

ルールとマナーと コンプライアンス

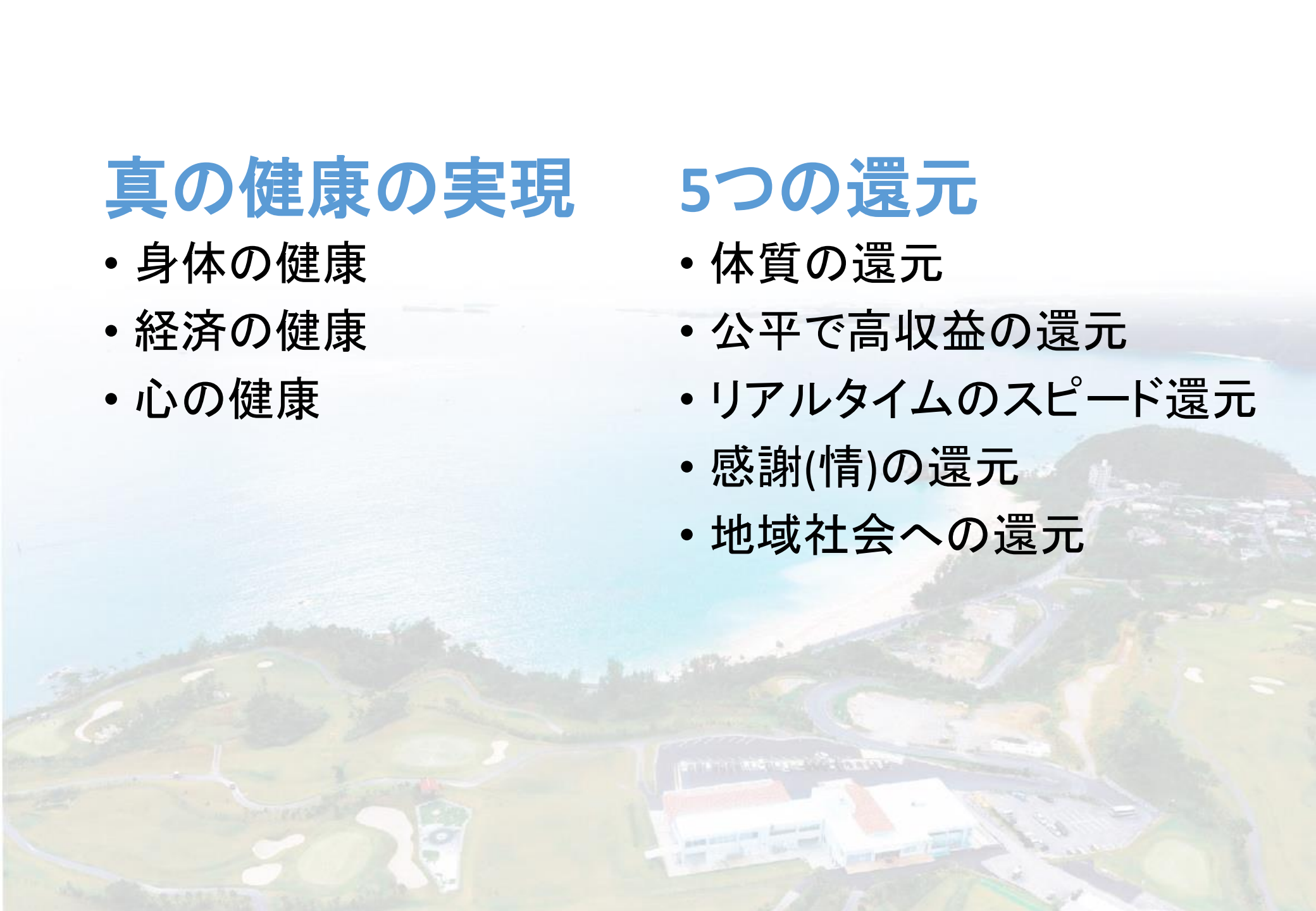
エナジックビジネスの基本
コンプライアンストレーニング初級

真の健康の実現

- 身体健康
- 経済健康
- 心の健康

5つの還元

- 体質の還元
- 公平で高収益の還元
- リアルタイムのスピード還元
- 感謝(情)の還元
- 地域社会への還元



はじめに

皆さんご存知の通り、エナジックの企業理念は「真の健康の実現」です。真の健康とは「身体/経済/心の健康」の3つを指し、それらが揃って初めて本当の健康を獲得したといえます。

