

**令和5年度事業報告書**  
**(令和5年4月1日～令和6年3月31日)**

**I. 会員数（令和6年3月31日現在）**

- ・総会員数 146社・団体  
内訳  
正会員 110社  
賛助会員 36社・団体（企業25・団体11）
- ・対前年度増減数 3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**

**・訪問販売企業の自主行動基準の改定 等**

当会の自主行動基準は、適正な事業活動の推進を目指し、これを遵守することによって社会的な信用を高める結果をもたらすとともに消費者から苦情となって寄せられた個々の事例の解決にあたっての判断基準になるものとして会員の総意により定めたものである。

本年度は、高齢者等社会的弱者に重点を置き検討をすすめた。総務委員会でまとめた改定原案は年度末の3月の定例理事会に諮り会員の意見募集にかけた。

<※意見募集の結果特段の反対の意思表示はなかったので原案の通り5月の理事会において承認し当該承認日をもって実施日とした。>

PIO-NET 情報における訪問販売の相談件数は近年減少傾向を辿っているものの、70歳代以上の相談割合は高水準のまま推移している。また、今回取り上げた認知症への対応は社会共通の課題であり、とりわけ対面営業を行う業界にとって重要なテーマの一つである。

そこで、その検討に際しては、消費者庁が令和5年6月に刊行した「認知症の人にやさしい対応のためのガイドー安心・安全な契約に向けてー」を参考資料として活用した。ちなみに同ガイドの冒頭文には、「超高齢社会を迎え、自分や家族、認知症をお持ちのお客さんと出会ったりすることは当たり前となり、繰り返し同じものを購入したり、内容も十分に理解せず契約したことで、家族から苦情がでることもあります。認知症があっても安全に自分の希望に沿った生活が送れるような社会（認知症フレンドリー社会）を作っていくためには、日常的にやり取りのある企業のみならず協力が欠かせない。」旨の記述があり、高齢者取引における安全対策について一歩踏み込んだ分析がなされている。

今回の改定内容は次の通りである。

<意見募集にかけた訪問販売企業の自主行動基準の改定内容>

○改定のポイント

- ・3（1）全般エにおいて外面上、第三者からみて判断しづらい認知症の特徴を具体的に

例示する。

- ・ 3 (4) 契約締結の実務イに、消費者が契約の意思決定をした際、契約の内容等を理解しているかを確認すべき事項について、「契約の解除等の方法」と「相談を申し出る連絡先」を追加する。

○下線部が改定事項である。

3. 行動基準の内容 (1) 全般	エ 勧誘の開始に際し、消費者が通常的判断力を有しているかについて注意をはらい、懸念されるときは、直ちに勧誘をやめ退去するか、自主行動基準を遵守しつつ適切な対応に努める。 <u>(一例として、認知症には、①理解が不十分でもわかっているように返事をしたり、自分が理解できていないことを悟られないように理由付けを行ったりする「取り繕い」の特徴や、②周囲の者の発言にすべて合わせようとする「同調性の高まり」などの特徴がみられるので、注意をはらうように努める。)</u>
(4) 契約締結の実務	イ 消費者が契約の意思決定をしたときに、 <u>契約対象の商品等、その契約代金総額、支払方法、契約の解除等の方法、相談を申し出る連絡先</u> について理解しているかを改めて確認するよう努めるものとする。

また、連鎖販売取引に係る自主行動基準については、苦情事例（投資商材、アフィリエイト、ドロップ SHIPPING など）を分析し改定の必要性等について検討をすすめた。また前年度の改定において追加した＜成年年齢引下げへの対応に係る規定＞については内外に向けて資料を送付又は季刊誌へ関連記事を掲載するなどしてその周知に努めた。

### ・ダイレクトセリング業界における物流の適正化・生産性向上に向けた自主行動計画の作成

トラックドライバーの時間外労働の上限規制が実施される2024年4月以降に輸送能力が大幅に低下するといった、いわゆる「物流の2024年問題」に対処するため国は各業界団体に業界の実情を踏まえた自主的な取組みを行うよう要請した。

当会に対しては、経済産業省の訪問販売・通信販売事業などを所掌する消費・流通政策課からの要請があった。これを受け当会では、自主行動計画の原案を作成し第208回理事会（令和6年1月11日）において決議し会員会社へ協力を呼び掛けた。

自主行動計画の骨子は、1. 発荷主事業者・着荷主事業者に共通する取組事項、2. 発荷主事業としての取組事項、3. 着荷主事業者としての取組事項の大きく3つに区分している。内容は、物流管理、物流コストの改善、細かくは荷の搬入搬出の時間制限など。また、訪問販売業界の特徴を活かす観点から、輸送事業者に頼らず販売員自らがお客様に品物を届ける旨の規定も盛り込んだ。（P. 26 参照）

### ・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の廃止

新型コロナウイルス感染対策の一環として令和2年7月10日に表記のダイレクトセリング用のガイドラインを国に要請を受けて定めた。その後数度にわたる変更を行うごとに

各社へ周知し安全対策を求めた。当会はその都度、経済産業省を通じ内閣官房新型コロナウイルス等感染症対策推進室と連携を図りながら迅速かつ適切な対応に努めた。令和5年初頭には、ようやく改善の兆しがみられ始めことを踏まえ政府は、同年5月8日に新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけを2類から5類へ変更したことに伴い、「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」を廃止した。当会もこの情勢にあわせ理事会の決議を得て本ガイドラインを廃止した。

## ロ. 法令関係

### ・改正特定商取引法（書面の電子化）の施行への対応

令和3年の法改正により、相手側の承諾が得られた場合に、法4条及び法5条の書面の交付に代えて、当該書面に記載すべき事項を電磁的方法により提供（書面交付の電子化）することができるようになった。一方で、承諾を得る手続きに不備があれば、書面を交付したものとみなされず、＜罰則等の適用対象となるだけではなく、クーリング・オフ期間が経過しない、という民事上のリスク＞ともなり得る。

このため、消費者庁は、電子交付に必要な手続きを政省令に定め、令和5年4月21日に「契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供に係るガイドライン」を作成・公表した。事業者はこれにそって交付準備の作業をすすめることになる。ただし、改正法は書面（紙）での交付を原則としているため、リスクを負ってまで、電子交付へ移行する必要はないということになる。当会が令和5年11月に行った会員アンケート調査の時点でも電子交付を実施している企業は皆無に等しいという状況が明らかとなっている。主な理由は＜ルールがあまりに複雑過ぎて事業者・消費者双方にリスクとなりやすい＞という点を掲げている。この結果は法の2年後見直しに活かしてもらうためその後行政とも共有した。

なお、本改正規定の施行日が令和5年6月1日となっていたため、前述のガイドライン公表後、当会のテキスト類の改訂作業を急ピッチにすすめるとともに改正法のセミナーを開催したほか、各社からの個別相談に応じるなど、改正規定の周知に努めた。他方、消費者庁ホームページで公表（令和5年6月1日）の「令和3年版特定商取引法逐条解説電子版」の周知も行った。

## ハ. 各種セミナー及び研修等関係

### ・令和3年特定商取引法・預託法等改正に係る令和5年6月1日施行に向けた事業者説明会について（消費者庁主催）

開催日：令和5年4月28日（金）

方 法：アーカイブ配信による。

テーマ：令和5年6月1日施行の改正特定商取引法における交付書面電子化等の規制

講 師：消費者庁取引対策課

### ・改正特商法交付書面電子化等説明会（当会主催）

開催日：令和5年5月10日（水）

会 場：ホテルWINGインターナショナルプレミアム東京四谷

方 法：オンライン併用

参加者：121名

テーマ：令和5年6月1日施行の改正特定商取引法における交付書面電子化等の規制

講師：消費者庁取引対策課 消費者取引対策官 関口岳史 氏

### ・改正消費者契約法説明会

令和4年に改正され令和5年6月1日に施行された改正・消費者契約法の説明会を、消費者庁消費者制度課の担当官を講師に招き開催した。受講対象者は当会の会員で当日は約110名が受講した。同法は取引形態や商品等に係わらず全ての消費者取引を対象とするもので、不当な契約は取消しができる規定が定められている。令和4年の改正では、契約の取消権の追加や事業者の努力義務の拡充等が行われた。

開催日：令和5年9月4日（月）

会場：（公社）日本訪問販売協会

方法：オンライン開催

参加者：110名

### ・コンプライアンスセミナー

本年度は3地区ともリアルで開催し延べ56名が受講。開催の概要は次の通りである。

開催地	開催日	開催場所
東京	令和5年9月21日（木）	全水道会館
大阪	令和5年9月27日（水）	大阪コロナホテル
福岡	令和5年9月29日（金）	福岡県教育会館
次第 ・開会挨拶 / 業界を取巻く諸情勢 （公社）日本訪問販売協会専務理事 大森俊一 ・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） 消費者庁取引対策課 担当官 ・企業における苦情対応とリスクマネジメント（90分） 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主に会員企業のお客さま相談窓口を対象に開催している講座である。本年度も特商法をはじめ関係法令の理解を深める事例研究、適切な苦情対応の在り方などを研究するためのテーマを設け第139回から第142回まで4回開催した。各回の開催状況は次の通りである。

#### <第139回>

開催日：令和5年6月28日（水）

場所：（公社）日本訪問販売協会

方法：オンライン開催

受講者：35名

テーマ及び講師

1. 景品表示法 ー①最近の措置命令事案の特徴、②景表法改正と留意点ー（90分）  
池田・染谷法律事務所 弁護士 染谷隆明 氏

2. 特定商取引法  
ー①禁止行為（不実告知及び重要事実の不告知）、②合理的根拠を示す資料の提出、  
③事例研究ー（90分）

高芝法律事務所 弁護士 高芝利仁 氏

#### <第140回>

開催日：令和5年9月19日（火）

場 所：（公社）日本訪問販売協会

方 法：オンライン開催

受講者：23名

テーマ及び講師：

1. 「お客様との関係づくりに役立つコミュニケーション」（90分）

消費生活アドバイザー 釘宮悦子 氏

2. 「特定商取引法ー訪問販売の定義と適用除外、行政動向ー」（90分）

高芝法律事務所 弁護士 高芝利仁 氏

#### <第141回>

開催日：令和5年12月18日（月）

場 所：（公社）日本訪問販売協会

方 法：オンライン開催

受講者：19名

テーマ及び講師：

1. 県における違法事業者に対する取組みと消費生活相談の概況等

神奈川県 暮らし安全防災局 消費生活課 指導グループリーダー 大塚洋一 氏

2. 事例研究 ー特定商取引法の適用と問題点を考察するー

高芝法律事務所 弁護士 高芝利仁 氏

#### <第142回>

開催日：令和6年3月23日（木）

場 所：（公社）日本訪問販売協会

方 法：オンライン開催

受講者：19名

テーマ及び講師：

1. 令和4年における生活経済事犯の状況ー訪問販売、連鎖販売取引を中心にー（60分）

警察庁生活安全局生活経済対策管理官付 経済第一係 課長補佐 藤川孝幸 氏

2. 事例研究ー特定商取引法の基本的事項の理解及び考察ー

講師：高芝法律事務所 弁護士 高芝利仁 氏

## ・第2回ダイレクトセリング消費者志向経営フォーラム

当会の加盟事業者における消費者志向経営を促進するため、第2回目のフォーラムを経済産業省の後援を得て開催した。①第一部では異業種による消費者相談対応の取組みの現状や課題、消費者志向経営の在り方等について検討した。②第二部では当会の表彰制度に基づき第三者機関において選考された正会員2社の消費者志向の活動を表彰するためのセレモニーを行った。なお、①及び②の開催の様子は、季刊ダイレクトセリング7月号の特集記事として掲載した。

