

COMPLIANCE BOOK

コンプライアンスブック

コンプライアンスの取り組み

返品・交換制度

マナテックでは、顧客満足の保証のため会員の皆さまが最初に購入した当社製品を使用し、納得いかなかった場合、購入後90日以内であれば同価格の製品と交換もしくは購入価格での払い戻しをおこなっています。

製品の返品・交換制度について

<https://library.mannatech.com/download/10064>



顧客満足の保証に関するFAQ

<https://library.mannatech.com/download/9132>



クーリング・オフ制度

「アソシエート登録完了キット」、もしくは初回購入製品を受領した日から起算して20日を経過するまでは、書面により、アソシエート登録を解除することができます。書面と製品を返送していただくことで、その代金の全額を受けとることが可能です。

<https://library.mannatech.com/download/10065>



アソシエート倫理規定

マナテックは、アソシエートの皆さまが専門知識豊かで信頼されるビジネスの担い手となられまよう、全力でサポートします。弊社ではアソシエートの皆さまに公正かつ倫理的な基本方針および行動規範をお知らせするため、「マナテック・アソシエート倫理規定」を定めています。

<https://library.mannatech.com/download/4036>



アソシエート規約

マナテックのアソシエートがビジネス活動をおこなう際には、「アソシエート規約」の遵守が義務付けられています。

<https://library.mannatech.com/download/9020>



消費者相談窓口

マナテックのカスタマーサービスセンターではTEL、FAX、メールでお問い合わせを承っております。

【カスタマーサービスセンター】 営業時間 月～金／9:00～18:00(祝日を除く)

TEL 03-6630-7569 FAX 0120-925-310

メール custserv1@mannatech.co.jp

マナテックジャパン合同会社 〒108-0075 東京都港区港南2-16-3 品川グラントセントラルタワー

【お問い合わせ】

カスタマーサービスセンター

TEL 03-6630-7569 FAX 0120-925-310

メール custserv1@mannatech.co.jp

月～金／9:00～18:00(祝日を除く)

GLOBAL <https://jp.mannatech.com> 日本 <https://www.mannatech.co.jp>

INTRODUCTION

マナテックのアソシエートとして活動するということは、アソシエートの皆さまひとりひとりがマナテックの看板を掲げて事業をするということです。

そのためには、マナテックのルール（アソシエート規約、マナテックアソシエート倫理規定）や関連法令を学習し、遵守することが求められます。アソシエート規約や特定商取引に関する法律（以降、特商法）、薬機法などの関連法令を遵守いただくことで、安全に、かつ安心してビジネス活動を展開することができます。

マナテックの販売形態は、
特商法に定められた『連鎖販売取引』です。

連鎖販売取引とは？

マナテックのビジネスは特商法第33条に定められた『連鎖販売取引』です。製品の愛用者などが独立事業主として営業活動に参画し、該当製品や役務サービスを提供する取引形態で、業界内では「ネットワークビジネス」「マルチレベルマーケティング（MLM）」などと呼ばれています。具体的に連鎖販売取引とは、製品を購入する「特定負担」を条件に、愛用者をアソシエートとして組織化し、そのアソシエートが製品販売や斡旋をする報酬（コミッション）＝「特定利益」が得られるという特商法で認められた取引形態です。特商法では、「通信販売」「訪問販売」と同じように、営業行為の規制や契約の相手を保護する規定などが設けられています。

社会の信用を得るためにコンプライアンスの取り組みは重要です。
必ずこのコンプライアンスの取り組みを実践していただきますよう、お願い申し上げます。

アソシエート登録前のビジネスルール・行動編

- 【1】勧誘の前に、伝えることがあります…………… 4
- 【2】勧誘目的のメールやSMSの送信には、相手方の請求や承諾が必要です…………… 5
- 【3】「アソシエート登録申請キット」を必ず渡してください…………… 6
- 【4】登録手続きは必ず登録者本人がおこなってください…………… 7
- 【5】高齢者への勧誘活動は慎重におこなってください…………… 8