エナジックの使命は、こうした理念を「情けの和」を通じて世界に広めることにあります。そのために欠かせないのがコンプライアンスです。日本語では「法令遵守」と言っていますが、要はエナジックビジネスを展開するにあたって、法的・社会的・道義的に適正な方法でおこないましょう、という考え方です。

現在、消費者庁や都道府県など、行政側の消費者保護の姿勢はますます強まっています。それに伴い、不適正なビジネスをおこなった者への処分も厳しくなっています。わたしたちはこうした事態をしっかり受け止め、自ら主体的に消費者保護に取り組んでいく必要があります。

このトレーニングブックはそのための指針となるように編集されています。フルに活用し、正しいビジネスを通じて、みんなで豊かな将来を築いていきましょう！

目次

➤ まずはアポイントメント

- どなたにお伝えしますか？
- お誘いできない方もいます
- はじめてお誘いする際に
- アポ取りにもマナーとルールを

➤ Face to Faceでお伝え

- お伝えする際のルール
- オーバートーク注意!!
- 治る・効くはご法度です
- ごまかし厳禁!!
- 迷惑行為は違法です

➤ サインアップ&フォロー

- 確認・手続きは必ず本人が
- 自分のことばかり優先は・・・
- 心をこめたアフターフォローを

どなたにお伝えしますか？



エナジックビジネスには学歴や経験などは
関係なし

誰もが自由に参加でき、チャンスは平等に開かれています。

会員資格条件を確認しましょう

アポイントを取る前に、「[エナジック入会のご案内\(概要書面\)](#)」及び「[エナジック販売店会員規約](#)」をしっかりと確認してください。

販売店会員の会員資格条件は以下の通りとなります。

1. エナジック会員規約及び法を遵守することのできる良識ある満20歳以上(学生を除く)の方に限ります。
2. 日本国内に居住を認められ、住居が一定している方。但し日本国籍を有しない方は、在留カード等の写しが必要です。
3. 会員を退会してから6ヶ月以内の方は会員登録出来ません。
4. その他の入会資格については、会社において定める処によります。

【外国籍の方の販売店登録について】

外国籍の方は入管法(出入国管理及び難民認定法)によって、在留中の活動に制約があります。許可された在留資格に応じた活動以外に、収入を伴う事業を運営する活動又は報酬を受ける活動を行う事はできません。

就労活動に制限がない在留資格としては「永住者」「日本人の配偶者等」「永住者の配偶者等」「定住者」の4種類があります。

「家族滞在」は基本的に就労不可ですが、「資格外活動許可(包括許可)」の申請を行い許可を受けることで、週28時間以内の収入を伴う事業を運営する活動又は報酬を受ける活動をすることができます。

その他の在留資格(一部の例外を除く)の方々は「個人事業主として活動する場合や客観的に稼働時間を確認することが困難である活動に従事する場合」には、資格外活動許可(個別許可)」の申請を行い個別に許可を受ける必要があります。