開催日：令和6年3月14日（木）

会 場：明治記念館

後 援：経済産業省

方 法：リアル開催

参加者：50名

内 容：

13:30-14:15	日本訪問販売協会 理事会	1階「千歳」
14:15-14:45	フォーラムのパネリスト及び進行役、事務局 ・顔合せ ・会場及び映像機器の確認 ・進行の確認	2階プライベートルーム8
15:00-15:05	フォーラム 開会セレモニー ・開会の辞 ・開会挨拶	2階「鳳凰」 専務理事 会長
15:05-16:20	【第一部】基調講演及びディスカッション ○基調講演(25分×3名=75分) テーマ：当社のお客様相談窓口対応 *1 パネリスト：(順不同) ①太陽生命保険(株) コミュニケーションセンター部 お客様相談室 室長 鈴木裕 氏 ②ジュピターショップチャンネル(株) マーケティング本部コンタクトセンター部 部長 赤石智子 氏 ③(株)ポークS推進室 室長 野部祥子 氏	
16:20-17:20	○パネルディスカッション(60分) *2 テーマ：相談業務担当者のスキルアップと課題 パネリスト：上記、出席者 進行役：柴田CSマネジメント(株) 代表取締役 柴田純男 氏	
17:20-17:30	休憩/会場準備	
17:30-17:50	【第二部】DS消費者志向優良活動表彰 受賞発表 表彰状及び記念品の授与 受賞者挨拶	専務理事 会長 (株)アルソア慧央グループ

	記念撮影	(株)丸八真綿販売 会長及び受賞企業
17:50	閉会の辞	専務理事
18:00	閉会	

**\*1 基調講演**

テーマ：当社のお客様相談窓口体制

内容としては次のような事項が考えられます。お一人 25 分。

①貴社の業務内容

取扱商品・サービスの内容など

②貴社のお客様相談受付体制

相談部署の名称及び役割、業務内容、業務遂行の基本方針、社内における位置づけ、相談の受付方法と周知方法 など

③様々なタイプのお客様がいるなか相談業務で大切にしていること(事例をもとに)

④受け付けた相談情報を活用する仕組み

⑤デジタルの活用 など

**\*2 パネルディスカッション**

テーマ：相談業務担当者のスキルアップと課題

下記3つの質問を中心にディスカッションを進めます。

①貴社が相談担当者のスキルアップのため日頃、取組まれていること

コミュニケーション能力、お客様重視で考え対応できる能力、お客様の真の声を聞く能力、お客様の気持ちを理解し寄り添える能力、デジタル対応能力 など

②顧客満足向上（CS）に繋げるため相談業務上のルール又は意識されていること

③カスタマー対策として新たに取組まれていること

**二. 電話・オンライン法律相談会**

本年度も下記の通り2回開催した。相談時間は1社あたり20分から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。

回	開催日	回答者
第1回	令和5年 7月13日(木)	弁護士 高芝利仁 氏
第2回	令和6年 2月27日(火)	同上

**ホ. 特定の商品等の懇談会**

本年度は、次の通り広告表示研究会を2回、特定継続的役務提供の会員事業者懇談会を2回、また、太陽光発電懇談会と特定商取引法研究会を各1回、SNS雑談会を3回開催した。

**・ 広告表示研究会**

適正な広告表示の在り方の研究を目的としている。本年度も広告の専門家を招き不当表

示と考えられる事例の研究、景表法を巡る行政の動向などをテーマに掲げ開催した。

#### <第22回>

開催日：令和5年9月15日（金）

場 所：（公社）日本訪問販売協会

方 法：オンライン開催

参加者：70名

テーマ：

- ・2022年度、2023年度上半期の景表法の執行状況
- ・SNSを利用したインスタプロモーション・景表法告示規制直前

#### <第23回>

開催日：令和6年2月28日（水）

場 所：（公社）日本訪問販売協会

方 法：オンライン開催

参加者：64名

テーマ：

- ・広告を取巻く行政、業界動向について
- ・広告を取巻く知財権について

#### ・特定継続的役務提供の会員事業者懇談会

役務付学習教材を取扱う会員事業者の本社及び傘下販売店等が参加して開催している研究会である。本年度も1回開催し相談室の情報をもとに情報・意見交換を行った。

##### <令和5年度 第1回>

開催日：令和5年6月20日（火）

場 所：（公社）日本訪問販売協会

方 法：オンライン開催

参加者：9名

テーマ：最近の特徴的事例と対応

##### <令和5年度 第2回>

開催日：令和5年12月1日（金）

場 所：（公社）日本訪問販売協会

方 法：オンライン開催

参加者：8名

テーマ：

- ・最近の特徴的事例と対応
- ・行政処分の状況について

#### ・太陽光発電懇談会

太陽光発電及び訪問販売の現状への理解促進を目的に発足した同懇談会の13回目を開



催した。今回は（公社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会の協力を得て現役の消費生活センターの相談員9名を招いて開催した。参加者は総勢20名となった。センターの相談員からは太陽光発電の複雑な仕組みや現状がわかり今後の相談業務に活かせられると好評だった。

### ＜第13回＞

開催日：令和5年12月19日（火）

場 所：（公社）日本訪問販売協会

方 法：オンライン併用

参加者：21名

テーマ：太陽光発電を取り巻く状況等について

説明者：京セラ(株) 坂本雄司 氏

### ・SNS雑談会

SNSの自主規制について意見交換を雑談方式に行える場として設けた集まりである。現在の参加事業者は3社であるが出入りは自由を原則とした。

SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）には個人と個人、個人と企業等がネット上で自由、かつ、簡単に繋がるという利便性がある一方、様々なトラブルも懸念されている。連鎖販売の世界では、例えば＜SNSを通して知り合った知人等に誘われ意図せずビジネス登録をさせられた＞というようなトラブル情報が企業や行政の相談窓口に寄せられるようになった。

特商法では、連鎖販売の勧誘をしようとするときは、勧誘目的等の明示を事業者が義務付けている。違法行為があれば販売員だけでなく統括者も管理責任が問われるので統括者にとって現場への教育・啓発は重要な課題である。

本年度に入り、SNSのガイドラインを検討している一部の会員から、他社の動向等を知りたいという声に賛同した会員数社が集まり意見交換を行うようになった。2回目では自社の取組みを紹介する時間をもった。

### ＜第1回＞

開催日：令和5年5月24日（水）

場 所：（公社）日本訪問販売協会

参加者：3社6名

テーマ：SNSを巡る諸情勢

### ＜第2回＞

開催日：令和5年9月1日（金）

場 所：（公社）日本訪問販売協会

参加者：3社6名

テーマ：SNSに係る我が社の取組み

### ＜第3回＞

開催日：令和5年12月15日（金）

場 所：(公社)日本訪問販売協会  
参加者：3社6名  
テーマ：販売員教育についての各社の取組み

#### ・(一社)日本クレジット協会勉強会

特定商取引関係の加盟店管理に係る調査研究を行う同団体の勉強会に出席した。不定期に年1回程度、開催されている。

開催日：令和5年6月29日(木)

場 所：(一社)日本クレジット協会勉強会

参加者：約15名

テーマ：

- ・(公社)日本訪問販売協会の「通常、過量販売に当たらないと考えられる分量の目安」とその作成経緯について
- ・書面の電子化について

#### ・特定商取引法研究会

特定商取引法等の事項をテーマに掲げ関係会員が懇談・情報交換を行う場として開催をしている。本年度は1回開催した。

#### <第19回>

開催日：令和6年1月26日(金)

場 所：全国家電会館

参加者：22名

テーマ：会員が使用するSNSの管理等について

#### へ. 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214件の事例のうち相談者の申出内容からみて問題性があると考えられた事例は59件、うち会員に関わる事例は28件であった。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会員企業は2社となる。

又、相談の有無に関わらず、日頃から、会員個別に電話や文書、メール等で積極的な情報発信、交流を図り、適宜早期啓発に励み、強固な信頼関係を築きつつ一体となって健全な業界の発展に貢献するべく努めた。

#### ト. 各種刊行物の作成頒布関係

本年度は、令和5年6月1日施行の改正特定商取引法(一定の条件のもと交付書面の電子化を認める内容)にあわせ当会発行の各種法律テキストを改訂した。

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。

- |               |        |
|---------------|--------|
| ・標準カリキュラム教材   | 1,038部 |
| ・専門カリキュラム教材   | 939部   |
| ・特定商取引法ハンドブック | 768部   |

### チ. 講師派遣関係（事業者向け）

本年度は、4社・1自治体からの依頼に応じ専務理事が講師を担当し、適正取引推進の観点から資料等を作り説明を行った。

開催日	主催	テーマ等
令和5年 9月11日（月）	正会員	特定商取引法（訪販）について
令和5年10月13日（金）	野洲市役所	改正特商法-書面の電子化-
令和6年 1月15日（水）	(株)綜研	改正特商法-書面の電子化-
令和6年 2月 1日（木）	正会員	コンプライアンス経営の重要性
令和6年 3月25日（月）	正会員	SNSと特商法広告規制

### リ. 事業活動に係る広報関係

#### ・季刊ダイレクトセリングの発行

広報委員会の企画立案により162号から165号の4回発行した。

配布先：会員企業、行政機関や全国の消費生活センター、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、建設許可行政庁（国土交通省・都道府県）

体裁：A4サイズ×12ページ（発行月により異なる）

部数：合計約 8,000部（年4回）

構成：特集記事、ダイレクトセリング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
2023年春 (162号)	4月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢消費者との契約トラブルを避ける -誰もが安心して商品の購入を楽しめる世の中に- 消費者庁客員研究官 岩田美奈子 氏</li> <li>・消費者志向優良活動表彰の応募について</li> <li>・ダイレクトセリングQ&amp;A 呉服店でネックレスの契約、次に展示会でピアスの契約、その後自宅に来た店長に勧められ指輪契約。クーリング・オフできるか。 監修：弁護士 高芝利仁 氏</li> </ul>
2023年夏 (163号)	7月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・SNSを巡る勧誘トラブル事業者が注意すべき点と課題 (公社)全国消費生活相談員協会IT研究会代表 西村真由美 氏</li> <li>・ダイレクトセリングQ&amp;A 高齢者の浴室コーティング契約。息子が6日目に口頭で返金を求めたが、本人は10日目に書面でクーリング・オフ。 監修：弁護士 高芝利仁 氏</li> </ul>
2023年秋 (164号)	10月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アフターコロナの対面販売、訪問販売を考える (株)ポーラ 執行役員 TB事業営業担当 片峰靖朗 氏 (株)シャルレ 取締役営業・営業戦略担当 高畑則雄 氏</li> </ul>

		<p>(株)ダスキン 執行役員訪販グループ営業本部長 平野英司 氏</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ステルスマーケティングの規制について 池田・染谷法律事務所 代表弁護士 染谷隆明 氏</li> <li>・ダイレクトセリングQ&amp;A 対面やオンラインで健康食品のサイトを紹介され、その場で商品を注文した場合の販売形態について 監修：弁護士 高芝利仁 氏</li> <li>・インフォメーション 『令和 5 年度「訪問販売員教育指導者資格講座」の開催について』 『2022 年度全国の消費生活相談の状況－PIO-NET より』</li> </ul>
2024年新春 (165号)	1月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会長 年頭所感 会長 竹永美紀</li> <li>・お客様の関係づくりに役立つコミュニケーション 消費生活アドバイザー 釘宮悦子 氏</li> <li>・2023年の振り返りと2024年新春経済展望 事業創造大学院大学学長・教授 五月女政義 氏</li> <li>・新年広告 24社</li> <li>・ダイレクトセリングQ&amp;A トイレ詰まりの修理契約をクーリング・オフしたが、業者からできないと告げられたため一部返金に応じたケース 監修：弁護士 高芝利仁 氏</li> </ul>