アソシエート登録前のビジネスルール・説明編

- 【1】製品について「効能・効果」「用法・用量」をうたつてはいけません…………… 9
- 【2】コミッションについてのオーバートークは厳禁です…………… 10

アソシエート登録後のビジネスルール

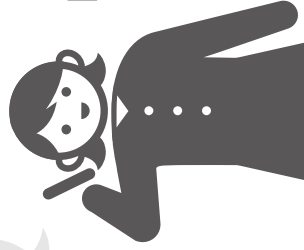
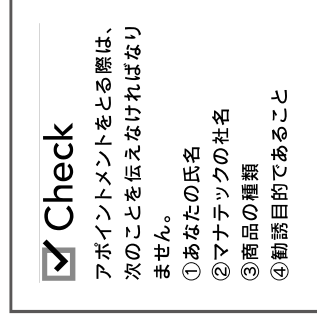
- 【1】解約（クーリング・オフ）を妨けてはいけません…………… 11
- 【2】代理注文は、ルールを順守してください…………… 12
- 【3】過剰な量の製品を注文したり、させてはいけません…………… 13

Q&A…………… 14

法令と取り組みについて

- マナテック・ビジネス活動に関連する重要な法令…………… 15
- コンプライアンスの取り組み…………… 16

勧誘の前に、伝えることがあります



POINT

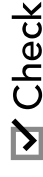
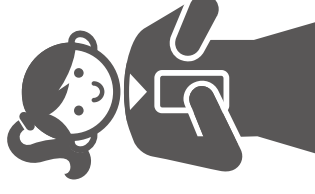
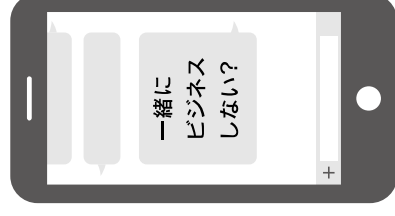
特商法：『氏名等の明示義務』違反にならないために

勧誘に先立って、「①名前」「②マナテックの社名」「③商品の種類（健康食品、化粧品）」「④ビジネスの勧誘が目的」であることや、マナテックが連鎖販売取引であることを事前にお伝えしなければなりません。明確な目的を伝えないことは特商法『氏名の明示義務（法第33条の2）』違反となります。

必要事項を伝えた上で、相手に「勧誘を受ける意思」があることを確認してから、話を進めます。断られたら、それ以上勧誘を続けてはいけません。

また、「訪問販売お断りステッカー」の貼ってある世帯への訪問勧誘を禁止します。

勧誘目的のメールやSMSの送信には、相手方の請求や承諾が必要です



Check

友人・知人であっても、メールやSMSを送信する際には、事前にマナテックビジネスへの勧誘が目的であることを伝え、了承を得てください。

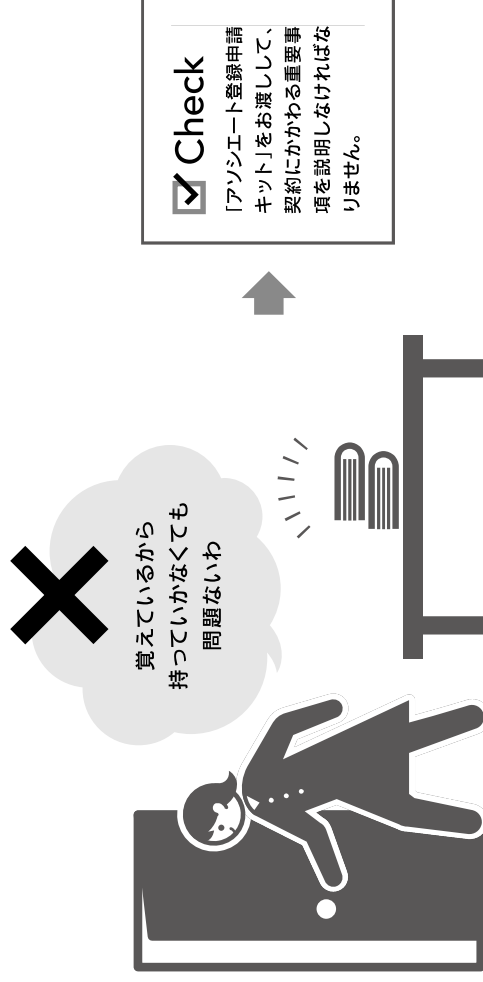
POINT

メールやSMSを利用して勧誘する時は、相手の請求や承諾がない場合は送信することとはできません。メールやSMSは特定電子メール法におけるオプトイン規制の対象となります。また後日、請求や承諾があったことを証明ができるよう、その記録を保存しなければなりません。