お誘いできない方もいます



販売店登録が出来ない方も

誰もが自由に参加でき、チャンスは平等に開かれているエナジックビジネスですが、様々な法令や販売店会員規約によって、販売店登録が出来ない方もいらっしゃいます。

- ・ 満20歳以上であっても学生の方
- ・ 外国籍の方
- ・ 公務員の方

上記の方々には、相手に良かれと思ってお誘いしても、誘った側だけではなく、相手方も重大な法令や規則違反となってしまうケースもありますので注意しましょう。

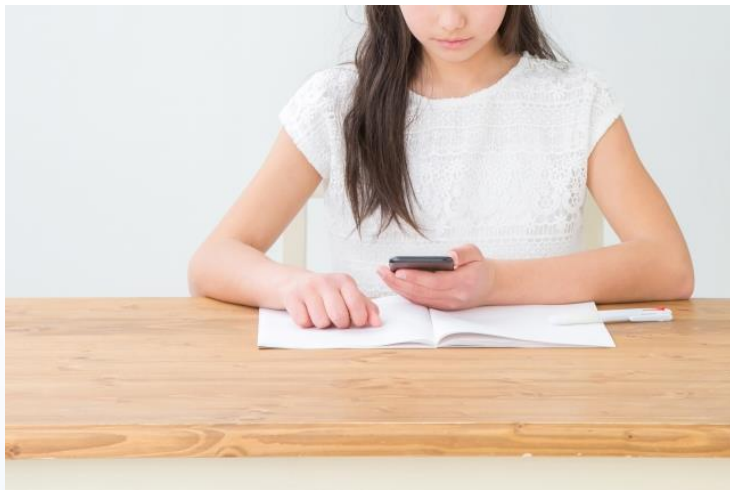
会員規約によって登録できない方

1. 未成年者及び満20歳以上であっても学生の方
2. エナジック会員を退会して6ヶ月以内の方
3. 破産者・成年被後見人・被保佐人及び法律行為の出来ない方
4. 暴力団及びその関係者
5. 社会的に問題を引き起こしている企業、機関、組合、団体に所属している幹部及び関係者
6. 会社より会員として不適格者と判断され、会員資格を取り消された方
7. 健全な会員募集活動及びサービス事業を営む上で、会社が不適格者と認めた方
8. 会員の勧誘販売活動において特定商取引法などの関連法規に違反した事実が認められた方
9. エナジック販売店会員規約第2条の販売店会員登録以外の方法で商品を購入した方
10. 申込手続きにおいて虚偽の記載をした方
11. その他、前各項に準ずると会社に認められた方

法令等によって登録できない方

- ・ 外国籍で日本国内において紹介販売活動が可能な在留資格を持たない方
 - ・ 公務員などで、法令により兼業をすることを禁じられている方
- などは販売店登録出来ません。

初めてお誘いする際に



目的を告げないお誘いは法律で固く禁止されています

「ちょっとお茶でもしない？」

「身体に良い水を飲みに行ってみない？」

「ビジネスで大成功している人の話が聞けるセミナーがあるから一緒に行かない？」

この様にお誘いし、お会いしてからエナジックのビジネスに関するお話をすることはNGです。

お誘いする際に必ずお伝えしなければならないこと

特商法(特定商取引に関する法律)によって、連鎖販売取引における氏名等の明示、いわゆる「三大告知義務」が定められています。お会いする前にしっかりお伝えしなければならない内容は、法律で定められているのです。

氏名等の明示は、勧誘に先立って(エナジックのビジネスをお伝えするために声をかけるとき)下記の内容を必ず伝えなければなりません。

1. 「氏名又は名称」

- 個人事業者の場合は、戸籍上の氏名又は商業登記簿に記載された商号、法人にあつては、登記簿上の名称であることを要し、通称や屋号は認められない。
- 一般連鎖販売業者(=販売店)にあつては統括者の氏名(名称)を含む

2. 「商品等の種類」

3. 「特定負担を伴う契約の締結等の目的である旨」

アポ取りにもマナーとルールを



相手の方が少しでも迷惑に感じたり、不快・不安にさせるような約束の取り付け方はNG

お会いする曜日や時間、場所などは、まず相手の都合を考えてアポを取るようにしましょう。

そのアポを取る際にも、一般的に不適切な時間帯は避けるようにしましょう。

うまくお話が進んで、実際に相手の方とお会いする場合にも、「良いお約束」になるような配慮をお忘れなく。

「良いお約束」とは？

時間帯: 相手の方のご都合に合わせるのが基本です。午後9時から午前8時のような、一般的に不適切な時間帯は避けましょう。

場所: 公衆が出入りしないような場所は避けて、一般的な喫茶店やレストラン等を選びましょう。

「公衆が出入りしないような場所」とは、事務所・サロンや個人宅、公共施設の会議室、カラオケボックスなど、不特定多数の人が自由に出入りすることが想定されていないような、密室状態の場所の事です。

