」という現実を踏まえ、訪問販売取引を公正にし、消費者とのトラブルの未然防止を図ることで、社会に受け入れられる企業として健全に発展するための行動基準として定めたものである。

2. 適用範囲

本基準は、当協会の会員および本会の会員に関連する者であって、商品若しくは権利の販売又は役務の提供を訪問販売の方式により業として営む者（以下「会員等」という）の活動に適用する。

3. 行動基準の内容

（1）全般

- ア 関連する諸法令、倫理綱領等に定められた事項を遵守する。
- イ 消費者と接するにあたっては節度ある態度・姿勢を保つ。
- ウ 販売するにあたっては、自社で取扱う商品・役務・権利等（以下、「商品等」という）を十分に理解した上で、特性、必要性および取引に関する条件等について消費者に正確に伝える。

特に以下の点に留意するものとする。

- ①効能・効果をうたう商品等の情報については、その根拠を自社で確認するか、メーカーや、公平性があると認められる第三者機関のデータを取引先より把握しておくこと。
- ②商品等の使用者の証言を勧誘等に引用する場合は、誰でもそのような結果が得られると思わせる勧誘等を行わないこと。
- ③資料については、一部の利用者のみを母体として調査したものではなく、それが大多数を代表するものと判断しうる統計的に客観性が確保されたものを用意しておくこと。

- エ 勧誘の開始に際し、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い、懸念されるときは、直ちに勧誘をやめ退去するか、自主行動基準を遵守しつつ適切な対応に努める。（一例として、認知症には、①理解が不十分でもわかっているように返事をしたり、自分が理解できていないことを悟られないように理由付けを行ったりする「取り繕い」の特徴や、②周囲の者の発言にすべて合わせようとする「同調性の高まり」などの特徴がみられるので、注意をはらうように努める。）

- オ 事実と反して他社又は他社商品等を誹謗するような言動はしない。

- カ 別に定めた「商品別禁止事項」（細則）に抵触しないように販売活動を行う。

- キ 正当な理由なく日常生活で通常必要とされる分量を著しく超える商品の売買契約あるいは役務提供契約の締結について勧誘した、と指摘されないように、常に販売・提供の分量について注意をはらうこと。

特に以下の点には留意するものとする。

- ①当該契約の分量が、当協会策定の「通常、過量には当たらないと考えられる分量の目安」（細則 以下、「目安」という）に照らし妥当かを確認すること。ただし「目安」の範囲内であっても、その消費者の財産の状況に照らして不相当とならない分量であることを確認しなければならない。
- ②その消費者の同一商品・役務についての過去の自社との取引履歴も確認するよう努める。他社との取引履歴についてもできる限り聴き取り、状態を把握するよう努める。
- ③「目安」を超えた分量の契約の締結を勧誘するに際しては、その消費者の意思に反するものであってはならない。のみならず、その勧誘に正当な理由があったこと、さらにはその契約の締結を当該消費者が必要とする特別な事情があつ

たことを示す資料を残すよう努める。

④「目安」にない商品・役務についても、①の「ただし」以下および②について遵守すること。

ク 消費者本位の考え方に立ち、その消費者の知識、経験及び財産の状況等に考慮し、常にその消費者に応じた対応を取るよう努めるものとする。

特に以下の点には留意するものとする。

①消費者が生活に支障をきたすような不当な金額の契約を勧めないこと。（一例として、その消費者が生活の原資を主として公的年金に依存している場合に、例えば、住宅リフォームなど高額な契約を勧めないこと）

②当該消費者の判断力不足を認識しながら、それに乗じたクレジットを利用する販売を行わないこと。

ケ 当該消費者の判断力不足を認識しながら、それに乗じて勧誘活動を行ってはならない。（判断力の不足している場合の例：高齢者又は未成年者、成年に達したばかりの者等で判断力が不足している場合、認知症、精神疾患又は知的障害等により、判断力が不足している場合等。）

コ 明らかに判断力が不足しているとは認識できないが、判断力不足の懸念のある消費者に対して勧誘活動を行う場合には、十分な判断力を備えた親族等の同意を得るものとする。

サ 次に掲げる事項に該当する契約を締結しようとする場合は、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る等適切な対応に努める。なお、数量基準を設ける場合は、各会員等が関係法令、自社の実情等を踏まえ適切に定めるものとする。

- ・一定の分量、金額、回数を超える契約を締結する場合
- ・一定の年齢を超える消費者と契約を締結する場合
- ・生活の糧を年金に頼っている消費者と契約を締結する場合

シ 会員等は販売員に対する教育指導の徹底を期し、その資質の向上に努めるものとする。

ス 特商法の適用除外規定となる消費者からの請求があった場合（いわゆる来訪要請）に該当するか否かは事案ごとに判断されるものであるにもかかわらず、法令上適している根拠もなく、消費者に対して当該契約は来訪要請であり適用除外であると告げることとはしない。

（２）勧誘開始まで

①訪問前の電話等でのアポイント

ア 会社名・商品等の種類と訪問の主たる目的を消費者に伝える。

イ 当該電話等で今話を聞いてもらえるかを確認する。

ウ 話を聞きたくない、今は都合が悪いなどと告げられた場合にはすぐに会話を終了する。明示的な断りの表現でなくても、相手が何かを告げようとした場合には、話すのを止めて意思を確認する。

エ 訪問の主たる目的が販売活動以外であるような誤解をさせないように、十分配慮する。

②訪問に際しての第一声

ア 会社名・商品等の種類とあわせ訪問した目的を伝える。

イ このまま勧誘活動を続けてよいか、明確に相手の意思を確認する。その際、意思を明確に示すことが得意ではない消費者が少なくないことに十分配慮しなければならない。

ウ 勧誘活動を続けることに対して、難色を示された場合、勧誘自体を断りたいという意思か、現在のこの勧誘行為を中止して欲しい意思かをできるだけ明確に確認し、いずれの場合でも、その時点で勧誘を中止し退居する。

