

令和元年度事業報告書  
(平成31年4月1日～令和2年3月31日)

I. 会員数 (令和2年3月31日現在)

1. 総会員数	153	正会員	120社
		賛助会員	33社・団体 (企業25・団体8)
2. 入退会状況		入会	7社 (正会員3・賛助会員4)
		退会	1社 (正会員1・賛助会員0)
		対前年度増減数	6社増

II. 具体的事業

1. 訪問販売取引適正化事業

(1) 事業者向け教育啓発事業

1) 各種教育啓発

イ. 自主行動基準関係

・連鎖販売取引に係る自主行動基準の改定案の作成及び意見募集の実施

WFDSA (訪問販売協会世界連盟、本部ワシントンD. C.) が先に世界綱領を改定したことを受け、同連盟の加盟国である当協会においても同改定事項を連鎖販売取引に係る自主行動基準 (以下「基準」という。) に盛り込むための検討を総務委員会ですすめた。同委員会は、業界の現状に照らし追加・変更すべき事項を抽出し基準の改定案を作成。これを会員の意見募集に掛け、令和元年5月22日の第184回理事会において承認し同日付で実施とした。

改定の主な内容は次の通りである。

番号 等	改定の主な内容 等
3. (5) 2) 苦情処理体制 の確立について	「会員は、海外の市場において消費者との間で苦情が発生しその解決が困難となった場合は当協会と連携し適切な解決に努める」旨を追加した。 (改定の趣旨) 企業活動のグローバル化が進む中、国によって法制度やDSAが存在しないなど消費者保護の環境が未整備な場合でも、自国のDSAと連携し適切な対応が図れるようにするため。
3. (5) 3) 勧誘に係る説明 等の適正化 について	「会員は、新規加入者をリクルートすることのみで報酬を得られないことを勧誘に際し説明するよう販売員への指導に努める」旨を追加した。 (改定の趣旨) 製品の需要に基づかない販売や卸売を報酬対象とする組織は結果として経済的被害をうむ土壌となるのでこれを排除するための対応を図るため。
3. (5) 9) 販売促進及び 訓練のための 材料・資料等 について	「会員は、販促物やトレーニング用の教材が販売員によって作成される場合には、それらが販売現場においてどのように使用又は販売されているか、その実態の把握に努める」旨を追加した。 (改定の趣旨) 販売員によって作られる販促物やトレーニング用教材に法令違反の表示等があれば、企業にとって大きなリスクとなるのでこれを回避するための対応を図るため。

## ロ. 各種セミナー及び研修等関係

### ・コンプライアンスセミナーの開催

本年度は、例年の東京、大阪に加え高松の地区で開催した。総受講者数は105名。なお、高松での広報については、四国経済産業局消費経済課並びに高松商工会議所の協力が得られ、電力やガス等の事業者の参加もみられた。

セミナーの概要は次の通りである。

<開催日程>

地区	開催日	会場
東京	令和元年 9月19日(木)	ワイム貸会議室御茶ノ水
大阪	令和元年 9月26日(木)	エル・おおさか
高松	令和元年 9月27日(金)	サンポートホール高松

<内容>

- ①開会あいさつ (公社) 日本訪問販売協会専務理事 大森 俊一
- ②「特商法における訪販・連鎖の規制ポイントと処分事例」(70分)  
講師 消費者庁及び四国経済産業局消費経済課 担当官 殿
- ③「企業における苦情対応とリスクマネジメント」(90分)  
講師 柴田CSマネジメント(株) 代表取締役 柴田 純男 氏

### ・消費者相談担当者講習会

消費者問題委員会の企画立案により相談業務担当者を対象とした表記の講習会を第124回から第126回までの3回開催した。例年4回開催のところ3月予定の第127回は新型コロナウイルス感染拡大の影響により6月に延期とした。

各回の内容及び講師等は次の通りである。

#### <第124回>

開催日：令和元年7月4日(木) 13:00～17:20

場所：ワイム貸会議室四谷三丁目 ルームC

受講者：31名

テーマ及び講師

#### 1. 「景品表示法の最近の動向」(150分)

製品の性能をいかに表示し消費者に訴求することは、企業がマーケティングを考える上で重要なテーマである。しかし、誇大あるいは虚偽の表示は、消費者の購入判断に誤解を生じさせるだけでなく、正常な企業間の市場競争を阻害する大きな要因となる。近時、表示規制の厳しさは際立つ感がある。同法による平成29年度の措置命令件数は、前年のほぼ倍増の50件、課徴金納付命令は1件から19件となった。企業は違法性の判断を適確にできる担当者を配置し研鑽を積ませるなど、違法だと指摘されることのない組織体制をつくるため下記のテーマで検討を行った。

(第1部)

「景表法の最近の動向を踏まえて - 表示担当者が押さえておきたいポイント - 」(90分)

講師：森・濱田松本法律事務所 弁護士 松田 知丈 氏  
法執行の現状、適正表示を促進する社内の仕組作りの留意点、外部(消費者、消費者団体、行政)から問題指摘があった場合の対応などのリスクマネジメントを検討した。

<質疑応答/意見交換>

(第2部)

「景表法と表示事例研究－J A R Oの「見解」事例と実務上の留意点」（60分）

講師：（公社）日本広告審査機構（通称：J A R O） 審査部長 橘 一 氏  
J A R Oが受理した事例を中心に措置命令を発令された最近の事例等を紹介しながら、なにが問題として問われたかを指摘し、適切な表示のありかたを検討した。

2. 「法令解説 ①特商法6条の2等の合理的根拠を示す資料とは？

②特商法35条 ー連鎖販売取引の広告についてー」（90分）

講師 高芝法律事務所 弁護士 高芝 利仁 氏

①商品等の効能効果に関し虚偽・誇大な勧誘等を受けたというトラブルを防止するため、平成16年の特商法改正の折に加えられた規定である。行政庁は事業者による商品の効能効果に関する説明が、法6条1項1号（不実告知）に該当するかどうかを判断するときに、当該事業者に対して、その説明の裏付けとなる「合理的な根拠を示す資料」の提出を求め、一定期間（15日間）を過ぎても未提出の場合は不実告知をしたものと見なすというものである。この場合、単に、愛用者の体験談やモニターの意見等の実例を提示するだけでは合理的根拠に当たらないとされている。

②統括者、勧誘者、一般連鎖販売業者が、連鎖販売取引の広告を行うときは、一定の事項の表示が義務付けられている。また、広告は不特定多数への勧誘を規制するので、チラシやメール、ホームページで表示される広告も含む。勧誘等にSNSが使用されるようになり、改めて連鎖販売取引における広告規制を再チェックした。

### <第125回>

開催日：令和元年10月9日（水） 13：00～16：15

場 所：ワイム貸会議室四谷三丁目 ルームB

受講者：19名

テーマ及び講師：

1. 「高齢者等契約トラブルの現状は！ー適切販売と苦情解決に必要な視点ー」（90分）

講師 （公社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

消費者相談室 副室長 大道 不二子 氏

高齢社会の進展とともに高齢者が顧客となることが益々多くなる。高齢者にとって訪問販売は、店舗に出向かなくても商品を購入したり、暮らしに関わる様々な情報を聞けること等の利点がある一方、十分な理解・納得が得られないまま契約に至った場合、思わぬトラブルへと発展することがある。高齢者をお客様とする場合は、周囲の家族等も含め、あとで無理な販売をしたと指摘されないように、事業者は細心の注意を払って行動することが重要。本テーマでは、消費者団体が受け付けた苦情相談とくに高齢者等の事例を中心に、消費者視点からみたトラブルの発生の原因と未然防止、トラブルへの適切な対応のあり方等を検討した。

2. 「民法 ー 1. 契約の有効・無効、2. 契約の取消とその効果についてー」（90分）

講師 高芝法律事務所 弁護士 高芝 利仁 氏

相談業務に従事する担当者にとって、相談業務を適切に遂行するうえで、契約関係の一般的ルールを定めた「民法」の知識は必須である。今回は、当会の改訂版・相談事例集をテキストとして使用し、契約に係る民法上の論点を整理した。具体的には、1. 契約の有効・無効について、（1）意思能力なし（重度の精神障害や老人等で判断能力のない場合。事例

は「認知症の母の高額契約。診断書があれば、なしにできるか」を検討)、(2) 強行法規違反、(3) 公序良俗違反、(4) 錯誤について(表示上の錯誤、内容の錯誤、動機の錯誤。事例は「工事しても無駄と分かっていたら契約しなかった」を検討)、(5) 無権代理(夫婦の日常家事代理について。事例は「子供の教材と日常家事」、「内縁関係と日常家事」を検討)。2. 契約の取消について、(1) 制限行為能力者(未成年。事例は「未成年取消の可否、叔父の申出の場合」「職業を持ち自活している未成年取消」「高校生の携帯電話加入契約と未成年取消」「高校生のエステ契約と未成年取消、母のみの追認」「連鎖販売取引と未成年」を検討)、(2) 詐欺・強迫、(3) 取消しの効果(事例は「化粧品の未成年取消」を検討)。

### <第126回>

開催日：令和元年12月6日(金) 13:00~17:30

場 所：ワイム貸四谷三丁目貸会議室 ルームB

受講者：18名

テーマ及び講師：

#### 1. 「デジタル・クライシス ― ネット炎上事例から考える危機管理方法 ― 」(60分)

講師 シエンプレ(株) WEBソリューション事業部リーダー 鎌谷 洋平 氏  
2019年4月、某大手コンビニチェーンの社長が事実上の解任に追い込まれた。理由は経営不振ではない。加盟店からの不満に端を発する「加盟店=正義」⇔「本部=悪」という一方的な構図にその理由の一つが垣間見えた。果たして「加盟店=正義」⇔「本部=悪」は100%正しかったのか? インターネットの普及とともにダイレクトセリング業界にもSNSが浸透し、炎上リスクへの対策は当業界の企業においても危機管理上の課題になっているのではないか。事例をもとに炎上リスクに必要な危機管理の在り方を考察した。

#### 2. 「事例研究 ― 苦情対応過程で注意すべき事 ― 」(80分)

講師 (公社)日本訪問販売協会 消費者相談室 主任相談員 渡邊 暁子  
当協会相談室で受けた事例をもとに苦情の発生原因のうち法違反の恐れのある点、消費者志向の考え方が不足している点。また、再発防止のため事業者側はなにを重視し具体的にどのように対処すべきかなどについて、受講者の意見を聞きつつ検討した。

#### 3. 「法令研究 ― 訪問販売、連鎖販売取引における法定書面の交付 ― 」(90分)

講師 高芝法律事務所 弁護士 高芝 利仁 氏  
特商法では、訪問販売により契約の締結等を行った場合は4条又は5条の書面を、また、連鎖販売取引においては37条の書面を相手方へ交付することを事業者には義務付けている。書面を交付しなかったり記載不備の書面を交付した場合は、行政処分等の対象となる。実務上、最も注意すべきことは、書面不交付(記載漏れも含む)の場合、クーリング・オフが告知されないため、起算日がスタートせず、消費者はいつまでもクーリング・オフ権の行使が可能という点であろう。また、不備の場合どの程度の記載もれが、不備や不交付にあたるのか。最初に、書面の交付のタイミングや記載すべき事項、その他交付にあたっての注意すべき基本的な事項をおさえ、事前に作成した質問事項へ回答を行った。

## <第127回>

第127回消費者相談担当者講習会は新型コロナウイルスの感染拡大の影響を考慮し令和2年6月30日（予定）に延期とした。

### ・改正・消費者契約法説明会

令和元年6月15日より施行された改正・消費者契約法の理解を深めるため、消費者庁消費者制度課の担当官を講師として招き説明会を開催した。今回の改正では、取り消しうる不当な勧誘行為、無効となる不当な契約条項が追加されている。受講者は合計で53名である。開催状況は次の通りである。

