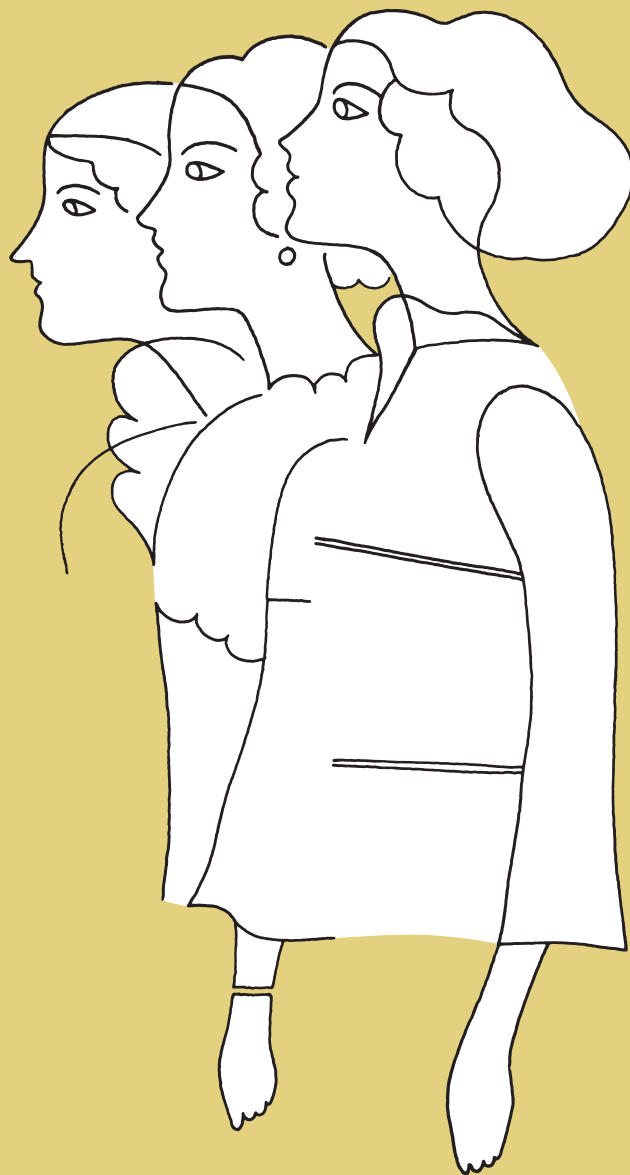


季刊

ダイレクトセリング

より良い訪問販売をめざして

「多えてよかつた」を届けた



2 平成27年度
訪問販売エッセーコンクール
入選作品発表

14 インフォメーション・協会活動ダイアリー

12 ダイレクトセリングに関わる法律解説
標準使用損料表と合意解除について
弁護士 高芝利仁

132

平成27年度

訪問販売エッセーコンクール 入選作品発表

公益社団法人日本訪問販売協会では、創立35周年を迎えるにあたり「訪問販売エッセーコンクール」を実施しました。「訪問販売のここが大好き!」をテーマに作品を募集したところ、108編の応募がありました。選考の結果、下記の方が入選しました。全ての入選作品をご紹介します。



入選作品一覧

最優秀賞 岡部晋一 新茶とともに今年もKさんがやって来る

優秀賞 みのりん 出会い

優秀賞 寺岡連 善人

佳作 紅林はづき どしゃぶりの雨の日に

佳作 塩田友美子 おばちゃんのエール

佳作 N.N さわやかな風とともに

特別賞 めぐえもん 義母のいきがい

特別賞 上野佳平 製品内容を知らずに訪問販売

平成27年度訪問販売エッセーコンクール 選考評価に参加して



公益社団法人日本消費生活アドバイザー・
コンサルタント・相談員協会

副会長 青山理恵子

設立35周年を記念した公益社団法人日本訪問販売協会のエッセーコンクールの選考に携わらせていただきました。

人生の師の思い出や人と人のふれあいの妙味、出会いの豊かさに惹かれ気がついたら数十年を経過したという販売員の心意気等々皆さんの力作に時間の経過も忘れ読みふけた数日でした。

「過去に訪問販売を受けた体験談」、「訪問販売員として活躍した体験談」、「訪問販売に関する諸提言」と大まかに分類されましたが、それぞれのテーマと表現力は全ての応募作を一挙に冊子にして掲載公開する価値のあるものと感じ入ったものです。「訪問販売」というと、見ず知らずのお宅を訪問して、ニーズのないところにニーズを作り出し、販売行為を完結するという「すざわざ」が、時として強引さと執拗性につながる所以かマイナス面が強調されることが少なくありません。しかし、そのマイナス面が払しょくされ今後の展開に期待を抱いた今回のエッセーの読後感でした。

過疎地域の増大、高齢者の独居、コミュニティの崩壊等が叫ばれる社会で、訪問販売も最終的には、販売する商品とサービスの内容と相俟ってその販売員の個人となりが消費者に受け入れられる重要な要素になり、究極は人と人のつながりが豊かな人間社会を構築する、そのような役割を担う事業であり、販売員であってほしいとの思いを強くしました。

まさに「会えてよかった」を届けるマークのとおり、公益社団法人日本訪問販売協会の役割の広報及びマークのPRに努めていただき、更に協会員は、自らが襟を糺すのみならず、アウトサイダーの教育育成強化に努め、会員を拡大し、業界全体の健全化に努めなければならないと思います。一部の悪質な事業者の行為により

社会的貢献度の高い協会及び協会員の活動が阻害されるデメリットは計り知れないものと思います。安全・安心・豊かな消費者市民社会の実現にむけて、協会の取り組みに期待します。



訪問販売エッセーコンクールの 選考を終えて

一般財団法人日本消費者協会
理事長 松岡萬里野

訪問販売をする人、訪ねてきた販売員と接する消費者双方の場から見た訪問販売の場面が応募されたエッセーを読んだ印象は新鮮だった。

日本消費者協会は長年消費者相談室を開いているので、訪問販売の相談は多い。しかし、相談室へ入る相談は、苦情なので悪質な訪問販売ばかりになる。従って訪問販売の印象は良くない。ところが、集まったエッセーの訪問販売は私の知らないタイプで、なるほどこれも訪問販売なのだと思います。

