令和５年度　事業計画書

令和５年３月１５日

公益社団法人日本訪問販売協会

第２０４回理事会

Ⅰ．はじめに

新型コロナウイルス感染症の発生から３年が過ぎ、ようやく平常の暮らしが戻る。この間当協会は、理事会や各種の委員会、セミナー等は安全確保のためオンライン併用により開催してきた。また、経済産業省並びに内閣府の協力・支援を得て早期に策定した＜ダイレクトセリングにおける新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン＞は、対面営業の継続維持と安全性への意識を高める効果が期待できた。事業の現場においてもオンラインと対面を合わせたハイブリッドな販売手法を採り入れるなどの工夫が功を奏した。令和５年は、コロナによる制限の解除が期待される一方で、資源高騰に伴う物価上昇が企業収益を圧迫することが懸念されるが、これまでの蓄積を活かし対面営業の事業がさらに健全に発展することを期待したい。

かかる業界の健全な発展に寄与するため当協会及び会員社は、令和５年度においても、協会発足の目的である「訪問販売に係る商業倫理の確立と購入者の利益保護」の増進を目指し自主的活動に取組むことにする。

そこで、訪問販売の情勢の一指標となるＰＩＯ－ＮＥＴに目を転じると、令和３年度の訪問販売の相談件数７７，８７７件（全相談件数の９．２％を占める）は、前年比１９１４件（２．５％）の増に転じ、要因としては「修理サービス」や「電気小売」「屋根工事」「塗装工事」など一部商材の増に起因する。また、契約年代別では７０才以上が最も多く訪販全体の４割弱を占める。

なお、連鎖販売取引は８，７４２件で前年比１，４３３件（１４．１％）の減となった。契約者年代別では訪販とは反対に若年層が多く２０才代が４割超を占める。両取引形態が高齢者と若年者に集中している傾向は昨年度と変わらない。

令和５年度に取組むべき事業の重点的課題としては、先ずは令和３年に行われた改正特商法４条等に基づき書面の電子交付が可能となったので、テキスト類を改訂し法の円滑な遵守に資する。また、この法改正に伴い自主行動基準の改定を検討し適宜改正を行う。また、高齢者および若年者の苦情相談への対策についてはＰＩＯ－ＮＥＴ情報を詳細に分析し啓発活動の充実化を図る。また、各種の研究会、懇談会はとくにカスハラ、広告表示の課題を探り問題解決に資する。ＤＳ消費者志向経営優良活動表彰事業は２回目を実施する。ドバイで１０月に開催されるＷＦＤＳＡによる１７回世界大会の開催を周知する。通年の諸事業については事業の充実化に努めることとする。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。

令和５年６月１日施行予定の改正特定商取引法（書面による電子交付等）にあわせ自主行動基準の改正の必要性等を検討し所要の整備等を行う。

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。

本年度のコンプライアンスセミナーは、処分事例等をもとにコンプアライインスの意識を一層高められる場とする。

・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）
・改正消費者契約法説明会（１回）
・その他

③特定の商品等への対応関係

事業者啓発を目的に役務付き教材や住宅リフォーム等の商品別懇談会や、特定商取引法研究会、広告表示研究会、カスタマーハラスメント研究会を適宜、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ダイレクトセリング消費者志向優良活動表彰事業について

第２回目の表彰事業を実施する。表彰式は令和６年１月又は３月予定のＤＳフォーラムのなかで行う。フォーラムは経済産業省の後援を得る。

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。

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。本年度も教育用に作成したテキストを活用する。また、登録証の提示方法のデジタル化について検討する。

（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。

本年度においても高齢者及び若年者の啓発資料の利用の促進を図る。

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。

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事業を行う。

本年度は、苦情相談の状況を検証し、自主規制の拡充強化とともに同制度の一層の適正かつ円滑な運用に資するため関係規則の整備等を行う。

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。ＷＦＤＳＡ（訪問販売協会世界連盟）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。

本年度は、ＷＦＤＳＡ主催による第１７回訪問販売協会世界大会がドバイで開催されるので参加を募りグローバル化を促進する。

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。