地区	開催日	場所
東京	令和元年7月22日（月）	全国家電会館 5階講堂
大阪	令和元年7月26日（金）	JEC日本研修センター江坂 中会議室

### ・経営トップセミナー

令和2年4月の40周年のプレ行事として経営トップセミナーを開催した。

①は消費者庁が設置されてから10年、ISO26000「社会的責任の手引」が発行されてから9年が経過し、消費者志向経営の意義と実践について改めて振り返るとともに、2015年に採択された国連持続的可能な開発目標（SDGs）との関係を解説。②は時代によって変わることのないリーダーシップの不変の原理・原則を、歴史の群像や史実等を通して知る機会とした。講演終了後には、参加者相互の情報交換の場として交流会を開催。

日 時：令和元年10月17日（水） 14：45～17：00

場 所：明治記念館

出席者：約40名

講師及び演題：

【第Ⅰ部 セミナー】 芙蓉の間

14：45～ 開会

14：50～ ①「消費者志向を重視する企業経営の意義と実践」（60分）

講師 独立行政法人国民生活センター 理事長 松本 恒雄 氏

15：50～ <休憩10分>

16：00～ ②「歴史に学ぶ魅力あるリーダーとは」（60分）

講師 歴史家・作家 加来 耕三 氏

17：05 閉会

【第Ⅱ部 懇親交流会】 相生の間

17：10 開会

18：30 閉会

### ・ダイレクトセリング企業のリスク管理セミナー

消費者関連法規とは別の観点で、ダイレクトセリング企業のリスク管理を考える機会と情報の提供を目的として賛助会員の協力を得て開催した。

日 時：令和元年10月11日（金） 13：25～16：20

場 所：ワイム貸会議室四谷三丁目

出席者：20名

講師及び演題：

(1) 社用等自動車運転のリスクと管理

講師 NECネクサスソリューションズ（株）

(2) WEB風評被害、SNS・ネット炎上等の対応とリスク管理

講師 シエンプレ (株)

(3) 所在不明顧客、なりすまし顧客等との発生リスク管理

講師 (株) クローバー・ネットワーク・コム

## ハ. 電話法律相談会

本年度も下記の通り2回行った。相談時間は1社あたり20分～30分。受付時間は13時00分～16時30分まで。会場は当協会事務所。相談の対象となる主な法令は特定商取引法をはじめ割賦販売法、景品表示法、薬機法、個人情報保護法のほか民法などである。寄せられる相談には、法定書類の作成方法や解約案件解決の方針、マーケティングプラン変更にあたっての懸念事項など多岐にわたった。

回	開催日	回答者
第1回	令和元年 7月18日(木)	弁護士 高芝利仁氏
第2回	令和2年 2月6日(木)	同上

## 二. 特定の商品等の懇談会

本年度は、次の通り特定商取引法研究会1回、広告表示研究会2回開催。なお、新型コロナウイルスの影響により例年3月に開催の太陽光発電懇談会は中止とした。

### ・特定商取引法研究会

#### <第15回>

開催日：令和元年 7月12日(金) 14:00～16:30

場 所：ワイム貸会議室四谷三丁目

参加者：14名

テーマ：①最近の特徴的事例「いわゆる代理購入」

### ・広告表示研究会

#### <第14回>

開催日：令和元年 9月13日(金) 14:00～16:00

場 所：新宿三丁目会議室

参加者：26名

議事概要：

広告関連を取り巻く業界動向を共有し情報交流を続けている。今回も、最近の景表法等における表示規制と執行の状況等について理解を深める機会とした。まずは平成31年度(4月～9月12日)の景品表示法指導動向状況について事例とともに確認。健康食品に関して、前年度平成30年度の措置命令では46件のうち、景品表示法に基づく措置命令17件のほか、健康増進法第31条第1項(誇大表示の禁止)に違反するおそれがある事案について35件の指導があった。健康食品業界として機能性表示食品の自主規制機関策定や、特定保健用食品の公正競争規約策定を進めている。なお、本年度より当日の要点となる情報は不参加の会員も共有できるように当会のホームページ(会員専用)により掲示した。

#### <第15回>

開催日：令和2年 2月21日(金) 14:00～16:00

場 所：ワイム貸会議室四谷三丁目

参加者：27名

#### 議事概要：

今回は令和元年に某企業の通販サイトに対して行われた景品表示法に基づく措置命令の原因等について研究。原因は、①取引先と同社で交わしている商品情報シートのチェック体制に不備があり、掲載時から原産国を誤って表示していたケースと、②掲載時は正しい表示だったが原産国が変更した後にその情報を共有する仕組みがなく、もとの表示のままとなっていたものがあったという。サイトの運営は、画像の加工やデータ処理など一部を除き、基本的には社内で行っている。同企業は仕入先からのデータを確認せずウェブ上に表示していたという。当日の要点となる情報は不参加の会員も共有できるように当会のホームページ（会員専用）により掲示した。

#### ホ. 適正取引推進のための早期啓発関係

本年度において、消費者相談室で受け付けた事例のうち相談者の申出からみて問題性があると考えられた事例は75件、このうち適正取引推進に資するため、トラブルの発生要因等の情報を共有し改善を促した企業は16社（6社は面談、10社は電話やメール、文書通知等による）である。

#### へ. 各種刊行物の作成頒布関係

本年度における各種刊行物の配布状況は次の通りである。なお、令和2年4月1日に施行される特定商取引法の改正・施行規則及び改正・民法の規定をもとに修正票又は差し替え資料を作成するなど所要に対応を行った。

・標準カリキュラム教材	1206部
・専門カリキュラム教材	1206部
・特定商取引法ハンドブック	2678部
・早わかり特商法ガイド【訪問販売のルール】	4520部
・改正・特定商取引法10のポイント（訪問販売）	3100部
・改正・特定商取引法のポイント（連鎖販売取引）	100部
・改訂版・相談事例集	2749部
・訪問販売ホットライン周知マグネット	3879部

#### ト. 講師派遣関係（事業者向け）

本年度は5社の依頼に応じ当協会より講師を派遣、適正取引促進の観点から啓発を行った。テーマは、訪販市場の動向、特定商取引法の概要、当協会の自主的取組みの現状など。受講者は合計で約300名。

#### チ. 事業活動に係る広報関係

##### ・季刊ダイレクトセリング

本年度も広報委員会の企画により4回発行した。

配布先：会員企業、行政機関や消費生活センター、消費者団体、メディア、都道府県商工会議所連合会及び三大都市圏商工会議所

体裁：A4サイズ×12ページ

部数：合計約 9,500部

構成：特集記事、訪問販売Q&A、協会インフォメーション、名刺広告(夏と春のみ)等

号	月	特集記事 等
2019年春 (146)	4月	消費税率引上げに向けて ダイレクトセリング業界の備え (株)エフアンドエム、(一社)キャッシュレス推進協議会

2019年夏 (147)	7月	改正消費者契約法の概要とポイント (公社) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 常任顧問 有山雅子 氏
2019年秋 (148)	10月	景品表示法 最近の規制の動向と押さえておきたいポイント 弁護士 松田知丈 氏
2020年新春 (149)	1月	会長インタビュー お客様の人生に寄り添う、豊かな買い物を 訪問販売の新たな可能性 会長 横手喜一

#### ・訪販協活動報告

本年度においても会員向け機関誌として当協会の委員会や理事会の活動、行政の動向等を紹介することを目的として4回発行した。

#### ・ホームページの活用(会員企業の「CSR・社会貢献活動」と「女性活躍支援」)

本年度も正会員企業の「CSR・社会貢献活動」及び「女性活躍支援」を紹介するページを継続して掲載した。趣旨は会員企業が展開している両活動等を周知し、ダイレクトセリング業界への理解促進の一端になることを期すためである。

本年度も掲載内容の更新と新規掲載企業の募集を実施した。3月末時点で集計した掲載数は「会員企業のCSR・社会貢献活動」30社、「会員企業の女性活躍支援」13社となっている。

なお、協会ホームページで紹介している会員の各活動概要は、会員会社の該当するホームページにリンクする仕組みになっている。

#### <関係ページのバナー>

○ 会員企業のCSR・社会貢献活動 参加企業数30社	○ 会員企業の女性活躍支援 参加企業数13社
	

#### ・消費者志向優良活動表彰制度(仮称)の検討(40周年記念事業)

協会設立40周年の節目の事業として消費者志向優良活動表彰制度の検討を数年前より広報委員会の下ワーキンググループ(委員は広報委員+CSR専門家1名)において進めてきた。本年度はその素案の取りまとめを終え、最終の詰め段階に至り次年度の理事会において承認を得ることにしている。

#### ・エッセイ募集(40周年記念事業)

40周年を記念して行う事業として実施した。募集期間は令和元年12月1日~令和2年2月29日、テーマは「出会えて良かった」。締切日までに194編の作品の応募があり、一次、二次、最終選考を経て最優秀作品1編、優秀作品2編、佳作3編を選定した。入選者にはそれぞれ規定の賞金と表彰状が授与される。

なお、参加賞として抽選で50名に協会よりクオカードが贈られる。最優秀賞の作成者は40周年記念パーティの席上で表彰状の授与式を行うことにしている。なお、募集PRは月間の公募雑誌に広告を掲載したほか会員が発行する機関紙等への掲載を依頼するなどして行った。



## 最終選考会委員

(敬称略・五十音順)

氏名	所属及び役職
有山雅子	(公社) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会常任顧問
大森俊一	(公社) 日本訪問販売協会 専務理事
増田悦子	(公社) 全国消費生活相談員協会 理事長
松岡萬里野	(一財) 日本消費者協会 理事長

## ・40年史の作成(40周年記念事業)

協会40年史の発行作業として資料の編纂、特別企画の座談会、関係各方面の祝辞原稿の手配、写真や年表等を取りまとめる作業を行った。発行は令和2年5月予定。

## 2) 訪問販売員教育指導者資格制度

企業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した。受講者は「特商法」、「指導管理者に必要な事項」の講座を受講後に筆記試験を受け、合格者には協会から「訪問販売員教育指導者資格証」を交付した。合格基準は100点満点中70点以上を取得し、かつ、特定商取引法に関する問題について誤答が2問以内とした。本年度も前年度と同様、東京2回、大阪・福岡各1回(再受講は東京2回、大阪・福岡で各1回)を実施し、205名の受講者のうち109名(再受講者を含む)が合格。これで本制度創設以来、合格者は合計4,297名となった。

なお、各地区での受講状況及び本年度における最終の合格率は以下のとおりである。

## &lt;資格講座の受講状況&gt;

- a. 東京(1回目) 開催日: 令和元年11月25日(月)  
場 所: 全国家電会館 受講者数: 65名(欠席1名)  
(2回目) 開催日: 令和元年11月26日(火)  
場 所: 全国家電会館 受講者数: 62名(欠席3名)  
(再受講1回目) 開催日: 令和2年1月29日(水)  
場 所: 全国家電会館 受講者数: 53名(欠席0名)  
(再受講2回目) 開催日: 令和2年2月3日(月)  
場 所: 全国家電会館 受講者数: 49名(欠席2名)
- b. 大阪  
開催日: 令和元年12月4日(水)  
場 所: 大阪コロナホテル 受講者数: 50名(欠席1名)  
(再受講) 開催日: 令和2年2月6日(木)  
場 所: 大阪コロナホテル 受講者数: 30名(欠席3名)
- c. 福岡  
開催日: 令和元年12月12日(木)  
場 所: 福岡朝日ビル 受講者数: 25名(欠席0名)  
(再受講) 開催日: 令和2年2月13日(木)  
場 所: 福岡朝日ビル 受講者数: 13名(欠席0名)

<合格率> 受講者数: 205名、合格者数: 109名(合格率: 53.17%)