### ・ 訪販協活動報告

本年度においても会員向け情報連絡誌として当会の会議等の動向や行政動向等を紹介するため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」)

本年度においても正会員企業の「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。趣旨は会員企業が実施している両活動等をホームページで紹介することにより、ダイレクトセリング企業に対する理解促進の一助とするためである。本年度の掲載募集は、令和5年6月23日の協会名文書を会員宛に送付し実施した。

本年度での調査の結果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」は29社、「会員企業の女性活躍支援」は15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>

<p>○ 会員企業のCSR・社会貢献活動 参加企業数29社</p> 	<p>○ 会員企業の女性活躍支援 参加企業数15社</p> 
---	--

## 2) 訪問販売員教育指導者資格制度

開催日：令和5年12月4日（月）～令和6年2月15日（木）

会 場：東京2回（全国家電会館）、大阪（大阪コロナホテル）、福岡（福岡朝日ビル）

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である。受講者は特商法、指導管理者に必要な事項について講座を受講し、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」を交付する。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つ以内とした。受講者は142名で、合格者は66名（再試験を含む）であった。本制度創設以来、合格者は合計4,622名となった。

なお、令和5年度は講座をオンライン、筆記試験を会場で実施した。

各地区の試験結果及び最終の合格率は以下のとおりである。

### <筆記試験の状況>

東 京（1回目）開催日：令和5年12月4日（月）

場 所：全国家電会館 受講者数：52名（欠席2名）

（2回目）開催日：令和5年12月6日（水）

場 所：全国家電会館 受講者数：39名（欠席4名）

（再試験1回目）開催日：令和6年2月5日（月）

場 所：全国家電会館 受講者数：25名（欠席0名）

（再試験2回目）開催日：令和6年2月8日（木）

場 所：全国家電会館 受講者数：42名（欠席1名）

大 阪 開催日：令和5年12月8日（金）

場 所：大阪コロナホテル 受講者数：31名（欠席0名）

（再試験）開催日：令和6年2月9日（金）

場 所：大阪コロナホテル 受講者数：20名（欠席0名）

福 岡 開催日：令和5年12月14日（木）

場 所：福岡朝日ビル 受講者数：15名（欠席2名）

（再試験）開催日：令和6年2月15日（木）

場 所：福岡朝日ビル 受講者数：14名（欠席0名）

<合格率> 受講者数：142名、合格者数：66名（合格率：46.48%）

## 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協会創設当初から実施しているものである。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）。

令和6年3月末現在の登録者数は37社438,704名となった。新型コロナウイルスの影響により全体の登録者数は昨年に比べ微減ではあるが、企業によっては増加しており、

一概に減少傾向とはいえない状況である。

また、本年度は、会員からの要望を受け、J D S A認定教育登録証の電子化の検討をすすめた。具体的には、まずは、令和5年6月1日に会員を対象に電子化のアンケート調査を実施し要望の把握に努めた。その上で、電子化に必要な関連規定の改定案、システム開発のための予算化を検討した。

#### 4) ダイレクトセリング消費者志向優良活動表彰

本年度は第2回の事業を次の通り行った。

##### ①選考の経緯

令和5年6月28日に、委員の顔合わせを兼ね表彰制度の説明会を開き、前回との変更点や今回候補となり得る活動などを紹介する機会をもった。また、同年11月22日には選考会を開き冒頭に松本恒雄氏を委員長に選出し早速に選考作業に入った。

正会員2社の活動に関しては、柴田純男理事の推薦を受けた両社の関連事業の部門担当者から事務局が基礎資料を収集し資料として取りまとめ提出した。

この資料をもとにして2社のヒアリングを順次実施した。ヒアリングはオンラインにより個別に1社25分ずつ委員の質問に担当者が応答する方法により行われた。結果、2社の活動とも優良であると評価された。この結果は令和6年1月11日の第208回理事会において事務局が報告しこれを承認した。2社の活動及び選考委員の講評は以下の表に示す通りである。2社の表彰セレモニーは3月14日の第2回D S 消費者志向経営フォーラムの第2部で行うこととした。

##### ②優良活動表彰選考委員会委員（敬称略・五十音順）

委員長 松本 恒雄 客員弁護士、一橋大学名誉教授  
委員 大森 俊一 (公社) 日本訪問販売協会 専務理事  
委員 岡田 ヒロミ 消費生活専門相談員  
委員 釘宮 悦子 消費生活アドバイザー、元 NACS 消費生活研究所研究員  
委員 増田 悦子 (公社) 全国消費生活相談員協会 理事長

##### ③2社の消費者志向活動と選考委員の講評

社名	株式会社アルソア慧央グループ	代表者	滝口 玲子
住所	山梨県北杜市小淵沢町 2961	設立	1972年7月（創業）
取扱商品等	化粧品、健康食品、浄水器 等		
推薦者	柴田 純男 (公社) 日本訪問販売協会理事（会員外理事）		
表彰対象区分	苦情対応に関連する活動		
活動名称	「みんなの声を聴き、かついかすこと」の取組み		
具体的な取組	同社は、1972年に創業以来「人と自然との調和の中に真の健康と幸福（しあわせ）を創ること」を経営理念に掲げ事業を続けている。1998年に、この理念を一層推進し同社の基本的な考え方である『水』を求めて、本社屋を東京渋谷から山梨県小淵沢町へ、製造工場を埼玉から長野県佐久市へ移転。2018年6月には消費者志向自主宣言（消費者庁）の届出を行い、2020		

	<p>年8月及び2022年7月にSDGsとともに「みんなの声を聴き、かついかすこと」等の取組みの現状についてフォローアップ報告を行っている。</p> <p>＜「みんなの声を聴き、かついかすこと」の現状＞</p> <p>同社は、お客様と直接接点のある営業部門やお客様相談室に入った情報をデータベース化し、2021年4月より月1回「お客様の声見える化シート（2015年原型作成）」にお客様の声を掲載し、これを全社員で共有するため社内のポータルサイトで開示し、2023年10月にはより見易くするためポータルサイトをリニューアルした。製造部門及び事業関連（製品企画や営業等）の部門と有機的に連携しこれらの情報を共有し、製品の開発及び改良、販売員の教育・啓発等に活用している。</p> <p>＜「お客様の声見える化シート」の主な掲載情報＞</p> <p>＜お客様の声見える化シート4月度＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・問合せやクレームの件数及び概要、お客様からの意見や賞賛された内容</li> <li>・クレームや指摘事項の原因分析と対応、改善に向けたコメント、改善例</li> <li>・関心の高い事項はトピックとして紹介</li> </ul> <p>また、消費者対応の一環として、ウェブサイトの利便性を高めるため、よくある問合せの内容を追加し、また、チャットボットによる受付を開設するとともに、FAQに画像での説明を加えたことで、アクセスがより容易に、かつ、わかり易くなり、お客様の困りごとの早期解消を実現している。</p> <p>さらに、小淵沢本社や自社工場佐久ファクトリィ、完全無農薬栽培の自社農園においては、見学（近年リモートも実施）や体験を通じ、理念や自然環境と向きあう同社の姿勢、取組みに対するお客様（現在は得意先のみ対象）、販売員、社員の率直な意見、要望を伺う機会を設けている。</p>
<p>講評</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同社の取組から製品苦情についてとても敏感に対応しており、自社製品の品質を重視している企業であることが感じられた。</li> <li>・コツコツと丁寧な苦情対応業務を進めているイメージを強く感じる。</li> <li>・この表彰事業は、企業の活動を表彰するものであるが、その企業の下地に納得感がないと手放しで賛成することは難しい。その点、同社の製品や販売に対する苦情相談件数はとても少なく感じられ、苦情対応についても一定のレベルを超えていると思う。</li> <li>・お客様センターの業務のリニューアル等々一生懸命に誇りをもってやろうという姿勢が強く感じられ、努力を続けているところが、評価のポイントではないか。</li> <li>・通常、連鎖販売取引において販売員は個人であると同時に事業主であるが、販売員まで巻き込んでいる点が興味深い。“お客様の声”を自社の社員だけではなく、営業部門を通して販売員にも共有し、改善を進めてい</li> </ul>



	る点が評価できるのではないか。
--	-----------------

社名	株式会社丸八真綿販売	代表者	日野原 和夫
住所	神奈川県横浜市港北区新横浜 3-8-12	設立	2013年2月
取扱商品等	羽毛布団 等		
推薦者	柴田 純男 (公社) 日本訪問販売協会理事 (会員外理事)		
表彰対象区分	消費者・社会の要望を踏まえた改善等に関連する活動		
活動名称	同社グループ企業による一環システムによる寝具リサイクルの取組み		
具体的な取組	<p>同社は、寝具の開発・製造・訪問販売・アフターサービスの提供というグループ全体の業務体制（自社一貫システム）を活用し、寝具を再利用する取組みを長年にわたり実施している。具体的な取組内容は以下の通りである。</p> <p><b>【羽毛の再利用について】</b></p> <p>同社の訪問販売の業務を通じ、顧客から回収され不要となった羽毛布団は、同社グループ企業が運営するリサイクル工場において中身の羽毛が取り出され洗浄される。これを新しい生地には充填し再加工された羽毛布団は、ホテルや同社の社員を中心に販売される。このように同社グループ会社による一貫したリサイクルシステムにより、羽毛は繰り返し再利用されることになる。ちなみに2022年度の不要布団の受入実績は約117,000枚となる。</p> <p><b>【ベッドスプリングマットレスの再利用について】</b></p> <p>ベッドスプリングマットレスは、破砕機で粉砕し金属と繊維に分別され、それぞれ再利用される。再利用できないものは焼却（減容）され、残った燃え殻は路盤材料として再利用されているが、将来的には焼却はせず、リサイクル率100%を目指している。リサイクル工場は1997年2月より稼働している。</p> <p><b>【リサイクル工場で排出される固形燃料の活用について】</b></p> <p>ポリエステル等の化繊系の綿や資材については、リサイクル工場では固形燃料（RPF）化し、メロンの栽培や自社クリーニング工場において使用している。このようにボイラーの熱源として使用することで、化石燃料（A重油）の使用量の削減に努めている。メロンは温室4棟（570㎡）にて年間約3000個を栽培。固形燃料の製造加工は2011年11月より稼働。なお、クリーニング工場の見学は小学生を対象に実施している。</p> <p>以上の通り、同社は自社グループの設備で、長年に渡り寝具（羽毛及びベッド等）のリサイクルの取組みをしている訪問販売企業である。</p>		
講評	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サーキュラーエコノミー（廃棄物をなくし、資源を循環させ、自然を再生するための循環型の経済システム）の観点からも重要なことに取組んでいることは明らかである。</li> <li>・環境問題、会社の持続性が考えられている取組みである。</li> <li>・活動の期間も長く、訪問販売企業における羽毛リサイクルの先駆けではないか。</li> <li>・自社製品だけでなく他社製品や羽毛布団以外の寝具類やカーテン等も回</li> </ul>		



	収している点が評価できる。処分したい布団等を店舗等に持ち込む必要がない点は消費者にとって利便性が高く、これは訪問販売特有のサービスと言えるのではないか。
--	--

## 5) 不当な訪問販売に係る審査事業

定款第11条及び第52条は正会員が不当勧誘を行ったときの措置等を定めている。措置等の審査は学識者等の第三者で構成される倫理審査委員会が行い、改善勧告については倫理審査委員会が、正会員の権利停止や制限、除名は理事会の審議を経て総会で決議し実施する。なお、過怠金は理事会の決議で実施できる。

本年度においては不当勧誘の審査等はなかったが、前年度に実施した正会員1社に対する権利の停止について、その後の改善の取組み状況の報告を受けるため、倫理審査委員会を1回開催した。また、同審査委員会の開催に先立ち倫理管理委員会（正副会長会社の担当者等で構成）を1回開催した。