エ 消費者から「来訪の際に事実と反することを告げられた」等と指摘されないよう十分配慮する。

③特定顧客との接触

ア 会社名と勧誘目的を伝え、勧誘を受ける意思があるか否かを確認した上でなければ、営業所その他の場所に誘うことはしない。

イ 勧誘を受ける意思がないとの意思表示があった場合には、直ちに勧誘活動を中止する。

ウ 勧誘の主目的を故意に隠し、または別の目的を告げて、消費者に接触しない。

エ キャッチセールスはしない。

オ 消費者が求めてもいないのに、何処か他の場所に同行することはしない。

(3) 取扱商品の説明

ア 常に消費者の理解度を確認しながら説明をするよう努めるものとする。

イ クーリング・オフが可能な取引であるにもかかわらず、クーリング・オフできないなどと告げることはしない。

ウ 商品等がセットになっている場合には、その総体が具体的にわかる資料を消費者に提示する。

エ 商品等の使用方法や部品の交換等に関する情報は、具体的な資料を呈示するなどして正確に伝える。

オ 「見積り」を示すことが望ましい役員取引に関しては事前に「見積書」等を呈示し、それに基づいた説明をする。

カ 一度に商品購入と役務取引の勧誘をする場合には、それぞれの内容や価格等について正しく情報提供をする。

キ 実現不可能な約束や、会社として認めていない特約を結ぶことはしない。

ク 消費者がいわゆる「社会的弱者」と考えられる場合、商品等の内容が理解できるよう、説明には一層の注意を払い、例えば親族等の立会いを求めるなどの対応を取るよう努める。

ケ その他、欺罔的な説明、不当な説明は行わない。

(4) 契約締結の実務

ア 明らかに判断力が不足しているとは認識できないが、判断力不足の懸念のある消費者と契約を締結する際には、十分な判断力を備えた親族等の立ち会いを求めるものとする。

イ 消費者が契約の意思決定をしたときに、契約対象の商品等、その契約代金総額、支払方法、契約の解除等の方法、相談を申し出る連絡先について理解しているかを改めて確認するよう努めるものとする。

ウ クレジットを利用する場合には、商品等の購入先と支払先が別になっているという「三者間契約」である旨を消費者に伝える。また、明らかに判断力が不足しているとは認識できないが、判断力不足の懸念のある消費者とは、十分な判断力を備えた親族等が立ち会った場合を除きクレジットを利用しないものとする。

エ 契約書面及びクレジット書面の契約者氏名欄は契約者本人の自署とする。

オ クレジット書面の保証人氏名欄は保証人本人の自署とする。

カ 契約書面及びクレジット書面には記入洩れがないように細心の注意を払う。

キ 契約書面及びクレジット書面は直接見えるような形で交付し、よく読むように促す。

ク クレジット契約の与信が不可となった消費者に対しては、当該売買契約が遡って不成立になったという事実を明確に伝えることとする。

(5) 社内手続き

ア 事務手続きの洩れがないように事務処理体制を整備する。

(6) 契約履行・アフターサービス

ア 納品、役務提供等契約内容として定めたことやアフターサービスは確実に履行する。

イ 商品等についての質問などには誠意を持って対応する。

(7) 契約後の対応

①窓口の設置と消費者志向の対応

- ア 会員等は、専門の窓口を設置し、「消費者対応窓口の5つの役割」をはじめ当協会のまとめた『消費者相談対応の基本』に記載した内容を理解した担当者を窓口に配置する。
- イ 商品等への問合せや、契約内容に関する問合せには、消費者の立場に立って丁寧に応対する。
- ウ 肌トラブルや体調に合わない、商品の不具合など、消費者の申出が拡大損害のおそれのある内容の場合は、担当者を派遣する等迅速に対応する。

②クーリング・オフへの対応（法定のクーリング・オフ要件を満たす場合）

- ア クーリング・オフに関しては妨害行為、拒否行為と受け取られることのないように、言動には十分注意する。
- イ 電話等（口頭）でクーリング・オフの申出がなされた場合、a. 後日紛争とならないように電話での申出記録を確実に残した上で手続きを取るか、b. 期間内に書面又は電磁的記録を発信するよう求めるものとする。bの場合、届いた書面又は電磁的記録の発信日が期間外であっても、電話での申出日がクーリング・オフ可能な期間内であったと客観的に認められる場合にはクーリング・オフとして処理する。

③解約希望の申出への対応（クーリング・オフ期間経過後あるいは法定クーリング・オフが適用されない取引の場合）

- ア 「解約は一切できない」との回答で門前払いすることなく、消費者の申出内容を真摯に聞き取る。
- イ 聞き取りした申出内容が解約には応じられない内容であることが明らかな場合、解約できない理由を、誠意を持って説明する。
- ウ 基本的には申出内容の事実確認をし、その調査結果を踏まえた上で適切に処理する。
- エ 申出の中で本基準や「商品別 禁止事項」「目安」に抵触する行為が明らかになった場合には、特に迅速かつ適切な対応を取るものとする。
- オ 解約可否の判断や、解約する場合の損料については、あくまでも当該事例にそって個々の対応とするが、当協会作成の『消費者相談対応の基本』やその他の業界団体基準等も参考にした上で、各社がその基準となるものを用意し、透明性の確保に努めるものとする。
- カ いわゆる社会的弱者を相手方とした契約に関する申出の場合は、聞き取りに一層の注意を払い、十分に状況を把握した上で判断するようにする。

（8）附則

- ア 本基準は理事会の議決日（平成14年3月28日）を制定日とし、同年6月6日から実施する。
- イ 本基準の実施日をもって「学習教材等訪問販売に係る自主規制要綱」は廃止する。
- ウ 本基準改訂版は理事会の議決日（平成16年10月5日）をもって実施する。
- エ 本基準改訂版は理事会の議決日（平成17年8月23日）をもって実施する。
- オ 本基準改訂版は理事会の議決日（平成18年10月5日）をもって実施する。
- カ 本基準改訂版は、改正特定商取引に関する法律の施行の日（平成21年12月1日）より実施する。

