

「ご高齢のお客さまへの販売」に関する自主行動基準【解説】

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「J D S A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。

（解説）

特定商取引法（以下「特商法」といいます。）第3条、第3条の2第1項は、訪問販売をしようとするときは、販売業者の氏名又は名称、商品の種類及び勧誘が目的である旨を明らかにしなければならないこと、ならびに、勧誘を受ける意思の確認に努めなければならないことを規定しています。また、訪販化粧品工業協会が定めた化粧品訪問販売の倫理要綱（以下、「倫理要綱」といいます。）は、訪問販売時には「販売員登録証」（訪販化粧品工業協会会員）または「J D S A認定教育登録証」（公益社団法人日本訪問販売協会会員）を提示するよう規定しております。お客さまとそこご家族の方の信頼を得るためにも、まずは自身の立場や訪問の目的等を明らかにしましょう。

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などの変化があります。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。

（解説）

特商法第3条の2。訪問販売をしようとするときは、お客さまが勧誘を受ける意思があるか確認しましょう。お客さまから断りの意思を表示された場合は、その後に契約の締結について勧誘をしてはなりません。お客さまによっては、断りの言葉をはっきり言えない方もいらっしゃいますので、会話をすることに難色を示すような態度が感じられた場合には、威圧的にならないよう注意しながらいねいに確認しましょう。

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。

（解説）

特商法第5条。訪問販売員がお客さまと契約をしたときには、直ちに「契約の内容を明らかにした書面」（契約書面）をお客さまにお渡ししなければならないと規定されています。また、特商法第9条、倫理要綱4（3）により、クーリング・オフについて記載されている契約書面を交付し、その内容を説明することとなって

おります。後々のトラブル発生を防止するためにも、契約内容についてはっきりとお伝えし、お客さまに正しく理解し、納得していただくことが必要です。

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。

(解説)

民法第9条。「成年被後見人」(「精神上の障害により事理を弁識する能力を欠く常況にある者」)であって、家庭裁判所の審判により開始)が単独で行った契約は、取消しの対象になり、契約締結には成年被後見人の同意が必要です。また、「成年被後見人」ではない場合であっても、契約締結時にお客さまの判断力が不足していた場合、その契約は無効となります。したがって、契約時に判断力不足が懸念されるお客さまに販売する場合には、ご家族の方に確認し、同意を得ることが重要です。また、一度同意を得た場合であっても、その後の販売の際にもその都度同意を得るようにしましょう。

さらに、ご家族の方はもちろんのこと、お客さまの介護を行う介護スタッフやご近所の方などご家族以外のお客さまの周りの方に対しても良好な関係を築き、お客さまと円滑な販売行為が行えるよう留意しましょう。訪販化粧品工業協会発行の「安心してご購入いただくために」に掲載の「ご愛用品チェックリスト」などお客さまの購入履歴を記録・保存するツールをお客さまのお手元に保管していただき、お客さまやご家族等が確認できるようにする等お取引内容の透明化を図ることも、信頼関係構築には大切なことです。

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。

(解説)

4. 解説ご参照。特にクレジット利用の場合には、支払い金額が高額、支払い期間が長期になり、また、支払い能力以上の契約を締結する場合があります。ご高齢のお客さまは、収入が限られている場合がありますので、無理なお支払いになっていないか、特に注意しましょう。もし、お客さまに判断力不足が懸念される場合は、販売を控え、十分な判断力を備えたご家族に確認し、同意を得ることが必要です。

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。

(解説)

特商法第9条の2 お客さまが、訪問販売により、通常必要とされる量を著しく超える量の商品の売買契約を

した場合は、契約から1年以内に限り、その契約を解除することができます。「通常必要とされる量」の具体的な数量について、特商法では特に定められていませんが、お客さまやご家族の方が「必要以上に買わされた」と感じてしまう売り方をすると、契約解除の申し出となる可能性があります。販売するときには、お客さまに心から納得して買っていただけるように、丁寧に説明しましょう。さらに、訪販化粧品工業協会発行の「安心してお買い物いただくために」に掲載の「ご愛用品チェックリスト」などお客さまの購入履歴を記録・保存するツールなどを活用し、一人ひとりのお客さまのおかれた状況（財産の状況、既に同様のものを買っていないか等）を確認したり、お客さまの反応に気をつけながら、お勧めすることが必要です。

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。

(解説)

4. 解説ご参照。販売時には判断力があると思われる場合であっても、その後お付き合いを続けるうちにお客さまの状況が変化し、判断力の不足が疑われる状況になる場合や、判断力が不足しているがたまたま販売時に通常の状態に見える場合もあります。しがたって、販売時のみではなく、その後のアフターフォローに際しても、お客さまの状況をよく確認しましょう。アフターフォローの際に、判断力が不足していると思われた場合には、その後の販売について、ご家族の方への確認や同意が必要となります。速やかにご家族の方に連絡し、販売の可否や販売方法(ご注文の受け方や商品のお届け方法、お支払い方法等)をご相談しましょう。スムーズに対応できるよう、日頃から、できるだけお客さまのご家族ともコミュニケーションをとるよう努めましょう。

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う。

(解説)

5. 解説ご参照。特に高齢者の場合、同居ご家族の方の変動(ひとり暮らしになったとき、お子さまのご家族と同居したとき等)や、生活スタイルの変化、お肌の状態や健康状態の変化、退職等による収入の変化等、お客さまを取り巻く環境が大きく変化する場合があります。その時々のお客さまの状況に応じて販売商品を見直す等、適切なアフターフォローを行い、お客さまに納得・安心して購入していただけるように努めましょう。

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。

(解説)

倫理要綱6. 会員会社は、消費者の保護に努め、お客さま相談窓口を整備し、お客さまやそのご家族から問い

合わせやご指摘が寄せられたときは、速やかにかつ適切に対処し履行します。また、販売者自身が、お客さまやそのご家族から相談を受けた場合も、お申し出の内容をよく伺い、お客さまの判断力や経済状態も踏まえたうえで適切に対応しましょう。相談に対する誠実な対応が、さらなる信頼を生み、お客さまとの良好な取引関係を築くもとになります。