### ○倫理管理委員会

開催日：令和5年9月22日（金）

場 所：（公社）日本訪問販売協会

方 法：オンライン併用

議 題：倫理審査委員会の審査案件の検討について

### ○倫理審査委員会

開催日：令和5年10月3日（火）

場 所：（公社）日本訪問販売協会

議 題：正副委員長の選出、正会員の権利を停止したその後の改善取組状況の報告

## (2) 消費者向け啓発事業

### 1) 消費者啓発資料の作成配布

当協会が作成した消費者啓発用の資料を本年度も全国の消費者関係機関等の協力を得て一般消費者へ配布した。

名称	配布枚数
「知っ得！！納得！？訪問販売」（A4判・三ツ折）	11,300部
登録証をお持ちですか？ステッカー	180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）	19,630部
住宅リフォームの訪問販売リーフレット	13,785部

### 2) 啓発会議や講座等への参加・講師派遣（対象：消費者・消費生活相談員等）

地方自治体等が主催する各種講座に希望に応じ当協会より講師を派遣した。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。なお、開催方法はオンライン開催を含む。

開催日	主催	名称	対象
令和5年5月19日（金）	倉敷市消費生活センター	倉敷市消費生活学級 連絡協議会総会	消費者
令和5年8月9日（水）	旭川市消費生活センター	消費生活相談員研修	相談員
令和5年8月23日（水）	三重県消費生活センター	相談員勉強会	相談員
令和5年10月19日（木）	柏市消費生活センター	柏市消費生活講座	消費者
令和5年11月9日（木）	南相馬市市民課	消費者安全確保地域 協議会担当者会議	行政職員 等
令和6年3月5日（火）	知立市役所	知立市消費生活講座	消費者

## 2. 消費者苦情等問題解決及び消費者救済事業

### (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、消費者及び全国の消費者相談窓口からの訪問販売等に関する相談（いわゆる苦情や問合せを含む）を受け付け、問題解決に必要な調査を実施すると共に、助言、情報を提供する等して、的確且つ迅速な問題解決に努めた。また、事業者（非会員事業者を含む）からの消費者トラブルに係る適切な対応や関連法規の考え方等の相談にも可能な限りで対応し、積極的な啓発を行い、訪問販売事業の健全な発展に資することに励んだ。なお、自治体や外部機関等から、当会の自主規制制度や各種の取組みについて問われた際には、その正確な理解の促進と普及に尽力した。

令和5年度の相談受付件数は214件で、前年度比87.3%となった。会員企業に関する相談は64件で全体の29.9%を占め、相談総数の変動を考慮しても、前年度（62件・25.3%）より増加したと言える。但し、殆どは単なる情報照会、問合せの類となり、深刻な苦情や解決困難なトラブルに該当するような申出は確認されなかった。尚、消費者利益の保護等に配慮し、契約書面等に当会相談室の連絡先を併記する会員企業が一層に増えていることも、相談件数の伸長に少なからず影響していると言えよう。

また、当会相談室では、相談対応業務に付帯して、苦情やトラブルの未然、再発防止の目的で、個々の申出内容を法的観点から詳細に分析、“問題性”有無の検証、（問題がある場合には）原因の追及等を行っている。

本年度に対処した相談で「問題性あり」とした事例は59件、「問題性なし」とした事例は155件であった。割合にすると「問題性あり」の事例は全体の27.6%に相当し、前年度（24.5%）より僅かに上昇している。「問題性あり」の事例を商材で分類すると、最多は「教材（含指導付）」（前年度2位）で、2位「住宅リフォーム関連」（同1位）、3位「健康食品」（同3位）と続いた。更に、問題の発生要因で分けると、「消費者志向に関する問題」が目立つことには変わりはないが、前年度に比べて、「勧誘」や「説明」といった契約締結前の場面で生じた問題が増加、一方で「解約」等、締結後の問題は僅かながら減っている。

事例ごとに契約当事者の年齢を見ると、高齢者層（60歳以上）の契約は全体の41.6%を占め、他の年齢層に比べて多くを占めたが、前年度（42.5%）にはおよばなかった。契約当事者本人からの申出は前年度（73.3%）を上回る76.0%を占め、年齢を問わず、当事者自らが相談を寄せるケースが一層に増える傾向にある。

上記、令和5年度に受け付けた相談の詳細は別途発行の当相談室年報「訪問販売ホットライ

ン受付概要」(ホームページにも掲載)を参照。

## ロ. 相談情報の活用及び周知報告

「訪問販売ホットライン(消費者相談室)」に寄せられた全ての相談は、処理の経緯を含めて、内容を詳細に記録し、データ化した上で保管している。また、当該期間中に受付けた相談事例の分析結果や様々な統計情報、業界動向等を、四半期毎にレポートに纏め、会員へ発信するのみならず、適宜、全国の消費生活センター等にも情報を共有して、広く消費者苦情の未然、再発防止を働きかけた。

更に、相談対応を通じて得た様々な情報を、事業者対象の各種講習会や研究会等における教材及び資料に活用して、より具体的且つ時宜にかなった話題を提供することにより、参加者の実務に即した、有益な催しとなるよう配慮した。

また、会員に係る相談に応じる際は、速やかなあっせん解決に努めると共に、必要に応じて事業者啓発を行い、法令遵守は勿論、消費者志向性を重視した対応の強化を図った他、様々に業界全体の健全化を目的とした活動に励んだ。

## (2) 消費者取引紛争処理(ADR)

当会には、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」又は「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)を設けている。本年度においても消費者相談室での対応により解決をみたので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訪問販売により締結した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給付するという特商法29条の2の規定に基づき策定した自主的制度として当協会が実施するものである。なお、本制度は、所定の要件をすべて満たした消費者の救済を目的としたものであり、損失補償や損害賠償を行うことを目的とするものではない。

本年度は給付事業の実施はなかった。

## 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

#### ・京都府消費生活安全センター

京都府消費生活安全センターの担当者が令和5年9月13日に当会へ来訪。担当者交代に伴う表敬とアンケート調査票の配布(会員への配布)につき協力要請が目的である。アンケート実施の趣旨は「訪問販売お断わり」シールを掲示している住居は勧誘拒絶の意思表示と捉えるよう条例の整備を目指すもので、複数の事業者団体を対象に行う事前調査である。当会は公益性の立場からこれに応じ後日アンケート調査票が京都府から会員会社へ直接送付された。当会からも会員に対し同調査に適切に回答して頂くよう協力を呼び掛けた。

## (2) 行政機関主催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. 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側の委員として参加の要請を受け専務理事が出席している。

本年度は3回開催され出席した。

#### <令和5年度 第1回>

開催日：令和5年7月20日（木）

場 所：ホテルプラザ菜の花

議事概要：

- ・第4次消費生活基本計画の骨子案について

#### <令和5年度 第2回>

開催日：令和5年10月30日（月）

場 所：千葉県自治会館

議事概要：

- ・第4次消費生活基本計画の骨子案について

#### <令和5年度 第3回>

開催日：令和6年3月18日（月）

場 所：千葉県自治会館

議事概要：

- ・第4次消費生活基本計画（案）について

### ロ. 神奈川県

#### ・悪質な訪問販売撲滅！かながわ宣言団体懇談会

神奈川県は、県内の訪問販売取引の適正化を図る取組みとして、「悪質な訪問販売撲滅！かながわ宣言」のもとに関係団体を招集し懇談会を主催するなど活動を続けている。

本年度は1回開催され、瓦屋根と板金の組合2つが構成員となった。

<14宣言団体>

(一社) 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、神奈川県板金工業組、神奈川県瓦屋根工業連合会、京浜新聞販売組合、(公社) かながわ住まいまちづくり協会、神奈川県生活協同組合連合会、(一社) 生命保険協会神奈川県協会、(一社) 日本損害保険協会、(一社) ステキ信頼リフォーム推進協会、(一社)

日本住宅リフォーム産業協会、日本木造住宅耐震補強事業者協同組合（公社）日本訪問販売協会

### ＜令和5年度 第1回＞

開催日：令和5年10月26日（木）

場 所：かながわ県民センター

議事概要：

1. 県からの報告事項
  - ・県内の訪問販売に係る消費生活相談の状況について
  - ・「悪質な訪問販売 撲滅！キャンペーン」について
  - ・事業者向け「訪問販売に関する注意点」を収録した動画の作成について
2. 意見交換
3. 事務連絡

### （3）行政・関係団体の会議等への参加

#### 1）行政機関 等

##### ・改正クリーンウッド法説明会

開催日：令和5年6月14日（水）

会 場：農林水産省 本館7階 講堂

方 法：オンライン併用

テーマ：合法伐採木材等の流通及び利用の促進に関する法律の改正について

講 師：林野庁

内 容：

「合法伐採木材等の流通及び利用の促進に関する法律（通称「クリーンウッド法）」の一部を改正する法律」が令和5年4月26日に成立、同年5月8日に公布された。これを受け、改正のポイント等について、都道府県木材関係担当者、関係団体、事業者等を対象に説明会が開催された。

##### ・九州経済産業局主催 BtoC市場の好循環推進セミナー

最近、恒例となった九州経済産業局が主催する事業者向けのセミナーである。

開催日：令和5年10月30日（月）

会 場：九州経済産業局

方 法：オンライン

テーマ：より良い事業活動とより良い消費活動で信頼できる消費市場を

内 容：

1. 開会 九州経済産業局 産業部長 秋吉 英治 氏
2. 事例1 遠隔管理の新たなコインランドリー事業にアプリ導入で顧客の利便性を向上  
WASHハウス(株) 執行役員 経理部部长 永澤 秋二 氏
3. 事例2 品質の相談やお客様の声には迅速な対応  
(株)ふくや 品質保証室お客様サービス室 船原 智子 氏

#### 4. 活動紹介 A C A P九州地区部会の活動

(公社)消費者関連専門家会議 (A C A P) 九州地区部会長 笠井 浩二 氏

##### ・東京都主催 令和5年度事業者向けコンプライアンス講習会

毎年恒例の東京都が主に事業者を対象に行われる講座である。

1. 特定商取引法・違反事例等 弁護士 拝師徳彦 氏
2. 都消費生活条例と不適正取引行為の防止  
生活文化スポーツ局消費生活部特別機動調査担当課長 西尾由美子 氏

## 2) 関係団体

### ・(一財)日本産業協会

(一財)日本産業協会の評議員として当協会の専務理事が出席している。本年度は評議員会1回に出席した。

### ・(公社)日本通信販売協会

(公社)日本通信販売協会の理事として当協会の専務理事が出席している。本年度は通常総会1回、理事会3回に出席した。

### ・(公社)日本広告審査機構(J A R O)関係団体協議会

(公社)日本広告審査機構(通称: J A R O)が開催する広告関連団体の情報交換会である。当会も構成員として専務理事が参加している。

開催日: 令和5年10月31日(火)

場 所: J A R O会議室

方 法: オンライン開催

テーマ: J A R O の令和4年度広告審査状況、各参加団体による活動紹介。

### ・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共有することで自主的取組の向上を目指し平成28年11月に発足して以来活動を続けている。

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L Pガス協会。経済産業省消費・流通政策課がオブザーバーとして参加している。

#### <第16回>

開催日: 令和5年10月31日(火)

場 所: 日本プレスセンタービル会議室

方 法: オンライン併用

議事概要:

1. 改正消費者契約法について(消費者庁消費者制度課)
2. 質疑応答

### 3. 情報交換（各団体の活動の近況等）

#### ・日本アフィリエイト協議会との情報交換会

国民生活センターの公表資料（2022年度全国の消費生活相談の状況－PIO-NETより－）によれば、2022年度の連鎖販売取引の相談件数は6,820件（これは全体相談件数895,606件の0.8%に相当）である。この商品等の上位10をみると、多い順に①健康食品817件、②化粧品696件、③内職・副業その他678件、④ファンド型投資商品602件、⑤商品一般560件、⑥複合サービス会員486件、⑦金融コンサルティング296件、⑧移动通信サービス251件、⑨その他金融関連サービス181件、⑩他の役務サービス167件となる。

