

平成28年度「事業者向けコンプライアンス講習会」

---

# 事業者のコンプライアンス の取組に対するアドバイス

アサミ経営法律事務所  
弁護士 浅見隆行

---

# コンプライアンスの取組の 最終目標

---

# 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

# 【取組の4ポイント】

---

# 取組の4ポイント

---

1. 社内ルール・マニュアルを作る
2. 販売方法をチェックする
3. お客様の声を集めて分析する
4. 従業員教育を行う

## 【取組1】

社内ルール・マニュアルを作る

## 【アドバイス1】

営業の現場に沿ったルール・マニュアルを作る

---

# 営業トークマニュアル例

---

営業トークでは、社名→目的の順番を守る！！

1. 営業の際には「株式会社〇〇」と社名を名乗ること
  - ❖ サービス名や通称ではダメ
2. 「本日は〇〇の販売に参りました」と目的を告げる
  - ❖ 「床下の無償点検」などウソはダメ

---

# この場合は営業ストップ

---

1. 「いりません」「関心ありません」「お断りします」「結構です」と断られたら、営業トークを止める！
2. 「今日は忙しい」と言われたただけなら、後日営業OK

## 【アドバイス2】

見れば答えがわかるようにする

---

# 再勧誘の禁止ルール

---

1. 「お宅からの営業は一切断る」「二度と掛けてくるな」と断られた場合、お客様の名前と営業日を全社員で共有→営業禁止
2. 「浄水器は要らない」と断られた場合、お客様の名前と営業日を全社員で共有→浄水器の営業禁止
3. 寿命がある商品について一度断られた場合、商品寿命が尽きる頃まで、営業禁止

## 【アドバイス3】

わかりやすく、具体的に！

---

# わかりやすくする

---

法律用語を、そのまま使わない

1. ダメな例

❖ 「不招請勧誘は禁止」

2. 良い例

❖ 「契約しないと断られた相手には、契約に向けて勧誘・営業してはいけない」

## 【アドバイス4】

社内書類の書式に反映させ、記録を残す

---

# 営業トーク チェックリスト

---

- 社名を名乗ったか
- 販売目的と伝えたか
- 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

など

---

# 営業トーク メモ

---

お客様が言ったセリフや反応は、そのままメモする

## 1. ダメな例

- ❖ 「年金生活80歳女性一人暮らし。布団購入意欲低い」

## 2. 良い例

- ❖ 「年金生活で夫も亡くなって私1人だけなの。これ以上は布団は要らないわ」

## 【アドバイス5】

定期的にアップデートする

---

# アップデート

---

1. 特定商取引法、景品表示法、消費者契約法、消費者基本法などの不定期な改正に対応
  - ❖ 営業トークマニュアルは常に最新法に対応させる
2. 契約書に記載すべき内容を定期的に見直す
  - ❖ 法改正により追加が要求される項目がある

## 【取組2】

販売方法をチェックする

# 【アドバイス1】

チェック用の担当者を置く

---

# チェック用担当者

---

1. 営業トークや販売方法に問題がないかチェックする
  - ❖ 営業トークのチェックリストやメモを確認
2. 通販サイトのリニューアル・アップデート時に、担当者がチェックする
3. 訪問営業時に営業同行者を確保する

## 【アドバイス2】

ルールやマニュアルの読み合わせ

---

# ルール・マニュアルの読み合わせ

---

## 1. 朝会で読み合わせを行う

- ❖ 毎週繰り返すことで頭に植え付ける

## 【アドバイス3】

販売状況を社内で共有する

---

# 営業情報の共有

---

## (例)過量販売の制限

1. いつ、誰に、何を、どれだけ販売したか、情報共有
2. 家族構成・販売期間に照らして、「売りすぎ」ではないかをチェック
3. 営業禁止先があれば、情報共有

## 【取組3】

お客様の声を集めて分析する

## 【アドバイス1】

お客様の声を集める担当者を置く

# 営業後のヒアリング・アンケート

- 商品・サービスの説明はわかりやすかったか
- 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
- オプション料などの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

など

## 【アドバイス2】

お客様の声を共有する

---

# お客様の声の共有

---

1. お客様アンケートの結果や重要な指摘事項を、朝会などで社員全員で共有する

## 【アドバイス3】

お客様対応の内容を共有する

---

# お客様対応の情報共有

---

## クレーム対応の場合

### 1. クレーム内容

- ❖ 「長居されて無理に買わされた」「夕飯時に断っても帰ってくれなかった」

### 2. 対応

- ❖ 謝罪し全額返金→会社にとっては〇〇円の損失

### 3. 今後

- ❖ 訪問営業の時間帯には気をつける

## 【アドバイス4】

お客様の声を営業に生かす

---

# お客様の声を分析

---

1. クレームの内容・種類を整理・集約
  - ❖ 営業時間帯や強引な営業方法、説明不足など
2. 社員間での「営業方法勉強会」の実施
  - ❖ 会社が分析するだけではなく、営業マン同士でアイデアを出させて工夫させる

# 【取組4】

従業員教育を行う

# 【アドバイス1】

## 全社員に対する教育

---

# 全社員教育

---

1. 「忙しいので社内研修を受けられない」という社員対策→ビデオやeラーニング
2. 朝会での営業ルール・マニュアルの読み合わせ

# 【アドバイス2】 教育は継続する

---

# 継続した社員教育

---

1. 毎年〇月を特定商取引法強化月間と定める
  - ❖ 社員に営業方法についてのルール見直しを意識させる
2. 朝会で、輪番制で営業に関する5分間トーク
  - ❖ 営業苦労話や工夫の共有

# 【アドボカイト3】

理解が深まるような工夫

---

# 理解を深める工夫

---

## 1. 理解度に応じた教育内容

- ❖ 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チェック

## 2. 具体的に

- ❖ 実際にトラブルになった事例への対処

## 3. オリジナルテキストの作成

## 4. 研修用映像資料の作成

## 5. クイズ形式での問題作成