附則（平成24年4月1日）

この変更規程は、一般社団法人及び一般財団法人に関する法律及び公益社団法人及び公益財団法人の認定等に関する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律第106条第1項に定める公益法人の設立の登記の日から施行する。

附則（平成28年10月6日）

この変更規定は、理事会の議決日より実施する。

附則（令和4年3月16日）

この改正規定のうち、3（1）ケの規定は理事会の議決日（令和4年3月16日）より、3（7）②イの規定は令和4年6月1日より実施する。

附則（令和6年5月21日）

この変更規定は、理事会の議決日（令和6年5月21日）より実施する。

連鎖販売取引に係る自主行動基準

はじめに

本自主行動基準（以下「ガイドライン」という。）は、商品の愛用者等が独立事業主として営業活動に参画することで当該商品や役務サービス等を提供する事業形態（「特定商取引に関する法律」（以下「特商法」という）に定義する「連鎖販売業」）について、その取引を適正にし、業の健全な発展を期すことにより消費者等の正しい理解と認識を得て、当該ビジネスに対する社会的評価を高めることを目的に、公益社団法人日本訪問販売協会会員（以下「会員」という。）の総意により策定したものである。

商品の愛用者等が営業活動に携わるこの事業形態は、一部の心無い事業者のために消費者からの信頼を著しく損ねており、本来この形態が有している流通機能面の優れたところが社会的な評価を得ることなく見過ごされてきた。しかし、家計収入を補填するための副収入を求める主婦や、定年後の仕事として生き甲斐を感じている夫婦、あるいは更なる収入増を目指して独立起業する個人などに対し、この業界は広く就業・就労の機会を提供してきたこともまた事実である。その事実を社会に理解されるためにも、このビジネスに関わるすべての者が遵法精神を持ち、また個々の法規制の次元に留まらない高度のモラルをもって業を営む必要がある。

具体的には、連鎖販売取引の規制はもとより、無店舗個人を相手に営業所以外の場所で取引をするという点において連鎖販売取引も訪問販売に該当しうることを理解し、訪問販売の規制も含めた諸法令による規制を遵守しなければならない。そのうえで、連鎖販売取引を主宰する者は、特商法の定義する「統括者」としての法的責任を負うのみならず、個々のビジネス加盟者を教育・指導・管理することで健全なビジネスを実現し、連鎖販売取引という流通形態の社会的評価を高めていく使命を負うのである。

公益社団法人日本訪問販売協会（以下、「当協会」という。）は、当該事業形態が社会に受け入れられ、消費者から信頼される事業形態として認知されるよう、その「在るべき姿」に向けて以下に掲げるガイドラインを定め、会員（その系列にある事業者を含む。以下同じ。）は本規定の遵守を約束するものである。

1. 目的

本ガイドラインは、連鎖販売取引を公正にし、商取引に不慣れな消費者等が受けることのある損害の防止を図ることにより、消費者等の利益を保護し、適正な連鎖販売取引の推進を目的として、会員が、「統括者」として遵守すべき事項及びそのビジネス加入者に遵守させるべき事項を定めたものである。

2. 適用範囲

本ガイドラインは、会員が統括者となる組織が行う連鎖販売業のうち、無店舗個人を相手方とする連鎖販売取引に適用する。

3. 自主行動基準の内容

連鎖販売取引を行うにあたっては、特商法をはじめとした法令を遵守しなければならない。その上で、次に掲げる事項を遵守する。

(1) 情報の開示について

会員は、情報開示のために交付する書類等については、相手方の理解を容易にするため、分かり易く見易いものを作成し、そのうえで書面の交付に加えて口頭による補足説明を行う等、相手方の理解力に合わせた情報の提供に努めるものとする。

また、当該ビジネス組織への勧誘に関して広告を行う際にも、相手方が得ることのできる報酬について表示あるいは説明する場合には、過大な期待を抱かせることのないよう、正確かつ客観的な情報を開示し、具体的に分かり易い根拠の明示に努めるものとする。

(2) 注意喚起文について

勧誘の相手方である無店舗個人の冷静な判断を導くため、交付する書面（特商法で規定する連鎖販売取引の法定書面）に以下に示す趣旨が記された注意喚起文を赤枠の中に赤字で記載することとする。

<注意喚起のための表示>

当該ビジネス組織への加入に当たっては、交付された書面等の内容を十分に読み、ビジネスプランなどの内容等を客観的に検討したうえで、自己の判断に基づく決定をされたい旨を明示する。

(3) 加入者の指導教育について

会員は、ビジネス組織の統括者として、その組織加入者らに対して次に掲げる内容を禁止すべき事項として注意喚起するとともに、その違反に対しては厳正に対処すべきものとする。