お茶やスイカ、野菜など東京圏にはほとんど訪問販売されていない。そういえば、子供のころは我が家にも一定の時期になると訪れる行商の人たちがいた。ときには、近所の人も呼び集めて荷を広げ、そして茶菓子を出してのんびりと世間話をしていた祖母や母の様子を思い出す。あれも訪問販売だったのだ。そして、今もそのような販売をしている人たちがいる。

訪れてくる季節になっても販売者が来ないと心配したり、売る人も品物の出来が良くないと売りに行くのを躊躇したりしている。また、教材を売りにきたのに子供に自信を持たせて大丈夫と勇気づけて売らないで帰ってしまう販売員、医者呼びに行ってくれたりする販売員などエッセーの中の販売員は親切だ。

ほんとうにこのような販売員がいるのかと感心する。販売者の立場からのエッセーにもお客との交流を楽しんだり感激したりしている様子が窺える。お客も販売員も結局誠実が何よりで、そのようなお客や販売員に遭遇したとき記憶に残り、エッセーの源になつていくことがよくわかる。

物売る人と買う人というより、結局は人間と人間の関係が繋がり深い訪問販売になるのではないだろうか。

最優秀賞

「新茶とともに今年もKさんがやって来る」

岡部晋一（神奈川県）

今から34年前の6月下旬の夕方、Kさんが、初めて私の家にお茶の訪問販売にやって来た。

Kさんは、風呂敷包みに、新茶の袋詰めの商品を玄関先に並べ熱心に商品の説明を始めた。

Kさんは、静岡県の菊川の製茶業者で、自分の茶畑で栽培した茶を製品化し、主に横浜方面に訪問販売しているようだ。

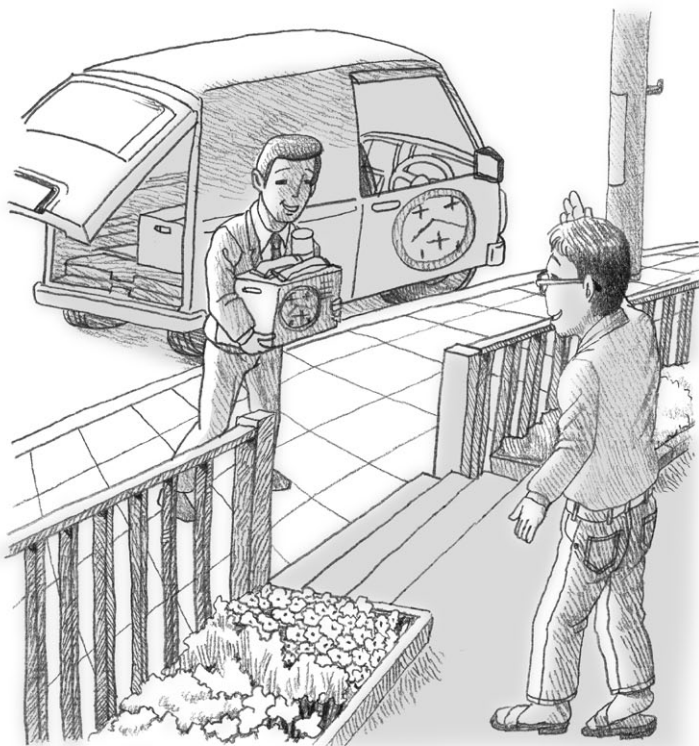
私自身、お茶が大好きで、お茶には少しうるさい程のお茶党だ。

しかも、その当時、いつも買っていた近くの商店街のお茶屋さんが、ご主人の病気で店を閉じてしまい、私自身も困っていたところなので、新茶を中心に自宅用と贈答用に沢山購入した。傍にいた妻は、初めての業者なのでたくさん買うことに消極的だったが、私はKさんの人柄と、Kさんが自分のつくった商品に対する熱意で買った。

お茶は値段の割にはとても美味しかったし、親類や友人に贈ったお茶も大変好評だった。

Kさんのお茶の訪問販売は定期的に年二回来る。一回は6月の新茶の販売と、もう一回は、年末の歳暮用などの販売を目的に行っているらしい。

ある年、7月に入ってもKさんはやって来ない。(病気でもしているのか?)



などと心配になったので、自宅に電話してみた。Kさんは、病気ではなかったが、なんだか元気がない。聞いてみると、今年の新茶の品質が良くなかったので、お得意様のお客さんには売れないと言う。

しかし、私は菊川産以外のお茶は買うつもりがなかったので、お仲間の業者のお茶でもよいから持って来てほしいと頼んだ。

数日後、元気がないKさんはやって来た。私は、自信のない製品は売りたいくないというKさんの誠実さに感動した。逆に、Kさんを励ます役になってしまった。

私は、訪問販売に来るKさんとの会話も楽しかった。

Kさんの数代前は、徳川の千二百石取りの旗本で、明治維新の時に、静岡県の菊川に移住し、茶の栽培を始めたが散々苦労したらしい。また、維新の時、横浜から茶を輸出していたこともKさんに教えられ、横浜っ子の私が知らないこともKさんから学んだ。

ある時、静岡の銘茶「藪北茶」の名前の由来について訊いてみたが、さすがのKさんも知らなかった。

ところが、約一週間後、Kさんから電話があり、「藪北茶」の名前の由来は、静岡県の森さんという人が、ある日、自宅の藪の北で見つけた茶の新種なので「藪北茶」と命名したらしいということだった。

Kさんは、私の何気ない質問に、あちこちの製茶業の長老たちに聞きまわって、やっと「藪北茶」の由来を知りあてたらしい。このKさんの誠実な性格が、益々私をKさんのファンにさせた。

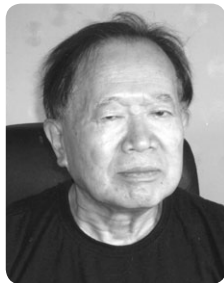
名古屋の大学を卒業したKさんの息子が、Kさんの仕事を手伝うようになった時、息子は通信販売を導入して、商売を全国的に拡大して訪問販売はやめようと言いつつ出した。父親のKさんは猛反対し、訪問販売で築いた客との信頼関係を大切にすべきだと主張し、息子も結果的に父親の主張に納得した。

勿論、インターネットや通販も時代にあった方法で私も否定はしないし、私の子供達も利用している。

しかし、訪問販売の尊重したい点は、売り手と買い手の間に、人間と人間の温かい心の交流も存在していることだ。だから、私は、「訪問販売」という商業活動を一つの「文化」として存続し、発展させてほしいと思う。