## 3) 訪問販売員登録制度(「JDSA教育登録制度」)

本制度は、教育啓発を通じて販売員の資質の向上を図り、訪問販売取引の公正・適正化に資することを目的に当協会創設当初から実施している。平成25年度から、内容及び運用の見直しを行い、新たな制度として再スタートしている。正会員に対して標準となる教育カリキュラムを示し、正会員は当該標準カリキュラムに準拠した社内教育の内容を盛り込んだ教育計画書を作成・提出して事務局の承認を受け、承認された計画書に沿って販売員教育を実施して試験(評価)に合格した販売員を当協会に届け出る(協会に登録する)こ

ととしている。本年度も同制度の普及に努め、会員傘下の販売員に係る資質の向上を図り、令和2年3月末現在の登録者数は、43社460,912名となった。前年度比では社数は同数、人数では微減となった。

また、本年度に実施した登録制度に関するアンケート調査では、教育にかかるコストや労力の軽減、またその販売員教育を協会が担当しe-ラーニングやビデオ教材などの導入を希望する声が目立った。また、販売員の出入りが多いことも教育が十分に普及しきれない現状を裏付けた。この結果は次年度以降登録制度の拡大普及の課題として取り組むことにした。

## (2) 不当な訪問販売に係る審査事業

本年度は相談室等での事前対応で止まり審査の該当事例はなかった。

## (3) 消費者向け啓発事業

### 1) 消費者啓発資料の作成配布

訪問販売に対する知識の普及とトラブル防止のため各種の啓発資料を全国の消費者関係機関等を通じ消費者への配布に努めた。

名称	配布枚数
「知っ得！！納得！？訪問販売」(A4判・三ツ折)	7280部
登録証をお持ちですか？ステッカー	3542枚
20代+これから成人を迎える皆さんに聞いてほしい話(B5判・8頁)	19451枚

### 2) 啓発会議や講座等への参加・講師派遣(消費者・消費生活相談員)

地方自治体等が主催する各種講座に希望に応じ講師を派遣した。各種講座の対象は消費生活相談員や啓発リーダー、一般消費者等で、テーマは特商法と当協会の自主的取組み、苦情事例、苦情防止の方法などである。

本年度の各地区の啓発講座等への講師派遣の状況は次の通りである。

開催日	主催	名称	対象
2019年 9月30日(月)	佐野市交通生活課	市民講座	消費者
2019年12月25日(水)	青森県消費生活センター	相談員研修	相談員
2020年 1月16日(木)	和歌山県消費生活センター	相談員研修	相談員
2020年 1月22日(水)	さいたま市消費生活総合センター	啓発講座	消費者

### 3) 国及び自治体、関係団体主催の啓発講座への講師派遣事業

講師派遣規定に基づき当協会より講師を派遣する事業を実施した。派遣するに当たっては申出先機関と打合せを行い開催の目的及びテーマにそったテキストを作成し講義に臨んだ。

本年度において派遣した講座は次の通りである。

#### ・滋賀県野洲市 事業者向け研修講座

日 時：令和元年10月25日(金) 14:00～16:00

場 所：コミュニティセンターやす

対 象：野洲市訪問販売登録事業者 33名

議事概要：

同市が年1回事業者を対象に行う講座の講師を引き受け、当協会の自主的取組みや特商法のポイントを解説した。受講者は約30名。開会に際し市担当者から2018年度の相談の概況並びに市内事業者登録の現状等について説明があった。

## 2. 消費者苦情等問題解決及び被害救済事業

### 1) 消費者相談の受付・解決

#### イ. 電話相談

「訪問販売ホットライン（消費者相談室）」において、消費者及び消費者センターからの訪問販売や連鎖販売取引に関する相談（いわゆる苦情や問合せを含む）を受け付け、これに必要な助言及び調査等を行いその適切な対応に努めた。また、企業からは、自社が受け付けた消費者苦情の対応方針や法解釈の考え方等に関する相談を受け付け、これに必要な助言等を行った。並行して、自治体（消費生活センター他）からの当協会の自主規制制度等の取組みに関する問合せ等を受けて、これに対する正確な理解の促進にも努めた。

令和元年度の相談受付件数は381件で、前年比1.9%増となった。会員企業に関する相談は152件で、全体の39.9%におよび前年度（100件・26.7%）よりも増加傾向にある。

近年、会員企業における消費者志向経営を目指す動きは一層に活発化しており、消費者トラブル発生の防止や早期解決等の目的で、契約書面や広告媒体に当協会相談室の電話番号等を自主的に掲載する例が増えている。こういった事実も会員企業関連の相談件数の増加に少なからず影響を及ぼしている。

尚、当相談室では、苦情の再発防止に資する趣旨から寄せられた相談の申出の内容を基に、なぜこの事例が発生したのかを検討し「問題性の有無」等を判断している。事例毎に法的視点を軸に設定した問題性の濃度を表す点数（0点～10点）を付け、問題性がある事例については詳細に問題内容を分析する。この結果は、商材を問わず協会全体における健全な取引を推進するべく四半期毎に発行するレポート等を定期的に発行して会員へ周知している。

本年度に対処した相談の内、「問題性あり」とした事例は128件、「問題性なし」の事例は253件だった。割合にすると「問題性あり」の事例は全体の33.6%を占め、前年度（28.9%）を僅かながら上回った。商材別に見ると、「問題性あり」の事例が最も多かったのは「健康食品」（前年度1位）で、次いで「教材（含指導付）」（同4位）、「住宅リフォーム関連」（同2位）の順となった。問題の発生要因で分類した場合、「消費者志向に関する問題」が依然圧倒的に多く、これに「勧誘行為に関する問題」、「説明に関する問題」が続く。

消費者からの相談を契約当事者の年齢で区分すると、高齢者層（60歳以上）の契約が42.3%と相変わらず多くを占めたが、最近では若年層（20歳以下）の契約に係る相談も明らかに増加傾向にある。契約当事者本人からの申出が7割強と大半だが、高齢者層の契約の場合は（当事者の）子供が、一方で若年層の契約では親が、相談を寄せるケースも散見されている。

#### ロ. 相談情報の活用

「訪問販売ホットライン」に寄せられた相談事例は全て記録・保管し、統計情報及び内容や問題性の分析結果等を纏めた内容を季報等の定期レポートやホームページで公表したことに併せて、消費者啓発の講座等で使用する資料にも活用して消費者苦情の再発防止等に努めた。

また、事業者対象の各種講習会や研究会等において使用する資料についても、実際に「訪問販売ホットライン」で対処した相談事例を用いることで、より具体的且つ時宜にかなった話題を提供し、実務に即した、参加者に有益な催しとなるよう配慮した。

また、個々の会員からの要望に応じて相談情報等を報告書に纏め、当該会員とも共有することで、同種トラブルの早期解決及び未然防止等、消費者対応における体制の強化に繋がった。

### 2) 消費者取引紛争処理（ADR）

消費者相談室で解決できない紛争案件を、消費者苦情検討会や消費者取引紛争処理委員会にかけ、迅速かつ公平な解決を図る制度（ADR）があるが、本年度においても同制度に基づく該当案件はなかった。

### 3) 訪問販売消費者救済基金事業

本事業は、会員事業者と消費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て、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ことで消費者被害の救済を行うという特定商取引法の規定に基づくものである。

本年度は、元正会員（平成27年10月5日退会）のジャパンライフ株式会社（以下「J社」）が会員だった時期に特商法上の訪問販売（営業所等以外の場所で契約を行うもの）により契約を締結したとして、当該契約者並びに代理人（弁護士等）から基金に関する問合せや申請書類が協会宛に届き、同対応等について検討を行うため、「消費者救済に係る審査委員会（以下「審査委員会」という。）」等を開催した。

また、理事会では「審査委員会」の助言等を踏まえつつ、基金の原則にも則って公平且つ適切な運用に資することを目的に、「J社に係る基金の申請期限を令和2年1月20日」と定めることを決定し、10月18日付でその旨を公表すると同時に全国の消費者センター並びに行政機関等にも連絡して周知徹底を図った。

尚、会員には本件に関する動向は随時発信して情報共有を図りつつ、制度の趣旨等への理解の促進に努めた。

### 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

##### イ. 経済産業省

##### ・新型コロナウイルス感染拡大に伴う影響等への対応

当協会は、新型コロナウイルスの感染拡大が、会員が行う訪問販売事業にどの程度の影響を及ぼしているか、緊急の調査を二度（2月26日、3月26日）にわたり実施した。本調査は経済産業省が、感染拡大が中小企業の資金繰りに問題が生じている背景から当協会を含む産業団体へ要請し実施したもので、その調査結果はセーフティネット保証5号貸付の業種指定の検討に活用された。また、当協会では、本調査とは別に、新型コロナウイルスの感染が拡がりつつある中、事業資金の支援を受けられる可能性のある融資情報を会員へ提供した。

##### ・経済産業省行政担当者研修（人権研修）

経済産業省の参加呼びかけに応じ、中小企業庁が主催する同研修へ参加した。対象は、経済産業省、地方自治体、業界団体等の職員などである。

開催日：令和2年1月23日（木） 14:00～16:00

場 所：経済産業省本館

議事概要：

(1) 基調講演 サステナビリティと人権

MIZUO コンプライアンス&ガバナンス研究所 代表 水尾 順一 氏

(2) 事例紹介

◇事例1：「ワークライフバランス」と企業価値の向上

三共精機(株) 代表取締役社長 石川 武 氏

◇事例2：LGBTに関する取組事例

大橋運輸(株) 代表取締役社長 鍋嶋 洋行 氏

##### ロ. 東京都

##### ・医薬品等広告講習会

開催日：令和元年10月 3日（木） 14：00～17：00

場 所：なかのZERO 大ホール

議事概要：

東京都福祉保健局健康安全部薬務課が主催する講習会に職員が出席した。この講習会は、都内の事業者等を対象に毎年実施されており、医薬品・医薬部外品、健康食品、美容・健康器具等の広告について関係法令等の解説を行う。当日の内容は以下のとおり。

- (1) 雑貨等の広告について
- (2) いわゆる健康食品について
- (3) 医薬品等適正広告基準について

#### ・事業者向けコンプライアンス講習会（訪問販売）

開催日：令和元年10月24日（木）

場 所：東京ウィメンズプラザホール

議事概要：

東京都生活文化局消費生活部が主催する講習会に職員が出席した。この講習会は、Aコース（通信販売を行う事業者向け）、Bコース（訪問販売・電話勧誘販売・特定継続的役務提供を行う事業者向け）、Cコース（広告表示を行う事業者向け）の3つのテーマに分けて毎年開催されている。今回はBコースに参加した。当日の内容は以下のとおり。

- (1) 開会・ガイダンス
- (2) 特定商取引法に関する解説（講師：弁護士 松苗 弘幸 氏）
- (3) 東京都消費生活条例の解説及び質問回答
- (4) 東京都取引指導課より連絡事項

#### ・健康食品取扱事業者講習会

開催日：令和元年12月5日（木） 9時45分～17時30分

場 所：なかのZERO 大ホール

議事概要：

東京都の福祉保健局と生活文化局が主催し、健康食品による危害発生を未然に防止し、表示広告及び販売方法の適正化を図ることを目的とした講習会。

各担当から、食品衛生法、食品表示法、健康増進法、景品表示法、特定商取引法、医薬品医療機器等法などの解説と、公益社団法人日本広告審査機構から、健康食品の広告・表示規制に係る自主的な取り組みについて説明があった。

参加者は、健康食品関連の事業者を中心に、約800名ほどであった。

#### ハ. 神奈川県

##### ・平成31年度年末年始安全・安心キャンペーン

開催日：令和元年12月20日（金） 12：00～19：30

場 所：新都市プラザ（そごう横浜店地下2階入り口前）

議事概要：

神奈川県庁と神奈川県警察の共同イベント。年末年始にかけて暮らしの安全について呼びかけを行うイベントを毎年開催している。当協会は神奈川県と共同宣言をした関係で、今年度もブースを出展。他事業者団体と共に啓発資料を配布しつつ、通行人の方々とコミ