1) 禁止すべき事項

① 稀有な収入例を挙げて、又は誇大な表現で収入を強調すること

- ・月収130万円の明細書を見せるなど稀有な収入例を示し、誰でもそのような収入が可能であるかのように説明する
- ・「一攫千金、絶対儲かる」などと説明する

② マージンが得られるから支払可能として高額品の購入を勧めること

- ・ビジネス加入に際し、「人を紹介すればそのマージンで支払が可能」などと不確実な収入をあたかも確実であるかのように説明し、高額商品の購入を勧める

③ 名義の貸し借りを前提として、又は、個人情報虚偽記載させて契約させること

- ・若年の為、母名義の契約を教唆する

- ・「代金は自分が払う」として登録名義を借りる
 - ・与信が通らない場合に、氏名以外虚偽の内容を契約書に記載するよう指示する
- ④借金をすすめること
- ・「絶対成功する、販社の商品は素晴らしいので、お金を借りてでも参加すべき」などと説明し、借金を勧める
- ⑤仕事の為には当然購入が必要として不要不急のものを購入させること
- ・「ビジネス登録には一定量の商品購入が義務である」などとして、必要のない商品の購入を強要する
- ⑥ビジネスプランなどの内容を十分に説明せず、ビジネスという認識を持たせることなく契約させること
- ・在庫なしのはずが、実際は在庫がないとできないプランであることを説明しない
 - ・「環境の話をするだけ、物品販売ではない」と友人を誘う
- ⑦当該ビジネスに勧誘する目的を隠して呼び出すこと
- ・ビジネスの勧誘であることを告げず、「会いたい」「会社が主催するイベントへの招待」などと言って知人宅に呼び出す
- ⑧求人広告で、特定利益・特定負担等を正しく告知せずに販売組織に誘引すること
- ・販売組織への誘引であるにもかかわらず、登録料や報酬等を記載せずに「収入を得たい方募集」などというチラシを配付する
- ⑨相手方の承諾のないまま、電子メールにより広告または広告と受け取られる恐れのあるものを送りつけること
- ⑩国、その他の公的機関が認めた組織・ビジネスプランであるかのように告げること
- ・事実に反して国から認可を受けているビジネスであると説明する
- ⑪人に迷惑を覚えさせる形で、強引執拗に勧誘すること
- ・相手が断っているにもかかわらず良いものだから分かって欲しいと執拗に勧誘する
- 2) 別途定める「商品別禁止事項」についても、会員の主宰するビジネスで取り扱う場合は同様である。

(4) 返品（買戻し）制度について

会員は、連鎖販売業を行う場合、あるいは主宰するビジネス組織の加入者にそれを行わせる場合は、商取引に不慣れな無店舗個人を保護するため、購入商品等の返品制度を設け、以下に規定する加入者がクーリング・オフ期間経過後において、当該ビジネスから離脱（脱会等）した場合、購入（仕入れを含む）した商品の返品を当該契約の相手方に書面により申し出た場合は、以下に定める基準に従って返品を受付処理を済ませ、返品商品の受領日後速やかにそれに伴う清算が完了するよう、必要な措置を講じるものとする。ただし、「特定商取引に関する法律」による連鎖販売契約の中途解約・返品ルールが適用される場合においては本項を適用しない。

会員は、返品を受けた加入者と連帯して当該商品の返品によって生ずる債務の弁済の責任を負

う。なお、返品を受けるべき加入者がすでに当該ビジネス組織を脱会している等、返品を受付が困難な場合は、会員が最終的な責任者として当該返品の申し出に対応するものとする。

当該返品（買戻し）制度の内容については、特商法で規定する連鎖販売取引の法定書面に記載して相手方に明示しなければならない。

<当該返品（買戻し）制度が適用されるビジネス加入者の範囲>

当協会の会員及び会員傘下の事業主体が主宰するビジネス組織に加入する無店舗の個人事業主のうち、当該ビジネスを行う資格（資格が複数ある場合はその最初の資格）を取得した日後1年以内の者。

<返品が可能な商品の範囲>

販促品、サンプル等を含む全ての商品（自家消費費用を含む）で、返品申出日から遡って1年以内に契約した未使用品（使用品であっても販売担当者等が使用・消費させた場合は返品が可能）とする。

ただし、次の商品は返品の対象とはならない。

- 1) 再販売した商品
- 2) 自らの責任で滅失・毀損した商品

なお、次の商品については、予め返品の対象とならない旨を書面（当該返品規定に関して記載された書面）に記載して相手方に明示している場合は、当該対象から除外することができるものとする。

- 1) 品質保証期間・賞味期限を経過した商品で且つ引渡しを受けた日から起算して90日を経過した商品
- 2) 期間限定・地域限定などの限定販売商品（通常の販売では扱われない商品）で且つ引渡しを受けた日から起算して90日を経過した商品

<返金される額>

当該返品商品の購入価額から、最高10%相当までの（解約）手数料並びに当該返品商品の購入により既に受け取っているコミッション等の特定利益を差し引いた額とする。なお、当該返品に伴う送料等の経費は、返品申出者の負担とする。

(5) その他の遵守すべき事項について

会員は、以上に掲げるものの他、次の事項について必要な措置を講ずるものとする。

1) 加入者に対する教育について

- ①傘下のビジネス組織に加入するすべての者に対し、適切な教育制度を設け、特商法のほか関連する法令（例えば、消費者契約法、個人情報保護法、景品表示法、医薬品医療機器等法など。）及び本ガイドラインに基づく教育の徹底を期し、その資質の向上に努めるものとする。

する。

②加入者に対し当該連鎖販売業に必要となる許可、届出、登録、税金を含む法的義務について必要な教育を実施するものとする。

2) 苦情処理体制の確立について

①当該ビジネスを巡り問題が生じないよう、苦情の予防に最善の努力を払うとともに、消費者・加入者等が容易にアクセスできる相談窓口を設け、そこに寄せられた声に対しては常に真摯な姿勢で受け止め、生じた苦情の適切かつ迅速な処理に努めるものとする。

②さらに、加入者が独立自営業者であるとしても、連鎖販売取引においては統括者がビジネスに関する問題解決を図らなければならない、との認識を持ち、受け入れ態勢・処理のための指揮連絡等の体制を整えるよう努めるものとする。

③本邦外で会員に係る苦情が発生し、当該国でその解決が困難な場合は、必要に応じ当協会がその解決に係る業務を実施する。この場合は、当協会と協力して当該苦情の解決に努めるものとする。