実際にお会いした際に、相手の方が迷惑だったり不安になったりしないように配慮します。

また、相手の方が電話を切りたがっているのに無理にアポイントを取り付けようとしたり、一度断られたのに何度もしつこくお誘いするのはNGです。

お伝えする際のルール



エナジックビジネスのお話をする際には、エナジック入会のご案内(概要書面)を必ずお渡しし、説明してください

概要書面を開きながら、相手の方にしっかりとご理解いただけるように説明しましょう。

ご理解頂けないまま登録すると「知らなかった」「聞いていない」など、トラブルの原因となります。

特商法では、「概要書面の交付」と「概要書面の重要な記載事項の説明」が義務付けられています。

概要書面の交付は登録を締結するまでの間に、お誘いする方(販売店)から交付しなければなりません。

この概要書面には、お誘いする方の氏名、住所、電話番号も記載することが定められています。必ず記載した上でお渡ししましょう。

重要な記載事項の説明とは、

製品の種類およびその性能・品質について

販売店登録のために必要な費用

販売マージンを得るためには製品の購入が必要であること

マージン・報奨金の取得条件について

クーリングオフについて

クーリングオフ期間終了後の解約と、返品・返金について

上記内容に関しては「概要書面に記載されているので読んでおいて下さい」などとお伝えするだけではダメです。概要書面をお渡しした上で、内容をきちんと説明する必要があります。

※概要書面の交付を怠ると、罰則として6ヶ月以下の懲役または100万円以下の罰金、またはその両方が科せられます。

※上記の重要事項に関する説明が行われなかった場合、罰則として3年以下の懲役または300万円以下の罰金、またはその両方が科せられます。

オーバートーク注意!!



力をこめて説明したいのはやまやまですが、
最高表現や断定的判断の提供、不実の告知をしてはいけません

「誰でも簡単に出来る!!」

「国から認められています!!」

「最高の技術で製造!!」

「世界で売上No.1!!」

マナー違反どころか法律違反となってしまいます。

事実を正しくお伝えしましょう。

断定的判断の提供はダメ!!

「誰でも簡単に稼げるようになるから!!」「いま登録すれば、あとあと権利収入になりますよ!!」「私達が手伝うから絶対大丈夫!!」
などといった、利益が生じることが確実であると誤解するような、断定的判断の提供をしてはいけません。

不実の告知はダメ!!

- 国から認められたビジネスプランだから安心です
- 国から認可を受けているビジネスです
- この水で野菜を洗えば残留農薬が除去できます
- この水には除菌効果があります

など、セールストークに用いられるような効能が実際には認められないのに効能があると告げること、根拠もなく商品の品質等について公的機関から認定を受けていると告げることなど、事実と異なったり事実と誤認させるような説明をしてはいけません。

効く・治るはご法度です



自身の体験をどれだけお話ししたくても、どれだけ素晴らしい製品なのかをお話ししたくても、認められていないことを話してはいけません

「インフルエンザ予防に効果的!!」

「私はコレで癌が治りました!!」

「このサプリを飲めば免疫力アップ!!」

効果効能を標榜した広告すると、法律上医薬品を広告しているとみなされ、未承認の医薬品広告を禁止する法律に抵触し、2年以下の懲役又は100万円以下の罰金(またはその併科)となる可能性があります。

「エビデンス(証拠や根拠)があるから大丈夫!!」

医薬品の認可をとっていない限り、身体に対して、また特定の菌やウイルスに対しての効果効能をお伝えすることは薬機法によって禁止されています。

また、製品を愛用してあなたがどんなに素晴らしい効果を得られたとしても、体験談を伝えして製品の宣伝することも薬機法により禁止されています。体験が事実だったとしても、同じような効果が他の人に現れるとは限らないからです。

エナジックが扱う商品

レベラックシリーズ＝医療機器

- ・管理医療機器クラスⅡ
- ・特定管理医療機器以外の管理医療機器(家庭用管理医療機器)
- ・連続式電解水生成器*

沖縄還元ウコンソープ＝化粧品

沖縄還元ウコンΣ/沖縄還元ウコン茶＝食品(いわゆる健康食品)です。法律を逸脱せず、正しくお伝えするようにしましょう。

*連続式電解水性生成器は「胃腸症状改善のための飲用アルカリ性電解水の生成。一般家庭で使用する」という使用目的、効能又は効果を逸脱した説明はできません。また胃腸症状改善とは、「胃もたれや胃の不快感をやわらげます」「胃腸の働きを助け、お通じを良好にします」という範囲に留めて説明する必要があります。

ごまかし厳禁!!