コミュニケーションを図った。協会相談室のフリーダイヤルの広報活動も同時に行い、躊躇せず電話していただくように促した。ステージ上では各団体代表者が登壇し、展示物の紹介や活動紹介があった。啓発用ブースの稼働時間は13:00～16:30。イベントステージでは消費者団体等による発表やマジックショーが行われており、賑わいを見せていた。

## ニ. 横浜市

### ・「広げよう地産地消の輪@横浜農場」

開催日：令和2年1月21日（火） 14:00～16:00

場 所：港南区役所6階会議室

議事概要：

横浜市経済局消費経済課主催による横浜市民対象のシンポジウムへの招待を受け当会の役員（横浜市消費生活審議委員）が出席。第一部の講演1では松葉口玲子横浜国立大学教授が「なぜ、地産地消・地産地消の効果について-」をテーマに、また講演2では北原まどか特定非営利活動法人森ノオト理事長が「情報で横浜の地産地消をつなぐ」をテーマに30分ほどずつ講演を行った。前者はSDGsの学術的な視点と重要性とともにこれを横浜市の現状のもとでいかに実践できるかを分かり易く解説。

後者は同法人が横浜の農家・事業者・市民が一体となって実践してきた数年間の地産地消の取組みや課題などを解説し会場の興味を引いた。第二部のパネルディスカッションでは前述の講師2名に3名が加わり5名のパネラーにより討議がすすめられ質疑応答が行われた。終わりに進行役の松葉口教授が「地産地消でCO2削減等地球温暖化の改善を横浜市から発信するには市民の理解と協力が重要であること」が告げられ閉会とした。参加者は約100名。

## ホ. (公財) 日本広告審査機構 (通称JARO)

開催日：令和元年11月5日（火） 14:00～16:00

場 所：日本印刷会館 2階会議室

議事概要：

公益社団法人日本広告審査機構（通称：JARO）主催の会議。当日の出席は当協会を含む27団体。最初にJARO事務局より2018年度の広告審査の概況等が紹介された。JAROが2018年度（2018年4月から2019年3月）に受け付けた広告に関する総相談件数は、11,051件（前年対比107.3%増）。このうち苦情は8,386件、照会が1,669件などとなり、当該年度の受付状況から「オンラインご意見箱」の件数の著増が明らかとなっている。

苦情の業種別件数では、デジタルコンテンツ等が最も多く668件、次いで健康食品520件で昨年度より136件増、携帯電話サービス428件、通信販売業343件、住宅関連機器276件、外食276件、化粧品216件などと続く。審査結果では、「警告21件」、「要望3件」、「提言2件」となっている。以上、JAROからの報告の後、6団体より近況報告があり閉会とした。

## へ. 被災地支援ベルマーク収集活動 (ベルマーク教育助成財団)

被災地支援ベルマーク収集活動は、協力会員が収集したベルマークを年度末に協会に集約し、協会を通じて(公財)ベルマーク教育助成財団に寄贈する形で行っている。本年度の収集協力会員は4社で、当協会収集分と



合わせて「被災地支援用」と指定して(公財)ベルマーク教育助成財団に送付する。

この活動は、2014年度に東日本大震災の被災地を継続的に支援する取組みとして開始し、現在は被災地を限定しないで支援する活動として、継続的に取り組んでいる。

## 2. 行政機関等の審議会等への参加

国及び自治体等が主催する審議会等に当協会の役職員が委員又は参考人等の立場で出席し意見を述べた。本年度において開催された委員会等は次の通りである。

### イ. 消費者庁

#### ・特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会

同検討委員会は、社会の高齢化やデジタル化の進展により、消費者の脆弱性につけ込む形で悪質商法が後を絶たない状況のもと、特定商取引法及び預託法について、新たな問題への対応及び現在の法執行の状況を踏まえ、法制度の在り方について検討を行うため、消費者庁のもとに設けられた審議機関である。委員には業界、消費者、学識者、弁護士等15名により構成されている。当協会も同庁の依頼を受け役員が委員として出席している。今後のスケジュールは、令和2年2月18日に第1回を開催し論点の整理等を行った上で、令和2年夏までを目途に一定の結論を得るとしている。当協会は、検討委員会の審議概況を適宜、会員へ周知した。

#### <第1回>

日 時：令和2年2月18日（火） 17：00～19：00

場 所：消費者庁 中央合同庁舎4号館 2階 220号室

議事概要：

開会后、衛藤内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全担当）が挨拶を述べ、委員長の出選が行われ河上東大名誉教授が就任。事務局の説明では検討委員会での論点を次の通り説明した。

#### (1) 消費者の脆弱性を狙った悪質商法への対策強化

消費者の脆弱性につけ込む悪質商法に対して、法執行の強化・迅速化のための検討を行う。具体的には、消費者庁等の行う行政処分の迅速化に資するための規定の検討を行うとともに、悪質ないわゆる「販売預託商法」について、多くの消費者被害が発生していることを踏まえて、特定商取引法及び預託法の観点から検討を行う。加えて、特定商取引法について、過去の法改正により導入された各種規定に関する法執行の運用状況も踏まえて、法執行の強化・迅速化の観点から検討を行う。

#### (2) 経済のデジタル化・国際化に対応したルールの整備

経済のデジタル化・国際化が進む中、デジタル・プラットフォームの成長に併せて、電子商取引が拡大し、また、越境取引も増加している状況下において、特定商取引法上の規定が時代に合ったものとなっているかについて検討を行う。この際、同時期に開催されている「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」とも連携して検討を行う。

次回は4月21日を予定。

### ロ. 千葉県

#### 千葉県消費者行政審議会

千葉県知事の諮問機関として各界の代表委員13名で構成されている機関である。当協会は、商工会議所、チェーンストア協会、全農とともに事業者として参加の要請を受け出席している。

#### <令和元年度 第1回>

日 時：令和2年2月3日（月） 14：00～15：30

場 所：千葉県消費生活センター 3 階研修講義室

議事概要：

1. 平成 30 年度消費生活相談について
2. 第 3 次千葉県消費生活基本計画に基づく主な事業の取組状況について
3. その他

## ハ. 神奈川県

### ・「悪質な訪問販売 撲滅！かながわ宣言」キャンペーン活動への協賛

神奈川県が企画実施している「悪質な訪問販売 撲滅！かながわ宣言」に対し、当協会を含む 8 団体（日本訪問販売協会、全日本冠婚葬祭互助協会、神奈川県ケーブルテレビ協議会、神奈川県新聞販売組合／京浜新聞販売組合、かながわ住まいまちづくり協会、神奈川県生活協働組合連合会、生命保険協会神奈川県協会）が賛同し協力している。

本年度の主な活動は次に掲げる通りである。

- ・ 県ホームページに協力団体として当協会の名称を掲載
- ・ 県庁内及び当協会事務所内におけるキャンペーンポスターの掲示
- ・ 県作成の消費者啓発資料の配布（当協会が希望を募り希望した会員を通じ消費者へ配布）
- ・ 県主催の年末・安全安心一日イベントへの参加

### ・悪質な訪問販売 撲滅！かながわ宣言」に係る意見交換会

日 時：令和元年 7 月 26 日（金） 10：00～12：00

場 所：かながわ県民センター 13 階消費生活課研修室

議事概要：

神奈川県と「悪質な訪問販売 撲滅！かながわ宣言」に協力する 8 団体の意見交換会に出席した。

- 1 県くらし安全防災局消費生活担当部長あいさつ
- 2 各宣言団体及び県の取組等報告
  - (1) 県内の訪問販売に係る消費生活相談の状況
  - (2) 各宣言団体の平成 30 年度取組実績及び令和元年度取組予定
  - (3) 県の主な取組
  - (4) 質疑・意見交換
- 3 令和元年度新たな連携の取組
  - (1) 県説明
  - (2) 質疑・意見交換

## ニ. 横浜市

### 第 12 次横浜市消費生活審議会

消費生活審議会は市民、業界団体、消費者団体、大学教員、弁護士など 17 名の委員で構成され、消費生活をテーマに検討を進めることを目的に市長の諮問機関として設置されている。同市の要請を受け当協会の役員が委員として参加している。なお、下部組織として 5 つの専門部会が設けられており、当協会は消費生活審議会のほか消費生活協働促進事業審査評価部会及び消費者被害部会にも属している。

### <横浜市消費生活審議会 第 1 回消費生活協働促進事業審査評価部会>

日 時：令和元年 6 月 4 日（火） 14：00～15：15

場 所：関内中央ビル 5 階特別会議室

議事概要：

第 12 次の部会スタートに際し新部会長を選出。続いて平成 30 年度において消費生活



協働促進事業を実施した2団体の実績評価を行った。

### <第2回横浜市消費生活審議会>

日 時：令和元年10月8日（火） 9：00～10：10

場 所：関内中央ビル 5階特別会議室

議事概要：

今回の主な議題は、第12次第2回横浜市消費生活審議会の5部会（施策検討・消費者教育推進地域協議会・消費生活協働促進事業審査評価・公募委員選考・消費者被害救済）の年度報告書に基づく報告が各部会長から行われ承認された。

### <横浜市消費生活審議会 第1回消費者被害部会>

日 時：令和2年1月29日（水） 14：00～16：00

場 所：松村ビル別館5階

議事概要：

横浜市消費生活審議会の下部機関の表記部会に当会の専務理事が委員として出席。今回の議事内容は次のとおりである。

- (1) 議題1. 部会長・会議録確認者の選出について
- (2) 議題2. 相談、あっせんの状況について

## ホ. 鎌倉市

### 鎌倉市消費生活委員会

鎌倉市長の諮問機関として設置され、学識者、市民、商工業者、消費者団体等の委員で構成されている。同市の依頼で当協会の職員が委員として出席している。

#### <第1回>

日 時：令和元年11月18日（木）

場 所：鎌倉商工会議所会議室

議事概要：

- (1) 鎌倉市消費生活委員会及び消費生活紛争調停委員会委員の委嘱状の交付
- (2) 消費生活委員会委員長及び同職代理者の選出
- (3) 平成30年度消費生活相談の状況及び事業の報告
- (4) 令和元年度消費生活相談の状況及び事業の概要
- (5) その他

#### <第2回>

日 時：令和2年1月31日（金）

場 所：鎌倉市役所本庁舎 第1委員会室

議事概要：

- (1) 鎌倉市消費生活条例の改正について
- (2) その他

## 3) その他行政機関との情報交流等

### ・消費者庁

消費者庁消費者制度課がとりまとめた「消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会報告書」に対し、当協会は、2019訪販協第107号、令和元年10月9日付文書をもって意見具申を行った。主な点としては、いわゆる付け込み型勧誘における契約の取

り消しができる旨の規定を設ける場合は、事例を精査し明確な要件を、あるいは健全な事業者への影響を十分に考慮し慎重な検討を期すことなどを指摘した。

#### ・内閣府消費者委員会

内閣府消費者委員会の「消費者法（取引分野）におけるルール形成の在り方等に関する消費者委員会意見」報告書が令和元年8月13日付、内閣府消費者委員会事務局名の通知書面とともに当協会に届いた。同報告書は、消費者委員会の下に設置された「消費者法分野におけるルール形成の在り方等検討ワーキング・グループ」が、消費者法（取引分野）におけるルール形成の在り方及びルールの実効性確保に資する公正な市場を実現するための方策並びに行政、事業者、消費者の役割について検討することを目的として、平成30年3月1日から21回に渡り審議してきた内容をとりまとめ、消費者委員会へ提出したものである。同報告書は、「市場の公正を実現するための消費者法（取引分野）におけるルール形成の在り方やルールの実効性確保に資する方策、そして、事業者、事業者団体、消費者、消費者団体及び行政等の各主体の役割や連携方法について触れられている。具体的には、「事業者、事業者団体、消費者及び消費者団体等の民間の主体においても、本報告書を踏まえ、各自の役割を改めて意識し、更なる活動と連携が展開されることを期待したい。そのため、関係省庁においては、所管団体等に本報告書の内容を広く周知し、その内容が広く活用されるよう努められたい。」としている。当協会は同報告書の趣旨を踏まえ会員へその内容を周知した。