SNS（LINE、Instagram、Twitter、Facebook等）においても事前の目的告知をきちんとおこなってください。また、リクルート広告を含む送付するメッセージには、「特商法に基づく法定広告表記」をおこなうことが必要です。

「アソシエート登録申請キット」を

必ず渡してください



POINT

特商法：『書面の交付』『重要事項の不告知』違反にならないために

「アソシエート登録申請キット」は、特商法（第37条第1項）により交付が義務付けられています。キットに同封されている「概要書面」「製品一覧＆注文」「登録＆報酬プラン」を使って、十分にご理解いただきましょう。お渡し忘れがないよう「アソシエート登録申請書」とセットになっています。特に次の内容については必ず伝えます。

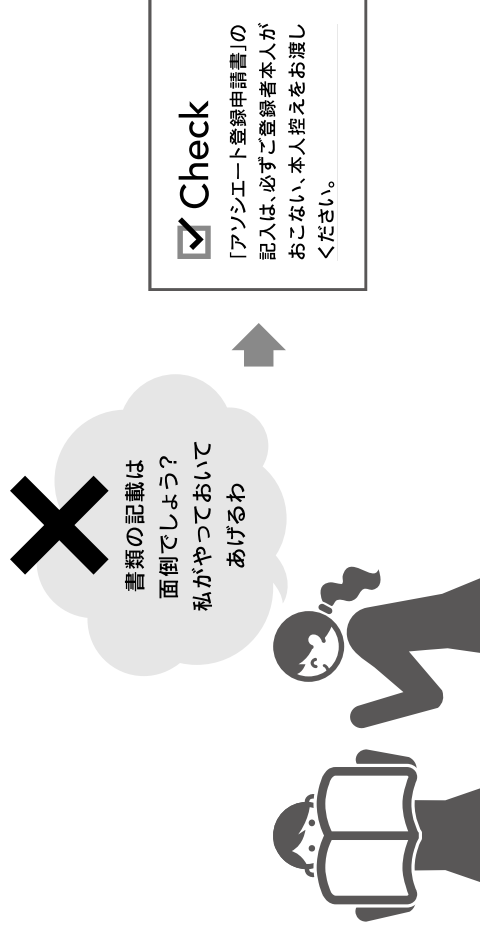
- ① 取扱製品の内容や金額について
 - ② 製品の購入方法（オートシッピング・オーダー、一回毎の注文）について
 - ③ 特定負担（登録料2,200円）について
 - ④ この取引において受け取れるコミッションについて
 - ⑤ 契約の解除（クーリング・オフや中途解約）について
 - ⑥ その他、相手方の判断に影響を及ぼす重要な事項について
- オンライン新規登録の場合も同様に、手続き前に必ず「アソシエート登録申請キット」をお渡しし、上記の重要事項の説明をしてから手続きを進めてください。

