

## 令和3年度事業計画書

### I. はじめに

令和2年初頭からの新型コロナウイルスは経済に大きな影響を及ぼしたが、当協会内においては商材等の強みやオンラインを活用することで活路を見出す企業もいた。一方、当協会は経済産業省と連携し対面販売の従事者及び顧客の健康保護を目的とするガイドラインを策定し会員全社へ周知した。また、同年2月消費者庁は、「預託法及び特定商取引法の制度の在り方に関する検討委員会」を設け、6回の審議を経て8月には報告書を取りまとめた。その後同報告書をもとに改正法案が作成され、令和3年3月5日の閣議決定を経て国会へ上程された。改正法案は預託法と特定商取引法の二つで、①預託法については一定の整備を行い、販売が伴う預託取引は罰則をもって禁止とする。②特定商取引法の訪問販売については、クーリング・オフ通知を電磁的方法により行うことを可能とする。また、事業者へ交付が義務付けられている契約書面等を、消費者の承諾を得たものに限り電磁的方法により行うことを可能とする。この改正は通販を除く連鎖販売取引や電話勧誘販売、特定継続的役務提供も同じである。また、特定商取引法の通信販売については、悪質な定期購入商法に対しての解約権の導入や罰則を設けるなどの整備を行うこと等が盛り込まれた。

他方、P I O - N E Tの2018年度における訪問販売に関する相談件数の約7万7000件は、全体相談件数99万件のおよそ8%に当たり、10年前と比較すると全体で5.4%の増、訪問販売については21%ほど減少していることがわかる。しかも訪販の約7万7000件の上位層には、「放送サービス」や「インターネット回線」、「生命保険」など特商法が適用されない商材の訪問販売が多数含まれているので、これらの商材も一緒にして、特商法の改正の必要性を論じられるときは十分な注意を要する。ただし、この上位層には特商法の適用を受け、とくに高齢者との間で特徴的な勧誘トラブルを起こしている特定の商材群が存在することも事実である。法を無視するような者は論外として、理解不足の事業者には、適切な教育・啓発を行う機会が必要であり、行政機関とも連携し、小売事業者だけでなく商材を供給する製造・卸業者及びこれらの事業者を加盟員とする組合なども含めサプライチェーン全体に対し、適切に実施されなければ大きな効果は期待できない。

したがって令和3年度においては、法改正に伴う周知活動（セミナーの開催やテキスト類の改訂作業）と自主行動基準の検討が重要な業務の一つとなる。自主行動基準については2022年4月の改正民法の施行（成年年齢の引下げ）への対応も検討課題となる。また、40周年を記念して策定した消費者志向優良活動表彰制度も稼働させる。また、本年度も引き続き登録制度の教育に関連してeラーニングの研究をすすめる。コロナ対策としては、ガイドラインの普及・啓発を図るとともにコロナ対応事例を紹介するなど会員間の情報交流を促進する活動、中小企業対策なども引き続き行政と連携して取り組む。また、訪問販売業のダイバーシティに視点をあてた広報活動、現場で活躍する販売員の姿にスポットをあて社会の業界に対する正しい理解の促進に繋がるような活動も実施する。

具体的な事業の内容は次の通りである。

## 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

倫理綱領並びに各種自主行動基準及び細則（「商品別禁止事項」「通常、過量には当たらないと考えられる分量の目安」）の普及啓発に努める。

特定商取引法が改正された場合は改正事項に照らし自主行動基準の変更の必要性があると考えられる場合、また、2022年4月の改正民法（成年年齢引下げ）の施行についても同様に変更の必要性があると考えられる場合は具体的な事項について検討を行う。

###### ②各種セミナー及び研修等関係

企業や事業者団体を対象に次に掲げるセミナー等を開催する。なお、新型コロナウイルス感染拡大の情勢に改善がみられない場合は原則オンラインで行う。

- ・コンプライアンスセミナー（1回）
- ・消費者相談担当者向講習会（4回）
- ・消費者志向経営セミナー（1回）
- ・改正特定商取引法説明会（1回）
- ・電話法律相談会（2回）
- ・消費税インボイス制度セミナー（1回）
- ・改正個人情報保護法説明会（1回）

###### ③特定の商品等への対応関係

事業者啓発を目的に商品別の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。本年度においても品質表示の適正化に向け広告表示研究会での啓発情報のうち重要なものについては定期刊行物へ掲載するなどして会員全社で共有できるようにする。また、本年度は苦情相談の発生状況等にかんがみ重点的な啓発を要する商材について情報交換・懇談会を開催する。

###### ④適正取引推進啓発関係

消費者相談室が受け付けた情報等をもとに問題性の高い事例を発生させている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

消費者志向チェックリストをもとに会員企業における消費者志向体制の整備を促進する。

## 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。

特定商取引法等の関係法令が改正された場合は適宜、必要な改訂等を行う。

## ⑦講師派遣関係

企業及び団体がその構成員を対象に開催する研修会等において、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。

前年度に引き続き、本誌の配布先を商工会議所や高齢者支援の窓口として活動する地域包括支援センター等へ広く配布するように努める。

本年度は、会員企業の事業紹介や新型コロナ対策の事例等を紹介する場として会員交流会等を行う。訪問販売業のダイバーシティをテーマに掲げ、あるいは現場で活躍する販売員を紹介することにより業界への正しい理解を促す広報活動の方法等について検討する。

## ⑨消費者志向優良活動表彰制度の実施について

消費者志向優良活動表彰制度に基づき正会員に対し第1回目の表彰対象活動を募集し選考のうえ表彰を行う。

### 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) J D S A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、J D S A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「J D S A認定教育登録証」を交付する。

本年度も前年度に引き続きeラーニングの実施の可否等について検討をすすめる。

## **(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**

消費者啓発の印刷物を作成し消費者センター等を通じて消費者へ配布する。

### **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・電子メールを活用し、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。本年度も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。

本年度においても同基金の適切かつ円滑な運営に努める。

### 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。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。

本年度は、前年から延期されていた訪問販売協会世界連盟（WFDSA）の主催による第16回世界大会が10月にタイ・バンコクで開催される予定である。新型コロナウイルスの感染拡大の防止と安全を最優先する一方で、WFDSAと連携を図り、開催が可能な状況かを見極めつつ（オンライン開催も含め）、適宜必要な情報を会員会社と共有し世界大会の成功に向け、可能な限りWFDSAを支援・協力する。

#### 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。