なお、3位の「内職・副業その他」には、アフィリエイト・ドロップ SHIPPING内職などその内容が特定できないものも含む。総務委員会における自主行動基準改定の検討に資するため、（一社）日本アフィリエイト協議会の代表理事より連鎖販売取引との関連トラブルと対応等の現状を聞いた。

開催日：令和6年3月6日（水）

場 所：（公社）日本訪問販売協会

方 法：オンライン

議事概要：連鎖販売取引とアフィリエイト業について

#### （4）訪問販売協会世界連盟（WFDSA）との情報連絡及び連携

当会は発足当初よりWFDSA訪問販売協会世界連盟（本部：米国ワシントン）に加盟し、各国相互の情報交流をすすめている。その目的は自主規制を推進し関連業界の健全な発展を目指すことにある。現在、WFDSAには当会を含む62カ国の訪問販売協会が加盟し活動を続けている。3年に一度開催される世界大会はダイレクトセリングにおける最大の国際会議といえる。同大会はWFDSAが開催地の協会と連携、企画して開催する。

本年度は、令和5年10月に第17回訪問販売協会世界大会がUAEのドバイで開催されるため、令和5年7月3日付け通知文書をもってPRと参加登録情報を周知し参加を呼び掛けた。なお、当時のコロナ情勢、また、日英の同時通訳の配置が難航しているため、恒例の参加ツアーの企画をしなかった。開催の様子は季刊DSなどで記事化した。同大会で次の開催国は韓国に決定した。

また、WFDSA事務局には、本年度においても当会より引き続き定期統計データを提供した。WFDSAとは連携を密にとり、海外の事例を伺うようにしている。また、令和5年12月にWFDSAのロジャー・バーネット会長が来日し、大森専務理事と面談しその様子を季刊誌に掲載した。

#### （5）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。

本年度は、正会員109社を対象に調査を実施した。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（令和4年度）は、14,934億円（前年度比-2.23%）となった。ちなみに前年度（令和3年度）は15,275億円（-2.32%）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・ガス・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5年12月20日に当協会のホームページを通じて行った。

【概観】令和4年度の業界売上高推計は前年度比-2.23%で、前年度-2.32%と同程度の減少幅であった。

当該年度は、新型コロナウイルス感染症の発生から3年目で、後半はほぼ終盤にあたる時期だが、まだまだ社会全体に自粛ムードが残っていたとも言える。

会員売上の動向をみると、同じ商材を扱う事業者間でも明暗が分かれているのは、デジタルの活用など事業者の対応の違いが影響しているものと考えられる。

商材別に増加したのを見ると清掃用具0.83%増、学習教材0.33%増、建物清掃0.83%増、台所用換気扇等0.83%増、害虫駆除1.07%増、洗剤・ワックス9.64%増、ソーラーシステム1.33%増、住宅換気システム0.38%増となる。

減少したものは化粧品6.41%減、健康食品2.98%減、住宅リフォーム0.3%減、下着4.13%減、浄水器・整水器7.84%減、空気清浄機・加湿器18.14%減、食品5.34%減、衣料品7.64%減、美容器具7.82%減、健康機器6.64%減、飲料水7.26%減、蓄電池17.34%減となる。



## ダイレクトセリング業界における 物流の適正化・生産性向上に向けた自主行動計画

令和6年1月11日  
公益社団法人日本訪問販売協会

### はじめに

我が国における物流は、令和6（2024）年4月から適用されるトラックドライバーの時間外労働の上限規制をきっかけとして、輸送能力が大幅に低下することが懸念されています。経済産業省、国土交通省、農林水産省の三省で設置した「持続可能な物流の実現に向けた検討会」の報告書によれば、このまま物流の適正化・生産性向上について対策を講じなければ、来年度には輸送能力が約14%不足し、その6年後には約34%不足すると推計されています。

こうした問題の解決を図るため、物流に係る商慣行の見直しや作業の効率化、労働環境の改善等が求められていますが、運送業界の取組だけで実施することは極めて困難であり、荷主となる事業者や消費者を含めて社会全体の理解と行動が必要となります。

以上のような状況を踏まえ、当協会においては、関係事業者が、物流の適正化・生産性向上に向けて自主的に取り組むべき事項として、自主行動計画を定めることとします。

ダイレクトセリング業界では、企業毎に業種や販売形態、取扱商品・役務が異なるため、物流においても多様な状況があると考えられます。

会員各位には、本自主行動計画を参考にいただき、それぞれの物流に関する業務の実情に応じて、適切な自主的取組の推進をお願いいたします。

### 1. 発荷主事業者・着荷主事業者に共通する取組事項

#### ■物流業務の効率化・合理化

##### 1-1. 荷待ち時間・荷役作業等にかかる時間の把握

発荷主事業者としての出荷、着荷主事業者としての入荷に係る荷待ち時間及び荷役作業等（荷積み・荷卸し・附帯業務）にかかる時間を把握する。

※荷待ち時間とは、集貨又は配達を行った地点（集貨地点等）における到着日時から出発日時までの時間のうち、業務（荷積み、荷卸し、附帯業務等）及び休憩に係る時間を控除した時間（待機時間）のこと。

※附帯業務とは、品代金の取立て、荷掛金の立替え、貨物の荷造り、仕分、保管、検収及び検品、横持ち及び縦持ち、棚入れ、ラベル貼り、はい作業その他の運送事業に附帯して一定の時間、技能、機器等を必要とする業務のこと。

##### 1-2. 荷待ち・荷役作業等時間2時間以内ルール

物流事業者に対し、長時間の荷待ちや、運送契約にない運転等以外の荷役作業等をさせない。また、荷待ち、荷役作業等にかかる時間を計2時間以内とする。その上で、荷待ち、荷役作業等にかかる時間が2時間以内となった、あるいは既に2時間以内となっている荷主事業者は、更なる時間短縮のための取組を行う。

また、物流事業者が貨物自動車運送事業法等の関係法令及び法令に基づく命令を遵守して事業を遂行することができるよう、必要な配慮を行う。

※トラックドライバーの1運行の平均拘束時間のうち、荷待ち、荷役作業等にかかる時間は計約3時間と推計される。これを各荷主事業者の取組によって1時間以上短縮することを基本的な考え方としている。

##### 1-3. 物流管理統括者の選定

物流の適正化・生産性向上に向けた取組を事業者内において総合的に実施するため、物

流業務の実施を統括管理する物流管理統括者（役員等）を選任する。物流管理統括者は、物流の適正化・生産性向上に向けた取組の責任者として、販売部門、調達部門等の他部門との交渉・調整を行う。

#### 1-4. 物流の改善

発荷主事業者・着荷主事業者の商取引契約において物流に過度な負担をかけているものがないか検討し、改善する。また、取引先や物流事業者から、荷待ち時間や運転者等の手作業での荷積み・荷卸しの削減、附帯業務の合理化等について要請があった場合は、真摯に協議に応じるとともに、自らも積極的に提案する。

#### 1-5. 予約受付システムの導入

必要に応じて、トラックの予約受付システムを導入し、荷待ち時間の短縮に努める。

#### 1-6. パレット等の活用

必要に応じて、パレット、カゴ台車、折りたたみコンテナ、通い箱等を活用し、荷役時間等の削減に努める。また、レンタルパレットや他社が所有するパレット等を活用する場合には、本来の目的以外で使用せず、使用後は所有者等に適切に返却する。取引先や物流事業者からパレット等の活用について提案があった場合には、協議に応じ、積極的なパレット等の活用を検討する。

#### 1-7. 入出荷業務の効率化に資する機材等の配置

フォークリフトを使用している場合、指定時間に着車したトラックにおいて、フォークリフト作業員待ち等の荷待ち時間が発生しないよう、適正な数のフォークリフトやフォークリフト作業員等、荷役に必要な機材・人員を配置するよう努める。また、入出荷業務の効率化を進めるためデジタル化・自動化・機械化を検討する。

#### 1-8. 検品の効率化・検品水準の適正化

検品方法（納品伝票の電子化、検品レス化、サンプル検品化、事後検品化等）や返品条件（輸送用の外装段ボールの汚れ、擦り傷があっても販売する商品に影響がなければ返品しない）等の検品の効率化・検品の適正化を推進し、返品に伴う輸送や検品に伴う拘束時間を削減するよう努める。

#### 1-9. 物流システムや資機材（パレット等）の標準化

物流システムやパレットを使用している場合は、物流に係るデータ・システムの仕様やパレットの規格等について標準化の推進に努める。取引先や物流事業者からデータ・システムの仕様やパレットの企画等の標準化について要請があった場合は、真摯に協議に応じるとともに、自らも積極的に提案するよう努める。

これからパレット化を図る場合は、平面サイズ 1,100mm×1,100mm のパレットの導入を優先的に検討する。パレット化実施済みの荷主事業者がパレット標準化を行うに当たっては、取り扱う製品等に留意しつつ、平面サイズ 1,100mm×1,100mm のパレットの採用を検討する。

物流に係るデータ項目の標準化に当たっては、「物流情報標準ガイドライン」を参照し、ガイドラインのメッセージに準拠するなど、他データとの連携ができるよう留意する。

#### 1-10. 輸送方法・輸送場所の変更による輸送距離の短縮

トラック輸送の輸送距離を短縮し、トラック運転者の拘束時間を削減するため、長距離輸送におけるモーダルシフト、幹線輸送部分と集荷配送部分の分離、集荷先・配送先の集約等を実施するよう努める。

#### **1-11. 共同輸配送の推進等による積載率の向上**

貨物の輸送単位が小さい場合には、他の荷主事業者との連携や物流事業者への積合せ輸送の実施により、積載率を向上するよう努める。

### **■ 運送契約の適正化**

#### **1-12. 運送契約の書面化**

運送契約は書面又はメール等の電磁的方法を原則とする。

#### **1-13. 荷役作業等に係る対価**

運転者が行う荷役作業等の料金を支払う者を明確化し、物流事業者に対し、当該荷役作業等に係る適正な料金を対価として支払う。

また、自ら運送契約を行わない荷主事業者においても、取引先から運送契約において定められた荷役作業等を確認し、当該荷役作業が運送契約にないものであった場合も、取引先又は物流事業者に対して別途対価を支払う。

#### **1-14. 運賃と料金の別建て契約**

運送契約を締結する場合には、運送の対価である「運賃」と運送以外の役務等の対価である「料金」を別建てで契約することを原則とする。

#### **1-15. 燃料サーチャージの導入・燃料費等の上昇分の価格への反映**

物流事業者から燃料サーチャージの導入について相談があった場合及び燃料費等の上昇分や高速道路料金等の実費を運賃・料金に反映することを求められた場合には協議に応じる。

#### **1-16. 物流事業者との協議**

運賃と料金を含む運送契約の条件に関して、物流事業者に対して積極的に協議の場を設けるよう努める。

#### **1-17. 高速道路の利用**

物流事業者から高速道路の利用と料金の負担について相談があった場合は、協議に応じ、高速道路の利用に係る費用については、運賃とは別に実費として支払うよう努める。

#### **1-18. 運送契約の相手方の選定**

契約する物流事業者を選定する場合には、関係法令の遵守状況を考慮するとともに、働き方改革や輸送の安全性の向上等に取り組む物流事業者を積極的に活用するよう努める。

### **■ 輸送・荷役作業等の安全の確保**

#### **1-19. 異常気象時等の運行の中止・中断等**

台風、豪雨、豪雪等の異常気象が発生した際やその発生が見込まれる際には、無理な運送依頼を行わない。また、運転者等の安全を確保するため、運行の中止・中断等が必要と物流事業者が判断した場合は、その判断を尊重する。