「マルチなんでしょう？」の質問には…

エナジックのビジネスは特商法が定める連鎖販売取引にあたる合法的なビジネスで、「マルチ」「マルチ商法」は連鎖販売取引の通称です。

そのため「はい、そうです。連鎖販売取引、いわゆるマルチレベルマーケティングです」とお答えして下さい。

「販売店だから…」

「代理店方式なのでマルチじゃないよ」

などごまかしたり、濁したりしてはいけません。

重要事項の不告知

- 連鎖販売取引で有ることを伝えない
- 登録のために必要な製品や製品代金を正しく伝えずに「販売したい」製品の代金だけを伝える
- 複数ある支払い方法のうち、自分に早くマージンが入って来る方法しか説明しない
- マージンを獲得するためには追加で製品を購入したり、定期的に購入し続けなければならない事もある旨を伝えない
- マージンは一定額以上にならないと振込処理が行われないことを伝えない
- クーリングオフ、中途解約や返品・返金制度などを説明しない
- 商品の品質が類似のものと比較して著しく劣ることを告げない

この様に、説明が義務付けられている重要な事柄についてきちんと説明しないことは「重要事項の不告知」にあたり、法律で禁じられています。

迷惑行為は違法です



相手の方に「ありがた迷惑」とならないように

お伝えしたいことが山ほどある!!

大事な人だからこそどうしてもお伝えしたい!!

だけど・・・。

「熱意をもって」「あなたのためを思って」お伝えしているつもりでも、相手の方へ思いの押し売りになってしまっではいけません。

迷惑勧誘の禁止

相手方が契約の締結を断ったにも関わらず、執拗に勧誘を続けることはご法度です。行政は「契約しない旨の意思表示」について、「明示的に『いらない』『やる気はない』等と告げる場合のみならず、**黙示的に契約締結を嫌っていることを示した場合を含む**」と説明しています。相手の表情や態度をしっかりと見極め、少しでも嫌な顔をされたら、それ以上は無理に勧めないように心掛けましょう。

また、「不適当な時間帯の勧誘」や「長時間にわたる勧誘」も迷惑勧誘に挙げられています。いくら「適当な時間」にアポを取って説明を始めたとしても、熱心に話し続けて気がついたら終電が無くなっていたということでは、不適当な時間帯に長時間にわたる勧誘をした事になってしまいます。

威迫困惑の禁止

契約させるためやクーリングオフさせないようにするために、相手を威迫困惑(脅迫とまではいかないが、その行為によって不安を生じさせ、相手を困り戸惑わせる)させることは禁止されています。「契約してもらわないと困る」と声を荒げたり、複数人で囲んで契約を迫ったりする事などをしてはいけません。

確認・手続きは必ず本人が



どんな理由があつたとしても、商品購入申込書は必ずご本人に記入してもらいます

「目が悪くて字が読みにくい」

「忙しくて時間がない」

「何枚も書類を書くのが面倒臭い」

このような事は手続きを本人に変わって行う理由にはなりません。

「書類は私が書いておくから大丈夫」

「情報を教えてくれれば登録手続きしておきます」

などという行為も言語道断です。

ご納得頂いて契約していただきますよう

「エナジック入会のご案内 概要書面」や「商品カタログ」を用いて正しくご説明し、ご納得頂いたうえで「商品購入申込書 会員登録申込書」に記入し、お申込みしていただきます。

お申し込み人の氏名・住所などの情報、ご購入頂く商品、お支払い方法など、必ずお申し込みをするご本人に記入していただきます。

仮に「書き方が分からないので書いて下さい」と言われても、丁寧に説明を行って、お申し込みをするご本人に記入していただいて下さい。

その際、③会社用裏面の《登録確認事項》について改めてご確認いただき、同意欄に署名していただく事を忘れずに。

記入が終わったら、記入事項に漏れ・間違いが無いことを確認し、その場でお申し込み人控えを必ずお渡しして下さい。

自分のことばかり優先は・・・



まくとぅそーけー なんくるないさー

「なんくるないさー」は沖縄の方言で「なんとかなるから大丈夫」という意味で紹介されることが多いですが、本来は「まくとぅ そーけー なんくるないさー」という慣用句からきているもの。

