

## 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、自分の氏名のほか、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」などと、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」(電磁的方法により提供する場合を含む。)をお渡しし、お客さまが、商品や支払い金額、支払い方法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等に確認する、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、速やかにご家族等に連絡し、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)を見直すなどして、適切なアフターフォローを行いましょう。
9. お客さまやそのご家族等から、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。

2014年11月6日 制定

2023年11月27日 改正