3) 勧誘に係る説明等の適正化について

商品等の販売あるいはビジネス参加の勧誘に関して、その説明やデモンストレーションを実施する場合は、虚偽若しくは誇大なものとならないように、事実に基づき正確かつ適正に行われるよう加入者への指導の徹底に努めるものとする。また、加入者への報酬は、当該加入者とそのダウンラインの販売及び個人消費等に基づいて支払われるものであること、単に他の者を販売システムに加入させることだけでは報酬は得られないことについて説明を行うよう指導に努めるものとする。

4) 加入者の脱会に伴う債権債務関係の接続について

加入者が当該ビジネスを離脱することにより、当該離脱者の上位者あるいは下位者等との間において、ビジネス上の債権債務関係が切断される事態が生じた場合には、それら加入者が不当に不利益を被ることのないよう、その関係を接続するための措置を実施するものとする。

5) 他社及び他組織の加入者への勧誘について

他社及び他組織の加入者を組織的に引き抜く行為は、それが商業倫理にもとる場合は、かかる行為を行わぬよう、また当該組織内の加入者に行わせぬよう健全な勧誘活動の展開に努めるものとする。

6) 取引の相手方として不適当と考えられる者への勧誘について

加入者が未成年、成年に達したばかりの者、学生、成年被後見人・被保佐人・被補助人などビジネス活動を行う者として不適当であると考えられる者への勧誘を行わないよう、周知徹底を図るものとする。

7) ビジネスに係る取引状況等の開示について

加入者に対しては、当該ビジネスに係る取引状況等（販売額、購入額、収支の詳細、手数料、ボーナス、割引高、商品発送、キャンセル、その他の関連データ）を必要に応じ報告する

とともに、とくに金銭の支払い等に関してトラブルを生じないように、情報の開示に努めるものとする。

8) 在庫の適正化について

加入者が持つ商品の在庫量は、当該加入者の販売能力、商品の競争力と市場環境、企業の返品・返金方針、商品の経時変化等を考慮して過剰なものとならないように、在庫量に係るチェック管理体制を確立し、適正在庫に努めるものとする。

9) 販売促進及び訓練のための材料・資料等について

ダウンロード等に提供される販売促進材料又は訓練材料（それらは、道具・器具、若しくは、書籍・雑誌・書面などの物品に限らず、有償で行う役務の提供、ダウンロードできるプログラム等電磁的な情報材料などを含むすべての様式が該当する。）が加入者によって作成される場合は、それらの材料・資料等が、当該作成者及びそのダウンロード等の営業現場においてどのように使用又は販売されているか、次の点についてその実態の把握に努めるものとする。

- i) 関連する法令に違反しないよう会員が遵守しているものと同等の基準の材料のみを提供していること
- ii) 他の販売員に当該材料の購入を強制していないこと
- iii) 当該材料を販売等する場合は適正な価額（販売等により過大な利益をもたらすことがない価額）であること
- iv) 会員と同等の返品規定が用意されていること
- v) 会員の名称、住所、電話番号が記載等（説明書の添付書面に記載されていることなどを含む。）されていること

また、上記により把握した実態が、会員の定める規約等に違反し、又は相手方に誤認を与え、詐欺的なものである場合は、その提供及び販売を中止させる等の必要かつ適切な措置を速やかに実施するものとする。

10) 加入者が当該ビジネス以外の職に就いている場合について

加入者が当該ビジネス以外の職に就いている場合は、その就労上の規則等（就業規則や服務規程等）を遵守し、係る業務に支障を来たすことのないよう指導を徹底するものとする。

附 則

本ガイドラインは理事会の議決日（平成14年3月28日）を制定日とし、同年6月6日から実施する。ただし、「(4) 返品（買戻し）制度について」の規定は、その実施を平成15年1月1日からとし、それまでの期間は「いわゆる消費者参加型の訪問販売に係る自主規制要綱」に規定する「(3) 返品（買戻し）制度について」の規定を適用する。

なお、本ガイドラインの実施日をもって「いわゆる消費者参加型の訪問販売に係る自主規制要綱」は廃止する。

附 則(平成 16 年 10 月 5 日)

本ガイドラインの改正規程は、理事会の議決日(平成 16 年 10 月 5 日)をもって実施する。

附 則(平成 17 年 3 月 24 日)

本ガイドラインの改正規程は、理事会の議決日(平成 17 年 3 月 24 日)をもって実施する。

附 則(平成 21 年 10 月 8 日)

本ガイドラインの改正規程は、理事会の議決日(平成 21 年 10 月 8 日)をもって実施する。

附 則 (平成 24 年 4 月 1 日)

本ガイドラインの改正規程は、一般社団法人及び一般財団法人に関する法律及び公益社団法人及び公益財団法人の認定等に関する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律第 106 条第 1 項に定める公益法人の設立の登記の日から施行する。

附 則 (令和元年 5 月 22 日)

本ガイドラインの改正規程は、理事会の議決日(令和元年 5 月 22 日)をもって実施する。

附則 (令和 4 年 3 月 16 日)

この改正規定は、理事会の議決日 (令和 4 年 3 月 16 日) より実施する。

自主行動基準細則「商品別禁止事項」

はじめに

1. この『商品別 禁止事項』は、当協会相談室に相談が多く寄せられた品目についてまとめたものである。
2. 法律に違反する行為を禁止することは当然であるが、ここでは抽象論に留まらず、過去に実際に問題となった事例をもとに、典型的な禁止事項を取扱商品ごとに具体的に例示した。
3. この『商品別 禁止事項』は理事会の議決日（平成 14 年 3 月 28 日）を制定日とし、同年 6 月 6 日から実施する。
4. 同改訂版は理事会の議決日（平成 16 年 10 月 5 日）から実施する。
5. 同改訂版は理事会の議決日（平成 17 年 8 月 23 日）から実施する。
6. 同改訂版は理事会の議決日（平成 21 年 10 月 8 日）から実施する。
7. 同改定版は一般社団法人及び一般財団法人に関する法律及び公益社団法人及び公益財団法人の認定等に関する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律第 106 条第 1 項に定める公益法人の設立の登記の日（平成 24 年 4 月 1 日）から施行する。

