

5. 訪販化粧品工業協会関連規約

訪販化粧品工業協会規約

(名称)

第1条 本会は、「訪販化粧品工業協会」と称する。

(地域及び事務所)

第2条 本会の地域は、全国一円とし、事務所を東京都、大阪市及び名古屋市におく。

(目的)

第3条 本会は、会員が商業倫理を確立し、販売の適正化をはかることにより、国民の消費生活における利便を増進し、もって家庭訪問販売化粧品業界の健全な発展に資することを目的とする。

(事業)

第4条 本会は、前条の目的を達成するため、次の事業を行う。

- 1 会員の守るべき倫理要綱の作成並びに実践の推進
- 2 会員所属の販売員の教育指導
- 3 消費者の苦情処理
- 4 訪販化粧品工業協会販売員登録制度の指導と推進及び社団法人日本訪問販売協会の登録事業業務方法書に基づく訪問販売員教育登録制度の指導と推進
- 5 関係官公庁、関係団体との連絡
- 6 その他本会の目的を達成するために必要な事業

(会員)

第5条 本会は、家庭訪問販売制度を採用する化粧品製造販売業者又はこれに準ずる者であって、本会の目的に全面的に協力する者を以て組織する。

(加入)

第6条 本会の会員になろうとする者は、加入申込書及び所定の書類を本会に提出しなければならない。

入会を認められた者は、入会金を支払うものとする。

入会金の額は総会において定める。

(退会)

第7条 会員が本会を退会しようとするときは、退会届を提出しなければならない。

2 会員は前項のほか、次の事由により本会の会員たる資格を失う。

- (1) 化粧品訪問販売事業を中止したとき

(2) 1年以上会費を滞納したとき

(3) 除名されたとき

(除名)

第8条 本会は、会員が下記事項に該当するときは、総会の議決により除名することができる。この場合には、本会はその総会の10日前までに、その会員に対して、その旨を書面をもって通知し、かつ、総会で弁明する機会を与えるものとする。

記

本会の事業を妨げる行為、その他本会の目的に著しく反すると認められる行為があり、本会よりの注意に対し反省の色が見えない場合

2 本会は、前項の議決があったときは、除名の理由を明らかにした書面をもって、その旨を会員に通知するものとする。

(会費)

第9条 会員は毎年所定の会費を納入しなければならない。

2 会費の額および徴収方法は、総会において定める。

(役員の数)

第10条 本会に次の役員をおく。

- (1) 会 長 1名
- (2) 副 会 長 5名以内
- (3) 専務理事 2名以内
- (4) 常務理事 2名以内
- (5) 理 事 若干名
- (6) 監 事 2名

(役員を選任)

第11条 理事及び監事は総会において選出する。

会長、副会長、専務理事及び常務理事は、理事会において互選する。

2 総会が招集されるまでの間において補欠又は増員のため理事又は監事を緊急に選任する必要があるときは、前項の規定にかかわらず、理事会の議決を得て、これを行うことができる。この場合においては、当該理事会開催後最初に開催する総会において承認を受けなければならない。

第12条 本会に相談役及び顧問をおくことができる。

相談役及び顧問は理事会の議を経て会長が委嘱する。

(役員任期)

第13条 役員任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。

2 補欠又は増員により就任した役員任期は、前任者又は他の役員残存期間とする。

(役員職務)

第14条 会長は、本会を代表し、会務を総理する。

2 副会長は、会長を補佐し、会長に事故あるときは、その職務を代行し、会長が欠員のときは、その職務を行う。

3 理事は、理事会を組織し、本会の事務を掌理する。

4 専務理事は、会長、副会長を補佐し、理事会の委任を受けて本会の常務を処理する。

5 常務理事は、会長及び専務理事の指揮を受け本会の常務処理を分掌する。

6 監事は、本会の業務及び財産の状況を監査する。監事は、総会、理事会に出席して意見を述べることができる。

(実行委員)

第15条 本会の事業を円滑に遂行するために、実行委員会を設ける。

実行委員は、理事会の議を経て、会長が委嘱する。

(事務局)

第16条 本会の事務を処理するため事務局を設ける。

事務局に関する規定は、理事会の議を経てこれを定める。

(総会)