#### ・四国経済産業局、高松市商工会議所

日 時：令和元年7月25日（木）14：00～17：00

場 所：四国経済産業局消費経済課、高松市商工会議所

議事概要：

本年9月末に高松市でのコンプライアンスセミナーの打合せのため四国経済産業局消費経済課並びに高松市商工会議所を訪ねた。訪問販売についてはとくに高齢者を中心に住宅商材の契約トラブルが発生している現状をふまえ訪販小売業者だけでなく商材を供給する製造・卸業者なども含む関係事業者への広報と、同行事が四国では初めての開催ということも踏まえ、局の記者クラブへニュースリリースを配布し、高松市商工会議所のホームページには広告を掲載してもらうこと等の協力が得られた。

#### ・宮城県

日 時：令和元年7月23日（火）： 14：00～15：30

場 所：（公社）日本訪問販売協会

議事概要：

宮城県消費生活・文化課担当者2名が当会事務所を来訪し、同県の消費生活審議会が検討をすすめている「訪問販売お断りステッカー等」について当会事務局の役職員と意見交換を行った。現在、県消費生活審議会の要請により、訪問勧誘に拒絶の意思表示をしている者への勧誘を禁止する同ステッカーの効果等を検証するため、既導入の自治体や関係業界の情報を収集しているとのこと。当協会としては一律禁止には強く反対の意を表明するとともに業界への正当な理解の促進に努めた。

#### 4) 関係団体の会議等への参加

## イ. (一財) 日本産業協会

日本産業協会の評議員に当協会の役員が構成員として出席している。本年度の開催状況は次の通りである。

### ・平成31年度 評議員会

日 時：令和元年6月21日（木） 11：00～12：10

場 所：霞が関商工会館

議事概要：

平成30年度決算報告、評議員の選任、役員を選任を審議しいずれも原案の通り承認された。報告事項として平成30年度事業報告、平成30年度公益目的支出計画実施報告書、2019年度予算の変更が説明し了承を得た。

### ・平成31年度 臨時評議員会

日 時：令和2年3月3日（火） 11：00～12：00

場 所：霞が関商工会館

議事概要：

1件の審議事項のほか平成30年度消費生活アドバイザー資格試験の結果等の報告について承認。

## ロ. (公社) 日本通信販売協会

日本通信販売協会の理事に当協会の役員が構成員として出席している。本年度の開催状況は次の通りである。

### ・第186回理事会

日 時：令和元年5月23日（木） 15：00～16：30

場 所：KKRホテル東京

議事概要：

平成30年度事業報告書及び貸借対照表、損益計算書、財産目録について、定時総会招集の決定について審議し承認した。

### ・第8回（通算36回）通常総会、第187回理事会

日 時：令和元年6月21日（金） 14：30～15：10

場 所：KKRホテル東京

議事概要：

2018年度事業報告書、2019年度の事業計画並びに収支予算が報告されたのち、2018年度決算書類、役員を選任が審議され承認された。その後別室において理事会が開催されいくつかの報告事項が説明され了承された。

### ・第188回理事会

日 時：令和元年11月7日（木） 15：00～16：30

場 所：KKRホテル東京

議事概要：

審議事項として二重価格表示について、理事の業務分担、寄付講座の申請案件を審議したほか、前回理事会以降の各種の報告事項を資料に基づき説明がなされ閉会した。

## ハ. 10団体連絡協議会

10団体連絡協議会は、特定商取引の関連団体が相互に情報を共有することにより自主的取組の向上を図ることを目的に活動を続けている。開催の諸準備を行う幹事団体は、当面、特商法に位置づけられている当協会並びに日本通信販売協会の両事務局が担当することとしている。本年度は第10回から第12回まで3回開催した。構成団体は、日本新聞協会、日本新聞販売協会、日本自動車販売協会連合会、太陽光発電協会、全日本冠婚葬祭互助協会、日本訪問販売協会、全国発酵乳乳酸菌飲料協会、日本通信販売協会、日本コールセンター協会、全国LPガス協会。また、オブザーバーとして毎回、経済産業省消費経済企画室担当官が出席している。

なお、本年度においては、同協議会でしばしばテーマにあがる地域における自治体の不招請勧誘規制の動きは各団体とも、より連携を密にすべき重要課題であるとの共通の認識から、会員を通じて積極的な情報収集に努めることとした。これを受け、当協会では2019訪販協第014号、平成31年4月23日付文書を会員へ送付し関連する情報の収集を呼び掛けるなど所要の対応に努めた。

### <第10回>

日 時：平成31年4月25日（木） 15:00～17:00

場 所：（公社）日本通信販売協会会議室

議事概要：

今回は、消費者庁消費者調査課より、消費者志向経営の推進について説明を聞いた。また、各団体の活動状況や行政動向等について情報交換を行った。

### <第11回>

日 時：令和元年9月20日（金） 15:00～17:00

場 所：（一社）太陽光発電協会

議事概要：

今回は7団体が参加。消費者庁消費者制度課より、改正消費者契約法の概要とポイントについて説明を聞いた。次いで、各団体の活動状況について情報交換を行った。

### <第12回>

日 時：令和元年12月19日（木） 15:00～17:00

場 所：（一社）日本新聞協会会議室

（議事概要）

今回は、神奈川県より、県内における消費者トラブル等の発生状況や事業者団体との連携の効果等について説明を聞く機会とした。また、各団体の活動状況や行政動向等について情報・意見交換を行った。

## 5) WFDSA（訪問販売協会世界連盟）との情報連絡及び連携

当協会発足当初よりWFDSAに加盟し、各国相互の情報交流をすすめてきた。その目的は法による過剰規制と協会を軸とする業界の自主規制の促進にあり、現在、同連盟には60カ国の訪問販売協会が加盟し活動を続けている。本年度、連盟と協同した活動は、世界綱領の改定に合わせ当協会の自主基準を改定したことである。なお、連盟から一昨年前に当協会へ打診のあった「ダイレクトセリングの経済・社会的インパクト調査（過去、同様の調査を実施したことがある）」については、当協会の体制の現状からして対応困難であ

る旨を平成31年4月9日付の書面によりWFDSA事務局へ回答している。

#### **6) 業界基礎データ収集・提供及び調査事業等**

##### **・会員概要調査及び訪問販売業界売上高推計値の公表**

会員概要調査は、会員の基礎データの更新と訪問販売業界売上高の把握を目的に毎年実施している。調査項目は訪問販売売上高や販売員数及び雇用形態等である。

令和元年度の会員概要調査は、正会員119社を対象に実施した。収集した会員売上高を基に推計した訪問販売業界売上高（平成30年度）は、1兆7,032億円（前年度比-1.18%）となった。ちなみに前年度の平成29年度は1兆7,235億円（+0.24%）であった。なお、この売上高推計値には、自動車・医薬品・生命保険・新聞・百貨店の外商部門等の訪問販売の売上高は含まない。

公表は令和元年12月17日に当協会のホームページを通じて行った。

### Ⅲ. 会議・名簿等

#### 1. 会議一覧

##### (1) 通常総会

第40回通常総会の開催日時及び会場、議題は次の通りである。

日 時：令和元年6月18日（火） 11：00～11：40

場 所：明治記念館

議事次第：

1. 開会の辞
2. 会長挨拶
3. 議長挨拶
4. 議事録署名人の選任
5. 議案審議

<審議事項>

第1号議案 平成30年度貸借対照表、損益計算書及びそれらの附属明細書、財産目録の承認に関する件

第2号議案 役員改選の承認に関する件

<報告事項>

- (1) 平成30年度事業報告書及びその附属明細書の報告について
- (2) 令和元年度事業計画書及び収支予算書並びに資金調達及び設備投資の見込みの報告について

6. 閉会の辞

##### (2) 理事会

理事会を第184回から第188回まで5回開催した。各回の議題は次の通りである。

###### ・第184回理事会

日 時：令和元年5月22日（水） 15：30～16：15

場 所：ホテルウイングインターナショナルプレミアム東京四谷

議 題：

<審議事項>

1. 平成30年度事業報告書及び決算書類の承認について
  - ・事業報告書及び附属明細書について
  - ・貸借対照表及び損益計算書（正味財産増減計算書）並びにそれらの附属明細書
  - ・財産目録
2. 第40回通常総会の開催日及び議事等について
3. 連鎖販売取引に係る自主行動基準（改定案）について
4. 任期満了に伴う総務・広報・消費者問題・倫理審査の各委員会委員の改選について
5. 新規入会申出者の承認について

<報告事項>

各委員会の活動状況について

###### ・第185回理事会

日 時：令和元年6月18日（火） 11：40～12：00

場 所：明治記念館

議 題：

1. 正副会長及び専務理事の選定並びに常勤顧問の委嘱について
2. 新規入会申出者について
3. 新会長の挨拶、副会長の紹介 等

・第186回理事会

日 時：令和元年10月17日（木） 13：30～14：30

場 所：明治記念館

議 題：

<審議事項>

1. 新規入会申出者について
2. 元正会員への基金申請に関する消費者救済に係る審査委員会の審議状況及び今後の対応について
3. 任期満了に伴う消費者救済に係る審査委員会の委員の選出について

<報告事項>

1. 季刊ダイレクトセリング148号（秋号）の特集記事（景表法の弁護士講演記事）について
2. 40周年記念エッセーコンクールについて
3. 2018年度相談報告書
4. （公社）日本訪問販売協会消費者相談室電話番号PRマグネット

・第187回理事会

日 時：令和2年1月9日（木） 15：00～15：40

場 所：明治記念館

議 題：

<審議事項>

新規入会申出者の承認について

<報告事項>

1. 平成31年度正味財産増減計画書の決算見込みの報告について
2. 会長、専務理事の業務報告等について
3. その他

・第188回理事会

開催日：令和2年3月18日（水）～19日（木）

方 法：議案承認の意思表示を書面により行う方法

議事概要：

新型コロナウイルスの感染拡大の影響を踏まえ3月19日に予定していた表記の理事会を定款41条（決議の省略）の規定に則り次に掲げる議案を承認した。

<審議事項>

1. 令和2年度事業計画書案及び収支予算書案の承認について
2. 新規入会申出者の加入申請の承認について

### （3）監事会

令和元年5月16日に監事会を開催し、平成30年度事業報告書及び貸借対照表、損益計算書、財産目録等の関係資料を監査し監査報告書を作成した。

#### (4) 委員会

##### 〔総務委員会〕

本委員会は、理事会のもとに設置し、当協会の事業全般に係る企画立案を主たる業務として、本年度は第136回から第139回まで4回開催した。

各回の議題は次の通りである。

- ・第136回総務委員会

日 時：令和元年5月22日（水） 14：00～15：30

場 所：（公社）日本訪問販売協会

議 題：

1. 第184回理事会の提出議題について
2. 総務・広報・消費者問題、基金の各委員会の活動状況等について

- ・第137回総務委員会

日 時：令和元年10月17日（木） 10：30～12：00

場 所：（公社）日本訪問販売協会

議 題：

1. 正副委員長の選出について
2. 第186回理事会提出議題について

- ・第138回総務委員会

日 時：令和2年1月9日（木） 13：30～15：00

場 所：明治記念館

議 題：

1. 委員長の選出について
2. 第187回理事会の提出議題について

- ・第139回総務委員会

日 時：令和2年3月11日（水）～13日（金）

方 法：議案承認の意思表示を書面により行う方法

議 題：

1. 令和2年度事業計画書案及び収支予算書案の承認について
2. 新規入会申出者（正会員1社、賛助会員1社）の加入申請の承認について

##### 〔広報委員会〕

本委員会は、理事会のもとに設置し広報及び海外との情報交換に係ることの検討を主たる業務として本年度は第154回から第157回まで4回開催した。また、本年度は広報委員会の下に設けた消費者志向活動表彰制度検討WG（以下「WG」という。）を1回開催した。両委員会の各回の議題は次の通りである。

