



## Q2 訪問勧誘の実施の有無

貴社は、消費者と新たに契約を締結する際、「飛び込み勧誘」、「事前に電話によりアポイントを取った上での訪問勧誘」又は「事前に訪問によりアポイントを取った上での訪問勧誘」を行っていますか。行なっているもの全てにをつけて下さい。

### 本アンケートにおける定義

#### ◆「飛び込み勧誘」

消費者からの要請又はあらかじめの承諾によらずに行う訪問勧誘（＝ファーストコンタクトそのものを指す）。執拗、強引等の悪質性の有無を問わない（以下で定義する2点についても同様）。

#### ◆「事前に電話によりアポイントを取った上での訪問勧誘」

訪問勧誘に先立ち、電話で、相手方の承諾を得たり、訪問日時を決定したりしているが、当該アポイントのための電話は消費者からの要請又はあらかじめの承諾によるものではない場合。

#### ◆「事前に訪問によりアポイントを取った上での訪問勧誘」

訪問勧誘に先立ち、消費者の住居や職場を訪問して相手方の承諾を得たり、訪問日時を決定したりしているが、当該アポイントのための訪問は消費者からの要請又はあらかじめの承諾によるものではない場合。

- 1．飛び込み勧誘
- 2．事前に電話によりアポイントを取った上での訪問勧誘
- 3．事前に訪問によりアポイントを取った上での訪問勧誘
- 4．上記1～3のいずれも行っていない

4と回答された場合は、ここで終了です。ご協力ありがとうございました。

[Q2で「2.事前に電話によりアポイントを取った上での訪問勧誘」とご回答された方に伺います]

## Q3 電話番号の取得方法

アポイントを取る際に使用する消費者の電話番号はどのように入手していますか。当てはまるもの全てにをつけてください。

- 1．消費者本人から取得
- 2．電話帳等の一般公開情報から取得
- 3．他の事業者から取得
- 4．その他（具体例： \_\_\_\_\_ ）

#### Q4 訪問勧誘の件数、および成約に至る割合

貴社において、訪問販売員が1ヶ月あたりに行う各種の訪問勧誘の件数は、それぞれどれくらいですか。また、そのうち、成約に至る割合はおおむねどの程度ですか。下記の表に数値をご記入ください。

また、貴社の訪問勧誘による売上、および訪問勧誘により取引開始に至った顧客数は、貴社全体の売上、顧客数に対してどの程度を占めていますか。下記の表に数値をご記入ください。

直近の実績に即してご回答ください（詳細が不明な場合、概数でも結構です）。

訪問販売員により大きな違いがある場合には、全体の平均的な件数をご回答ください。

断られたり、話を聞いてもらえなかったりした場合を含めご回答ください。

卸売業と小売業のいずれも行なっている場合は、原則として、小売業（個人の消費者に対する販売）としての件数（割合）に限定してください。

	1か月あたり 訪問件数	成約に至る割合
1. 飛び込み勧誘	件	%
2. 事前に電話によりアポイント を取った上での訪問勧誘	件	%
3. 事前に訪問によりアポイント を取った上での訪問勧誘	件	%
売上全体に占める上記1～3の 勧誘による売上の比率		%
全顧客数に占める上記1～3の 勧誘により取引開始に至った顧客 数の比率		%

### Q5 訪問勧誘以外の営業手法

貴社においては、消費者から、勧誘の要請および契約の申込を受けるための手法として、Q2で示した各種の訪問勧誘を行う以外に、どのような手法を実施していますか。当てはまるもの全てに    をつけてください。

	消費者から訪問勧誘の要請を受けるための手法	訪問勧誘を経ずに、消費者から契約の申込を受けるための手法
1. 既存顧客からの紹介	実施 ・ 未実施	実施 ・ 未実施
2. 広告（コマーシャル、チラシ、HP、その他）	実施 ・ 未実施	実施 ・ 未実施
3. イベント開催	実施 ・ 未実施	実施 ・ 未実施
4. 住居へのサンプル配布	実施 ・ 未実施	実施 ・ 未実施
5. その他 (具体例をご記入ください)	【自由記入】	【自由記入】