勧誘時に必ず
お渡しする資料

- 概要書面
- アソシエート登録申請書
- 別紙：製品一覧＆注文
- 別紙：登録＆報酬プラン

登録手続きは

必ず登録者本人がおこなってください



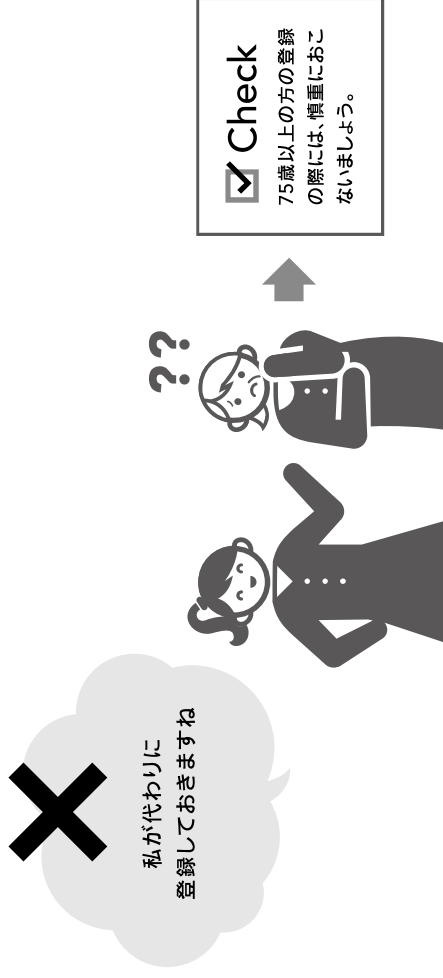
POINT

『アソシエート規約（1.3.1）違反』をしないために

登録者本人以外の方が申請書に記入することは「代筆行為」です。また、知り得た個人情報を使用して登録手続きをおこなう「名義冒用」についても禁止しています。登録者本人が手続きをおこなうことは申請者の登録意思を確認するという意味でも大切なことです。

オンライン登録の場合も、必ず登録者本人が手続きをしてください。

高齢者への勧誘活動は 慎重におこなってください

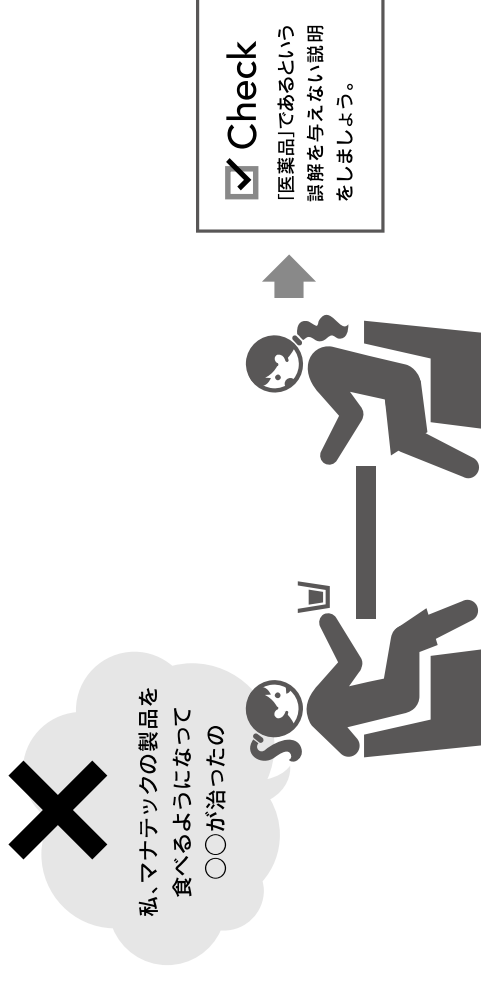


POINT

特商法：『判断力の不足を悪用する行為』違反にならないために

「判断力不足のものとの取引」「適合性原則の取引」は禁止されています。判断力が不足した高齢者の勧誘は、ご家族や消費生活センターを巻き込んだ大きなトラブルになることがあります。登録に関する説明をしっかりと行い、判断力が不足していると思われる場合は登録を中止するか、家族の同意を得てください。

