

全国直販流通協会 家庭学習協議会

【特定継続的役務】自主行動基準

はじめに

学習教材の訪問販売業界における存在意義

自学自習の人間形成を促す

予備校や学習塾や家庭教師と違い、家庭で使用する学習教材には、家庭で自発的に学習する習慣、いわゆる「自学自習」の習慣形成に役立つメリットがある。

主体的に人生設計ができない指示待ち族が若年層で増加しているのは、親の定めた学習環境のなかで勉学を課せられた人間の成れの果てである。

家庭学習教材には、一生ものとなる学習習慣の形成により学力をアップし、職業選択の幅を結果的に広げ児童の可能性を發揮できる人生設計を支援するものである。

学生時代だけでなく就職してからも自発的に学習を継続して絶えず自己研磨する習慣を付ける意味を持つ。

比較的安価な学習環境の提供

勝ち組と負け組みの二極構造が進む社会で、経済的余裕や知識の蓄積がない児童においては年間費用が100万円を超える大手予備校や名門学習塾や家庭教師にかかることはできない。また、送迎の手間もかかる。地方部において近隣に民間学習機関のない環境下で学習する子弟においてはハンディキャップを背負っている。そういう年間費用を半額以下に抑えることで比較的安価で学習環境の提供が可能である。

学習進度の遅れた児童に対する学習環境の提供

知識の習得が遅れて基礎から学び直す必要のある児童を受け入れる予備校や学習塾は限られている。家庭で使える学習教材で基礎から学ぶことで予備校や学習塾、家庭教師にかかれるレベルに学力を向上させることができる。

高度な学習レベルの習得を目指す児童に学習環境を提供する

予備校や学習塾はマス対象から個別指導へと方向転換しており、大手予備校や有名学習塾が出来る児童を特待生として取り込みなど囲い込むなかでも、無償の塾より家庭での自学自習を選択する優秀な児童が増加している。通学時間や対人関係の負担なく時間やペースの束縛がなく自宅で教材やCDによる学習を求める学習進歩が高い児童に適した学習環境の提供を家庭学習教材は行える。

受験を控えた児童にとって、学習教材はぜいたく品ではなく緊急に学力アップをなすための必需品である。

学力の劣る児童から優秀な児童まで幅広くカバーしてきたのが家庭学習教材で将来の日本を担う多くの人材を育成している。

教材のよさを説明する有効な手法が訪問販売であることから、当家庭学習協議会はコンプライアンス意識の高い販売業者が集まり、家庭学習教材業界の健全な発展により学習資質を備えた全国の児童が家庭学習の習慣を形成できるよう貢献するものである。

社会的存在価値の大きい業界だけに、当協議会は倫理的にも法律的にも高いレベルの勧誘活動を実施する必要がある、以下の自主行動基準を定めて会員企業の資質向上の規範とするものである。

第1章 総則

(目的)

第1条 本基準は、「事業者と消費者との間には情報の質、量及び交渉力の格差が常に存する」という現実を踏まえ、訪問販売取引を公正にし、消費者とのトラブルの未然防止を図ることで、社会に受け入れられる企業として健全に発展するための行動基準として定めたものである。

(適用範囲)

第2条 本基準は、全国直販流通協会の家庭学習協議会の会員にあって、商品

若しくは権利の販売又は役務の提供を訪問販売の方式により業として営む者(以下「会員等」という)の活動に適用する。

第2章 行動基準の内容

(取引行為において、必要最低限の順守事項)

第3条 消費者へ配布する資料(テストの結果や合格実績など)については、一部の利用者のみを母体として調査したものではなく、それが大多数を代表するものと判断しうる統計的に客観性が確保されたものを用意しておくこと。事実と反して他社又は他社商品等を誹謗するような言動はしない。納得の上での契約となるよう、無理な押し付け行為はしない。別に定めた細則に抵触しないように販売活動を行う。消費者本位の考え方に立ち、その消費者の知識、経験及び財産の状況等に考慮し、常にその消費者に応じた対応を取るよう努めるものとする。
特に以下の点には留意するものとする。

(取扱商品、役務の範囲と規定について)

第4条 役務契約にて取り扱う学習教材は、学年や教科等の区分にて出来る限り最小単位に区分し、消費者に組み合わせ選択可能な商品構成にすること。

(役務の内容について)

第5条 学力の教授を伴うサービスの場合は、無料ではなく有償として明確な価格の設定を設けること。(いわゆる商品に付帯する無料役務の事実上の禁止)

(役務期間について)

第6条 役務期間は最長で3年以内とすること。

(商品の申込数量について)

第7条 商品の申込数量は、役務提供期間に使用する範囲を超えないこととする。

第3章 勧誘行為について

(訪問前の電話等でのアポイント)

第8条 会社名・商品等の種類と訪問の主たる目的、学習教材の販売であることを消費者に明確に伝え、勧誘活動をはじめめる。

(取扱商品の説明)

