

## コンプライアンス改善 これまでの取組み

フォーデイズ株式会社  
平成 30 年 5 月 22 日更新

| 平成 28 年 |   |
|---------|---|
| 12 月    | <p><b>ファーストサポートダイヤル（現サポートダイヤル）の設置</b><br/>～勧誘登録の際の質問や困りごとの相談窓口フリーダイヤルを設置しました。</p> <p><b>75 歳以上高齢新規登録者へのサンキューレターの送付開始</b><br/>～家族の同意のない判断力不足による登録の未然防止を目的に、75 歳以上の新規登録者に「サンキューレター」の送付を開始しました。</p>  |
| 平成 29 年 |   |
| 2 月     | <p><b>コンプライアンス啓蒙ツールの改訂</b><br/>～コンプライアンス BOOK、コンプライアンス動画、ポスター等のコンプライアンス啓蒙ツールを改訂し、配布いたしました。</p> <p><b>コンプライアンスセミナーの開催</b><br/>～スタートトレーナーを対象としたコンプライアンスセミナーを全国で実施しました。また、4 月からは、従来も実施してきた日本訪問販売協会（JDSA）のコンプライアンス講習会の受講を促進いたしました。</p>  |
| 4 月     | <p><b>JDSA 認定教育登録書取得講習会の開催</b><br/>従来も実施してきた日本訪問販売協会（JDSA）の認定教育登録書取得講習会を 4/7～8/26 全国 13 会場で開催し、受講者は 1470 名となりました。</p>   |
| 7 月     | <p><b>「連鎖販売取引」である旨の明記</b><br/>～ホームページの TOP ページのコンプライアンスのバナーに『フォーデイズの販売形態は、特商法に定められた「連鎖販売取引」です。』という表記を明記いたしました。また、8 月には概要書面（フォーデイズ入会のご案内）にも明記いたしました。</p> <p><b>「サプリメントは薬ではない」旨の明記</b><br/>～ホームページの製品ページバナーに『サプリメントは病気の治療や症状の改善をするための薬ではありません。栄養補給、健康維持のためにお召しあがりください。健康には食生活のバランスが大切です。』という表記を明示いたしました。また、8 月には概要書面（フォーデイズ入会のご案内）にも明記いたしました。</p> |
| 8 月     | <p><b>特別退会の実施（8 月～12 月）</b><br/>～平成 28 年 8 月度から 1 年間の新規登録者約 5 万 4 千名を対象に、もし不適切な勧誘でご不満があった場合の退会及び未開封製品の返金を受付ける旨の書面を送付し、希望者への退会を受付けました。「不適切な勧誘」を行っていた会員には、上位者に注意書の発行や面談を実施し、改善指導を実施しました。</p> <p><b>第三者委員会の設置</b><br/>～客観的な立場からの、不適切な勧誘活動に関する事実関係の調査、審議、助言を戴くことを目的とした「第三者委員会」を設置いたしました。</p> <p>1. 第三者委員会設置の目的<br/>本事案に関する事実確認、原因分析、再発防止策の提言等</p>   |