製品について、「効能・効果」「用法・用量」を うたってははいけません



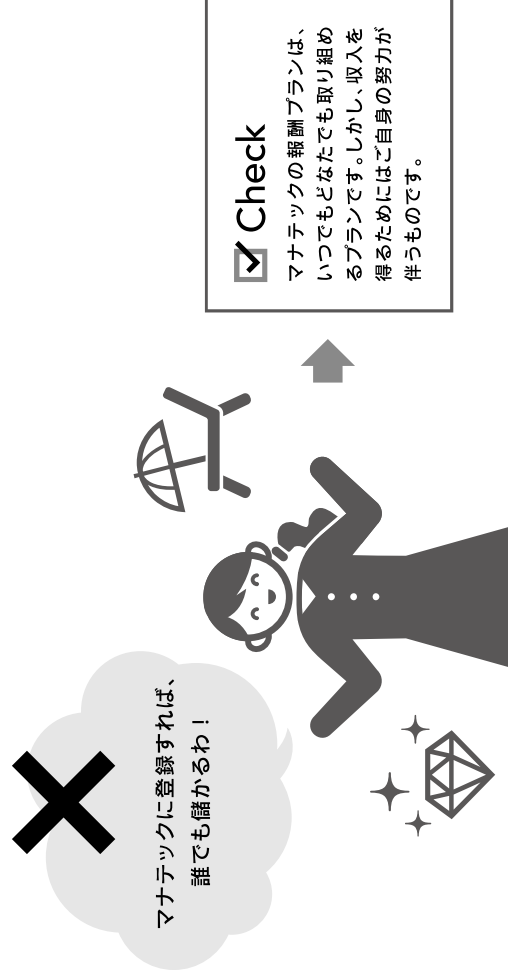
POINT

特商法：『不実告知』違反、医薬品医療機器等法違反にならないために

『不実告知』とは不実（事実ではないこと）を告げる行為です。栄養補助食品は、医薬品とは違い、病気の治療や予防を目的とするものではありません。製品説明をする時、身体の特定部分に効果や影響を与えるような表現や、医薬品のような「効果・効能」があるなどと表現することはできません。また「用法・用量」も指定してはいけません。これらをうたうことは医薬品医療機器等法違反となります。これらは医薬品のみに認められた表示です。

⚠️具体的に、病気に対して「効く」「治る」「予防する」「〇〇病に良い」など、病気の治療・予防ができるとする表現は禁止です。「体力増強」「疲労回復」「老化防止」「免疫機能を高める」など、からだの機能を増強・増進するかのような表現もしてはいけません。また「用法・用量」をうたうことは禁止ですが、食品としての目安量を示すことは認められています。製品ラベルに記載されている「お召し上がり方」を伝えてください。

コミッションについての オーバートークは厳禁です

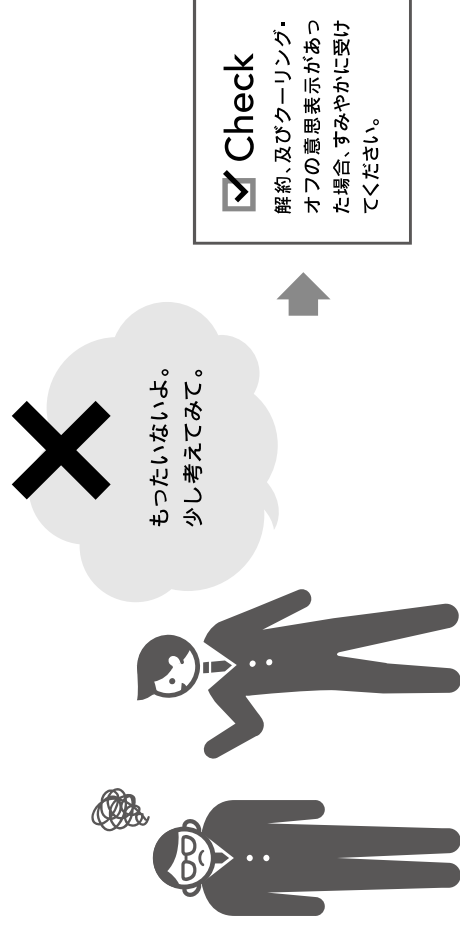


POINT

特商法：『不実告知』『重要事項の故意の不告知』違反にならないために

ビジネスの説明をする時、「必ず儲かる」「誰でも簡単に収入を得られる」「毎月〇〇〇〇円のコミッションが保証されている」など、相手が「マナテックに登録すれば簡単に収入を得ることができる」と誤認するような断定的な表現で勧誘することは禁止行為です。「不実なことを告げる行為（不実告知）、故意に重要な事実を告げない行為（重要事項の故意の不告知）」として特商法第34条違反になります。「登録&報酬プランガイドブック」を使ってコミッションプランについて説明して、正しくご理解いただきますよう。