もうじき、新茶をライトバンに乗せて、Kさんが運転手役の息子さんと仲良くやって来る。

今年の新茶の味が楽しみだ。



●受賞のいきさつ

小生の拙作に過大な賞をいただき誠に感謝にたえません。通信・科学の発達により、近年、マシンが仲介する販売が拡大しています。そして、その売買の中に人間の存在が薄くなってきました。その便利の代償として、人間同士の「心のふれあい」も消えています。その結果、社会の荒廃も増加していきます。

そんな時代に「訪問販売」という商業活動は貴重な役割を担っています。フェイス・トゥ・フェイス、対面販売、売る人と買う人との心の交流、そんなところに訪問販売の大切な役割があります。

「訪問販売」は日本の誇る商業文化です。貴業界の栄光を祈ります。

優秀賞

「出会い」

みのりん（神奈川県）

「ピンポンとチャイムを押すだけでも無理、セールの仕事は出来ない」友人は言う。

そんな訪問販売の仕事は20年もやっている。しかし、セールスお断りの玄関表示は今でも凹んでしまうし、仕事も難しくなっている。それなのになぜ続けられるのだろうか。

「出会うことがない人と、出会える楽しみ」

この一言に尽きるのかもしれない。

私は乳製品の宅配セールスをしている。中小企業なのでテレビコマercialもなければ品数も少ない。大手企業に太刀打ちできるものは品質の良さと美味しさだけである。ささやかなプライドだけが私の支えだ。

カタログとサンプルを持って住宅街に入る。地図を片手の軒並み訪問に、名刺とつま楊枝入れの小袋は必需品だ（折り紙や包装紙で手作りしている）。

インターホンを押し、「〇〇会社の加藤と申します」と用件を話す。そこで断られるのが当たり前なので、ドアを開けてくれるだけでも感謝である。訝しげな表情の方に丁寧に挨拶をして名刺を渡す。

「よかったら使ってください」と出すつま楊枝入れはお客様との距離を縮めてくれる。

「手作りなの？ 綺麗！ 上手ね」

こんなきつかけで会話が弾み味を見ていただき、「美味し〜！」と契約をいただくことが出来る。

一方、話の聞き役に終わって仕事にならないこともある。そんなときこそ笑顔で帰る。そのあとに良いお客様に出会えるから、世の中は不思議だ。先日のことである。

「家は取れませんが」70代の奥様が出てきてくれた。話の中で絵手紙を描いていると言う。「私も描いています」と話すと、たちまち話が合って作品を見せていただいた。

牛乳パックの表紙を剥がし、それを画仙紙にして200枚も描き自宅で個展を開いたという方だった。その絵手紙は、絵も、字も、言葉も生き生きとしており素晴らしい。

そんなことがきつかけで契約をいただいた。会社には牛乳パックはたくさんある。もつと描いてほしいので、パックを開いて届けてあげた。その方とは今も絵手紙交流が続いている。

出会いは人だけではない。四季を彩る景色、木々や花は私の目を楽しませてくれる。会話も作ってくれる。

玄関先の絵や写真、置物など全てのものがきつかけとなり色々なことを教えていただける。なにげない会話は人に元気をあげたり、いただいたり、全てが私の財産だ。

年々、市場は厳しくなっており、めげそうになることもしばしばである。しかし、「人間って面白い。今日はどんな人に会えるのだろう」

その原点がある限り、私の訪問販売は続くであろう。



●受賞のきっかけ

まさか、まさかの入選で驚いております。

訪問販売は新しい情報をお届けする仕事ですが、歓迎されるどころか、むしろ疎ましく思われているのを日々感じております。それは私たちの責任でもあり、それを打開するのも私たちだと思っています。

そんな思いの中で素敵な出会いは、この仕事だから得られるプレゼント。

そして今回の受賞は、そんな私への最高のプレゼントで大きな励みになりました。ありがとうございます。

優秀賞

「善人」

寺岡連（東京都）

「こんにちは。学習教材のご紹介をしにやってきました。ご家族の方、いらつしやいますか？」

丁寧な口調でそう言われたので、家にいた母親を呼んだ。私が中学3年のときだ。相手が訪問販売員ということ、母は最初、ちょっと抵抗があったようだが、物腰の柔らかい姿勢と丁寧な口調だったので対応に出た。

スーツを着て教材の説明をしているのは40代の男性であり、彼が一人で来た。母はしばらく玄関口で立って話を聞いていたが、

「まあ、上がってください」

と男性を居間に通した。今でも覚えているが、その日は私の家庭訪問の翌日だった。前日、担任の教師が私の家に来たのだ。その関係で、障子がすべてキレイに張り替えられており、それもあって、母は男性を部屋に上げる気になったのかもしれない。母も熱心にそれを聞いている。

家庭訪問では、さんざんだった。模擬試験の結果が悪く、担任からは、

「志望校の合格はまず無理でしょう」

とまで言われてしまった。母も落ち込んだと思う。販売員の説明をじっくり聞いたあと、こんなことを言った。

「おたくの学習教材が良いのか悪いのか、まだ私には分かりません。一度、息子の学力レベルをみてくださいますか？ 息子のレベルに合っていたら考えます」

販売員の男性は「喜んで」と笑顔で言ったあと、「ぼっちゃん。いつもどんな勉強をしているのかな？」

と言いながら、一緒に私の部屋までやってきた。私は普段つかっている問題集や単語帳などを見せた。「ほうほう。で、ぼっちゃんは、この問題集をどれくらい理解したのかな？」

そう尋ねながら、スラスラと英単語と英熟語をいくつかノートに書いてみせた。

「これらの単語と熟語、意味は分かるかな？」

私には、すべて分かった。英語に関しては、ほとんどの単語と熟語は暗記していた。

「この単語はこういう意味で、この熟語はこういう意味だと思います」

すると、販売員の男性は、

「え！ 分かるの！」

と驚いた。母から聞いた成績の悪さから、このレベルの単語・熟語は分からないと思っていたようだった。

私はめっぽう本番に弱かった。きちんと暗記していても、テスト本番になると、頭が真っ白になってしまう。簡単な数学の問題でも、先生に当てられて大勢の前で答えるときになると、緊張して何も言えなくなったりした。