|    |   |
|----|---|
|    | <p>2. 第三者委員会の構成（敬称略）</p> <p>委員長：海老根 靖典<br/>（大樹リサーチ&amp;コンサルティング株式会社代表取締役社長・前藤沢市長）</p> <p>委員：増山 壽一<br/>（旭川大学客員教授・星槎大学・星槎道都大学特任教授・元経済産業省北海道経済産業局長）</p> <p>委員：中山 厚 （中部国際空港株式会社常勤監査役・元財務省東海財務局長）</p> <p>委員：梶井 伸一 （税理士 北青山税理士法人）</p> <p>委員：杉山 真一 （弁護士 原後綜合法律事務所）</p> <p>委員：三田 直輝 （弁護士 原後綜合法律事務所）</p>   |
| 8月 | <p><b>情報誌「めっせいじ」によるコンプライアンス啓蒙</b></p> <p>～会員向け情報誌「めっせいじ」9月号より、コンプライアンスに関する情報ページをレギュラー化しました。</p>   |
| 9月 | <p><b>コンプライアンス講習会の開催</b></p> <p>～TMI 総合法律事務所 弁護士石原修先生を講師としたコンプライアンス講習会を福岡、東京で開催。2会場で941名スターディレクターが受講しました。</p> <p><b>地域コンプライアンス委員会の設置</b></p> <p>～正しい会員活動の推進を目的に、会員による地域コンプライアンス委員会を、全国9地域に設置しました。9月からは会員から選出された地域の委員長、副委員長と会社による委員長会議を定期的に開催し、会社と会員が連動してコンプライアンスの推進に取り組んでおります。</p> <p><b>サンキューレターの送付対象者の拡大</b></p> <p>～平成28年12月より75歳以上の新規登録者に送付を開始した「サンキューレター」を、新規登録者全員に送付するようにいたしました。</p> <p><b>会員作成資料（チラシ等）の回収</b></p> <p>～会員が独自に作成した「不実告知」につながる効能効果を記載した資料を回収いたしました。並行して、会社制作の資料以外の使用は禁止としました。</p> <p><b>勧誘登録時の事前確認書</b></p> <p>～9月18日より、新規会員の登録申請の際に、勧誘活動がどうであったか、ご登録いただくお客様自身にチェックいただく「会員登録説明確認書」を提出いただくこととしました。</p> <p><b>トレーナー認定制度の厳格化</b></p> <p>～ビジネス会員である「トレーナー」の認定制度を厳格化し、コンプライアンス講習会を受講し試験に合格した会員のみを会社がトレーナーと認定する制度に改めました。</p> <p>9月末までに全国23会場で12,340名が3時間に渡るコンプライアンス講習会とペーパーテストを受講し、約8,500名がトレーナー資格を維持しました。</p> <p><b>セミナーの内容、及び運営の改善</b></p> <p>～会社主催のオープンセミナーにおいて、本セミナー後にコンプライアンス説明部分を設けました。また、会員主催のフレンドリーセミナーにおいても、会社による管理を強化し、12月からはセミナー開催の申請条件をトレーナー資格を有するディレクターとする等、厳格化しました。</p> <p><b>キャンペーンによるコンプライアンスの徹底</b></p> <p>～製品を継続購入いただき、セミナーに参加しコンプライアンス説明を聞いた方にプレゼン</p> |

|       |  |
|-------|--|
|       | トを行うキャンペーン (2017/9/18～2018/3/17) 通じて、会員の方々へのコンプライアンスセミナー受講を促進しました。(最終的な応募総数は約7万人となりました)  |
| 10月   | <p><b>第三者委員会より「中間調査報告書」を受領しました</b><br/>         第三者委員会より「中間調査報告書」を受領し、その提言内容をもとにコンプライアンスの改善策の検討を開始いたしました。</p> <p><b>勧誘時のツール類の配布</b><br/>         ～勧誘時に言うてはいけないトーク集、及び、会員さまが勧誘時にポケットから出して呈示できるように、コンプライアンス関連事項を記載したハガキサイズのカードをセミナーで配布しました。</p>  |
| 11月   | <p><b>解約しやすい環境の整備</b><br/>         電話窓口の判りにくさと繁忙期の電話のかかりにくさを解決すべく、ナビダイヤル（お客様ダイヤル 0120-950-888）を11月27日より導入。ホームページのTOPページにクーリングオフ・解約のバナーも設置し、止めたいと思った会員が解約しやすい環境を整えました。</p>  |
| 12月   | <p><b>ナチュラル DN コラーゲンの購入者へのお手紙送付</b><br/>         消費者庁の指示に従い、弊社の主力商品である「ナチュラル DN コラーゲン」の購入者約22万人に対し、当該商品が食品であり、病気に対する効能がないことを明示した説明文を、12月上旬～中旬にかけて送付しました。</p>   |
| 平成30年 |  |
| 1月    | <p><b>コンプライアンス監視委員会の設置</b><br/>         ～客観的な立場からコンプライアンス改善の取組みを見ていただくために、第三者委員会の委員を中心に、コンプライアンス監視委員会を設置しました。<br/>         毎月1回の定例会において、外部による監視と、適切なアドバイスを受けることで、コンプライアンスの向上に努めてまいります。</p>   |
| 2月    | <p><b>第三者委員会より「最終調査報告書」を受領しました</b><br/>         ～第三者委員会より「最終調査報告書」を受領し、その提言をもとに検討したコンプライアンスの改善策を実施すべく、「調査報告に対する答申」を第三者委員会に提出いたしました。</p>  |
| 4月    | <p><b>コンプライアンス部の設置</b><br/>         ～コンプライアンスに関わる情報を統括する部門として、新たにコンプライアンス部を設置いたしました。</p>   |
| 5月    | <p><b>スポンサーライセンス制度の導入</b><br/>         ～あらたにスポンサーライセンス制度を導入し、平成30年5月24日以降、勧誘・紹介活動ができるのはコンプライアンス講習会を受講してテストに合格してスポンサーライセンス（新規紹介活動資格）を取得した会員の方のみとしました。<br/>         また、それに先立ち、2月からディレクター対象の合宿研修、4月からラインリーダー対象の勉強会で、コンプライアンス講習会及びテストを実施。4月下旬時点で約4500名の方にスポンサーライセンスを取得いただきました。また、合宿の成績優秀者にレポート提出、面接を実施し、スポンサーライセンス教育者を選抜。今後はこれらの会社が認定した教育者が全国各地で10名以内の対面での講習会を実施し、スポンサーライセンス取得講習会を実施してまいります。</p> |