まくとぅそーけー＝人として正しいことをしていれば
なんくるないさー＝あるべきようになるものだ

エナジックビジネスに当てはめると、「正しくビジネス活動をしていれば、真の健康の実現に繋がるものだ」と読めるのではないのでしょうか。

「大丈夫だから!!」はトラブルのもと

商品購入申込書を記入して頂く際、自分だけの都合で強引に話を勧めていくのはNGです。

相手の都合を考えず販売店登録を急がせない

マナー違反というだけではなく、威迫困惑や迷惑勧誘で法律違反に問われる可能性もあります。

無理に高額商品をお勧めしない

相手の方の知識、経験及び財産の状況に照らして(適合性の原則)、ビジネス活動や製品の購入が不相当と認められる場合、その勧誘行為は法律違反の対象となります。

名義貸しは絶対NG!!

たとえ親切心だったとしても、クレジットカード(他人名義カードの斡旋)や名義貸し、住所貸しなどの、不当の情報での申込みは絶対にNGです。

心をこめたアフターフォローを



情けは人の為ならず

エナジックの使命は、「真の健康の実現」を「情けの和」をつうじてお伝えすること。

“施せし情は人の為ならず おのがこころの慰めと知れ
我れ人にかけし恵は忘れても ひとの恩をば長く忘るな”

出典:『【新訳】一日一言:「武士道」を貫いて生きるための366の格言集」新渡戸稲造著』

情けは、自分の心の満足のためにかかるものであって、本来見返りを求めるものではありません。いくらビジネスとはいえ、自分の利益追求だけを考えていてはトラブルが頻発してしまいます。お相手の立場を尊重した対応を心がけ、本来の意味で「情け」を広めていきましょう。

「登録したら終わり」ではありません

販売店登録していただいた後も、グループのメンバーとして、そしてお客様として、誠意をもって相手の方のフォローを心がけましょう。

自分の都合を押し付けるのではなく、あくまでも相手の気持ちや都合を優先したコミュニケーションをとりましょう。

クーリングオフの申し出を受けたときや、解約や返品を希望されたときには、手続きが速やかに行えるようにサポートしましょう。「解約なんてできないよ」と嘘をついたり、「もう少し頑張ろうよ!!」と引き止めたり、解約の理由を問いただしたりすることはNGです。

なお、商品購入の申込を行った際に、あなたが知った相手の方の個人情報の取り扱いにも注意して下さい。

個人情報を本人の承諾なく使用したり、第三者(グループのメンバー等)にも提供することはできません。

相手のプライバシーを尊重し、適切なコミュニケーションを取り、みんなで豊かな将来を築いていきましょう!

Face to Face

「真の健康」こそ21世紀のライフスタイル。

柔軟に展開できるビジネスプラン。

さまざまな壁を乗り越え、

人と人とのコミュニケーションで育むヒューマンテクノロジー。

まず、あなたの手でエナジックビジネスに触れてください。

きっと「情けの和」という波紋が

広がっていきます。

今までも、これからも永遠に。

“True Health” is the lifestyle we should seek for in the 21st century.

Our business program allows infinite diversity and flexibility.

Overcoming various barriers and boundaries,

it is a human-centered technology nurtured by

close communication between people.

Experience and discover your own style of the Enagic business model.

The circle of “Compassion” will ripple throughout the globe once, now and forever.

エナジックは消費者保護を 第一に考えています

エナジックコールセンター

0120-84-4132

受付時間 月～土 10:00～18:00

エナジックや紹介者に相談しづらいことや苦情などは
外部専門機関による消費者相談室へご相談ください。

一般社団法人全国直販流通協会
消費者相談室

0120-28-9921

受付時間： 平日 10:00～12:00、13:00～21:00

土曜・日曜日 10:00～12:00、13:00～16:00

※一般社団法人全国直販流通協会は、ネットワークビジネス・宣伝講習販売・
電話勧誘販売・訪問販売等を営む企業を会員とする団体で、契約に関するご
相談にお応えするための相談室を設置しています。

株式会社エナジック

〒104-0031

東京都中央区京橋1-1-6

越前屋ビル7階