- ・第154回広報委員会

日 時：令和元年6月26日（水） 13：30～15：00

場 所：（公社）日本訪問販売協会

議 題：

1. 正副委員長の選出について
2. 季刊ダイレクトセリング2019年夏号（147）の編集状況報告について
3. 季刊ダイレクトセリング2019年秋号（148）の特集記事等の検討について



#### 4. 令和元年度・エッセーコンクール（テーマ、募集方法等）について

##### ・第155回広報委員会

日 時：令和元年9月25日（水） 14：00～16：00

場 所：（公社）日本訪問販売協会

議 題：

1. 季刊ダイレクトセリング2019年秋号（148）編集状況報告について
2. 季刊ダイレクトセリング2020年新春号（149）特集記事等検討について
3. DS消費者志向優良活動表彰制度検討WGの検討結果の総務委員会及び理事会への報告について
4. 40周年記念フォーラムのテーマ等選定に係る意見交換について

##### ・第156回広報委員会

日 時：令和元年12月10日（火） 14：00～16：00

場 所：（公社）日本訪問販売協会

議 題：

1. 季刊ダイレクトセリング2020年新春号（149）編集状況報告について
2. 季刊ダイレクトセリング2020年春号（150）特集記事等検討について

##### ・第157回広報委員会、エッセイ2次選考会

日 時：令和2年3月16日（月）～19日（木）

方 法：議案承認の意思表示を書面により行う方法

議 題：

1. 季刊ダイレクトセリング2020夏号（151）の特集テーマ等の承認について
2. エッセイ最終選考会にあげる作品の承認について
3. その他報告事項

##### ・第6回消費者志向優良活動表彰制度検討ワーキング・グループ

日 時：令和元年6月26日（水） 15：00～16：30

場 所：（公社）日本訪問販売協会

議 題：

消費者志向優良活動表彰制度の素案の検討について

#### 〔消費者問題委員会〕

本委員会は、理事会のもとに設置し消費者問題全般に係る事項等の検討を主たる業務として本年度は第124回から第127回まで4回開催した。各回の議題は次の通りである。

##### ・第124回消費者問題委員会

日 時：平成31年4月24日（水） 14：00～16：00

場 所：（公社）日本訪問販売協会

議 題：

1. 第124回消費者相談担当者講習会の企画承認について
2. 2018年度消費者相談室レポート④（2019年1月～3月）の承認について

3. 行政動向の報告
  4. 委員の一部交替及び増員について
  5. 事例研究の検討
- ・第125回消費者問題委員会
- 日 時：令和元年7月30日（火） 14：00～16：00
- 場 所：（公社）日本訪問販売協会
- 議 題：
1. 正副委員長の選出について
  2. 第125回消費者相談担当者講習会の企画について
  3. 2019年度消費者相談室レポート①（2019年4月～6月）について
  4. その他報告事項  
・「訪問販売お断りステッカー」について
  5. 事例研究
- ・第126回消費者問題委員会
- 日 時：令和元年10月29日（火） 14：00～16：00
- 場 所：（公社）日本訪問販売協会
- 議 題：
1. 第126回消費者相談担当者講習会の企画について
  2. 2019年度消費者相談室レポート②（2019年7月～9月）について
  3. 行政動向
  4. 事例研究
- ・第127回消費者問題委員会
- 日 時：令和2年1月30日（木） 14：00～16：00
- 場 所：（公社）日本訪問販売協会
- 議 題：
1. 第127回消費者相談担当者講習会の企画について
  2. 2019年度消費者相談室レポート③（2019年10月～12月）について
  3. 行政動向
  4. 事例研究

#### 〔消費者救済に係る審査委員会〕

消費者救済の基金に関する審査を行うことを任務とする委員会である。本年度は第3回～第5回まで3回開催した。

- ・第3回消費者救済に係る審査委員会
- 日 時：令和元年5月8日（水） 14：00～16：00
- 場 所：（公社）日本訪問販売協会
- 議 題：
1. 申請状況等について
  2. 基金可否の要件整理等について
  3. その他
- ・第4回消費者救済に係る審査委員会
- 日 時：令和元年8月9日（金） 14：00～16：00
- 場 所：（公社）日本訪問販売協会

議 題：

1. 当協会ホームページ「訪問販売消費者救済基金の申請」告知の掲載について
2. 申請状況等について
3. 基金可否の要件整理等について
4. その他

・第5回消費者救済に係る審査委員会

日 時：令和元年10月7日（月） 10：00～12：00

場 所：（公社）日本訪問販売協会

議 題：

1. 申請受付状況について
2. 総務正副委員長会の開催状況について
3. 申請受付の期限設定の考え方について
4. その他

## 2. 主な活動一覧（平成31年4月1日～令和2年3月31日）

会議名等	開催日時	主な内容
季刊ダイレクトセリング	4月 1日	146号発行
事業者研修	4月20日	異業種事業者を対象に以下のテーマによる 1. 業界の現状 2. 当協会の取組み 3. 特商法の規制の概要
第124回消費者問題委員会	4月24日	1. 第124回消費者相談担当者講習会の企画の承認について 2. 2018年度消費者相談室レポート④（2019年1月～3月）の承認について 3. 行政動向の報告 4. 委員の一部交替及び増員について 5. 事例研究の検討
（公財）広告審査協会 会員社懇談会	4月24日	1. 記念講演会 2. 懇親会
第10回10団体連絡協議会	4月25日	1. 各団体の取組み報告 2. 次回以降のテーマについて
第3回消費者救済に係る審査委員会	5月 8日	<審議事項> 1. 申請状況等について 2. 基金可否の要件整理等について 3. その他
課長打合せ	5月15日	1. 平成30年度事業報告書の作成 2. 次回の理事会の運営等について
監事会	5月16日	監事2名が出席し平成30年度事業報告書及び貸借対照表、損益計算書、財産目録等の関係資料を監査し監査報告書を作成
総務正副委員長会	5月22日	第136回総務委員会の提出議題について
第136回総務委員会	5月22日	第184回理事会の提出議題について

第184回理事会	5月22日	<p>&lt;審議事項&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 平成30年度事業報告書及び貸借対照表、損益計算書、財産目録の承認について</li> <li>2. 第40回通常総会の開催日及び議事等の承認について</li> <li>3. 連鎖販売取引に係る自主行動基準（改定案）の承認について</li> <li>4. 任期満了に伴う総務・広報・消費者問題・倫理審査の各委員会委員の改選の承認について</li> <li>5. 新規入会申出者の承認について</li> </ol> <p>&lt;報告事項&gt;</p> <p>各委員会の活動状況の報告について</p>
(公社)日本通信販売協会 第186回理事会	5月23日	平成30年度事業報告書及び貸借対照表、損益計算書、財産目録について協議
(公財)日本広告審査機構	6月3日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 総会記念講演会</li> <li>2. 懇親会</li> </ol>
第12次横浜市消費生活審議会 第1回消費生活協働促進事業審査評価部会	6月4日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新部会長を選出</li> <li>2. 消費生活協働促進事業を実施した2団体の実績評価</li> </ol>
会長打合せ	6月12日	通常総会の議事運営等について
第40回通常総会	6月18日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 平成30年度決算書類について</li> <li>2. 任期満了に伴う役員改選について</li> <li>3. 平成30年度事業報告について</li> <li>4. 令和元年度事業計画及び収支予算並びに資金調達について</li> </ol>
第185回理事会	6月18日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 正副会長及び専務理事の選定並びに常勤顧問の委嘱について</li> <li>2. 新規入会申出者について</li> <li>3. 新会長の挨拶、副会長の紹介 等</li> </ol>
(一財)日本産業協会 平成31年度評議員会	6月21日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 平成30年度決算報告</li> <li>2. 評議員及び評議員の選任</li> </ol>
(公社)日本通信販売協会 第8回通常総会及び理事会	6月21日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2018年度事業報告書について</li> <li>2. 2019年度の事業計画並びに収支予算の報告について</li> <li>3. 役員の選任について</li> </ol>

第154回広報委員会	6月26日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 正副委員長の選出について</li> <li>2. 季刊ダイレクトセリング2019年夏号(147)の編集状況報告について</li> <li>3. 季刊ダイレクトセリング2019年秋号(148)の特集記事等の検討について</li> <li>4. 令和元年度・エッセーコンクール(テーマ、募集方法等)について</li> </ol>
第6回消費者志向優良活動表彰制度検討WG	6月26日	消費者志向優良表彰制度案の主な修正点について
第124回消費者相談担当者講習会	7月4日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 景品表示法の最近の動向 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)「景品表示法の最近の動向を踏まえて - 表示担当者が押さえておきたいポイント -」</li> <li>(2)「景表法と表示事例研究－JAROの「見解」事例と実務上の留意点」</li> </ol> </li> <li>2. 法令解説 <ol style="list-style-type: none"> <li>①特商法6条の2等の合理的根拠を示す資料とは？</li> <li>②特商法35条－連鎖販売取引の広告について－</li> </ol> </li> </ol>
第15回特定商取引法研究会	7月12日	事例研究 ・いわゆる代理購入について
弁護士電話相談会	7月18日	相談3件
経済産業省消費経済企画室	7月19日	協会活動レクチャー
改正・消費者契約法説明会 東京地区	7月22日	改正消費者契約の概要について
宮城県 生活担当課との意見交換	7月23日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 相談事例</li> <li>2. 特商法の消費者保護制度</li> <li>3. 協会の自主的取組み</li> </ol>
四国経済産業局	7月25日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. コンプライアンスセミナーの講演依頼</li> <li>2. 同セミナーの周知について</li> </ol>
高松市商工会議所	7月25日	コンプライアンスセミナーの広報について

改正・消費者契約法説明会 大阪地区	7月26日	改正消費者契約の概要について
神奈川県	7月26日	悪質な訪問販売の撲滅キャンペーン打合せ
第125回消費者問題委員会	7月30日	1. 正副委員長の選出について 2. 第125回消費者相談担当者講習会の企画について 3. 2019年度消費者相談室レポート① (2019年4月～6月)について 4. その他報告事項 5. 事例研究
第4回消費者救済に係る審査委員会	8月9日	<報告事項> 1. 当協会ホームページの「基金申請受付」告知の掲載について 2. 申請状況等について 3. 基金可否の要件整理等について 4. その他
消費者委員会報告書	8月13日	消費者法（取引分野）におけるルール形成の在り方等に関する消費者委員会報告書を会員へ周知
季刊ダイレクトセリング	9月1日	147号発行
総務正副委員長会	9月5日	第137回総務委員会の議事運営について
学習教材等会員による勉強会	9月6日	1社に係る学習教材等の訪販取引を巡る苦情と改善について
第14回広告表示研究会	9月13日	景表法等における表示規制と執行の状況等
コンプライアンスセミナー 東京地区	9月19日	1. 特商法における訪販・連鎖の規制のポイントと処分事例 2. 企業における苦情対応とリスクマネジメント
第11回10団体連絡協議会	9月20日	1. 各団体の取組みの現状 2. 改正消費者契約法の概要とポイントについて