第17条 本会の総会は、定時総会及び臨時総会とする。

2 定時総会は毎事業年度終了後3ヶ月以内に招集する。

3 臨時総会は、次に掲げる場合に開催する。

(1) 理事会が必要と認めたとき

(2) 会員の3分の1以上から会議の目的たる事項を示した要求があったとき

第18条 総会は会長が招集する。

2 総会の招集は、少なくとも、その会日の10日前までにその会議の目的たる事項、日時及び場所を記載した書面を各会員に通知して行う。

第19条 総会においては、この規約で別に定めた場合のほか、次に掲げる事項を議決する。

(1) 規約及び化粧品訪問販売の倫理要綱の変更

(2) 事業報告及び収支決算報告

(3) 事業計画及び収支予算

(4) 役員を選任

(5) 本会の解散

(6) 会員の除名

第20条 総会の議長は、会長がこれに当たるものとする。

第21条 総会は、会員総数の過半数の出席を以て成立し、その決議を要する事項は出席者全員の議決権の過半数で決する。議決権の数は会員1名に1とする。可否同数の

ときは議長の裁決による。

第22条 会員は代理人によって議決権を行うことができる。この場合の代理人は会員でなければならない。

前項の代理人は代理権を証する書面を差出さなければならない。

第23条 総会の議事は、その経過の要領及び結果を議事録に記載し、議長及び出席者2名以上がこれに記名捺印して本会に保存する。

(理事会)

第24条 理事会は、必要に応じて会長が招集して、その議長となる。

2 理事会は、理事の過半数の出席によって成立し、その議決は出席者の過半数で行なう。

第25条 理事会は、この規約で別に定める場合のほか、次に掲げる事項を議決する。

- (1) 総会に提出する議案
- (2) 会務に関する重要事項

(実行委員会)

第26条 実行委員会は、下記事項を処理する。

- (1) 入会申込に対する承認の可否
 - (2) 訪問販売員教育登録制度実施に関する事項
 - (3) その他理事会の委任を受けた会務に関する重要事項
- 2 業界をとりまく諸問題の調査研究
- 3 実行委員会は、広報に関する重要事項を迅速かつ円滑に処理するため、広報委員会を設けることができる。

広報委員は、実行委員会の議を経て、実行委員長が委嘱する。

(会計年度)

第27条 本会の会計年度は、毎年4月1日に始まり翌年3月31日に終わる。

(解散の場合の残余財産)

第28条 会員は本会の解散の場合において、残余財産があるときは、その財産の分配を受け、債務があるときはその債務を分担するものとする。

昭和48年3月 制定
昭和58年3月 一部変更
昭和62年6月 一部変更
平成9年6月 一部変更
平成10年6月 一部変更
平成11年3月 一部変更
平成16年6月 一部変更

平成 18 年 6 月 一部変更

平成 23 年 6 月 一部変更

訪販化粧品工業協会賛助会員に関する内規

- 第1 訪販化粧品業者以外の者で、当会の目的に賛同し、その事業に協賛するため、賛助会費を支払う者は、賛助会員となることができる。
- 第2 賛助会員は、当会の総会における議決権はなく、また、当会の理事、監事に選ばれる資格はない。
- 第3 賛助会費は、別に定める。

理 事 会

平成13年3月5日 制定

お客さま相談処理に関する規程

訪販化粧品工業協会は、規約第4条（事業）第3号の規定に関し、お客さま（消費者センターを含む。）の苦情や相談を速やかに、かつ、適切に処理するため、次のとおり処理規程を定める。