そんなことを話すと、男性はしばらく目をつぶって考えていた。そして、私の顔をじっくり見て言った。

「ぼっちゃん。キミに必要なのは、学習教材なんかじゃない。自信だ。僕ならできるといふ自信こそが重要なんだ」

なんか、おかしいなと思って私は言った。

「おじさん。参考書売り来たんではしょ？ そんなこと言ったら、商売にならないよ？」

人の良い販売員は、「あっ」と口をふさいだあと、

「あっはっは！ こりゃ一本とられたな！」

と大声で笑った。それにつられて私も笑った。

ひとしきり笑い合ったあと、販売員はこんな経験を話してくれた。

「いろんな家庭をまわっているけど、成績が悪い子というのは、学力が足りないというより自信が足りないというケースの方が多いんだ。自信がないと、本当は能力があっても自分でそれにブレーキをかけてしまう。そんな子がすごく多いんだ」

そんなことを言ったあと、彼は私の肩をポンと叩いて、

「キミなら大丈夫。志望校に合格できるよ」

そう言って、帰っていった。お茶とお菓子を出そうとしていた母に対して、

「あのぼっちゃんなら心配ないですよ」

と言った。帰りしな、革靴を履きながら、

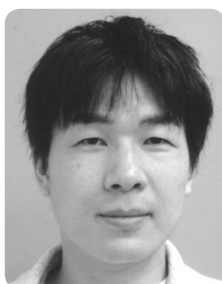
「あゝ楽しかった」

とつぶやいたのを今でも覚えている。

あの販売員は、根っからの善人だったのだろう。教材を売ることで、出会った子供たちを勇気づけることを生きがいにしているように見えた。退屈な受験勉強の生活で、あとき出会った販売員との触れ合いは、私には楽しい思い出として残った。

40歳を過ぎた今、私はさび付いた英語力を磨き直したいと思っている。そして、こう思うのだ。

あの人が来ないかなあ……と。



●受賞のいきさつ

「訪問販売員さん、待っています」

このたびはコンクールで優秀賞に選んでいただき、大変うれしく思います。

訪問販売と聞くと抵抗を感じる人もいるかもしれませんが、フリーターのほとんどが真面目に働いているのと同じように、訪問販売に携わっている大半の方は真面目な方です。私にそう思わせるのは、エッセーに書いた「善人の販売員さん」との出会いでした。

高齢化が進む日本にあって、訪問販売は一つの新たな可能性すら持っています。エッセーを書きながら、訪問販売がもっと発展してもいいのではないかと思います。

佳作

「どしゃぶりの雨の日」

紅林はづき（愛知県）

「はい」

インターホンの画面を覗き込むと、どしゃぶりの雨の中、全身レインコートに身を包んだ女性が立っていた。手には、保冷ケースのようなものを提げている。私はすぐに後悔した。

元来、訪問者というものが全般が苦手だった。というのも、人と話すことが極端に苦手だったのだ。近所の人とのやりとり、地域の役員会、みんな私の苦手なものだ。その中でも、訪問販売は特に苦手な部類だった。答えは簡単。「受け入れる」、「断る」という意思を相手に伝えなければいけないからである。他の訪問者の場合、大抵玄関でうなずいていればそれで事足りる。余計な世間話やお世辞は一切必要ないのだ。けれど、訪問販売はそうではない。相手に対する意思表示が必要になる。「受け入れる」場合は、まだマシだ。こちらが相手の要求を飲む形になるので意思の疎通がはかりやすい。ところが、「断る」場合、これは結構難しい。中には、ちっとも聞き入れてくれない人もいる。そういった場合、私はすっかり辟易して精神をすり減らすことになる。しまった。食品関連の訪問販売に違いない。どうしよう。

だが返事をしてしまった以上、居留守を使うことも出来ない。仕方なく、玄関の扉を開けた。その女性には玄関が濡れてしまうと悪いと思ったのだろう、

玄関の一步手前で立ち止まった。レインコートの帽子をとると、私と同じくらいの年代だった。物を思ったとおり、健康食品の訪問販売だった。物を見せられた瞬間に、購入するかしないかが決まった。私には必要のないものに思われた。商品の説明を聞いて、それが覆るといことはまずなかった。購入しない、そう思ってしまうえば、問題はどのタイミングでそれを伝えるかということだけだった。

説明を受けている間、ずっと話を切り出すタイミングをうかがっていた。一通り説明を終えたとき、それが断るベストなタイミングだった。さあ、今だ。

「あの……今は特に必要ないので……」

勇気を振り絞って、口にする。

「分かりました」

ずぶ濡れの彼女の爽やかな笑顔に、わたしはあっけにとられた。自分が間違えて「買います」と言ってしまったのではないかと思ったほどだった。

断られたことに対する嫌悪感を全く示さなかったのだ。考えすぎなのか、被害妄想なのか。私は、相手の自分に対する負の感情というものにひどく敏感だった。悪く思われていないか、どうしても気にしてしまうのだ。おそらく、それが人間関係を苦手とする最たる理由である。こちらが断ると、売りにきている以上、多かれ少なかれがっかり感、嫌悪感というものが伝わってくる。それがどこか、しつこく商品を勧めてきたり、買ってくれないと分かると、もう用なしといった感じで適当に笑顔であしらわれたりする。そういった態度をとられると、こちらの気分はもう最悪である。しかし、彼女にはそれらの要素が全くなかった。

その後も、対応は驚くほど丁寧だった。屈託のない笑顔を見せながら、広げた商品をしまい、濡らし

た玄関先を持っていったタオルで念入りに拭き取る。そして、バイクに股がると、一礼して大雨の中に消えていった。

断った私は、気まずさも罪悪感も一切なく、むしろ一種の爽快感に包まれていた。雨なのに、晴天の下で新鮮な空気を胸いっぱい吸い込んだような心持ちだった。訪問販売でこんな経験は初めてだった。それが、彼女の技術なのか才能なのか。私はすっかり魅了されてしまった。

