

## 平成30年度事業計画書

### I. はじめに

平成29年12月1日に改正・特定商取引法（平成28年6月公布）が施行された。これにより不適正取引を繰り返す悪質業者の排除が一層進むことが期待されている。法改正の根拠となる訪問販売の苦情相談件数は、近年、減少しているが、高齢者を巡るトラブルは特定商材に集中し、全体として高齢年代に占める割合が高い。しかし、相談機関がまとめる相談レポートの訪問販売分野の上位層をみると、特商法が非適用と考えられる商材等も混在している状況からして、悪質なものを排除するには、法の規制だけでなく、自主的取組みを含む多様なアプローチが必要となる。

このような情勢の下、当協会は本年度においても、法の周知とともに自主規制の周知を図りつつ、消費者利益の保護及び業界の健全な発展に寄与していく。とくに、自主行動基準については、高齢者等弱者保護に対する理解を求めトラブルの防止に努める。法令セミナーは、可能な限り多くの関係事業者に対し、注意喚起を図れるように努める。消費者志向体制については、会員の組織体制について自己点検を促し、弱点補強に繋げられるような活動を実施する。また、自主規制の輪を広げるための広報活動を積極的に行うとともに、創立40周年を目指し当業界の対面販売に対する消費者の理解促進に繋げられるような記念事業を検討する。

具体的な事業は以下の通りである。

### II. 具体的な事業内容

#### 1. 訪問販売取引適正化事業

##### (1) 事業者向教育啓発事業

##### 1) 各種教育啓発

###### ① 自主規制関係

適正な訪問販売取引を推進するため、当協会の倫理綱領・自主行動基準・通常、過量には当たらないと考えられる分量の目安などについて会員への周知徹底を図るとともに、ホームページや季刊誌等を通じてこれらの指針について広く業界全体に情報を提供する。

###### ② 各種セミナー及び研修等関係

企業を対象に法令知識等を教育啓発する場として下記のセミナー等を開催する。

- ・ 訪問販売コンプライアンスセミナー（東京・大阪）
- ・ 消費者相談担当者向講習会（4回）
- ・ 電話法律相談会（2回）

###### ③ 特定の商品等への対応関係

会員の啓発を目的に懇談会や特定商取引法研究会、広告表示研究会を適宜、開催する。

###### ④ 適正取引推進啓発関係

苦情相談の情報等をもとに問題性の高い事例の企業に対し注意喚起・早期啓発を行う。

#### ⑤社内体制整備関係

当協会が定める消費者志向チェックリストを用いての事業者への消費者志向経営のための体制整備等に係る指導・助言を行う。

本年度は、前年度に正会員へ配布した「ダイレクトセリングの消費者志向チェックリスト」調査票を回収・分析・整理し、その結果を正会員へフィードバックしさらなる体制整備に活用してもらう活動を行う。

#### ⑥各種刊行物の作成頒布関係

販売員教育用の各種法令解説書、相談解決マニュアル、消費者志向経営に関するテキストなど取引適正化に資する各種書籍類を作成頒布する。

本年度は、改正・特定商取引法に合わせ作成した各種法令テキストの積極的活用に努める。また、「相談事例集」改訂版は本年度中の完成を目途に作業をすすめる。

#### ⑦講師派遣関係

企業及び団体が行う社員研修会等において、関係法令及び自主規制事項の解説、トラブル事例の解説などを行う講師として当協会の役職員を派遣する。

#### ⑧事業活動に係る広報関係

当協会の自主的取り組みや関連動向を周知することを目的に「季刊・ダイレクトセリング」（年4回）を作成頒布するほか関係業界に向け広く周知するための広報活動を積極的に行う。

#### ⑨設立40周年記念事業の検討について

2020年4月の設立40周年を目指し、各種記念事業の企画の検討をすすめる。内容としては、消費者志向活動表彰やフォーラム、40年史の発行など。

### 2) 訪問販売員教育指導者資格制度

社内における販売員教育体制の中核となる指導管理者に対する資格認定制度を実施する。具体的には、協会が主催する講座（「法令」「指導管理者に必要な事項」などを学ぶ講座）を受講し、講座を受講した日の最後に筆記試験を実施する。試験合格者には「訪問販売員教育指導者資格証」を交付する。