第9条

- 1・常に消費者の理解度を確認しながら説明をするよう努めるものとする。
- 2・クーリング・オフについては必ず告知する
- 3・一度に商品購入と役務取引の勧誘をする場合には、それぞれの内容や価格等について正しく情報提供をする。

(契約締結の実務)

第10条

- 1・明らかに判断力が不足しているとは認識できないが、判断力不足の懸念のある消費者と契約を締結する際には、十分な判断力を備えた親族等の立ち会いを求めものとする。
- 2・消費者が契約の意思決定をしたときに、契約対象の商品等、その契約代金総額、支払方法について理解しているかを改めて確認するよう努めるものとする。
- 3・契約書面及びクレジット書面の契約者氏名欄は契約者本人の自署とする。
- 4・契約書面及びクレジット書面には記入洩れがないように細心の注意を払う。
- 5・契約書面及びクレジット書面は直接見えるような形で交付し、よく読むように促す。

(契約履行・アフターサービス)

第11条

- 1・納品、役務提供等契約内容として定めたことやアフターサービスは確実に履行

する。

2・商品等についての質問などには誠意を持って対応する。

(契約後の対応)

第12条

1・会員等は、消費者相談窓口を配置する。

2・商品等への問合せや、契約内容に関する問合せには、消費者の立場に立って丁寧に対応する。

(クーリング・オフへの対応 法定のクーリング・オフ要件を満たす場合)

第13条

1・クーリング・オフに関しては妨害行為、拒否行為と受け取られることのないように、言動には十分注意する。

2・電話等(口頭)でクーリング・オフの申出がなされた場合

2 - a . 後日紛争とならないように電話での申出記録を確実に残した上で手続きを取るか

2 - b . 期間内に書面を発信するよう求めるものとする(bの場合、届いた書面の発信日が期間外であっても、電話での申出日がクーリング・オフ可能な期間内であったと客観的に認められる場合にはクーリング・オフとして処理する。)

(解約希望の申出への対応 クーリング・オフ期間経過後あるいは法定クーリング・オフが適用されない取引の場合)

第14条

1・「解約は一切できない」との回答で門前払いすることなく、消費者の申出内容を真摯に聞き取る。

- 2・聞き取りした申出内容が解約には応じられない内容であることが明らかな場合、解約できない理由を、誠意を持って説明する。
- 3・基本的には申出内容の事実確認をし、その調査結果を踏まえた上で適切に処理する。
- 4・申出の中で本基準に抵触する行為が明らかになった場合には、特に迅速かつ適切な対応を取るものとする。
- 5・解約可否の判断や、解約する場合の損料については、あくまでも当該事例にそって個々の対応とするが、各社がその基準となるものを用意し、透明性の確保に努めるものとする。

第4章 順守すべき義務事項について

(義務事項について)

第15条

勧誘に先立って、勧誘目的を告げられていなかったと消費者から指摘されるような訪問の仕方をしない。

教材等の販売を伏せたまま、家庭教師や電話学習相談等の役務提供が主であるように伝えることをしない。

会社としては実現できない指導やフォローなどについて販売員が口約束することをしない。

本来ないにもかかわらず、何らかのサービスが付帯しているかのような説明をしない。

教科書完全準拠版ではないにもかかわらず、すべてが教科書に一致しているような説明をしない。

テスト等で具体的な得点を挙げて実現することが難しい成績の向上を約束したり、「必ず合格します」と約束したりすることをしない。

在学中または通学予定の学校や、地方公共団体に関連する機関からの訪問と思わせる説明をしない。

事実と反して公的機関や著名人が関与した教材であると騙ることをしない。

セットとして一定の量を契約しなければならない等として購入量を決めてしまうことをしない。

役務の対価に対して割賦契約を結ぶことをしない。

(中途解約制度について)

第16条

クーリング・オフ期間経過後の中途解約の際、事業者が消費者に対して請求し得る損害賠償などの額は、役務ごとに政令で定める額に基づくこと。商品の使用料の清算額は、商品の最小単位ごとに算出し、中途解約時までの役務提供の範囲を超える対象となる商品については未使用とみなすこと。

(その他の遵守すべき事項について)

第17条

商品価格の開示

契約の際に、商品価格は申込書面及び概要書面への明記のほか、消費者が容易に知りうる状況にし、常に開示した環境を整えることとする。表示の際は最小単位ごとに明記する努力することとする。

役務遂行状況の保存と開示

役務の遂行状況に対して、事業者は消費者ごとの遂行状況を書面又は電子データにて保存することとし、必要に応じ報告できうる体制を整えるよう努めるものとする。

訪問時間について

夕方5時以降の訪問の際は、必ず事前に消費者の許可を受けるか消費者の意向にあわせた訪問時間を設定すること。長時間勧誘を避けるよう努める。

再勧誘の禁止について

拒否をした消費者に対しては、継続的に勧誘しないようにする。

前受金の保全について

役務の対価に対して前受けで取引する場合は、前受金の保全措置を行うものとする。

本自主行動基準は理事会の承認を受けたうえで2010年4月16日から実施することとする。