彼女が帰ったあと、彼女を思い出しながら、食い入るように商品のパンフレットを見た。当初の考えは、見事に覆された。なかなか興味深い商品だと思った。

次に彼女がやって来たら、あの商品を試してみよう。私は密かに企んでいるのだ。

佳作

「おばちゃんのメール」

塩田友美子（神奈川県）

私が小学生の頃、ある日急に家にやってきた年配の女性がいた。

親は留守だったので私が対応したら、彼女は牛乳を二本手渡し去っていった。私は牛乳が大好きで、手のひらサイズのビンを何も考えずにぐいっと飲みほした。

帰ってきた母が

「この牛乳どうしたの？」
と怪訝な顔をする。

「さつき来たおばちゃんくれた」

「あんだ、そんな誰かもわからない人からもらったもの口にするんじゃない！」

叱られた数日後、彼女はまた我が家に来てきた。

「前の牛乳どうでしたか」

玄関での二人の会話を陰でこっそり聞いていたら、母は最初とても慎重な対応だった。

「うちはそういうの、いらないんで」

しかし、しばらく二人の会話は続き、やがて笑い声が絶えなくなる。彼女がやっと帰った後母が言った。

「これから週に二回、3本ずつ牛乳来るからね」

結局母は彼女の人柄を認め、我が家は牛乳を運んでもらうことにしたようだ。

それからしばし、私が彼女から牛乳を受け取るこ

とがあった。

夕方に来る彼女は一日動き回っているだろうに、いつも元気がよく、ニコニコしていた。

「今日は学校どうだった？」

「運動会頑張ったんだって？」

いつの間にか私は彼女を「おばちゃん」と呼び、親しみを覚えていった。

牛乳のおかげか私の背は、常に後ろから3番までに入るほど伸びていた。

反抗期もあり一時はそっけない態度をしたこともあった。しかし、おばちゃんはいつも優しく笑っていた。

私が大学受験をし、実家を出ることになったとき、長い付き合いのおばちゃんにも挨拶をした。

「おばちゃん、私、大学合格したよ！あの牛乳飲んで徹夜で勉強した甲斐があったかな」

別れの寂しさを和らげるいつもの会話。

そこで、おばちゃんが急に言った。

「おばちゃんね、もうおばあちゃんだけど、昔は応援やつてたのよ！今日は特別に、あなたにエールを送ります！」

おばちゃんは玄関に荷物を置いて両手を広げた。

「フレイ！フレイ！頑張れ一人暮らし！フレイ！フレイ！また会う日まで！」

私はパワフルなおばちゃんに圧倒されながらも涙が出そうになる。

田舎の住宅街に響き渡るようなエールだった。

「あら、近所迷惑だったかしら」

とお茶目に笑いながら、少し目は赤かった。

「今まで本当にありがとうね。おばちゃん」

最後は手を握りしめてお別れを言った。

私は別れの時に初めて、そこにある絆の深さを知った。

その後、実家では牛乳を買うのはやめてしまったらしい。

「あなたのために買っていたものだから」

と母は言った。

しかし、今でも私は牛乳が大好きだ。スーパーで買うよりも、おばちゃんが運んでくれていた牛乳がおいしかった。

今でもたまに思い出す。自分自身が社会に出て、いつでも元気で疲れを見せたことのなかったおばちゃんを今改めて心底尊敬する。

そしてつらい時は、おばちゃんのエールを心の中で再生する。

私も自分にエールを送り、いつか誰かにエールを送る力を付けたいと日々思っている。

佳作

「さわやかな風とともに」

N・N（兵庫県）

「今日は暑かったね」

まだよちよち歩きの子どもが入口をまたぐのを確認してドアを閉める。玄関に座らせて靴を脱がせようとすると、突然、チャイムが鳴った。

「すみません」

閉めたばかりのドアの向こうで、男性の声がした。何だろう、そろそろとドアを開ける。すると、帽子を手にした作業着の若い男性が立っていた。

「あの、突然申し訳ございません。僕、毎週この辺りに農産物の配達に来ているものです」

「はあ」

訪問販売の類かもしれない。

昔から、訪問販売はちょっと怖いものだという先入観がある。いつもはどんな訪問販売でも必ず、ドアを開けることなくインターフォンでお断りしている。帰ったばかりだったので、ついドアを開けたことを後悔する。それにインターフォンの横には確か、「訪問販売お断り」と書いたメモを貼っておいたはずなのに。

「すみません。ちょっとだけドアを開けて待っていてくれませんか」

男性は突然、きびすを返して走った。男性の丁寧で、申し訳なさそうな様子が、今のうちにドアを閉めてしまおうという気持ちなぜか押し止める。彼は、少し先に止めていたトラックの荷台から、何か

を取り出して急いでこちらに駆けてきた。

「もし、よろしければなんですけど。これ、食べてももらえませんか」

男性が差し出したのは、卵と豆腐と野菜だった。

「僕たちの作っている自信作なんです」

包装されていない土のついた野菜は青々としていて、卵には小さな藁さえついている。

「まったくわけてわけにはいきませんが、農薬は極力使っていません。卵だって、生みたてのものをいち早くお届けしています」

汗を拭きながら説明する彼は、日に焼けていて、目尻のしわが何をも包み込むような優しさをたたえている。

はい、と彼は私にそれらを手渡した。とっさに受け取る。その時、子どもが抱っこ抱っこことぐずり始めた。手渡された農産物を玄關に置くと、私は子どもを抱きかかえた。

「ぼく、よしよし」

彼が子どもの頭を撫でながら、さつきよりいっそう顔をくしゃくしゃにして笑う。

「すみません。突然お伺いして。実はさつき、子どもさんと家に入っていられるのをお見かけして。訪問販売お断りのシール、貼っておられたのはわかっていたんですけど」

「そうだったんですか」

「ええ。僕も家におなじくらしいの子がいます。子どもさんをお見かけして、どうしても体に良い、安全なものを食べていただきたいと思って」

人見知りのひどい子どもが、なぜか彼が近づいても泣かなかった。

「気に入っていただけたら、毎週この辺りにいますので、声をかけてください。申込書を持っています」

ので」

本当に気に入っていただけならいいですから、と彼は済まなそうに付け加えた。そして、一礼をして去って行った。

訪問販売らしからぬ彼の親しみやすく礼儀正しい姿に、さわやかな風が吹いたような気がした。なんだかその日は心が浮き立った。太陽をいっぱい浴びた野菜、新鮮な卵や豆腐。どれもほっぺたが落ちそうにおいしい。素朴さが、すべてをいつそうきらびやかに魅せることだってあるのだ、と思える。

こんな素敵な、笑顔の訪問販売ってあるんだ。目から鱗が落ちた。

「訪問販売お断り」のシールを丁寧に剥がしている自分に気がついたのは、それからほどなくしてのことだった。



特別賞

「義母のいきがい」
めぐえもん（千葉県）

十年前、私は夫の実家で義母と同居していた。理容室を営んでいる。店を開けていると、いろいろな人が物を売りに訪ねてくる。

節電グッズ、掃除機、学習教材、置き薬、アパート経営などである。ぬいぐるみ売りに来た若い女性もいた。千円で買った。もうもうと叫びながら振動して笑えた。子供達は大喜びであった。