解約（クーリング・オフ）を 妨げてはいけません



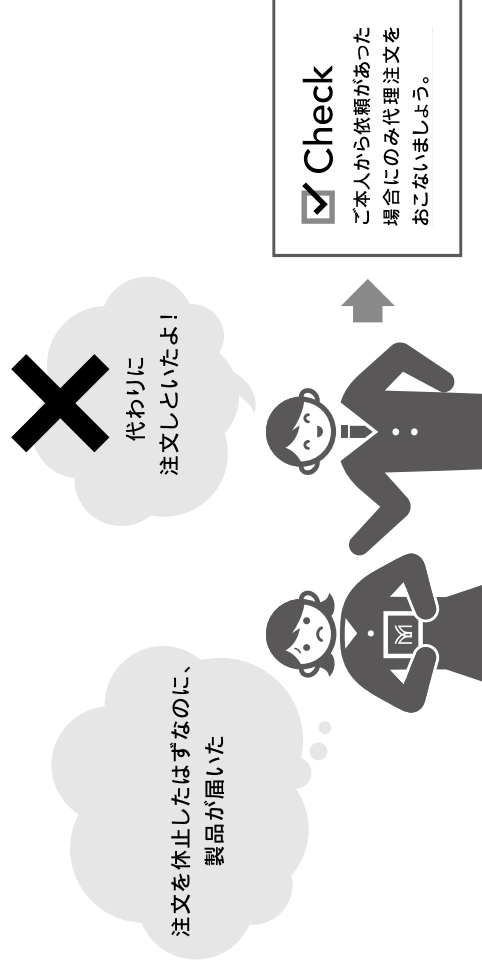
POINT

特商法：『解約妨害（クーリング・オフ妨害）』違反にならないために

クーリング・オフは、契約した後も頭を冷やして冷静に考え直すことができる、消費者を守るための制度です。クーリング・オフを妨げる行為は一切してはいけません。解約したいとの意思表示を受けた場合、解約手続きを進めるよう、マナテックへの電話連絡、また手続き書類の記入は退会する本人がおこなうよう促してください。

「マナテック製品の良さがわからないうちに退会するなんて、もったいない、もう少し考えてみて」など、親切心のつもりでも解約を引き留めるような行為は、後々に『解約妨害（特商法違反）』となることがあります。

代理注文は、ルールを順守してください



POINT

代理注文は、ご本人から購入依頼があった場合に認められる購入制度です。

購入依頼（購入意思）のない代理注文は禁止です。

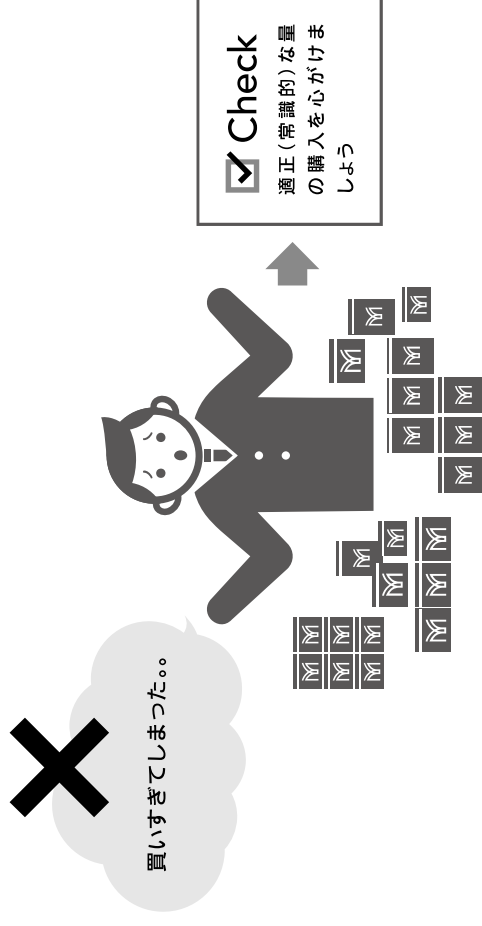
【事例】

オートシッ・オーダーを休止していたのに製品が自宅に届いた。
会社に注文状況を確認したところ、紹介者が勝手に注文していたことがわかった。

【解説】

紹介者、またはアップラインアソシエートが自身のグループラインから購入依頼がないのに、自身のコミッションやポジション維持が目的で勝手に注文したことがわかりました。

過剰な量の製品を注文したり、 させてはいけません



POINT

『アソシエート規約（5.11.2 70%ルール）違反』をしないために

安定した市場形成をするためには、会員数の拡大とともに継続した製品愛用者の形成が必要です。自身のコミッションやタイトルアップのため、ご本人が消費できる量を超えて、経済的な負担を強いることがないよう、安易なアドバイスはおやめください。日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える製品購入については、契約の解除ができる「過量販売」になる可能性があります。

アソシエート規約（5.11.2）
70%ルールとは？

アソシエートが個人的に購入した製品については、その最低70%が
アソシエート個人によって使用されるか小売顧客に対して販売され
ていない場合、製品の追加注文は認められません。

