

平成 28 年 11 月 2 日

「事業者のコンプライアンスの取組に対するアドバイス」
～平成 28 年度事業者向けコンプライアンス講習会～

アサミ経営法律事務所
弁護士 浅見 隆 行

第1.コンプライアンスの取組の最終目標

1. 潔白な会社・営業方法として胸を張れるようになる
2. 消費者とのトラブルをゼロにする

第2.【取組1】社内ルール・マニュアルを作る

1. 【アドバイス1】実際の現場に沿ったルール・マニュアルを作る
ex.訪問営業マニュアル、電話営業マニュアル

営業トークでは必ず次の順番・内容での説明を守ること！！

- ① 「株式会社〇〇〇」と社名を名乗る
×サービス名や通称ではダメ
- ② 「本日は〇〇の販売にまいりました」と目的を名乗る
×「床下の無料点検にまいりました」などウソはダメ

これを言われたら営業トークを止めること！！

「いません」「関心ありません」「お断りします」「結構です」などと断られた場合

※「今日は忙しい」と断られた場合、後日ならOK

2. 【アドバイス2】 見れば答えがわかるようにする

ex.再勧誘の禁止について

断れたお客様への再度の営業は要注意！！

- ① 「お宅からの営業は一切断る」と言われた場合には、お客様の名前と営業日を全社員で共有し、営業電話・訪問営業をしてはならない。
- ② 「浄水器はいらない」と断られた場合には、お客様の名前と営業日を全社員で共有し、浄水器の営業電話・訪問営業をしてはならない。
- ③ 寿命がある商品について一度断られた場合、商品寿命が尽きた頃まで、営業電話・訪問営業してはならない。

3. 【アドバイス3】 わかりやすく具体的に（法律用語をそのまま使わない）

ex.ダメなマニュアル

不招請勧誘の禁止

「契約を締結しない旨を表示した相手には、当該契約の締結について勧誘してはならない」

4. 【アドバイス4】 社内書類の書式に反映させ、手続を記録する

ex.営業トークの必要なステップを踏んだかをチェックできる書式にする

- 社名を名乗ったか
- 売る目的ということを伝えたか
- 断られなかったか
- 副作用について説明したか
- クーリングオフについて説明したか

ex.お客様が言ったセリフ・反応をそのままメモする

「年金生活で夫も亡くなって私 1 人だけで生活しているから布団はいらな
いわ」

5. 【アドバイス 5】 定期的にアップデートする

- (1) 特定商取引法を含め、景品表示法、消費者契約法、消費者基本法などは
不定期に改正される→社内ルールやマニュアルを最新版に維持

- (2) 契約書の記載内容を定期的に見直す

第3.【取組2】販売方法をチェックする

1. 【アドバイス1】チェックする担当者を置く

ex.営業トークや販売方法が問題ないかチェック担当者を置く

ネット通販サイトをアップデート／リニューアルした場合には、データをアップロードする前に、〇〇部門に内容をチェックしてもらうこと

ex.訪問販売するときには同行営業を心がける

2. 【アドバイス2】ルールやマニュアルを読み合わせる

ex.朝会で読み合わせをする

3. 【アドバイス3】販売状況を社内で共有する

ex.同じお客様に必要以上の数量を販売しない（過量販売の制限）

1. いつ、誰に、何を、どれだけ販売したか、情報を共有する。
2. 家族構成や販売期間などから考えて「売りすぎ」の場合には営業をしてはいけない。
3. 営業禁止先などを責任者が指定する。

4. 【アドバイス4】抜き打ちテストをする

ex.高齢者と仮定した社員を相手に、わかりやすく十分に説明できているかシミュレーションを試してみる

第4.【取組3】お客様の声を集めて分析する

1. 【アドバイス1】お客様の声を集める担当者を決める

ex.営業マンが営業した後、別の担当者が営業方法の良いところ・悪かったところをお客様からヒアリング・アンケート

- 商品・サービスの特長についての説明はわかりやすかったか
- 商品・サービスの副作用や不利な点について説明はあったか
- 支払方法についての説明はわかりやすかったか
- オプション料など価格についての説明はわかりやすかったか
- 説明の口調は丁寧だったか
- 理解しているかどうかを確認しながら説明していたか

2. 【アドバイス2】お客様の声を共有する

ex.集めたお客様の声から重要なものを朝会などで紹介して全社員で共有

3. 【アドバイス3】お客様の声にどう対応したのかを共有する

ex.クレーム対応の状況を社内で共有する

最近のクレーム対応情報！！

商品を購入されたお客様から「長居されたので無理に買わせられた」「夕飯時に断っても帰ってくれない」というクレームがありました。そこで、会社としては、謝罪し、返品に応じて全額返金しました。

今後、訪問営業の時間帯には気をつけましょう。

4. 【アドバイス4】お客様の声を分析して営業などを見直す

ex.どんな理由でのクレームが多いのかを整理・集約する

ex.整理したクレーム理由を共有するために、社員での営業方法勉強会を定期的に行う。

第5.【取組4】従業員教育を行う

1. 【アドバイス1】全社員に対して教育を実施する

ex.「忙しいので社内研修を受けている時間がない」という社員への対策を考える（ビデオ、eラーニング）

ex.日頃から朝会での営業方法に関するルールの読み合わせ

2. 【アドバイス2】継続的に教育を行う

ex.毎年〇月は特定商取引法の教育強化月間

ex.毎日朝会で担当者を決めて、輪番制で、営業方法に関する5分間トーク

3. 【アドバイス3】理解が深まるように教育内容を工夫する

ex.理解度に応じて教育する内容を変える

- ・新入社員→特定商取引法の基本から
- ・2年目以降→eラーニングで理解到達度を測定

ex.抽象論よりも具体的な事例

- ・実際に問題になった事例をベースに当事者ならどうするか

ex.オリジナルテキストの作成

ex.研修用の映像資料を作成

ex.クイズ形式の問題を作成