#### **1-20. 荷役作業時の安全対策**

荷役作業を行う場合には、労働災害の発生を防止するため、安全な作業手順の明示、安全通路の確保、足場の設置等の対策を講じるとともに、事故が発生した場合の損害賠償責任を明確化するよう努める。

## 2. 発荷主事業者としての取組事項

### ■物流業務の効率化・合理化

#### 2-1. 出荷に合わせた生産・荷造り等

出荷時の順序や荷姿を想定した生産・荷造り等を行い、荷役時間を短縮する。

#### 2-2. 運送を考慮した出荷予定時刻の設定

トラック運転者が輸配送先まで適切に休憩を取りつつ運行することが可能なスケジュールが組めるよう出荷予定時刻を設定する。

#### 2-3. 出荷情報等の事前提供

貨物を発送する場合に、物流事業者や着荷主事業者の準備時間を確保するため、出荷情報等を早期に提供するよう努める。例えば、出荷オーダー確定が当日になった場合、輸送手段を見込みで確保する必要が生じ、急な輸配送依頼や荷待ち時間の発生につながるため、可能な限り出荷の前日以前に出荷オーダーを行う。

#### 2-4. 物流コストの可視化

着荷主事業者との商取引において、基準となる物流サービス水準を明確化し、物流サービスの高低に応じて物流コスト分を上下させるメニュープライシング等の取組を実施し、物流効率に配慮した着荷主事業者の発注を促すよう努める。

#### 2-5. 発荷主事業者側の施設の改善

荷待ち・荷役作業等の時間の削減に資するよう、倉庫等の物流施設の集約、新設・増設、レイアウト変更等、必要な改善に努める。

#### 2-6. 混雑時を避けた出荷

道路が渋滞する時間や混雑時間を避け、出荷時間を分散させるよう努める。

#### 2-7. 発送量の適正化

荷待ち時間を削減するとともに運行効率を向上させるため、日内波動（例．朝納品の集中）や曜日波動、月波動などの繁閑差の平準化や、隔日配送化、定曜日配送化等の納品日の集約等を通じて発送量の適正化に努める。

### ■業界独自の取組

#### 2-8. 販売員による納品の促進

運送事業者の利用を削減するため、訪問販売で商品の売買契約を締結した場合は、販売員による納品を促進するよう努める。

## 3. 着荷主事業者としての取組事項

### ■物流業務の効率化・合理化

#### 3-1. 納品リードタイムの確保

発荷主や物流事業者の準備時間を確保し、輸送手段の選択肢を増やすために、発注から納品までの納品リードタイムを十分に確保する。納品リードタイムを短くせざるを得ない特別な事情がある場合には、自ら輸送手段を確保する（引取物流）等により、物流負荷の軽減に取り組む。

#### 3-2. 発注の適正化

荷待ち時間を削減するとともに運行効率を向上させるため、日内波動（例．朝納品の集中）や曜日波動、月波動などの繁閑差の平準化や、適正量の在庫の保有、発注の大ロット化等を通じて発注の適正化に努める。発注の適正化にあたり、取引先がメニュープライシングを用意している場合には、それを活用するよう努める。

### **3-3. 着荷主事業者側の施設の改善**

倉庫等の物流施設の集約、新設・増設、レイアウト変更等を行い、荷待ち・荷役作業等の時間を削減するよう努める。

### **3-4. 混雑時を避けた納品**

道路が渋滞する時間や混雑時間を避け、納品時間を分散させるよう努める。

### **3-5. 巡回集荷（ミルクラン方式）**

着荷主事業者が車両を手配し、各取引先の軒先まで巡回して集荷する巡回集荷（ミルクラン方式）の方が、より効率的な物流が可能となる場合は、発荷主事業者との合意の上で、これを導入するよう努める。

以上

### Ⅲ. 会議・名簿等

#### 1. 会議一覧

##### (1) 通常総会

通常総会は第44回を次の通り開催した。

##### ・第44回通常総会

開催日：令和5年6月7日（水）

場 所：フォレストテラス明治神宮

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 令和4年度貸借対照表、損益計算書及びそれらの附属明細書、財産目録に関する件

第2号議案 訪問販売消費者救済基金出えん金規程の一部規定の改定に関する件

第3号議案 任期満了に伴う役員改選に関する件

＜報告事項＞

1. 令和4年度事業報告書及びその附属明細書について
2. 令和5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について

6. 閉会の辞

##### (2) 理事会

理事会は次の通り、第205回から第209回まで5回開催した。

##### ・第205回理事会

開催日：令和5年5月22日（月）

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

方 法：オンライン併用

議 題：

審議事項

1. 令和4年度事業報告書及び決算関係書類について
  - ・事業報告書及びその附属明細書
  - ・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. 新規入会申出者について
3. 任期満了に伴う各委員会委員の選出について

報告事項

1. 第44回通常総会の提出議題等について
2. 会長及び専務理事による業務報告について

・第206回理事会

開催日：令和5年6月7日（水）

場 所：フォレストテラス明治神宮

方 法：オンライン併用

議 題：

審議事項

1. 役職者の選出について
2. 新規入会申出者について

・第207回理事会

開催日：令和5年10月23日（月）

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

方 法：オンライン併用

議 題：

審議事項

1. 新規入会申出者について
2. 令和5年度消費者志向経営フォーラムの開催及び後援名義の申請について
3. J D S A認定教育登録証の電子化の検討について

報告事項

1. J社に係る基金給付後の動向について
2. 会長及び専務理事による業務執行状況等の報告について

・第208回理事会

開催日：令和6年1月11日（木）

場 所：明治記念館

方 法：オンライン併用

議 題：

審議事項

1. 新規入会申出者について
2. 第2回ダイレクトセリング消費者志向優良活動表彰に係る選考結果について
3. ダイレクトセリング業界における物流の適正化・生産性向上に向けた自主行動計画（案）について
4. 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. 令和5年度正味財産増減計算書（決算見込）について
2. 次回世界大会ホスト国K D S A（韓国訪問販売協会）の動きについて

### 3. 各委員会の活動状況等について

#### ・第209回理事会

開催日：令和6年3月14日（水）

場 所：明治記念館

方 法：オンライン併用

議 題：

審議事項

1. 新規入会申出者について
2. 令和6年度事業計画書案及び収支予算書案について
3. 訪問販売企業の自主行動基準の改定案について
4. 「消費者救済に係る審査委員会」及び「倫理審査委員会」の一部委員の交代について
5. 第45回通常総会の開催日等について

報告事項

- ・KDSA（韓国訪問販売協会）の会員企業の来日について等

#### （3）監事会

令和5年5月17日（水）に開催し、令和4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〕

総務委員会は、理事会のもとに設置された専門委員会の一つで、当協会の事業全般に係る企画立案を主たる業務としている。本年度は次の通り正副委員長会を含め第156回から第159回まで4回開催した。

#### ・正副委員長会、第156回総務委員会

開催日：令和5年5月18日（木）

場 所：（公社）日本訪問販売協会

方 法：オンライン併用

議 題：

第205回理事会の提出議題について

審議事項

1. 令和4年度事業報告書及び決算関係書類について
  - ・事業報告書及びその附属明細書
  - ・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. 新規入会申出者について
3. 任期満了に伴う各委員会委員の選出について

報告事項



1. 第44回通常総会の提出議題等について
2. 会長及び専務理事による業務報告について

・正副委員長会、第157回総務委員会

開催日：令和5年10月12日（木）

場 所：（公社）日本訪問販売協会

方 法：オンライン併用

議 題：

1. 正副委員長の選出等について
2. 第207回理事会提出議題について

<審議事項>

- (1) 新規入会申出者について
- (2) 令和5年度消費者志向経営フォーラムの開催及び後援名義の申請について
- (3) JDSA認定教育登録証の電子化の検討について

<報告事項>

- (1) J社に係る基金給付後の動向について
- (2) 会長（代表理事）及び専務理事（業務執行理事）による業務執行状況等の報告  
総会及び理事会、総務・広報・消費者問題の三委員会及び倫理管理委員会及び倫理審査委員会の開催状況、特商法及び京都府条例等の動向、令和5年度訪問販売員教育指導者資格講座、自主行動基準改定の検討の方向性 ほか
3. 自主行動基準改定の検討について

・正副委員長会、第158回総務委員会

開催日：令和5年12月15日（金）

場 所：（公社）日本訪問販売協会

方 法：オンライン併用

議 題：

1. 第208回理事会の提出議題について

<審議事項>

- (1) 新規入会申出者について
- (2) 第2回ダイレクトセリング消費者志向優良活動表彰に係る選考結果について
- (3) ダイレクトセリング業界における物流の適正化・生産性向上に向けた自主行動計画（案）について
- (4) 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) 令和5年度正味財産増減計算書（決算見込）について
- (2) 次回世界大会ホスト国KDSA（韓国訪問販売協会）の動きについて
- (3) 各委員会の活動状況等について  
自主行動基準の改定の方向性、特商法交付書面電子化アンケート集計結果、消費者庁調査の周知協力依頼について

## 2. 自主行動基準の改定について

・正副委員長会、第159回総務委員会

開催日：令和6年3月8日（金）

場 所：（公社）日本訪問販売協会

方 法：オンライン併用

議 題：

1. 委員の一部交代について
2. 第209回理事会提出議題について

<審議事項>

- (1) 新規入会申出者について
- (2) 令和6年度事業計画案及び収支予算案について
- (3) 訪問販売企業の自主行動基準の改定案について
- (4) 「消費者救済に係る審査委員会」及び「倫理審査委員会」の一部委員の交代について
- (5) 第45回通常総会の開催日等について

<報告事項>

KD S A（韓国訪問販売協会）の会員企業の来日への対応ほか

3. J D S A教育登録事業業務実施規程の改定案について
4. 連鎖販売取引に係る自主行動基準の改定の必要性について

〔広報委員会〕

広報委員会は、理事会のもとに設置された専門委員会の一つで協会の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いる。本年度は正副委員長会を含め第170回から第173回まで4回開催した。

・正副委員長会、第170回広報委員会

開催日：令和5年6月23日（金）

場 所：（公社）日本訪問販売協会

方 法：オンライン併用

議 題：

1. 委員改選に伴う正副委員長の選出について
2. 季刊DS2023年7月号（163）の編集状況の報告について
3. 季刊DS2023年10月号（164）の特集記事等の決定について
4. 令和5年度（第2回）消費者志向経営フォーラムの開催について
5. その他報告事項

・正副委員長会、第171回広報委員会

開催日：令和5年9月22日（金）

場 所：（公社）日本訪問販売協会

方 法：オンライン併用

議 題：

1. 季刊DS 2023年10月号（164）の編集状況の報告について
2. 季刊DS 2024年1月号（165）の特集記事等の決定について
3. 第2回DS消費者志向経営フォーラムの開催について
4. その他報告事項

・正副委員長会、第172回広報委員会

開催日：令和4年12月20日（水）

場 所：（公社）日本訪問販売協会

方 法：オンライン併用

議 題：

1. 『季刊・ダイレクトセリング』の進捗報告及び次号、次々号の特集テーマ等について
2. 2022年度訪問販売売上高の推計値（速報）について
3. 令和6年度以降の広報活動の検討について
4. 報告事項

特商法交付書面電子化アンケート集計結果、特商法交付書面電子化アンケート（消費者庁）、住居への訪問営業に関する考え方についてアンケート（京都府）等

・正副委員長会、第173回広報委員会

開催日：令和5年3月27日（水）

場 所：（公社）日本訪問販売協会

方 法：オンライン併用

議 題：

（検討事項）

1. 季刊・ダイレクトセリング4月号の進捗報告及び次号の特集テーマ等について
2. KDSA（韓国訪問販売協会）の来日行事と広報について

（報告事項）

第2回DS消費者志向経営フォーラムの実施報告、訪問販売企業の自主行動基準改定案に対する意見募集の実施、令和6年度事業計画について、行政動向、次回の委員会開催について