義母は物干しざおやドイツ製の重たい掃除機など、ありとあらゆる物を訪問販売で購入していた。義母

は若くして夫と死別。死後義弟を妊娠していることがわかった。三歳の夫を育て、出産、仕事に育児に追われて生きてきた。自分だけの買い物で外出したこともなかった。だから訪問販売で見る商品がとてもしらびやかに思えるのかもしれない。

夫は市価より高いと義母に文句を言っていた。しかし、私は義母が働いて得たお金で買物しているのだし、好きにさせるべきと論じた。

人間、特に女性は買い物好きである。仕事一筋の義母も同じ普通の女性であるとわかり、ほっとした。なぜだろうか？ 人が運んできたものは魅力的に感じる。説明する人の雰囲気や明るい会話のせいかもしれない。義母は高級化粧品を購入していた。当時67歳。

「しわや乾燥にいいんだって。久しぶりに鏡を見たらしわだらけでびっくりしたわ」
クリームをせっせと塗り込んでいた。夫は今さら無駄とあきれていた。

義母は買い物以外に販売員との会話を楽しんでいよう。仕事ではお客様に気を遣い疲れる。販売員は逆にお世辞を言ったり、気持ちよくさせてくれる。それを励みに老後、仕事に生きていくのだ。

今、もうすぐ80歳。まだ現役理容師だ。こないだ補正下着を買ったことを喜んでいて。義母が若いのも長話に付き合ってくれる販売員の方々のお蔭である。

やっと自身自身の人生を取り戻した義母。足腰が弱いけど、買い物したい高齢者には良い販売方法だと思う。外出が大がかりになり、諦めている人が多いい。これからも誠実に販売を続けてほしい。ネットも使えず、買い物難民、独居老人の安否確認に訪問販売は将来の展開が期待できるだろう。

特別賞

「製品内容を 知らずに 訪問販売」

上野佳平（兵庫県）

『訪問販売は適当な対応で買わない』

20年前に、わたしが公団住宅へ転宅した時には、

「訪問販売人」がよく来ていた。

その時から、「絶対に買わない」と言う気持ちで
応対し、話を聞くだけにして、「考えておく」と断
っていた。

ところが「考えておく」と言えば、後日に必ず再
訪問されるので、「そのようなものは、わたしには
今は必要無い」と断ることにした。

最近、わたしの団地も「高齢化」して、子ども
たちも出て行き、老人だけでは、あまり買わないの
で、訪問販売も少なくなつた。

昨年も「中央市場から来ました」と、その中の店
舗が高価な「ケーキ」を売りに来た。わたしは輸入
小麦に殺虫剤が検出されたことで、「どこのメリケ
ン粉を使っているのか」と聞く。「知らない」と言
うから、「製品の内容も知らずに売っているのか」
と断つた。

わたしは、「おいしい」「安い」「便利」だけで売
りに来るのには、そんな質問をして、答えられない
ので、断ることにしている。

『新聞は読まずテレビは見ない』

わたしは高齢になって、文字が小さく見えて読み
にくくなつたので、4紙も購読していた新聞を全部

止めてしまった。テレビを見てみると、何もできな
いので、一切見ないことにしているから、新聞の「テ
レビ番組表」を見る必要も無くなつた。

もし、読む必要があれば、隣接の「文化センター」
で、全国紙5紙と地方紙の新聞が読めるから、そこ
へ見に行くことにしている。

しかし、以前に購読していた、いずれかの新聞拡
張員が「前には読んでいただいていました」と、
月に一回は訪れるようである。

わたしは「文字が読みにくくなつたから」と言い
ながら、「この騒然とした世の中のこととは知りたく
ない」と言うことにしている。

ところが「文字が大きくなりました」とか、「地
元のニュースを多く載せるようになりました」とか、
「1カ月は購読料を無料にします」などと、宣伝に
来るようになるが、とにかく何か理由を付けて全部
を断っている。

『新聞の内容を知らずに拡張』

3年ぐらい前のこと。隣の家へ新聞配達をしてい
るアルバイトの大学生が、わたしが新聞を購読して
いないことを知っていて、日曜日に、わたしの家を
訪れて、「新聞を購読しませんか」と言う。その新
聞が拡張方法としている「1カ月無料」や、「3カ
月週刊誌を無料で」とも言うが、「それだけでは購
読してくれないでしょうね」とも言う。

わたしは「学歴のあるあなたが、なぜ製品の内容
で拡張しないのか」と聞き、「今、政府が言ってい
る『集団的自衛権』を、おたくの新聞は、どう扱っ
ているか」と聞いてみた。

大学生は「集団的自衛権のことは知っているが、
この新聞は、どう扱っているかは知らない」と言う。

わたしは「わたしの中学生時代に、軍隊へ学徒動員
させられて海外に行かなかったが戦争に参加したこ
と」を説明した。

大学生は「新聞が、どう扱っているかを知ってい
ることは大切なことですね。各新聞を読んで、もつ
と勉強します」と言って帰った。

『新聞拡張の勉強で新聞記者に』

それから1カ月ぐらいして、大学生が来て、「拡
張に行く」と、サービスより、新聞の内容を聞く人が
居て、説明すると購読してくれました」と言い、「集
团的自衛権」の、その新聞の扱い方とか、自分の考
えも説明する。

そして「いろいろ勉強させてもらったから、1カ
月だけ、わたしが購読料を負担しますので、新聞を
読んでください」と言う。

わたしは「いろいろ訪問販売に来るが、サービ
スだけを宣伝して、製品の内容を知らない人が多い。
それを勉強しただけでも感心」と、その大学生が配
達している期間だけを大学生に負担させずに購読す
ることにした。そして翌年の3月に大学生は「4月
から就職活動をするので配達を止めます」と連絡に
来た。

最近、偶然にその大学生に会うと、「新聞拡張の
時に教えていただいたことが勉強になり、公務員を
希望していたが、新聞記者として就職しました」と
言う。わたしの拡張説明が勉強になったと思えば、
うれしいことである。

