

所 属

フリガナ
氏 名

評 価

点

化粧品訪問販売員教育評価 問題集

訪販化粧品工業協会

▣ 次の文章の正しいものには○印を、誤っているものには×印を()の中に記入してください。

(各3点 合計48点)

- 1 () 化粧品訪問販売では、お客さまはご家庭に居ながらにして、化粧品の詳しい説明と、正しい化粧法を聞くことができ、ご自分の個性にあった商品を購入して魅力を増すお化粧を楽しむことができます。
- 2 () 化粧品訪問販売員の使命は「美のアドバイザーとして、お客さまを美しくして喜んでいただくこと」です。そのためには、販売員として必要な知識を習得し、技術を磨き、また、生活意識の変化・生活の多様化・流行などに関する新しい情報を身につけて、お客さまにとって良きアドバイザーになれるよう、常に努力することが大切です。
- 3 () 訪問販売に関するきまりは「訪問販売等に関する法律」及び「特定商取引に関する法律」により規定されています。
- 4 () 「特定商取引に関する法律」は、販売方法に一定のルールを設けることにより、悪質な事業者からお客さまを保護し、トラブルを未然に防止し、お客さまにとって便利な訪問販売や通信販売などの特定商取引を育てていくことを目的としています。
- 5 () 「特定商取引に関する法律」では、販売員がよく理解し、必ず守らなければならないこととして、訪問販売における書面の交付と契約の申込みの撤回等(クーリング・オフ)の告知の2つのみが義務付けられています。
- 6 () 訪販化粧品工業協会が定めている「化粧品訪問販売の倫理要綱」では、訪問の際に「販売員登録証」あるいは「JDSA認定教育登録証」を提示することになっています。
- 7 () 初めて買っていただいたお客さまから「書面をください」といわれない限り、契約書面を渡す必要はありません。
- 8 () お客さまにお渡しする契約書面の内容に“記入ミス”や“記入もれ”があっても、契約書面をお客さまにお渡ししないものとみなされる場合はありません。
- 9 () 初めて買っていただいたお客さまと、お買上げが1年のうちで2回目のお客さまには、契約書面(電磁的方法により提供する場合を含む。)をお渡ししなければ「特定商取引に関する法律」に違反するばかりでなく、クーリング・オフの期間がスタートしないことになります。
- 10 () お客さまがクーリング・オフをした場合は、商品購入の契約の解除によって生ずる費用をお客さまに請求してもよい場合があります。
- 11 () お客さまから「お話を聞きたくありません」等の断りの言葉を告げられたら、その後の勧誘は一切続けてはならず、ご挨拶をして退去しなければなりません。また、日を改めて再度訪問して再勧誘することもいけません。
- 12 () 契約した際に、クーリング・オフをさせないようにする目的で、お客さまに「開けてみて」と言う等して商品を消費させてはいけません。
- 13 () 正当な理由もなく、お客さまに通常必要とされる量を著しく超える量の商品を販売してはいけません。
- 14 () お客さまのご家庭を訪問したときに、化粧品の販売に参りましたと告げれば、お客さまの勧誘を受ける意思を確認する必要はありません。

15 () 苦情対応の心構えとして、あわてず冷静に、誠意を持ってお客様の言い分を十分に聞き、途中で言い訳をしないで、お客様の気持ちを和らげるよう忍耐強く対応することが大切です。

16 () 化粧品の容器や箱、箱の中のパンフレット等にある「使用説明書」には、その化粧品の特徴や使用方法、使用上の注意等が詳しく書かれています。「使用説明書」を必ず読んでからお使いいただきましょう。

▣ 次の文中の空欄に適切な文字を選び埋めてください。 (各2点 合計22点)

17 販売員は会社を代表してお客様のご家庭を訪問するのですから、いつも(①)を整え、丁寧な(②)や、特に社会人としての常識的な(③)を守ってお客様に接するよう、心がけることが必要です。

- | | | |
|----------|--------|---------|
| (イ)身だしなみ | (口)健 康 | (ハ)言葉使い |
| (ニ)信 賴 | (ホ)礼 儀 | (ヘ)秘 密 |