〔消費者問題委員会〕

消費者問題委員会は、理事会のもとに設置された専門委員会の一つで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いる。本年度は正副委員長会を含め第140回から第143回まで4回開催した。

・正副委員長会、第140回消費者問題委員会

開催日：令和5年4月27日（木）

場 所：（公社）日本訪問販売協会

方 法：オンライン併用

議 題：

1. 副委員長の選出について
2. 第139回消費者相談担当者講習会の企画について
3. 2022年度消費者相談室レポート④（2023年1月～同年3月）の発行について
4. 報告事項  
行政動向、協会の活動
5. 事例研究
6. その他 次回委員会の日程

・正副委員長会、第141回消費者問題委員会

開催日：令和5年7月25日（火）

場 所：（公社）日本訪問販売協会

方 法：オンライン併用

議 題：

1. 正副委員長の選出等について
2. 第140回消費者相談担当者講習会の企画について
3. 2023年度消費者相談室レポート①（2023年4月～6月）の発行について
4. 報告事項
5. 事例研究
6. その他 次回委員会の日程

・正副委員長会、第142回消費者問題委員会

開催日：令和5年10月25日（水）

場 所：（公社）日本訪問販売協会

議 題：

1. 第141回消費者相談担当者講習会の企画について
2. 2023年度消費者相談室レポート②（2023年7月～9月）の発行について
3. 報告事項  
京都府のアンケート、国民生活センターPIO-NETによる消費生活相談情報 ほか
4. 事例研究
5. その他 次回委員会の日程

・正副委員長会、第143回消費者問題委員会

開催日：令和6年1月24日（水）

場 所：（公社）日本訪問販売協会

方 法：オンライン併用

議 題：

1. 第142回消費者相談担当者講習会の企画について
2. 2023年度消費者相談室レポート③（2023年10月～12月）の発行について
3. 報告事項  
特商法交付書面電子化アンケート集計結果、消費者庁調査の周知協力依頼 ほか

#### 4. 事例研究

#### 5. その他 次回委員会の日程

##### 〔倫理管理委員会〕

倫理審査委員会が審査する事案の事前審議を業務とする。当協会の会長及び副会長会社の担当者を構成員とする。本年度は1回開催した。

開催日：令和5年9月22日（金）

場 所：（公社）日本訪問販売協会

方 法：オンライン併用

議 題：倫理審査委員会の審査案件の検討について

##### 〔倫理審査委員会〕

定款第11条～第13条に規定する正会員の処分について審査等を行う第三者委員会である。本年度は1回開催した。

開催日：令和6年10月3日（火）

場 所：（公社）日本訪問販売協会

議 題：正副委員長の選出、正会員の権利を停止したその後の改善取組状況の報告

##### 〔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。本年度では開催の実績はなかった。

## 2. 主な活動等

令和5年度（令和5年4月1日～令和6年3月31日）の主な活動等

○印は内部、◎印は外部行事

日付	会議等名称	概要	備考
4/4	情報連絡・周知	・令和5年度事業計画書及び収支予算書について ・令和5年度ダイレクトセリング消費者志向優良活動表彰応募の開始	○
4/11	消費生活センター等周知	・当会作成の消費者啓発資料の希望受付について ・消費者等啓発講座の講師派遣について	○
4/12	情報連絡・周知	改定自主行動基準（成年年齢引下げ対応）の送付・確認	○
4/12	情報連絡・周知	2024年度卒業・修了予定者等の就職・採用活動に関する要請（経済産業省）	○
4/12	情報連絡・周知	季刊ダイレクトセリング4月号（VOL. 162） ・特集記事 高齢消費者との契約トラブルを避ける -誰もが安心して商品の購入を楽しめる世の中に- 消費者庁客員研究官 岩田美奈子 氏 ・消費者志向優良活動表彰の応募について ・ダイレクトセリング Q&A 弁護士 高芝利仁 氏 呉服店でネックレスの契約、次に展示会でピアスの契約、その後自宅に来た店長に勧められ指輪の契約をした。クーリング・オフできるか	○
4/17	情報連絡・周知	訪販協活動報告（令和5年1月～3月）の発行・配布	○
4/19	（公財）広告審査協会	「SDGs と企業経営－世界の潮流－」 日本金融経済研究所 代表理事 馬淵磨理子 氏	◎
4/24	情報連絡・周知	・契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供に係るガイドラインの公表について ・同ガイドラインの説明会の開催について	○
4/27	正副委員長会 第140回消費者問題委員会	・副委員長選出について ・第139回消費者相談担当者講習会の企画について ・2022年度消費者相談室レポート④の発行 ・報告事項（行政動向、協会の活動等） ・事例研究	○
4/28	消費者庁 改正特商法等説明会	令和3年改正特商法及び改正預託法について （令和5年6月1日施行）	◎
5/10	改正特商法（電子書面交付）説明会	講師：消費者庁取引対策課担当官	○
5/16	会長打合せ	・令和4年度事業報告書及び収支決算書の作成 ・第205回理事会の議事運営等について	○
5/17	監事会	令和4年度事業報告書及び収支決算書等の監査	○

5/18	正副委員長会 第 156 回総務委員会	・第 205 回理事会の提出議題について ・第 206 回理事会における新規入会申出者について	○
5/19	岡山県 消費生活センター訪問	相談受付状況、協会の取組等について情報交換	○
5/19	倉敷市 消費生活学級連絡協議会総 会記念講演会	消費生活講座講師派遣	◎
5/22	第 205 回理事会	< 審議事項 > ・令和 4 年度事業報告書及び決算関係書類について ・新規入会申出者について ・任期満了に伴う各委員会委員の選出について < 報告事項 > 第 44 回通常総会の提出議題等、会長及び専務理事による 業務報告、J 社に係る基金給付後の対応等、改正特商法 の契約書面記載事項の電磁的方法による提供) の施行 等	○
5/24	第 1 回 SNS 雑談会	SNS と企業の自主規制について	○
6/1	情報連絡・周知	JDSA 教育登録証の電子化アンケートの実施	○
6/1	情報連絡・周知	消費者庁・特定商取引法逐条解説電子版（令和 5 年 6 月 1 日時点版）の公表のお知らせ	◎
6/5	情報連絡・周知	令和 3 年改正対応版テキスト類の作成発行について ・特定商取引法ハンドブック ・JDSA 教育登録制度「標準カリキュラム教材」及 び「専門カリキュラム教材」	○
6/7	第 44 回通常総会	< 審議事項 > ・令和 4 年度貸借対照表、損益計算書及びそれらの附属 明細書、財産目録に関する件 ・訪問販売消費者救済基金出えん金規程の一部規定の改 定に関する件 ・任期満了に伴う役員改選に関する件 < 報告事項 > ・令和 4 年度事業報告書及びその附属明細書 ・令和 5 年度事業計画書及び収支予算書等	○
6/7	第 206 回理事会	・役職者の選出について ・新規入会申出者について	○
6/7	第 44 回通常総会懇親会	来賓挨拶：経済産業省 大臣官房審議官	○
6/12	情報連絡・周知	令和 3 年改正対応版「早わかり特商法ガイド」の発行	○
6/13	消費者相談室勉強会	事例研究 講師：弁護士 高芝利仁 氏	○
6/14	林野庁 改正クリーンウッド法 説明会	合法伐採木材等の流通及び利用の促進に関する法律の 改正について	◎

6/15	(一社)日本産業協会 評議員会	令和5年度決算報告書について 等	◎
6/16	情報連絡・周知	認知症の人にやさしい対応のためのガイド (消費者庁)の公表について	◎
6/16	(公社)日本通信販売協会通 常総会	令和5年度決算報告書について 等	◎
6/20	指導付学習教材勉強会	最近の消費者相談及び対応の在り方	○
6/23	・正副委員長会 ・第170回広報委員会	・委員改選に伴う正副委員長の選出 ・季刊ダイレクトセリング2023年7月号の編集状況 報告及び次号の特集記事等の決定 等	○
6/23	情報連絡・周知	・「女性活躍支援」及び「CSR・社会貢献」紹介文確認 ・「女性活躍支援」及び「CSR・社会貢献活動」に関する 調査	○
6/28	第139回消費者相談担当者 講習会	・景品表示法(90分) ①最近の措置命令事案の特徴 ②景表法改正と留意 講師：弁護士 染谷隆明 氏 ・特定商取引法(90分) ①禁止行為(不実告知及び重要事実の不告知) ②合理的根拠を示す資料の提出 ③事例研究 講師：弁護士 高芝利仁 氏	○
6/29	(一社)日本クレジット 協会勉強会	・通常、過量販売に当たらないと考えられる分量の目安 についての作成の経緯等について ・改正特商法の書面の電子化について	○
6/30	消費者志向優良活動表彰選 考委員会説明会	・令和5年度の表彰対象活動の募集について 等	○
7/3	情報連絡・周知	WFDSA 第16回世界大会の開催について	○
7/7	第2回 SNS 雑談会	正会員の取組み事例の紹介等	○
7/10	野洲市との打合せ	10/13 野洲市主催による事業者研修会における当会講師 のテーマ及び資料等について打合せ	○
7/12	季刊誌の発行	季刊ダイレクトセリング2023夏号(VOL.163) ・特集記事 SNSを巡る勧誘トラブル事業者が注意すべき点と課題 (公社)全国消費生活相談員協会IT研究会代表 西村 真由美 氏 ・ダイレクトセリングQ&A 弁護士 高芝 利仁 氏 高齢者の浴室コーティング契約について、息子 が6日目に口頭で返金を求めたが、本人は10日目 に書面でクーリング・オフした。	○
7/12	情報連絡・周知	改訂版・早わかり特商法ガイド【訪問販売のルール】の 配布	○



7/13	電話・オンライン法律相談	相談対応者：弁護士 高芝利仁氏	○
7/20	千葉県 令和5年度第1回消費者 行政審議会	第4次千葉県消費生活基本計画の骨子案について	◎
7/24	情報連絡・周知	訪販協活動報告（令和5年4月～6月）の発行・配布	○
7/25	・正副委員長会 ・第141回消費者問題 委員会	・正副委員長の選出等について ・第140回消費者相談担当者講習会の企画について ・2023年度消費者相談室レポート①（2023年4月～6月） の発行について ・特定商取引法違反に基づく処分件数 ・認知症の人にやさしい対応のためのガイド ・事例研究	○
7/26	情報連絡・周知	2023年度第1期（2023年4～6月）の「訪販ホット ライン（消費者相談室）」における対応状況 （旧・消費者相談室レポート）	○
8/2	季刊DS座談会	季刊ダイレクトセリング2023秋号特集記事 コロナ禍後の対面営業をテーマに会員3社の営業部門 トップによる座談会	○
8/8	情報連絡・周知	令和5年度訪問販売員教育指導者資格講座の開催日等	○
8/9	旭川市 消費生活相談員講座 （講師派遣）	テーマ：特商法における訪問販売の定義と適用除外	◎
8/23	三重県 消費生活相談員勉強会（講 師派遣）	テーマ：訪問販売の現状と相談事例、協会の取組み等	◎
9/1	第3回SNS雑談会	正会員の取組み事例の紹介等	○
9/4	改正消費者契約法説明会	6/1施行の改正法のポイント 講師：消費者庁担当官	○
9/5	情報連絡・周知	正会員企業1社に対し効能効果を誤認させる勧誘方法に 関する改善通知書を送付	○
9/11	正会員社員研修 （講師派遣）	特商法による規制のポイントと処分事例	○
9/12	消費者相談室勉強会	最近の事例と法的解釈 講師：弁護士 高芝利仁氏	○
9/13	京都府 消費生活安全センター	住居への訪問営業に関する考え方について（アン ケート）の実施に当たって	◎
9/15	第22回広告表示研究会	・広告を取巻く行政・業界動向についてー2022年度～2023 年度上半期の景表法の執行状況 ・施行直前！！ステマ広告規制についてーSNSを利用し たインスタ・動画展開の注意点ー	○
9/19	第140回消費者相談担当者	・お客様との関係づくりに役立つコミュニケーシ	○