|    |   |
|----|---|
| 5月 | <p><b>コンプライアンススコア制度の導入</b><br/> ～あらたにコンプライアンススコア制度を導入し、平成30年5月24日から、特商法や会員規約に対して違反行為が確認された場合は違反内容に沿った点数が減点され、点数に応じた処分が実施されます。</p>   |
|    | <p><b>トレーナー資格の更なる厳格化</b><br/> ～正しい勧誘活動を指導・監督するため、トレーナー資格にはスポンサーライセンス取得を必須といたしました。</p>   |
|    | <p><b>会員規約の改正、及び、概要書面等のリニューアル</b><br/> ～新たな制度の導入に伴い会員規約を改正し、従前の概要書面「フォーデイズ入会のご案内」を「概要書面～入会のご案内」に名称変更し、リニューアルしました。<br/> また、勧誘時の書面・書類には①～⑦の番号を表記し、7点の書類をお渡しすることを義務付け、正しい勧誘活動を推進してまいります。</p> |
|    | <p><b>コンプライアンス BOOK のリニューアル</b><br/> ～あらたな制度の導入に伴い、コンプライアンス BOOK 実用篇を作成。スポンサーライセンス取得講習会等の教育資料として活用いたします。</p>  |
|    | <p><b>「契約完了のご案内」の送付</b><br/> ～平成30年5月24日以降、新規にご登録いただいた会員さまへは、従来のサンキューレター等に代わり、「契約完了のご案内」および「契約書面」を送付いたします。「契約完了のご案内」には、登録日、会員番号、登録コース、初回支払金額、紹介者名、トレーナー名等を記載しております。</p>                   |
|    | <p><b>75歳以上のご高齢者の登録の際しての家族確認</b><br/> ～平成30年5月24日以降の75歳以上のご高齢者の登録に際しては「会員登録申請用紙」に家族同意の確認欄を設け、ご家族からの署名をいただくようにしました。また、会員登録申請書が提出された段階で登録者ご本人さまに、当社から会員登録の意思確認のお電話をさせていただきます。</p>           |
|    | <p><b>コンプライアンス強化期間の設定</b><br/> ～平成30年5月24日～7月17日までの新規登録は、ディレクター合宿、もしくはラインリーダー勉強会に参加しスポンサーライセンスを取得した方が同席し、現場での指導を必須とすることで、正しい勧誘活動を推進します。</p>   |