## 2. 貴社の契約状況について

### 回答に当たってご注意いただきたい点

- ・原則として、2014年度の契約実績に基づきご回答ください。2014年度の実績を示すことができない場合や詳細が不明である場合は、他年度、又は一般的な傾向等、可能な範囲でご回答ください。
- ・卸売業と小売業のいずれも行なっている場合は、原則として、小売業（個人の消費者に対する販売）としての契約件数（割合）に限定してください。

### Q6 契約総件数、および新規・既存顧客別の契約割合

貴社が年間に顧客との間で締結する契約総件数は何件ですか。

また、貴社と顧客との契約件数全体に占める、**1.新規顧客との契約件数**、**2.過去に取引関係のあった顧客（既存顧客）との新規契約件数**、**3.その他の契約件数**（顧客との既存契約が更新される場合等）の割合はどのくらいですか。下記の表に数値をご記入ください。

#### 本アンケートにおける定義

##### ◆「新規顧客」

貴社と、従前全く取引をしたことのない顧客（個人の消費者に限定する。以下同じ）。

##### ◆「過去に取引関係のあった顧客」

貴社と取引をしたことのある顧客。

##### ◆「過去に取引関係のあった顧客との新規契約」

貴社と従前取引関係にあった顧客と貴社が締結する契約のうち、既に締結している

契約総件数	契約分類	構成割合
_____件	1. 新規顧客との契約	_____ %
	2. 既存顧客との新規契約	_____ %
	3. その他	_____ %
	合計	(合計) 100%

## Q7 新規契約に至る経緯

貴社と顧客の契約のうち、**新規顧客との契約**、および、**過去に取引関係のあった顧客との新規契約**のそれぞれについて、契約締結に至る経緯毎の割合を下記の表に数値でご記入ください。

下表の分類で示すことが困難な場合は、次頁のその他記入欄に全体としてのおおよその割合をご記入ください。

	契約に至る経緯	新規顧客との契約	既存顧客との 新規契約
訪問勧誘 による 場合	1. 飛び込み勧誘	%	%
	2. 事前に電話により アポイントをとった上で の訪問勧誘	%	%
	3. 事前に訪問により アポイントをとった上で の訪問勧誘	%	%
	4. その他の経緯	%	%
訪問勧誘 を経ない 場合	5. 消費者から店舗等で 対面で申込みを受ける	%	%
	6. 消費者から電話で 申込みを受ける	%	%
	7. 消費者からウェブで 申込みを受ける	%	%
	8. 消費者からハガキ又は FAXで申込みを受ける	%	%
	9. イベント等で申込みを 受ける	%	%
	10. その他の経緯	%	%
	合計	(合計) 100%	(合計) 100%

その他記入欄（前頁の分類で示すことが困難な場合）

【自由記入】

### 3. 訪問販売員に対する法令の周知や遵守の指導等について

#### Q8 努力義務の周知・実践に向けた取り組みの実施状況

貴社は、特定商取引法第3条の2第1項に規定する「勧誘を受ける意思があることを確認するよう努めなければならない」という**努力義務**について、訪問販売員に対して周知や実践のための指導は行っていますか。当てはまるもの全てにをつけてください。

また、行っている場合には、具体的な指導方法や取組の内容もあわせてご記入ください。

1. 訪問販売員の業務マニュアル等に記載している
2. 訪問販売員への自社研修等で指導している
3. 法律や業務マニュアル、自主規制の遵守状況について、訪問販売員に自己申告させている
4. 業界団体等、外部の研修への参加を義務付けている
5. その他
6. 行っていない

1～5の具体的な内容

【自由記入】

### Q9 法令の周知・遵守に向けた取り組みの実施状況

貴社は、勧誘行為に関する**規制全般**(Q8の努力義務以外の規制)について、訪問販売員に対して**法令の周知や遵守のための指導**等を行っていますか。当てはまるもの**全てに**をつけてください。

また、行っている場合には、具体的な指導方法や取組の内容もあわせてご記入ください。

規制例：特定商取引法第三条（訪問販売における氏名等の明示）

事業者は訪問販売を行うときには、勧誘に先立って、事業者の氏名(名称)、契約の締結について勧誘をする目的であること、販売しようとする商品(権利、役務)の種類について、消費者に対して明らかにしなければならない。

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1．訪問販売員の業務マニュアル等を作成している</li><li>2．訪問販売員への自社研修等で指導している</li><li>3．法律や業務マニュアル、自主規制の遵守状況について、訪問販売員に自己申告させている</li><li>4．業界団体等、外部の研修への参加を義務付けている</li><li>5．その他</li><li>6．行っていない</li></ol> |
|---|