18 お客様のご家庭を訪問したときは、必ず自分の()のほか「〇〇化粧品△△営業所(又は△△代理店もしくは△△代行店)から、化粧品の販売に参りました」とはっきり告げて、「このままお話を続けていいですか」等とお客様に勧誘を受ける意思を確認します。

- | | |
|--------|--------|
| (イ)住 所 | (口)氏 名 |
|--------|--------|

19 訪問販売で契約したときは、お客様は契約書面を受け取った日からその日を含めて(①)は、損害賠償など一切の不利益を被ることなく、(②)でその契約を解除することができます。ただし、化粧品は未使用品に限られます。

- | | | | |
|--------|--------|--------|--------|
| (イ)3日間 | (口)8日間 | (ハ)条件付 | (ニ)無条件 |
|--------|--------|--------|--------|

20 お客様が、訪問販売により、(①)必要とされる量を(②)超える量の商品の売買契約をした場合は、契約から(③)以内に限り、その契約を解除することができます。

- | | | |
|--------|--------|--------|
| (イ)著しく | (口)1 年 | (ハ)特別に |
| (ニ)少 し | (ホ)通 常 | (ヘ)3 年 |

21 高齢者や若年者等の判断力不足に乗じて売買契約を締結してはいけません。

できる限り()などに同席していただきましょう。

- | | | |
|--------|----------|----------|
| (イ)友 人 | (口)ご親族の方 | (ハ)ご近所の方 |
|--------|----------|----------|

22 お客様からの苦情の申し出があった場合は速やかに対処してください。

()所属長に必ず報告のうえ、指示を仰いでください。

独断で軽率な対応をすると後で大きなトラブルになることがあります。

- | | |
|----------------|---------------|
| (イ)問題の大小にかかわらず | (口)問題が大きいときのみ |
|----------------|---------------|

▣ 次の文章は化粧品に関する諸規制です。該当する法律として最もふさわしいものを下記の(A) (B) (C) (D) (E)より1つ選んでください。
(各3点 合計24点)

- 23 お客様は、悪質な販売員がお客様に不利益となる重要な事実を故意に告げないでした契約を取り消すことができます。
()
- 24 アンケート用紙などにお客さまの住所・氏名などを記入していただく際は、お客様の住所・氏名などを利用する目的を明示しなければなりません。
()
- 25 化粧品は効能効果の範囲が定められており、これ以外の効能効果の表示(口頭での表現も含まれます)は使用することができません。
()
- 26 化粧品は、「人の身体を清潔にし、美化し、魅力を増し、容貌を変え、又は皮膚若しくは毛髪を健やかに保つために、身体に塗擦、散布その他これらに類似する方法で使用されることが目的とされている物で、人体に対する作用が緩和なものを行う」と定義されています。
()
- 27 お客様は、悪質な販売員がお客様の自宅に居座ったり、お客様を事務所に閉じ込めたりして契約した場合は、その契約を取り消すことができます。
()
- 28 お客様に対し、過大な景品類を提供したり、誇大な表示(販売員のセールストークも含まれます)をしたりすることが禁止されています。
()
- 29 免許のない者が、まつ毛パーマ、うぶ毛剃り、眉カット、まつ毛エクステンション等の行為を行うことはできません。免許を持っている場合でも、行政の認可を受けた店舗以外の場所で行うと違法行為になります。
()
- 30 品質、規格、その他内容について、実際のもの又は事実と違って、競争業者が提供するものよりも著しく優良であると消費者に示す表示(優良誤認)、及び、価格、その他取引条件について、実際のもの又は競争業者が提供するものよりも著しく有利であると消費者に誤認されるおそれのある表示(有利誤認)を禁止しています。
()

- (A) 個人情報の保護に関する法律
(B) 医薬品医療機器等法
(C) 消費者契約法
(D) 不当景品類及び不当表示防止法
(E) 理容師法・美容師法

▣ 当社商品について
(各3点 合計6点)

- 31 当社の商品を2つ選んで、その商品の名称を記載してください。

①	
②	