本年度も前年度と同様に東京2回、大阪及び福岡は各1回実施。また、再受講は東京2回・大阪・福岡で各1回実施する。

### 3) JDSA教育登録制度

訪問販売員に対する教育啓発を通じて取引の公正・適正化を図ることを目的に、JDSA教育登録制度（教育・評価・登録）を実施し、登録者には正会員を通じて「JDSA認定教育登録証」を交付する。

## **(2) 不当な訪問販売に係る審査事業**

正会員が特商法等に違反した場合に、倫理審査委員会において当該正会員に対する措置等を審議し、総会等に対し必要な措置等を勧告する。また、特定商取引法に反する行為をした正会員に対しては、理事会または総会の決議に基づき定款及び規則に規定する過怠金を徴収するなどの対応をすすめる。

## **(3) 消費者向啓発事業**

### **1) 消費者啓発用パンフレット・リーフレット等の作成配布**

訪問販売トラブルの防止や当協会が実施する自主規制活動の紹介等を目的に、消費者啓発用の印刷物を作成し消費者センター等を通じて消費者に配布する。

本年度も高齢者向け啓発リーフレットを全国の消費者センターや社会福祉協議会等の高齢者と接点のある関係機関を通じて配布する。また、前年度に作成した「若者向け啓発リーフレット」を積極的に配布するとともに、大学等からの希望に応じ適宜、講師派遣を行う。

### **2) 啓発会議や講座等への参加・講師派遣**

①地方自治体や消費者センター或いは老人大学等の地域団体等が主催する消費者向けの啓発会議等へ参加する。

②行政機関等が主催する消費者向講座や担当職員等の研修等に協会職員を講師として派遣する。

## **2. 消費者苦情等問題解決及び被害救済事業**

### **1) 消費者相談受付・解決事業**

①相談受付とその受付体制の周知

フリーダイヤルを活用し、訪問販売に関する消費者からの相談を受け付け、解約苦情はあっせんし解決を図る。

本年度は、協会内における苦情相談の円滑な連携を図るため、正会員企業の消費者相談担当窓口の名称及び担当役員・責任者・担当者の氏名及び役職等の届出を実施する。

②当協会が受け付けた苦情相談等の解決に係る情報を整理したレポートの発行を通じ同種苦情等の発生の防止に資する。

### **2) 訪問販売業界ADR制度**

当協会の消費者相談室で解決できない苦情は、「消費者苦情検討会」にかけ、これが不調となった場合は、「消費者取引紛争処理委員会」にかけ、解決困難な苦情の適切な解決に努める。

### **3) 訪問販売消費者救済基金事業**

当会会員事業者との間で締結された訪問販売契約に関し、契約の解除等を行い、既払

金の返還を請求した消費者に対し、正当な理由なくその金銭が返還されない場合に、当該消費者に当協会が一定の金銭を救済給付する消費者救済を行う。前年度までの検討状況を踏まえ引き続き基金の負担金額の軽減化等について検討を行う。

### **3. 関係機関との連絡調整及び業界実態の調査統計事業**

#### **1) 行政、内外関係機関等との連絡調整及び施策研究事業**

訪問販売取引の適正化を通じて国民生活の向上安定に資するため、審議会や懇談会等の機会を通じて行政や消費者関係機関との情報共有・連絡調整を行うとともに、必要な施策等に係る研究及び提言、連携業務などを行う。また、相談受付機関等と連携し苦情情報の共有に努める。訪問販売協会世界連盟（WFDSA）や各国DSA等国内外の関係団体と連絡調整し業界動向等について情報を共有する。被災地支援等のためにベルマーク教育助成財団と連携し、ベルマーク募集の活動を実施する。

また、本年度内に来日を予定しているWFDSA会長と会員との交流の場を設けるなどWFDSAの取組みに対する理解を深める。

#### **2) 業界基礎データ収集・提供及び調査事業**

①訪問販売取引の適正化や消費者保護に係る施策を検討するうえで必要となる業界基礎資料の収集・提供を行う。

②会員概要（売上高・販売員数・雇用形態・給与形態等各種データ）を収集し、当該データ等を基にした売上高等の推計、また当該データ等を基にした業種別数値の整備等を行う。