

「ご高齢のお客さまへの販売」に関する自主行動基準

1. 訪問したときには、「販売員登録証」(訪販化粧品工業協会会員)または「JDSA認定教育登録証」(公益社団法人 日本訪問販売協会会員)を提示し、自分の氏名の他、会社名、商品の種類とあわせて、訪問した目的を、お客さまにご理解いただけるよう、はっきりと伝えましょう。
2. 勧誘に当たって、お客さまから「今はお話を聞きたくありません」「関心がありません」等と、断りの言葉を告げられた場合は、その後の勧誘はやめましょう。また、ご高齢のお客さまは心身の衰え等の変化があります。明確に意思を表すことが不得意なお客さまもいることに十分配慮し、お客さまから明確な断りの言葉がなくても、難色を示された場合は、一旦話を止め、勧誘を受ける意思があるか否かをきちんと確認しましょう。
3. 販売したときには、直ちに「契約の内容を明らかにした書面」をお渡しし、お客さまが、商品や支払い金額、支払い方法等を理解しているかを確認しながら、お客さまのペースに合わせて、時には、繰り返していねいに説明するよう努めましょう。また、クーリング・オフについては、書面の記載内容を口頭でも説明しましょう。
4. 販売しようとする際に、お客さまに判断力不足が懸念される場合には、十分な判断力を備えたご家族に確認する、あるいは同席いただき、同意を得たうえで販売しましょう。同意が得られるまでは販売を控えましょう。
5. 販売するときには、お客さまの経済状態に配慮し、支払いに無理のない範囲でご購入いただきましょう。特に、クレジットを利用する場合には、支払い金額と期間に無理のないように注意しましょう。
6. 販売するときには、お客さまのお手元にある商品の使用状況を確認し、お客さまに必要な商品を、必要な量だけ販売しましょう。ご購入いただいた商品の使用目的や使用方法等は、お客さまの理解度に合わせて、ていねいに説明しましょう。
7. アフターフォローの際に、お客さまに判断力が不足していると思われた場合には、速やかにご家族に連絡し、その後の販売についてご相談しましょう。
8. お客さまの家族環境や生活環境、経済状態等の変化に応じて販売状況(商品内容、価格帯等)を見直す等して、適切なアフターフォローを行いましょ。
9. お客さまやそのご家族から、商品やお肌に関する相談、契約内容に関する相談が寄せられた場合は、申し出を十分に伺い、誠意を持って対応しましょう。

平成26年11月 6日 制定