①学習教材 禁止事項

1. 勧誘に先立って、勧誘目的を告げられていなかったと消費者から指摘されるような訪問の仕方。
2. 勧誘目的を告げられていなかったと消費者から指摘されるような電話等での訪問日時
の約束の取り付け方。
3. 教材等の販売が主たる目的であるにもかかわらず、家庭教師や電話学習相談等の役務
提供が主であるように伝えること。
4. 会社としては実現できない指導やフォローなどについて販売員が口約束すること。
5. 本来ないにもかかわらず、何らかのサービスが付帯しているかのような説明。
6. 教科書準拠版ではないにもかかわらず、すべてが教科書に一致しているような説明。
7. テスト等で具体的な得点を挙げて実現することが難しい成績の向上を約束したり、「必
ず合格します」と約束したりすること。
8. 在学中または通学予定の学校や、地方公共団体に関連する機関からの訪問と思わせる
説明。
9. 事実と反して公的機関や著名人が関与した教材であると騙ること。
10. 組み合わせ選択可能な商品の場合に、セットとして一定の量を契約しなければならない等
として購入量を決めてしまうこと。
11. 「通常、過量にはあたらないと考えられる分量の目安」（細則）の分量を超える契約と

なるにもかかわらず、当該契約を必要とする消費者側の理由を確認しないまま、あるいはその必要性に関する客観的な資料を残さないまま契約してしまうこと。

②寝具 禁止事項

1. 勧誘に先立って、勧誘目的を告げられていなかったと消費者から指摘されるような訪問の仕方。
2. 薬事法の医療用具として認められていないにもかかわらず「治る」等の効能効果を告げること。
3. ダニ・アトピーについて正しい情報を提供せずに、消費者の不安を煽るような説明
4. 「肌に触れるものなのでクーリング・オフできない」、「一度使用したらクーリング・オフできない」などと告げること。
5. 消費者の手持ち商品やその製造元販売元についての誹謗や虚偽の情報提供。
6. 販売であるにもかかわらず、月々〇〇円のリース・レンタル等という説明。
7. 販売会場等で断っている消費者に対し、自宅まで同行して勧誘を続けること。
8. 特に宣伝講習販売の場合には、消費者からのクーリング・オフ申出に対し、「あなただけ特別に応じるので他言しないように」などと告げること。
9. 「通常、過量にはあたらないと考えられる分量の目安」(細則)の分量を超える契約となるにもかかわらず、当該契約を必要とする消費者側の理由を確認しないまま、あるいはその必要性に関する客観的な資料を残さないまま契約してしまうこと。

③下着 禁止事項

1. 着用すれば「痩せる」「体重が減る」「体型そのものが変わる」と消費者に思わせるような説明。
2. 体験談を紹介するに際し、誰でもそのような結果が得られると思わせること。
3. 「痩せる」等の目的のためには購入量が決まっているとして、消費者の意思とは別に購入量を販売側が決めてしまうこと。
4. 「ウエスト〇〇センチダウン」、「体重〇〇キロダウン」などと数値を挙げて断定的に伝え、着用しただけで効果が現れるとの説明。
5. 消費者の要望がないにもかかわらず、一回の販売で、同時に複数サイズを販売すること。
6. 「一度着たらクーリング・オフできない」、「一度洗ったらクーリング・オフできない」などと告げること。
7. 「通常、過量にはあたらないと考えられる分量の目安」(細則)の分量を超える契約となるにもかかわらず、当該契約を必要とする消費者側の理由を確認しないまま、あるいはその必要性に関する客観的な資料を残さないまま契約してしまうこと。

④化粧品 禁止事項

1. 「シミが取れる」、「シワが取れる」などと、その化粧品に認められていない効能効果を告げること。
2. 体験談を紹介するに際し、誰でもそのような結果が得られると思わせること。
3. 「好転反応」という表現。
4. 効能効果があることを告げ、その効果を得るために必要として購入量を一方的に決めてしまうこと。
5. 販売商品を販売員が自ら開封したり、消費者にその場で開封するように求めたりすること。
6. 「通常、過量にはあたらないと考えられる分量の目安」(細則)の分量を超える契約となるにもかかわらず、当該契約を必要とする消費者側の理由を確認しないまま、あるいはその必要性に関する客観的な資料を残さないまま契約してしまうこと。

⑤健康食品 禁止事項

1. 「病気が治る」「痩せる」「体質改善できる」「予防になる」「〇〇に効く」等と効能効果を告げること。
2. 体験談を紹介するに際し、誰でもそのような結果が得られると思わせること。
3. 「好転反応」という表現。
4. 「目安」としてではなく用法・用量の説明をすること。
5. 効能効果があることを告げ、その効果を得るために必要として購入量を販売側が一方的に決めてしまうこと。
6. 「ウエスト〇〇センチダウン」、「体重〇〇キロダウン」などと飲食しただけで効果が現れるという説明。
7. 販売商品を販売員が自ら開封したり、消費者にその場で開封するように求めたりすること。
8. 「通常、過量にはあたらないと考えられる分量の目安」(細則)の分量を超える契約となるにもかかわらず、当該契約を必要とする消費者側の理由を確認しないまま、あるいはその必要性に関する客観的な資料を残さないまま契約してしまうこと。

⑥掃除機 禁止事項

1. 勧誘に先立って、勧誘目的を告げられていなかったと消費者から指摘されるような訪問の仕方。
2. 勧誘目的を告げられていなかったと消費者から指摘されるような電話等での訪問日時
の約束の取り付け方。
3. 掃除の実演をした際に、正しい情報提供をせずに「ダニ」「ダニの死骸」「喘息」等の表現で消費者の不安を煽ること。

