

令和4年度 事業計画書

I. はじめに

令和4年度では、当業界の取引に関連する二つの重要な改正法が施行される。一つは改正民法が令和4年4月1日より施行され、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられる。二つ目は改正特定商取引法が6月1日より施行され、訪問販売等におけるクーリング・オフの行使方法が、書面だけでなく電磁的記録（メール等）でも行えるようになることと、同法の全適用取引に対する罰則が強化される。成年年齢の引下げについては、法施行後18才及び19才は保護者の同意なしでも契約できるが、未成年者取消権の保護の対象から外れるため、これら若年世代の契約トラブルの増大が懸念されている。このため消費者庁は、令和2年3月に特定商取引法施行規則第7条（指示対象行為）等を改正し、「若年者」と「成年に達したばかりの者」という文言を追加するなど保護機能の強化を図った。

一方、高齢者を巡る消費者問題については、一部の商材を中心として増加の兆しがみられ、減少していた苦情相談が増加に転じれば、規制強化の論議に拍車をかけることになりかねない。その根源となっている法令順守の意思が全くない悪質業者については、法による厳正対処に委ねるほかなく、当協会としては引き続き取引適正化に向けての自主的取組みと啓発活動の充実強化に努めることにしたい。

改正法に合わせた速やかな教育用テキスト等の改訂版の発行、改正法を踏まえた自主行動基準の改定及びそのPR等、高齢者及び若年者の啓発とくに高齢者についてはテーマを絞った新たな啓発資料の作成などを実施する。

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。

成年年齢引き下げへの対応については、先に改正した自主行動基準のPR活動を通してその周知に努める。また、令和4年7月以降において施行が予定されている改正特定商取引法（書面の電子化等）等の動きを把握し、自主行動基準の改正の必要性等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。開催の方法は新型コロナウイルス感染の情勢を踏まえ適宜リアル&オンラインの併用で行うようにする。

なお、コンプライアンスセミナーについては、可能な限り地域でのリアル開催を目指し、当該

地域における特徴的な問題を踏まえた改善と法の理解を深め、併せて会員相互の交流、会員増大を促進する機会とする。

- ・コンプライアンスセミナー（3回）
- ・消費者相談担当者向講習会（4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）
- ・その他 産業界共通の時宜を得たテーマによるセミナー

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、本年度においても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の改正事項に対応し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。

⑨消費者志向優良活動表彰事業について

令和3年度の第1回の事業実績を踏まえ2023年度以降の次回の開催に備える。

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、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。

なお、新型コロナウイルス感染症の拡大状況に鑑み、試行的に講座をオンラインとすることを検討する。

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。本年度も通信教育用に作成したテキストを活用する。

(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

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。

本年度は高齢者及び若年者の啓発資料の利用の促進を図る。高齢者についてはトラブルの現状を踏まえそれに特化した啓発リーフレットを新たに作成する。また、改定した自主行動基準のPR活動（季刊誌等を活用）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・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。

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。

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。