第155回広報委員会	9月25日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 季刊ダイレクトセリング2019年秋号(148)編集状況報告について</li> <li>2. 季刊ダイレクトセリング年新春号(149)特集記事等検討について</li> <li>3. DS消費者志向優良活動表彰制度検討WG検討結果の総務委員会及び理事会への報告について</li> <li>4. 40周年記念フォーラムのテーマ等選定に係る意見交換について</li> </ol>
コンプライアンスセミナー 大阪地区	9月26日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 特商法における訪販・連鎖の規制のポイントと処分事例</li> <li>2. 企業における苦情対応とリスクマネジメント</li> </ol>
コンプライアンスセミナー 高松地区	9月27日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 特商法における訪販・連鎖の規制のポイントと処分事例</li> <li>2. 企業における苦情対応とリスクマネジメント</li> </ol>
栃木県佐野市 市民講座	9月30日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 相談事例</li> <li>2. 特商法の消費者保護制度</li> <li>3. 協会の自主的取組み</li> </ol>
東京都 医薬品等広告講習会	10月 3日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 雑貨等の広告について</li> <li>2. いわゆる健康食品について</li> <li>3. 医薬品等適正広告基準について</li> </ol>
会長との打合せ	10月 4日	第186回理事会の議事運営について
第5回消費者救済に係る審査委員会	10月 7日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 申請受付状況について</li> <li>2. 総務正副委員長会の開催状況について</li> <li>3. 申請受付の期限設定の考え方について</li> <li>4. その他</li> </ol>
横浜市 第2回横浜市消費生活審議会	10月 8日	5部会の活動報告について
第125回消費者相談担当者講習会	10月 9日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「高齢者等契約トラブルの現状は！－適切販売と苦情解決に必要な視点－」</li> <li>2. 「民法 － 1. 契約の有効・無効、2. 契約の取消とその効果について－」</li> </ol>
総務正副委員長会	10月17日	第137回総務委員会の議事について



第137回総務委員会	10月17日	第186回理事会の提出議題について
第186回理事会	10月17日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新規入会申出者について</li> <li>2. 元正会員への基金申請に関する消費者救済に係る審査委員会の審議状況及び今後の対応について</li> <li>3. 任期满了に伴う消費者救済に係る審査委員会の委員の選出について</li> <li>4. 報告事項について</li> </ol>
経営トップセミナー及び交流会	10月17日	<p>① 「消費者志向を重視する企業経営の意義と実践」(60分) 講師 独立行政法人国民生活センター 理事長 松本 恒雄 氏</p> <p>② 「歴史に学ぶ魅力あるリーダーとは」(60分) 講師 歴史家・作家 加来 耕三 氏</p>
消費者庁 表示説明会	10月24日	食品成分表示について
東京都 事業者向けコンプライアンス講習会	10月24日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 特定商取引法に関する解説</li> <li>2. 都条例の解説及び質問回答</li> <li>3. 東京都取引指導課より連絡事項</li> </ol>
滋賀県野洲市 事業者向け研修講座	10月25日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 相談事例</li> <li>2. 特商法の消費者保護制度</li> <li>3. 協会の自主的取組み</li> </ol>
消費者問題正副委員長会	10月29日	第126回消費者問題委員会の議事について
第126回消費者問題委員会	10月29日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 第126回消費者相談担当者講習会の企画について</li> <li>2. 2019年度消費者相談室レポート②(2019年7月～9月)について</li> <li>3. 行政動向</li> <li>4. 事例研究</li> </ol>

(公社)日本広告審査機構 関係団体協議会	11月 5日	1. JARO2018年度の広告審査の概況等の報告 2. 6団体より近況報告
(公社)日本通信販売協会 第23回理事会	11月 7日	1. 二重価格表示・理事の業務分担・寄付講座の申請案件について 2. 報告事項について
鎌倉市 第1回消費生活委員会	11月18日	1. 鎌倉市消費生活委員会及び消費生活紛争調停委員会委員の委嘱状の交付 2. 消費生活委員会委員長及び同職代理者の選出 3. 平成30年度消費生活相談の状況及び事業の報告 4. 令和元年度消費生活相談の状況及び事業の概要 5. その他
訪問販売員教育指導者資格講座 (東京①)	11月25日	1. 特定商取引法の知識 2. 指導管理者として 3. 訪販協の自主行動基準
訪問販売員教育指導者資格講座 (東京②)	11月26日	1. 特定商取引法の知識 2. 指導管理者として 3. 訪販協の自主行動基準
訪問販売員教育指導者資格講座 (大阪)	12月 4日	1. 特定商取引法の知識 2. 指導管理者として 3. 訪販協の自主行動基準
第126回消費者相談担当者講習会	12月 6日	1. 「デジタル・クライシスーネット炎上事例から考える危機管理方法ー」(60分) 講師 シエンプレ(株) WEBソリューション事業部リーダー 鎌谷 洋平 氏 2. 「事例研究ー苦情対応過程で注意すべき事ー」(80分) 講師 (公社)日本訪問販売協会 消費者相談室 主任相談員 渡邊 暁子 3. 「法令研究ー訪問販売、連鎖販売取引

		における法定書面の交付ー」(90分) 講師 弁護士 高芝 利仁 氏
東京都 健康食品取扱事業者講習会	12月 5日	1. 東京都より関連法令の説明 2. JAROより、健康食品の広告・表示 規制に係る自主的な取り組みについて
広報正副委員長会	12月10日	第156回広報委員会の議事について
第156回広報委員会	12月10日	1. 季刊ダイレクトセリング2020年新春 号(149)編集状況報告について 2. 季刊ダイレクトセリング2020年春号 (150)特集記事等検討について
未来の流通サービス業を支える人手 不足時代に備えるIT業務改革フェ ア	12月10日	デジタル化における組織変革の必要性と経 済産業省の取組み 講師 経済産業省 伊藤 あずさ氏 ほか
訪問販売員教育指導者資格講座(福 岡)	12月12日	1. 特定商取引法の知識 2. 指導管理者として 3. 訪販協の自主行動基準
(一社)LPガス協会 お客様相談所相談員研修会	12月12日	1. 相談事例 2. 特商法の消費者保護制度 3. 協会の自主的取組み
第12回10団体連絡協議会	12月19日	1. 自治体の消費者トラブル等の発生状況や 事業者団体との連携の効果について 2. 各団体の取組みの現状
神奈川県 安全・安心キャンペーン	12月20日	トラブル防止キャンペーン
青森県 相談員等勉強会	12月25日	1. 相談事例 2. 特商法の消費者保護制度 3. 協会の自主的取組み
季刊ダイレクトセリング	1月 1日	148号発行
会長打合せ	1月 7日	第187回理事会及び新年賀詞交換会等の 議事運営について
総務正副委員長会	1月 9日	第138回総務委員会の議事について
第138回総務委員会	1月 9日	第187回理事会の提出議題について

第187回理事会	1月 9日	1. 新規入会申出者の承認について 2. 平成31年度正味財産増減計画書の決算見込みの報告について 3. 業務報告等について
新年賀詞交換会	1月 9日	・開会の辞 ・会長挨拶（横手会長） ・来賓挨拶（経済産業省消費経済企画室長） ・乾杯発声（中副会長） ・閉会の辞
和歌山県 市町村職員等専門研修	1月16日	1. 相談事例 2. 特商法の消費者保護制度 3. 協会の自主的取組み
事業者研修	1月17日	1. 相談事例 2. 特商法の消費者保護制度 3. 協会の自主的取組み
第10回化粧品開発展 - COSME Tech2020 -	1月20日	国内外の化粧品関係事業者が多く出展する 展示会
横浜市 市民講座	1月21日	なぜ、地産地消-地産地消の効果 1. 基調講演 2. パネルディスカッション
さいたま市 市民講座	1月22日	1. 相談事例 2. 特商法の消費者保護制度 3. 協会の自主的取組み
事業者研修	1月23日	（株）綜研セミナー 1. 相談事例 2. 特商法の消費者保護制度 3. 協会の自主的取組み
訪問販売員教育指導者資格講座再受 講（東京①）	1月29日	1. 新規受講で誤答が多かった試験問題等について 2. 筆記試験

横浜市 消費生活審議会 第1回消費者被害部会	1月29日	1. 部会長・会議録確認者の選出について 2. 相談、あっせんの状況について
消費者問題正副委員長会	1月30日	次回消費者問題委員会の議事について
第127回消費者問題委員会	1月30日	1. 第127回消費者相談担当者講習会の企画について 2. 2019年度消費者相談室レポート③（10月～12月）について 3. 行政動向 4. 事例研究
鎌倉市 第2回消費生活委員会	1月31日	1. 鎌倉市消費生活条例の改正について 2. その他
訪問販売員教育指導者資格講座再受講（東京②）	2月 3日	1. 新規受講で誤答が多かった試験問題等について 2. 筆記試験
千葉県 第1回消費者行政審議会	2月 3日	1. 平成30年度消費生活相談について 2. 第3次千葉県消費生活基本計画に基づく主な事業の取組状況について 3. その他
個人情報保護法関係企業研修	2月 4日	個人情報保護法の規制の概要と個人情報の取扱いについて
訪問販売員教育指導者資格講座再受講（大阪）	2月 6日	1. 新規受講で誤答が多かった試験問題等について 2. 筆記試験
弁護士電話相談会	2月 6日	相談3件
訪問販売員教育指導者資格講座再受講（福岡）		1. 新規受講で誤答が多かった試験問題等について 2. 筆記試験
消費者庁	2月14日	第1回特定商取引法及び預託法の制度在り方に関する検討委員会について
消費者庁 第1回特定商取引法及び預託法の制度在り方に関する検討委員会	2月18日	1. 開催挨拶 2. 検討課題 3. 各団体意思表明

賛助会員企業主催セミナー	2月19日	今求められる組織のあり方とは？ソーシャル時代における危機管理体制強化
第15回広告表示研究会	2月21日	最近の行政・業界動向について、広告表示のチェックポイント事例
(一財)日本産業協会 臨時評議員会	3月3日	1. 基本財産について 2. 報告事項
会長打合せ	3月11日	1. 令和2年度事業計画案及び収支予算案の作成について 2. 第188回理事会の議事運営について
第139回総務委員会	3月11日 ～13日	1. 令和2年度事業計画書案及び収支予算書案の承認について 2. 新規入会申出者に承認について ※定款第41条（決議の省略）に準じ書面により議案を承認。
第188回理事会	3月11日 ～19日	1. 令和2年度事業計画書案及び収支予算書案の承認について 2. 新規入会申出者の承認について ※定款第41条（決議の省略）の規定に則り書面により議案を承認。
40周年記念座談会	3月18日	テーマ：ダイレクトセリング業界の展望
(公社)日本通信販売協会 第24回理事会	3月22日	1. 令和2年度事業計画の承認について 2. 令和2年度収支予算の承認について 3. 第9回定時総会招集の決定について
第157回広報委員会 エッセイ二次選考会	3月16日 ～19日	1. 季刊ダイレクトセリング2020夏号の特集テーマ等の承認について 2. 最終選考にあげる作品の承認について ※定款第41条（決議の省略）に準じ書面により議案を承認。

(公社) 日本訪問販売協会 役員名簿

令和2年3月31日

(敬称略・五十音順)

会 長	横手 喜一	(株)ポーラ	前代表取締役社長
副会長	木谷 一彦	フランスベッド販売(株)	代表取締役社長
副会長	中田 悟	日本メナード化粧品(株)	専務取締役
副会長	中村 學	ハッピーファミリー(株)	代表取締役社長
副会長	中 陽次	エフエムジー&ミッション (株)	取締役社長
専務理事	大森 俊一	常勤	事務局長
理 事	饗庭 光夫	マルコ(株)	監査役
理 事	渥美 豊太郎	三基商事(株)	執行役員
理 事	海田 安夫	(株)ノエビア	代表取締役社長
理 事	小林 和則	ニュースキンジャパン(株)	代表取締役社長
理 事	先槻 光弘	蛇の目ミシン工業(株)	取締役専務執行役員管理本部長
理 事	柴田 純男	柴田C S マネジメント(株)	代表取締役
理 事	菅原 功	(一財)日本産業協会	専務理事
理 事	杉山 茂	(公財)日本クレジットカウンセリング協会	専務理事
理 事	高芝 利仁	高芝法律事務所	弁護士
理 事	高杉 茂男	日本シャクリー(株)	代表取締役執行役員社長
理 事	高田 博祐	(株)シャルレ	執行役員
理 事	瀧川 照章	オッペン化粧品(株)	代表取締役社長
理 事	マーク ディビッドソン	日本アムウェイ(同)	政府・渉外本部ディレクター
理 事	寺嶋 充	(一社)日本クレジット協会	常務理事
理 事	日野原 和夫	(株)丸八真綿販売	代表取締役社長
理 事	藤岡 利義	(株)ダスキン	執行役員
理 事	万場 徹	(公社)日本通信販売協会	専務理事
理 事	水島 忍	(一社)日本ホームヘルス機器協会	常勤顧問
理 事	山崎 朋宏	(株)K T Cホールディングス	執行役員
理 事	湯原 孝志	(一社)日本縫製機械工業会	専務理事
監 事	中山 聖仁	(株)アイビー化粧品	取締役経理部長兼経営管理部長
監 事	宗政 誠	(株)アサンテ	代表取締役社長