4. 掃除機を使用するだけでアトピーや喘息が治ると消費者に思わせる説明。
5. 「掃除機は一度使うとクーリング・オフできない」「フィルターは消耗品なので使用するとクーリング・オフできない」などと告げること。
6. 販売であるにもかかわらず、月々〇〇円のリース・レンタル等と説明すること。
7. 契約内容には含まれていないにもかかわらずアフターサービスとして定期的に掃除のために来訪すると約束すること。

⑦美顔器・美容器具 禁止事項

1. 勧誘に先立って、勧誘目的を告げられていなかったと消費者から指摘されるような訪問の仕方。
2. 勧誘目的を告げられていなかったと消費者から指摘されるような電話等での訪問日時
の約束の取り付け方。
3. 美容器具を用いることで「体が細くなる」「脂肪が取れる」「痩せる」「しわが取れる」
「しみが取れる」等の効能効果を告げること。
4. 体験談を紹介するに際し、誰でもそのような結果が得られると思わせること。
5. 販売であるにもかかわらず、月々〇〇円のリース・レンタル等との説明。
6. 契約内容には含まれていないにもかかわらず、アフターサービスとして定期的に美顔
等の施術のために来訪すると約束すること。
7. 美容器具等とあわせて化粧品を販売する場合、法に基づいた「消耗品告知」もせずに、
消費者からのクーリング・オフに対し、開封したことを理由に開封分の買い取り要求
をすること。

⑧浄水器 禁止事項

1. 勧誘に先立って、勧誘目的を告げられていなかったと消費者から指摘されるような訪
問の仕方。
2. 勧誘目的を告げられていなかったと消費者から指摘されるような電話等での訪問日時
の約束の取り付け方。
3. 訪問に際し「水質検査」と告げること。
4. 水道局等の公的機関や、集合住宅の管理組合等からの訪問と消費者に誤解を与えるこ
と。
5. 塩素について正しい知識を告げず、水道水について「体に悪い」等と告げて不安を煽
ること。
6. 浄水器を使用することで「体質改善できる」「アトピーがよくなる」「病気が治る」等
と効能効果を告げること。
7. 「通水したらクーリング・オフできない」などと告げること。
8. 販売であるにもかかわらず、月々〇〇円のレンタル・リース等との説明。

9. 「通常、過量にはあたらないと考えられる分量の目安」(細則)の分量を超える契約となるにもかかわらず、当該契約を必要とする消費者側の理由を確認しないまま、あるいはその必要性に関する客観的な資料を残さないまま契約してしまうこと。

⑨健康器具 禁止事項

1. 勧誘に先立って、勧誘目的を告げられていなかったと消費者から指摘されるような訪問の仕方。
2. 勧誘目的を告げられていなかったと消費者から指摘されるような電話等での訪問日時
の約束の取り付け方。
3. 販売活動があることを予想できないような仕方で消費者を会場等に誘うこと。
4. 病気が治る、ガンに効く等、商品に定められた以外の効能効果を告げること。
5. 治療行為のようなものと思わせて消費者を勧誘すること。
6. 消費者から特定の病気があると告げられ、それが禁忌事項に該当したときや、その判
断がつかないときに販売すること。
7. 販売会場で断っている消費者に対し、自宅まで同行して勧誘を続けること。
8. 特に宣伝講習販売の場合に、消費者からのクーリング・オフ申出に対し、「あなただけ
特別に応じるので他言しないように」などと告げること。
9. 「通常、過量にはあたらないと考えられる分量の目安」(細則)の分量を超える契約とな
るにもかかわらず、当該契約を必要とする消費者側の理由を確認しないまま、あるいは
その必要性に関する客観的な資料を残さないまま契約してしまうこと。

⑩住宅リフォーム・耐震補強・駆除防除等 禁止事項

1. 点検や検査が目的などと偽り、勧誘に先立って、勧誘目的を告げられていなかったと
消費者から指摘されるような訪問の仕方。
2. 既に同種の商品が設置済み、あるいは同種の役務が施工済みであることがわかった場
合に、さらに自社との契約を勧誘すること。
例えば、
 - ・耐震補強金具の販売勧誘において、既に耐震補強金具が取り付けられ、住宅の耐震
強度が十分であるにもかかわらず耐震補強金具の取り付けが必要と告げること。
 - ・床下換気扇の販売勧誘において、既に床下換気扇が設置され、十分な台数であるに
もかかわらずその事実を告げずに、床下換気扇を販売すること。
3. 契約内容について社内の管理部門の確認を行わないこと。(現場の販売員のみならず、
社内の管理部門で契約内容を確認し、再度消費者に確認を求める必要があれば再確認
する。仮に再確認を行っても契約内容が不適切と認められた場合には事業者は消費者
との間で趣旨を説明し合意解約を検討する。)
4. 実際には工事もしていないのに近隣の工事の挨拶等と言って消費者宅を訪問すること。

5. 事実でないにもかかわらず、大家の紹介、管理人の許可がある等と告げること。
6. 見積もりが有料であるにもかかわらず事前にそのことを説明しないこと。
7. 前項の説明のないときに見積もりの後契約に至らなかった場合に金銭支払を要求すること。
8. 事実でないにもかかわらず、または検証も不可能であるにもかかわらず、「このままでは家が倒れる」、「屋根がずれている」、「水漏れする」等と不安を煽る説明。
9. 確実な根拠もなくモデルハウス、モニター等ゆえの値引き契約であると説明すること。
10. 消費者と事前の約束もないのに、夜9時以降に電話したり訪問したりすること。
11. 住宅ローンでの支払を条件に契約し、そのローンの与信が下りなかった場合に契約続行を強要すること。
12. 材料等を手配してしまったから等と告げてクーリング・オフ行使した消費者に対し、クーリング・オフできないなどと思わせること。
13. 「通常、過量にはあたらないと考えられる分量の目安」(細則)の分量を超える契約となるにもかかわらず、当該契約を必要とする消費者側の理由を確認しないまま、あるいはその必要性に関する客観的な資料を残さないまま契約してしまうこと。