標準使用損料表と合意解除について

取引の実務では、契約書の裏面等に標準使用損料表が記載されていることがあります。その趣旨は、契約の内容次第となりますが、一般的には、消費者が債務不履行で解除されたときに、消費者が支払うべき違約金の定めとして記載されている場合が多いと思われます。その他にも、例えば、事業者が予め合意解除に応じる場合の条件として標準使用損料表記載の損料の支払を求めることを表明しているものであったり、事業者が消費者に標準使用損料を支払えば解除できる権利を付与する特約であったりすることもあります。いずれにしても、契約の内容次第ですので、契約の内容を確認することが必要となります。

しかして、標準使用損料が違約金を定めたものである場合、特商法第10条第1項では、消費者に債務不履行があつて解除した場合であっても、商品が返還された場合の損害賠償額の上限は「当該商品の通常の使用料の額（当該商品の販売価格に相当する額から当該商品の返還された時における価額を控除した額が通常の使用料の額を超えるときは、その額）＋法定利率による遅延損害金」としていますので、この額が上限となります。そこで、契約書の中に標準使用損料を定めていたとしても、特商法第10条第1項の上限を超えて請求することはできません。ここで、「通常の使用料」とは、一般の賃借料などの合理的に算定された通常の使用料を指すとされており、契約書の中に標準使用損料表による旨を定めていたとしても、合理的算定根拠が認められない限り、標準使用損料表はあくまで参考資料ないし目安にすぎないとされていますので、結局、標準使用損料表も特商法第10条第1項の範囲内でのみ有効とされることとなります。従っ

て、契約書の中に標準使用損料表が記載されている場合であっても、具体的な損害賠償額の金額は、一次的には、当該標準使用損料表を参考に、特商法第10条第1項の範囲内で当事者間で協議して決めることになるでしょうが、もし協議が整わない場合は、原則に戻って、公正な機関による評価に従い合理的に算定することになります。

◆参考判例

大阪高裁昭和55年2月29日判決（判例タイムズ 421号93頁）は、使用料の額は「公正な機関による評価に従い合理的に算定すべきものであって、予め売主側で使用料算定のための料率表による旨を約款に定めても、合理的算出根拠が認められない限り同表によらねばならないものではない」としています。

次に、合意解除とは、一旦成立した契約について、解除に関する合意を行うことをいいます。民法には、合意解除に関する規定はありませんが、解除に関する話し合いをすることは自由ですし、無条件で解除する合意をすることも希ではないと思います。しかし、一般には、解除に応じるなら、応じるための条件（例えば、一定額の損料、キャンセル料、解約料等の支払）を提示することが多いのではないかと思います。そして、条件が折合えば、合意解除が成立しますが、条件が折合わないと、合意解除の話し合いは不成立となります。当事者双方とも、解除の合意をする義務はありませんので、合意解除の話し合いが不成立となれば、元の契約が継続することになります。

そして、契約書の中に標準使用損料表が記載されているケースで、合意解除の話し合いをする場合、この標準使用損料表をどのように考えるかですが、この点については、訪問販売の通達の中に、合意解除の場合であっても特商法第10条第1項に準じて取り扱うよう指導されたい旨記載されていますので、合意解除の条件（例えば、一定額の損料、キャンセル料、解約料等の支払）についての話し合いの場合においても、当該標準使用損料表を参考に、特商法第10条第1項の範囲内で協議して決めることが期待されます。

◆参考条文

特定商取引に関する法律

（訪問販売における契約の解除等に伴う損害賠償等の額の制限）

第十条 販売業者又は役務提供事業者は、第五条第一項各号のいずれかに該当する売買契約又は役務提供契約の締結をした場合において、その売買契約又はその役務提供契約が解除されたときは、損害賠償額の予定又は違約金の定めがあるときにおいても、次の各号に掲げる場合に応じ当該各号に定める額にこれに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額を超える額の金銭の支払を購入者又は役務の提供を受ける者に対して請求することができない。

一 当該商品又は当該権利が返還された場合 当該商品の通常の使用料の額又は当該権利の行使により通常得られる利益に相当する額（当該商品又は当該権利の販売価格に相当する額か

ら当該商品又は当該権利の返還された時における価額を控除した額が通常の使用料の額又は当該権利の行使により通常得られる利益に相当する額を超えるときは、その額）

- 二 当該商品又は当該権利が返還されない場合 当該商品又は当該権利の販売価格に相当する額
- 三 当該役務提供契約の解除が当該役務の提供の開始後である場合 提供された当該役務の対価に相当する額
- 四 当該契約の解除が当該商品の引渡し若しくは当該権利の移転又は当該役務の提供の開始前である場合 契約の締結及び履行のために通常要する費用の額

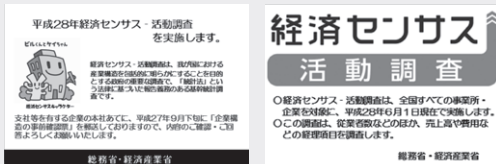
- 2 販売業者又は役務提供事業者は、第五条第一項各号のいずれかに該当する売買契約又は役務提供契約の締結をした場合において、その売買契約についての代金又はその役務提供契約についての対価の全部又は一部の支払の義務が履行されない場合（売買契約又は役務提供契約が解除された場合を除く。）には、損害賠償額の予定又は違約金の定めがあるときにおいても、当該商品若しくは当該権利の販売価格又は当該役務の対価に相当する額から既に支払われた当該商品若しくは当該権利の代金又は当該役務の対価の額を控除した額にこれに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額を超える額の金銭の支払を購入者又は役務の提供を受ける者に対して請求することができない。

消費者委員会 特定商取引法専門調査会 (平成27年9月 消費者委員会事務局)

1 指定権利制では、「平成20年改正において『規制の後追ひ』からの脱却を図るため、商品・役務について政令指令制が廃止されたが、『権利』については、引き続き政令指定制を存置」、2 勧誘に関する規制では、「①行為規制の文言は改正しない対応策、②行為規制の文言は改正せず、再勧誘禁止の解釈の明確化・変更による行為規制を加重する対応策、③再勧誘禁止以外の行為規制拡充による対応策、④事前参入規制の導入」が対応策として示されました。

消費者委員会特定商取引法専門調査会「中間整理」の概要が発表されました。同調査会は平成27年1月に設置され、特商法の施行状況を踏まえた購入者等の利益の保護及び特定商取引の適正化を図るための規律の在り方を審議してきました。訪問販売関連の主な概要では「第一 横断的な事項」で、1 指定権利制、2 勧誘に関する規制、3 販売事業者等によるクレジット・金銭借入・預金引き出しを勧める行為等に関する規制について報告されています。