記

1. 本会及び会員は、お客さまの苦情が商品や販売方法、サービス等についての改善点を教えてくれるものであり、かつ、お客さまの信頼につながるものであるとの前向きな姿勢をもって、速やかに処理するとともに苦情の未然防止に資するものとする。
2. 事務局の役割
 - （1）事務局は、お客さま苦情受付窓口となり、公正にその処理に当たる。苦情の受付及び処理は、東京、大阪、名古屋の本会事務局で行う。
 - （2）事務局は、お客さまから苦情の申出があった場合、実情を把握するなど別途定める要領により処理する。
 - （3）事務局は、お客さま苦情処理機関のあることをお客さまに周知する。
3. 会員の役割
 - （1）会員並びに系列の販売店及び営業所（以下「会員等」という。）は、それぞれ、お客さま苦情処理窓口を設けて苦情の処理に努める。
 - （2）会員等は、それぞれ、苦情処理を担当する責任者を定め、本会へ通知する。変更があった場合も同様とする。
 - （3）会員等は、お客さまから苦情の申出があった場合は、誠意をもってお客さまに対応するとともに、事務局における処理要領に準じて処理し、迅速な解決に努める。必要ある場合には、当該苦情の内容や処理の結果等を本会（関係事務局）へ通知する。
 - （4）本会事務局から、処理依頼のあった苦情については前（3）の要領に従って処理するとともに処理の経過及び結果を報告する。
 - （5）販売員は、お客さまから受けた苦情については、先ず所属長に対して苦情の内容を詳細に報告し、その指示のもとに対応する。
 - （6）会員等は、訪問販売員教育登録制度に基づく販売員教育やその他の販売員教育の機会をとらえて、お客さま苦情への対応の仕方などについて指導徹底を図る。

平成元年4月1日 実施

お客さま相談処理に関する規程の実施要領

1. 「お客さま苦情処理に関する規程」（以下「規程」という。）第1の趣旨に則り、お客様からの苦情の申出に対しては、苦情の内容を正確に把握し、お客さまの立場に立って速やかに解決を図ることが大切である。

2. 事務局の処理要領

(1) お客さま苦情受付票の作成

お客さまから苦情の申出があった場合は事実を把握（必要ある場合には補足調査をする。）して「お客さま苦情受付票」（別紙様式）を作成し、関係会員に対して書面をもって当該苦情の処理方を依頼するとともに、措置の結果について報告を求める。

「お客さま苦情受付票」には次の事項を記録し、保存する。

① 申出者に関する事項

- ・ 申出者が公的機関の場合には、その住所、名称、担当者氏名のほか関係のあるお客さまの住所、氏名、電話番号も併記する。
- ・ 申出者が個人の場合は、その住所、氏名及び電話番号
 - * 公的機関とは、国、都道府県の消費者窓口及び各地の消費者センターをいう。

② 苦情の内容

- ・ いつ（訪問を受けた日、契約した日、キャッチセールスされた日等）
- ・ 何処で（自宅、営業所等、キャッチセールスされた場所等）
- ・ 誰が（販売員の氏名、所属会社名等）
- ・ トラブルの発端、経過の要点（特に関係の販売員や所属会社の責任者等の説明や対応の内容）
- ・ その他必要と思料される事項（対象商品の種類、購入数量、購入価額等）

③ 申出者に対する回答

関係会員から該当苦情が解決した旨の報告があった場合は、申出者に回答するとともに、上記苦情受付票にその旨を記録する。

④ 「お客さま苦情受付票」の保存期間は、当該年度を含め3年間とする。

(2) お客さま苦情受付窓口の周知

本会が発行する広報用のリーフレット（ご存じですか）に掲載して広くお客さまへの周知を図る。（事務局の住所及び窓口電話番号、会員の社名及び電話番号等）

3. 会員等の処理要領

- (1) 会員等は、規程第1項の趣旨に則り、苦情処理の担当者が責任と誠意をもってその解決に当たる。
- (2) 規程第3項の(2)における苦情処理の責任者とは、役職の地位にある者(営業所であれば所長)とする。
- (3) 規程第3項の(3)苦情処理要領は、前項の①から④に定める処理要領に準ずる。

また、「必要ある場合」とは、公的機関等から申出を受けた苦情及び本会事務局から処理の依頼を受けた苦情等をいう。

平成元年4月1日 実施

(様式)

お客さま相談受付票

受付年月日		申出受付者	
申出の方法	書 面 電 話 来 訪		
申 出 者	公 的 機 関	名 称	
		住 所	
		担当者役職 氏 名	電 話
	個 人	住 所	
氏 名		電 話	
(相談内容)			
(処理経過)			
措 置	(年月日) (内 容)		