以上28名(理事26名、監事2名)

### 総務委員会 委員名簿

令和2年3月31日  
(敬称略・順不同)

委員長	水口 英司	(株)ポーラ
副委員長	阿部 明博	フランスベッド販売(株)
〃	新帯 勝弘	日本メナード化粧品(株)
〃	高村 峰成	(株)シャルレ
委員	川崎 和代	(株)ノエビア
〃	久芳 美香	ニュースキンジャパン(株)
〃	斉藤 秀樹	蛇の目ミシン工業(株)
〃	新城 博康	(株)シーボン
〃	高澤 新	日本アムウェイ(同)
〃	田頭 一浩	三基商事(株)
〃	野沢 徹	(株)丸八真綿販売
〃	松尾 国広	オープン化粧品(株)
〃	村山 弘之	(株)KTCホールディングス
	以上13名	

### 広報委員会 委員名簿

令和2年3月31日  
(敬称略・順不同)

委員長	岡本 晃一	三基商事(株)
副委員長	長谷川 慎	(株)ポーラ
委員	小宮 洋子	(株)アイスター商事
〃	新帯 勝弘	日本メナード化粧品(株)
〃	高村 峰成	(株)シャルレ
〃	西岡 佳代	(株)アイビー化粧品
〃	深江 美知人	蛇の目ミシン工業(株)
〃	武藤 友章	新生ホームサービス(株)
〃	吉田 友則	(株)エイジアクリエイト
	以上9名	

注：広報委員会の下に設けた「消費者志向優良活動表彰制度検討ワーキング・グループ」の構成員は、上記の委員に加え専門委員として柴田純男氏が参加した。

### 消費者問題委員会 委員名簿

令和2年3月31日  
(敬称略・順不同)

委員長	川崎 和代	(株)ノエビア
副委員長	村上 智浩	(株)NIKKEN
委員	祝迫 暁生	(株)KTCホールディングス
〃	梅村 ちあき	日本メナード化粧品(株)
〃	田中 真理子	アルソア本社(株)
〃	谷 慎弥	(株)ポーラ
〃	土橋 幹樹	(株)シャンデール
〃	野沢 徹	(株)丸八真綿販売
〃	前田 美智子	(株)CPコスメティクス



// 宮内 征 (株)アサンテ  
// 山口 宏喜 ハッピーファミリー(株)  
// 吉田 友則 (株)エイジアクリエイト  
以上12名

#### 倫理管理委員会

令和2年3月31日  
(敬称略・五十音順)

委員 阿部 明博 フランスベッド販売(株)  
// 新帯 勝弘 日本メナード化粧品(株)  
// 谷 慎弥 (株)ポーラ  
以上3名

#### 倫理審査委員会

令和2年3月31日  
(敬称略・順不同)

委員長 田口 義明 名古屋経済大学 名誉教授  
副委員長 高芝 利仁 高芝法律事務所 弁護士  
委員 清水 鳩子 主婦連合会 参与  
// 中村 治嵩 中村法律事務所 弁護士  
// 松岡 万里野 (一財)日本消費者協会 理事長  
以上5名

#### 消費者救済に係る審査委員会

令和2年3月31日  
(敬称略・五十音順)

委員長 田口 義明 名古屋経済大学 名誉教授  
委員 有山 雅子 (公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 常任顧問  
// 増田 悦子 (公社)全国消費生活相談員協会 理事長  
// 松岡 万里野 (一財)日本消費者協会 理事長  
// 村 千鶴子 東京経済大学現代法学部 教授・弁護士  
以上5名

## 正会員 120社

- (株)アイジェクス (浄水器)  
(株)アイスター商事 (化粧品)  
アイトゥー(株) (学習教材)  
アイトップス(株) (学習教材)  
アイビーイー・テクノ(株) (浄水器等)  
(株)アイビー化粧品 (化粧品)  
朝日ソーラー(株) (ソーラーシステム)  
(株)アサンテ (害虫駆除)  
(株)あすなろ(学習教材)  
アルソア本社(株) (化粧品)  
E L J ソーラーコーポレーション (株)  
(ソーラーシステム)  
(株)ウイング (健康食品)  
(株)ヴェラーノ (浄水器等)  
ウェルネス研究所 (株) (健康食品)  
(株)ウェルネスプラザ (健康食品)  
(株)エイジアクリエイト (学習教材)  
(株)栄美 (健康食品)  
(株)エックスワン (化粧品)  
(株)エバース (浄水器等)  
エフエムジー&ミッション(株) (化粧品)  
オッペン化粧品(株) (化粧品)  
カリアニジャパン (株) (健康食品)  
教育図書センター(株) (学習教材)  
京セラ(株) (ソーラーシステム)  
グランドウエア(株) (ソーラーシステム)  
(株)K T C ホールディングス (学習教材)  
(株)高陽社 (健康食品)  
(株)サニックス (住宅リフォーム)  
(株)サミットインターナショナル(下着)  
サンクスアイ (株) (健康食品)  
(株)サンコー (健康食品)  
サンテクレアール(株) (健康食品)  
サンライダー・ジャパン・インク(健康食品)  
(株)365. (住宅設備品)  
三和(株) (24時間風呂)  
(株)サンワハウス (ソーラーシステム)  
C K C コミュニケーションズ(株) (学習教材)  
(株)C P コスメティクス (化粧品)  
(株)シーボン (化粧品)  
(株)ジェノバ (下着)  
シナジーワールドワイド・ジャパン (同) (健康食品)  
シナリー(株) (化粧品)  
蛇の目ミシン工業(株) (ミシン・24時間風呂)  
(株)ジャパンヘルスサミット(健康食品)  
(株)シャルレ(下着)  
(株)シャンソン化粧品(化粧品)  
(株)シャンデール(下着)  
ジュビラン(株)(化粧品)  
新生ホームサービス(株)(住宅リフォーム)  
SH I N-NIKKEN(株) (住宅リフォーム)  
新日本ハウス(株)(住宅リフォーム)  
スターモア化粧品(株)(化粧品)  
(株)住居時間(住宅リフォーム)  
(株)セプテムプロダクツ(化粧品)  
(株)セルフ(健康食品)  
(株)総合出版(学習教材)  
ソーマ化粧品(株)(化粧品)  
タイセイ(株)(浄水器等)  
(株)ダスキン(清掃用具)  
(株)タップカンパニー(学習教材)  
(株)TIENS JAPAN(健康食品)  
(株)ティプロス(学習教材)  
(株)ティルウインド(学習教材)  
(株)デスクスタイル(学習教材)  
(株)ナガセビューティケア(化粧品)  
(株)ナチュラループラス(健康食品)  
(株)ナミス(健康食品)  
(株)ナリス化粧品(化粧品)  
(株)NIKKEN(健康機器)  
(株)日健総本社(健康食品)  
日本アムウェイ(同)(化粧品)  
日本eリモデル(株)(住宅リフォーム)  
(株)日本エコでんき(ソーラーシステム)  
日本学校図書(株)(学習教材)  
日本シャクリー(株)(健康食品)  
(株)日本直販総本社(寝具)  
日本ビーエフ(株)(健康食品)  
(株)日本ベスト(美容器具)  
日本メナード化粧品(株)(化粧品)  
ニュースキンジャパン(株)(健康食品・化粧品)  
(株)ニューポート(その他商品)  
ネオライフ(株)(住宅リフォーム)  
(株)ネオライフインターナショナル(健康食品)  
ネッフル(株)(下着)  
(株)ノエビア(化粧品)  
ハーバライフ・オブ・ジャパン(株)(健康食品)  
パスウェイ(株) (学習教材)

(株)ハッチーニ丸八 (寝具)  
ハッピーファミリー(株) (健康食品)  
HAPPYRUN(株) (健康食品)  
(株)はなまるリビング (寝具)  
(株)PM-Japan (健康食品)  
(株)ひのき(学習教材)  
(株)ピュアーライフ (健康食品)  
扶洋薬品(株) (美容器具)  
フランスベッド販売(株) (寝具)  
(株)プレスコーポレーション (住宅リフォーム)  
(株)ベルセレージュ本社 (化粧品)  
豊凜化粧品(株) (化粧品)  
(株)ポーラ (化粧品)  
(株)マイ・プラン(学習教材)  
(株)マスタートライアント (学習教材)  
(株)マスターマインズ (学習教材)  
マナテックジャパン(同) (健康食品)  
(株)マナビス化粧品 (化粧品)  
マルコ(株) (下着)  
(株)丸八ダイレクト (寝具)  
(株)まるはちハピネス (寝具)  
(株)丸八真綿販売 (寝具)  
三基商事(株) (健康食品)  
(株)みらい住宅開発紀行 (住宅リフォーム)  
ミンクルプロダクツ(株) (化粧品)  
(株)メノガイア (住宅リフォーム)  
モデーアジャパン(同) (健康食品)  
(株)ヤマノホールディングス (宝石・貴金属)  
ユサナ・ヘルス・サイエンス・ジャパン(同)  
(健康食品)  
(株)リンツコーポレーション (住宅リフォーム)  
(株)ルーニーホールディングス (オール電化)  
(株)ル・シェール (健康食品)  
ワールド・ファミリー(株) (学習教材)

#### 賛助会員(団体)8団体

家庭訪販振興協会  
健康関連取引適正事業団  
(一社)全国直販流通協会  
(一社)日本クレジット協会  
(公社)日本新聞販売協会  
(一社)日本縫製機械工業会  
(一社)日本ホームヘルス機器協会  
訪販化粧品工業協会

#### 賛助会員(企業)25社

(株)アプラス (信販)  
伊藤超短波(株) (製造業)  
(株)SPサービス (信販)  
NECネクスソリューションズ(株) (情報処理)  
(株)エフアンドエム (サービス)  
(株)オリエントコーポレーション (信販)  
九州日本信販(株) (信販)  
(株)クローバー・ネットワーク・コム(情報処理)  
シエンプレ(株) (情報処理)  
CKCネットワーク(株) (教材製造業)  
ジニーエナジー(同) (電気)  
(株)ジャックス (信販)  
シンガポール政府観光局(官公庁)  
スワロスキー・ジャパン(株) (アクセサリー)  
(株)セディナ (信販)  
(株)ダブルラック (信販)  
(株)日本ネットワークシステムズ (情報処理)  
(株)日本プラム (信販)  
ネクストエナジー・アンド・リソース (株)  
(太陽光発電製造卸業)  
(株)白寿生科学研究所 (治療器製造業)  
Hilton Grand Vacations(同) (不動産)  
フマキラー・トータルシステム(株) (薬剤)  
プレミア(株) (信販)  
ラグジュアリー・ホテル・インターナショナル・  
ジャパン(株) (ホテル運営管理)  
YKC・システムコンサルティング (株)  
(情報処理)

令和元年度事業報告書には、「公益社団法人及び公益財団法人の認定等に関する法律施行規則」第28条第2項に規定する附属明細書は「事業活動の状況の概要のうち重要なもの」が存在しないので、作成していない。

令和2年6月19日  
公益社団法人日本訪問販売協会