1～5の具体的な内容

【自由記入】

次頁(Q10～11)につきましては、Q9にて1～5とご回答した(訪問販売員に対して法令の周知や遵守の指導等の取り組みを何かしら行っている)事業者のみご回答してください。

[Q9で、「2.訪問販売員への自社研修等で指導している」または「4.業界団体等、外部の研修への参加を義務付けている」と回答された方にお伺いします]

#### **Q10 訪問販売員に対する研修の頻度**

貴社の訪問販売員が受ける研修の頻度は、平均で一人あたり何回程度ですか。当てはまるもの1つに            をつけてください。

1. 年に12回以上(1ヶ月に1回以上)
2. 年に4回~11回(3ヶ月に1回以上)
3. 年に2回~3回(半年に1回以上)
4. 1年に1回程度
5. 2~3年に1回程度
6. 上記1~5以下の頻度

#### **Q11 法令の周知・遵守に向けた取り組みの導入時期、および評価尺度**

訪問販売員に対する法令の周知や遵守の指導の取り組みについて、その導入時期は何年前ですか。当てはまるもの1つに            をつけてください。

また、導入の効果・成果をどのような尺度で評価していますか。客観的なデータ等があれば、あわせてご記入ください。

##### 導入時期

複数の取り組みを実施されている場合、最も古くから実施している取り組みについてご回答ください。

1. 1年以内
2. 1年~3年前
3. 3年~5年前
4. 5年~8年前
5. 8年~10年前
6. 10年以上前

##### 評価尺度および導入の効果・成果を示す客観的なデータ

###### 【自由記入】

(例：消費者からの苦情が %減少した等)

#### 4. 消費者からの意思表示に対する対応について

##### Q12 再勧誘禁止の規定遵守に向けた方策

特定商取引法は、一度契約締結を断った消費者に対して、同じ契約の勧誘をすることを禁止しています（再勧誘禁止）。貴社においては、こうした再勧誘禁止の規定を遵守するため、消費者の拒絶の意思表示を把握、記録するための方策を講じていますか。当てはまるもの一つに をつけてください。

また、措置を講じている場合には、どのような方策かもあわせてご記入ください。

1. 講じている
2. 講じていない

講じている方策の具体的内容

【自由記入】

##### Q13 「訪問販売お断り」が表示された住宅に対する方針

貴社は、住居に「訪問販売お断り」の表示（ステッカー、貼紙、その他の掲示）がされている場合に、当該住居への訪問についてどのような方針をとっていますか。当てはまるもの一つに をつけてください。

現行の特定商取引法のもとでは、お断りステッカーを貼っている住居に訪問し勧誘を行うことは禁止されていません。

1. 訪問をしないよう指導している
2. できるだけ訪問しないよう指導しているが具体的判断は訪問販売員に任せている
3. 特に方針を定めていない（表示がない家と同様の取扱い）
4. その他（具体例： \_\_\_\_\_ ）

## 5. 企業概要

### Q14 企業概要

貴社およびご回答者様の概要をご記入ください。

商号	
所在地	〒
電話番号	- -
部署名・役職名	
ご回答者氏名	

### Q15 企業規模

以下の基準で考えた場合、貴社の規模は以下のどれにあてはまりますか。当てはまるもの1つに        をつけてください。

下記表の小規模企業者、中小企業者に当てはまらない場合には大企業を選択して下さい。

- |                               |
|-------------------------------|
| 1. 大企業<br>2. 中小企業<br>3. 小規模企業 |
|-------------------------------|

中小企業者・小規模事業者分類表

業種	中小企業者 (下記のいずれかを満たすこと)		小規模企業者
	資本金の額又は 出資の総額	常時使用する 従業員の数	常時使用する 従業員の数
製造業、建設業、運輸業、 その他の業種( ~ を除く)	3億円以下	300人以下	20人以下
卸売業	1億円以下	100人以下	5人以下
サービス業	5,000万円以下	100人以下	5人以下
小売業	5,000万円以下	50人以下	5人以下

(出典：中小企業庁FAQ)

<p>ご協力ありがとうございました。同封の返信用封筒(切手不要)に入れて <b>10月23日(金)まで</b>にご投函ください。</p>
--