以上

「通常、過量には当たらないと考えられる分量の目安」について

平成21年10月8日
(公社) 日本訪問販売協会

1. 趣旨

平成20年6月に改正公布された特定商取引法の「過量販売」契約の解除制度（第9条の2）は、契約した商品等の分量が、通常必要とされる分量を著しく超えている場合に、1年以内に限り、当該契約の締結を必要とする特別な事情があった場合を除き、その契約を解除ができる権利を消費者に付与したものである。

通常必要とされる分量を著しく超えたすなわち「過量」と判断される分量の基準については、①個別事案毎に当該契約を必要とする特別な事情があったか否か等の状況を勘案した上で判断されるため、絶対的な分量基準を設けることは不可能であること、また、②分量基準をわずかに下回る取引は過量には当たらないといった解釈を招きかねないことから、その適用の可否に直結し得るような分量基準を作成することは適切でないとの考えがある。

これらのことを踏まえ、当協会としては、健全な取引を行う事業者が安定的かつ安心して取引を行うための環境をつくるため、「過量」には該当しないと考えられる取引量を調査、分析、整理のうえ、「通常、過量には当たらないと考えられる分量の目安」を作成・提示し、消費者との信頼関係に基づく訪問販売の適正な取引の推進と業界の健全な発展を目指すことにした。

2. 商品・役務と目安のとらえ方

(1) 商品・役務

「通常、過量には当たらないと考えられる分量の目安」を示すべき商品・役務については、かならずしも過量販売の苦情相談が生じやすいという特性だけに着目するのではなく、訪問販売により扱われる主要な商品・役務であることも考慮に入れ、当面は10品目を定める。今後は、過量販売等に関する苦情相談等の発生状況を踏まえながら商品の追加等を検討する。なお、商品・役務ごとの同種の該当性は個別に判断することを前提として作成した。

また、商品・役務により、それまでの取引分量を基準とするものと過去1年間の取引分量を基準とするものがあるが、これは個々の商品・役務の性質や販売実態に即して目安を作成した結果である。なお、1年間の取引分量で目安が示されている商品については、その分量が一度に販売する分量の目安ではないことに注意されたい。

(2) とらえ方

ここでいう目安とは、まさに、通常、過量には当たらないと考えられる分量の目安となるものである。したがって、この目安を超えた販売分量が直ちに過量に該当するものと考えられるのではなく、また反対にこの目安の分量であれば過量に該当しないと断定できるものでもない。冒頭、述べたように過量販売の事案はあくまでも個別事案ごとに判断されるものであるという大前提にたつものである。

しかしながら、健全な事業者が安定的かつ安心して取引を行う上で、この目安が一つの指針として扱われることが、訪問販売取引における消費者保護と健全な事業の推進の観点から必要なことであると認識するものである。

したがって、今後、会員は、訪問販売を行うに際し、同種の商品・役務に係る過去の契約状況を確認すること、及びここで定める分量の目安を超える量の販売を行う場合は、その契約の締結を必要とする当該顧客の特別な事情を適切な方法により確認等を行うことが望ましい。

3. 通常、過量には当たらないと考えられる分量の目安

この目安は、訪問販売に係る販売量の実態調査を会員に対して行い、その結果を踏まえ作成したものである。

商品・役務	商品・役務の内容等 (販売単位等は代表的な売り方として考 えられるもの)	通常、過量には当たらないと考えられる 分量の目安 (この目安を超えた販売分量が直ちに過 量に該当するものとするのではない)
健康食品	保健機能食品を含む健康食品全般	原則、1人が使用する量として1年間に 10ヶ月分。
下着	体型補整下着(セットで装着し主に体型を 補整する機能を謳うもの)でブラジャー、 ウエストニッパー、ボディースーツ、ガード ル等4枚程度を組合せたセット	原則、1人が使用する量として1年間に 2セット。
着物	着物・帯が基本。これに襦袢、羽織、草履 等を組合せたものも含む	原則、1人が使用する量として1セット。
アクセサリ	ネックレス、指輪、ブレスレット等の宝飾 品全般(雑貨は除く)	原則、1人が使用する量として1個。
寝具	掛布団・敷布団が基本。これに枕、シーツ、 毛布等を組み合わせたものも含む	原則、1人が使用する量として1組。
浄水器		原則、1世帯について1台。
健康機器	家庭用医療機器を含む健康機器全般	原則、1世帯について1台。
化粧品	化粧水、乳液、クリーム等のフェイシャル スキンケア商品	原則、1人が使用する量として1年間に 10個。
学習教材	小・中・高の学習教材	原則、1人が使用する量として1年間に 1学年分。
住宅リフォーム	屋根や外壁等の住宅リフォーム全般	原則、築年数10年以上の住宅1戸につ き1工事。

※通常、耐久財は使用による保有量の減少はないものと考えられるが、消耗品は使用消費することで保有量が減少するため、過去1年間の購入量を目安とした。ただし、過量に該当するか否かは過去1年間より前の購入量を踏まえて判断されることがあり得るため、過去の購入状況をできる限り把握したうえで販売することが望ましい。

※健康食品については、過去1年間の購入量を目安であって1度に購入(販売)する分量の目安ではない。

※化粧品については、過去1年間の購入量を目安であって1度に購入(販売)する分量の目安ではない。また、1個の量の見目は、使い方等による個人差はあるが、1人が使用して3ヶ月程度で消費する量とし、一般にフェイシャルスキンケア商品は各種化粧水、乳液、クリーム等から3～4種類程度を組合せて購入される実態を前提としている。

※商品等の順番は日本標準商品分類による。

消費者相談窓口一覧

令和7年1月発行

編集発行 公益社団法人日本訪問販売協会

〒160-0004 東京都新宿区四谷4-1

細井ビル7F

電話 03 (3357) 6531