平成28年経済センサス 活動調査の実施



経済センサス総合ガイド(総務省HP内)のURLは以下の通りです。

◆経済センサス総合ガイド
<http://www.stat.go.jp/data/e-census/guide/index.htm>

これらの対応策に関する個々の議論の他、苦情内容の分析が必要であり、特に立法による対応策については立法事実の検証が必要であるという点について意見が出されました。勧誘に関する行為規制の強化の要否も含め対応の方向性については、必ずしも委員間で立法による対応の必要性も含めて共通認識が形成されるには至っていない。更なる検討を行い事業者、消費者等の関係者が協調して取組を進められる一歩を指し、議論を深める「中間整理」の詳しい内容は左記URLをご確認ください。
<http://www.cao.go.jp/consumer/kabusoshiki/tokusho/>

2014年世界のダイレクトセリング 業界規模(WFDSA調査)

2014年世界のダイレクトセリング業界売上高は1828億ドルで2013年より6.4%増となり、過去3カ年の平均でも6.5%増となったことが、訪問販売協会世界連盟(WFDSA)の調査で分かりました。市場規模上位5市場をみると、1位のアメリカは世界の売上高の19%を占め、2位の中国は17%、以下日本9%、韓国9%、ブラジル7%と続いています。これら5市場で全体の60%以上を占めていることが分かりました。また上位23カ国の市場で世界市場の93%を占め、これらすべての国で10億ドル以上の売上高となっています。商品別では化粧品が34%、健康関連(含健康食品)が29%、家庭用品が13%、衣服アクセサリが7%となっています。世界の販売員数は2013年より3.4%増の9972万人となり、ほぼ1億人近くに達しています。



健康・豊かさ・美しさを願って……

商品ラインナップ

エクセレントスーパーハーブ
SUPER HERB

エクセレントビューティープラセンタ
BEAUTYPLACENTA

エクセレントスーパーアスタ
SUPER ASTA

エクセレントビューティーセット
Excellent

ハッピーファミリー株式会社 〒532-0003 大阪市淀川区宮原2丁目14番-14号
TEL.06(6391)3555 FAX.06(6391)3549
エクセレント事業部 フリーダイヤル0120-198-252

INFORMATION

インフォメーション

開催日	平成27年10月21日(水)
時間	セミナー：13時30分～15時50分 懇親交流会：16時～17時30分
場所	名古屋国際センタービル
問合せ	(公社)日本訪問販売協会 TEL:03-3357-6531 FAX:03-3357-6585
セミナー	「特定商取引法における行政規制」～関係法令の概要・行政処分の実例(70分) 講師：経済産業省中部経済産業局消費経済課 … 「苦情事例と再発防止の手当ての重要性」(60分) 講師：(公社)日本訪問販売協会
懇親交流会	冒頭15分間、当協会の活動紹介(自主行動基準改定の検討など) … 意見交換・交流会

中部地区「訪問販売コンプライアンスセミナー」開催のご案内

訪問販売の適正取引及び適正な相談対応を促し、特定商取引法に対する理解を深めていただくための機会として中部地区でコンプライアンスセミナーを開催いたします。

なお、セミナー終了後は懇親交流会を開催いたします。意見交換や交流が行われることを期待していません。参加については左記事務局までお申し込みください。

訪問販売員指導者資格講座

当協会では、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平成6年から実施しています。創設以来、合格者は合計3771名となっています。平成27

年度の訪問販売員教育指導者資格講座の開催日程は左記の通りです。

●新規受講(平成27年12月)

開催地区	開催日程
東京①	12月3日(木)
東京②	12月15日(火)
大阪	12月8日(火)
福岡	12月10日(木)

●再受講(平成28年2月)

開催地区	開催日程
東京①	2月2日(火)
東京②	2月4日(木)
大阪	2月10日(水)
福岡	2月17日(水)

新年賀詞交歓会のご案内

当協会恒例の新年賀詞交歓会を開催します。

平成28年1月8日(金)
午後4時～5時

明治記念館
東京都港区元赤坂2-2-23

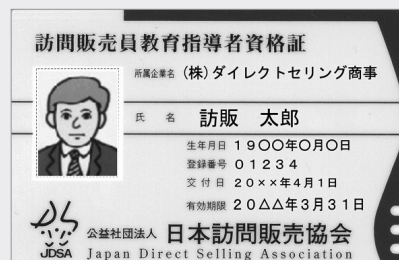
☎03-3403-1171

訪問販売ホットライン(消費者相談室)

訪問販売に関する相談・問い合わせは下記へ

0120-513-506

受付：月曜日～金曜日
(年末年始・祝祭日を除く)
10時～12時
13時～16時30分



協会活動ダイアリー (平成27年7月～9月)

7月 1日	第6回特商法研究会	28日	エッセーコンクール最終選考委員会
7日	第2回広告表示研究会	30日	第109回消費者問題委員会
8日	第108回消費者相談担当者講習会	8月	なし
10日	平成27年度特商法セミナー(東京)	9月 7日	第109回消費者相談担当者講習会
16日	平成27年度特商法セミナー(大阪)	17日	第138回広報委員会
17日	平成27年度特商法セミナー(名古屋)		
24日	平成27年度特商法セミナー(福岡)		

会員数：157 正会員135社 賛助会員14社・8団体(平成27年9月末現在)

MIKI



今までも、これからも。

カリフォルニアのミキプルーン農園で大切に育てられたプルーンから健康のために研究、開発を重ねて生まれたミキプルーン エキストラクトは長年、皆さまに愛され続けてまいりました。これからも歴史に裏付けされた安心と、確かな品質をお届けいたします。



MIKI Corporation
三基商事株式会社

本社：大阪市北区梅田1-2-2-800 東京：東京都渋谷区渋谷3-9-7
お問い合わせ先：0120-066-400 (受付時間9:30~17:00/土・日・祝日を除く)

<http://www.mikiprune.co.jp/>

AVON



いっしょに、
笑顔に。
ピンクリボン

すべての女性が
乳がんから命を守れる、
そんな未来を願って。

「口紅1本でできるボランティア」で、日本のピンクリボン活動をリードしてきたエイボン。2002年から始まって今年も、そして、これからも。エイボンは、ピンクリボン活動を支援しています。

[ホームページ] <http://www.avon.co.jp>
エイボン・プロダクツ株式会社 〒163-1401 東京都新宿区西新宿 3-20-2

R100
RESEARCH & INNOVATION