Q1: Facebook、Twitterなど、または電子メールだけでビジネス勧誘活動をして良いのでしょうか？

A1: 事前に承諾を得て、勧誘目的を明記した内容でアポイントを申し入れることは可能です。その場合にも必ずお会いした上で、「登録申請キット」の交付（書面の交付義務）、重要事項の説明（重要事項の告知義務）をおこなってください。

Q2: インターネットオークションでマナテック製品が販売（出品）されていますが、出品して良いのでしょうか？

A2: マナテックでは「アソシエート規約2.13」によりインターネットオークションを含むインターネット上で、マナテック製品を販売、譲渡、掲載、宣伝広告することを禁じます。本条に違反した場合、本規約に基づき懲戒処分の対象となります。

Q3: 製品を使って身体や顔の状態が変化したことをわかってもらうために使用前後の写真を使用配布しても良いですか？

A3: 使用前、使用後の写真を見せて、誰もがそのようになると思わせることは「効能効果の暗示」になってしまいます。たとえば事実であっても違反と見なされます。

Q4: 他のネットワークビジネスに誘っても良いですか？

A4: マナテック・ビジネスに関係のない、政治活動・宗教活動・他社ビジネス活動といったあらゆる活動に組織を利用することは、「アソシエート規約4.9」で禁止しています。

Q5: 病気や肌トラブルを改善または、治すために一日の使用量などを指導しても良いのでしょうか？

A5: 「●●を治すためには、アンプロトースパウダーをスプーン〇〇杯召し上がってください。」など、絶対に禁止です。医療行為と誤解されます。マナテックの健康食品は、製品ラベルに記載されており「お召し上がり方」を目安量としてお伝えください。

Q6: 自作の資料を使って製品の説明をしたいのですが…また、製品説明に体験談を話しても良いですか？

A6: 製品の説明をするときは、マナテックが発行している資料のみを使用して、正しく伝えてください。グループや個人で作成してはいけません。また、「体験談」は、たとえ事実であったとしても、病気が治癒したなどといった医薬品的な効果をうたうことはできませんので、話すことも資料にして配布することもしないでください。ご自身のSNS（ソーシャルネットワークサービス）などに掲載することも違反です。

特定商取引に関する法律

氏名等の明示義務（法第33条の2）

勧誘に先立って以下の事項を明らかにしなければならない。

- ① 勧誘者名又は名称（アソシエート名とマナテック）
- ② 特定負担（登録バック代金）を伴う取引の契約の勧誘が目的であること
- ③ 商品の種類

不当な勧誘行為の禁止（法第34条）

勧誘の際に以下の行為をしてはならない。

- ① 重要事項の故意の不告知
- ② 不実の告知
- ③ 威迫する行為・困惑させる行為
- ④ 目的を隠して公衆が出入りしない場所へ誘っての勧誘

未承諾者に対する電子メール広告の提供の禁止（法第36条の3・法第36条の4）

- ① 相手方となるものの承諾を得ないで電子メール広告をしてはならない。
- ② 請求・承諾に関わる記録を保存しなければならない。
- ③ 電子メールによる広告をするとき、氏名等の明示義務（法第33条の2）に加えて、勧誘者のメールアドレス、連絡方法を表示しなければならない。

誇大広告の禁止（法第36条）

事実と相違する広告、または著しく優良・有利誤認させるような表示をしてはならない。

書面の交付義務（法第37条）

概要書面（アソシエート登録申請キット）また、登録完了後は契約書面（アソシエート登録完了キット）を交付しなければならない。

医療品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律（薬機法）

承認前の医薬品等の広告の禁止（法第68条）

「医薬品」でないものについて医薬的効能効果を標榜してはならない。

健康増進法

虚偽・誇大な広告等の禁止（法第31条）

著しく事実と相違する表示をし、又は著しく人を誤認させるような表示をしてはならない。

景品表示法

不当表示の禁止（法第5条第1号）

商品の品質、規格その他の内容について、実際のものよりも著しく優良であると表示してはならない。

不当表示の禁止（法第5条第2号）

商品の価格その他の取引条件について、実際のもの又は同種若しくは類似の商品よりも著しく有利であると表示してはならない。