	講習会	<p>ョン (90分) 消費生活アドバイザー 釘宮悦子 氏</p> <p>・特商法ー訪販の定義と適用除外、行政動向ー (90分) 弁護士 高芝利仁 氏</p>	
9/21 ～ 9/29	令和5年度コンプライアンスセミナー 東京 9/21 大坂 9/27 福岡 9/29	<p>・開会挨拶／業界を取り巻く諸情勢について (公社)日本訪問販売協会 専務理事 大森俊一</p> <p>・訪販・連鎖販売取引の規制のポイントと処分事例 消費者庁 取引対策課 担当官</p> <p>・企業における苦情対応とリスクマネジメント 柴田CSマネジメント(株) 代表取締役 柴田純男氏</p>	○
9/22	第93回倫理管理委員会	正会員1社の行政処分後の改善取組状況の報告	○
9/22	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正副委員長会</li> <li>・第171回広報委員会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・季刊DS2023年10月号の編集状況報告</li> <li>・季刊DS2024年1月号の特集記事の決定</li> <li>・第2回消費者志向経営フォーラムの開催 ほか</li> <li>・京都府消費生活安全条例ステッカー規制に関する事業者アンケート (案)</li> <li>・令和5年度「訪問販売員教育指導者資格」講座開催のご案内</li> </ul>	○
10/2	情報連絡・周知	令和5年度訪問販売員教育指導者資格講座の案内	○
10/3	第93回倫理審査委員会	正会員1社の行政処分後の改善取組状況の報告	○
10/4	情報連絡・周知	令和5年度会員概要調査票の配布	○
10/11	季刊誌の発行	<p>季刊ダイレクトセリング 2023 秋号 (VOL. 164)</p> <p>・特集記事 アフターコロナの対面販売、訪問販売を考える (株)ポーラ 執行役員TB事業営業担当 片峰靖朗氏 (株)シャルレ 取締役・営業戦略担当 高畑則雄氏 (株)ダスキン 執行役員訪販グループ営業本部長 平野英司氏</p> <p>・ステルスマーケティングの規制について 池田・染谷法律事務所 代表弁護士 染谷隆明氏</p> <p>・ダイレクトセリングQ&amp;A 弁護士 高芝利仁氏</p> <p>対面やオンラインで健康食品のサイトを紹介され、その場で商品を注文した場合の販売形態について</p> <p>・インフォメーション 『令和5年度「訪問販売員教育指導者資格講座」の開催について』『2022年度全国の消費生活相談の状況ーPIO-NETより』</p>	○
10/12	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正副委員長会</li> <li>・第157回総務委員会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正副委員長の選出等について</li> <li>・第207回理事会提出議題について</li> <li>・自主行動基準改定の検討の方向性について</li> </ul>	○

10/20	会長打合せ	第 207 回理事会の議事について	○
10/23	情報連絡・周知	令和 4 年度訪問販売ホットライン受付概要の発行	○
10/23	第207回理事会 等	<p>&lt; 審議事項 &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新規入会申出者について</li> <li>・令和 5 年度消費者志向経営フォーラムの開催及び後援名義の申請について</li> <li>・JDSA認定教育登録証の電子化の検討について</li> </ul> <p>&lt; 報告事項 &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・J社に係る基金給付後の動向について</li> <li>・会長（代表理事）及び専務理事（業務執行理事）による業務執行状況等の報告について</li> </ul>	○
10/25	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正副委員長会</li> <li>・第142回消費者問題委員会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第141回消費者相談担当者講習会の企画について</li> <li>・2023年度消費者相談室レポート②（2023年7～9月）の発行について</li> <li>・報告事項 京都府のアンケート、国民生活センターPIO-NETによる消費生活相談情報 ほか</li> <li>・事例研究</li> <li>・その他 次回委員会の日程</li> </ul>	○
10/26	神奈川県 悪質訪問販売撲滅かながわ宣言団体意見交換	<ul style="list-style-type: none"> <li>・最近のトラブルについて</li> <li>・意見交換</li> </ul>	◎
10/30	千葉県 令和5年度第2回消費者行政審議会	第4次消費生活基本計画原案について	◎
10/31	第16回 10団体連絡協議会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・改正消費者契約法 消費者庁担当官</li> <li>・各団体近況報告</li> <li>・意見交換</li> </ul>	◎
10/31	JARO関係団体懇談会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和4年度広告審査状況</li> <li>・各団体からの報告</li> </ul>	◎
11/1	訪問販売員教育指導者 資格講座 11/1～試験前日	<p>インターネットにより下記の講座を配信</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特定商取引法の知識 経済産業局担当官</li> <li>・指導管理者として 経営コンサルタント</li> <li>・協会の自主行動基準（公社）日本訪問販売協会</li> </ul>	○
11/4	情報連絡・周知	訪販協活動報告（7月～9月）の発行・配布	○
11/9	南相馬市 消費者安全確保地域協議会担当者会議・研修会 （講師派遣）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報交換</li> <li>・研修会： 学んで安心・知って得する訪問販売のこと</li> </ul>	◎
11/6	情報連絡・周知	書面電子化実施状況アンケートの実施への協力	○



		費者庁)、住居への訪問営業に関する考え方についてアンケート(京都府)等	
12/22	会長打合せ	次回理事会の議事等について	○
1/9	情報連絡・周知	能登半島地震により被災された方々へのお見舞い	○
1/11	第208回理事会	<p>&lt;審議事項&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新規入会申出者について</li> <li>・第2回ダイレクトセリング消費者志向優良活動表彰に係る選考結果について</li> <li>・ダイレクトセリング業界における物流の適正化・生産性向上に向けた自主行動計画(案)について</li> <li>・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</li> </ul> <p>&lt;報告事項&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和5年度正味財産増減計算書(決算見込)について</li> <li>・次回世界大会ホスト国KDSA(韓国訪問販売協会)の動きについて</li> <li>・各委員会の活動状況等について</li> </ul>	○
1/11	新年賀詞交歓会	来賓挨拶:経済産業省 政策統括調整官	○
1/11	情報連絡・周知	ダイレクトセリング業界における物流の適正化・生産性向上に向けた自主行動計画の作成及び実践について	○
1/17	情報連絡・周知	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会長 年頭所感 竹永美紀 会長</li> <li>・お客様の関係づくりに役立つコミュニケーション 消費生活アドバイザー 釘宮悦子 氏</li> <li>・2023年の振り返りと2024年新春経済展望 事業創造大学院大学学長・教授 五月女政義 氏</li> <li>・新年広告 24社</li> <li>・ダイレクトセリングQ&amp;A</li> </ul> <p>トイレ詰まりの修理契約をクーリング・オフしたが、業者からできないと告げられたため一部返金に応じたケース</p> <p>監修:弁護士 高芝利仁 氏</p>	○
1/24	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正副委員長会</li> <li>・第143回消費者問題委員会</li> <li>・消費生活センター相談員意見交換会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第142回消費者相談担当者講習会の企画について</li> <li>・2023年度消費者相談室レポート③(2023年10月~12月)の発行について</li> <li>・報告事項 特商法交付書面電子化アンケート集計結果、消費者庁調査の周知協力依頼について ほか</li> <li>・事例研究</li> </ul>	○
1/25	情報連絡・周知	2023年度第3期訪販ホットラインレポート発行	○
1/25	非会員事業者研修	業界を取巻く情勢-改正特商法の書面電子化-	○

1/26	第19回特定商取引法研究会	会員が使用するSNSの管理等について	○
2/1	会員事業者研修	コンプライアンスと訪問販売等におけるリスク管理の重要性	○
2/5	訪問販売員教育指導者資格再試験（東京①）	オンライン講座の受講者を対象に筆記試験を実施	○
2/8	訪問販売員教育指導者資格再試験（東京②）	オンライン講座の受講者を対象に筆記試験を実施	○
2/9	訪問販売員教育指導者資格再試験（大阪）	オンライン講座の受講者を対象に筆記試験を実施	○
2/15	訪問販売員教育指導者資格再試験（福岡）	オンライン講座の受講者を対象に筆記試験を実施	○
2/21	情報連絡・周知	経済産業省「物流の適正化・生産性向上に向けた荷主事業者・物流事業者の取組に関するガイドライン」取組状況に係るフォローアップ調査依頼	○
2/27	電話・オンライン法律相談	相談対応者：弁護士 高芝利仁氏	○
2/28	第23回広告表示研究会	・広告を取り巻く行政・業界動向について ・広告を取り巻く知財権について	○
3/5	知立市消費生活講座（講師派遣）	訪問販売に関する基本的な知識とクーリング・オフ制度について	◎
3/6	日本アフィリエイト協議会 情報交換	連鎖販売取引とアフィリエイト業について	○
3/6	情報連絡・周知	訪販協活動報告（10月～12月）の発行・配布	○
3/8	・正副委員長会 ・第159回総務委員会	・委員の一部交代について ・第209回理事会の提出議題について ・JDSA教育登録事業業務実施規程の改定案について ・連鎖販売取引に係る自主行動基準改定の必要性について	○
3/11	会長打合せ	・令和6年度事業計画案及び収支予算案の作成 ・第209回理事会の議事運営について	○
3/12	協会相談室勉強会	最近の事例と業界動向等 講師：弁護士 高芝利仁氏	○
3/12	日本通信販売協定会例理事会	令和6年度事業計画案及び収支予算案 他	◎
3/14	第209回理事会	・新規入会申出者について ・令和6年度事業計画案及び収支予算案について ・訪問販売企業の自主行動基準の改定案について ・「消費者救済に係る審査委員会」及び「倫理審査委員会」の一部委員の交代について ・第45回通常総会の開催日等について ・KDSA（韓国訪問販売協会）会員企業の来日への対応	○
3/14	第2回消費者志向経営フォーラム	第一部 基調講演及びパネルディスカッション 第二部 第2回DS消費者志向優良活動表彰式	○

3/15	情報連絡・周知	訪問販売企業の自主行動基準改定案に対する意見募集	○
3/18	千葉県 第3回消費者行政審議会	第4次千葉県消費生活基本計画（案）について	◎
3/25	第142回消費者相談担当者講習会	・令和4年における生活経済事犯の状況（60分） 警察庁生活安全局生活経済対策管理官付 藤川孝幸 氏 ・事例研究－特商法の基本的事項の理解及び考察 高芝法律事務所 弁護士 高芝利仁 氏	○
3/26	会員事業者意見交換会	特定商取引法（連鎖販売取引）における広告規制	○
3/27	・正副委員長会 ・第173回広報委員会	・季刊DS4月号の進捗報告及び次号の特集テーマ等 ・韓国訪問販売協会の来日行事と広報について ・第2回DS消費者志向経営フォーラムの実施報告 ・訪問販売企業の自主行動基準改定案に対する意見募集の実施について ・令和6年度事業計画について ・行政動向/次回の委員会開催について	○
3/27	経済産業省後援名義	フォーラムへの後援名義使用の報告について	○

### 3. 役員名簿

(公社)日本訪問販売協会 役員名簿

令和6年3月31日  
(敬称略・五十音順)

会 長	竹永 美紀	(株)ポーラ	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 博	日本メナード化粧品(株)	常務取締役
副 会 長	中村 學	ハッピーファミリー(株)	代表取締役会長
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		
理 事	宇野澤 呂幸	三基商事(株)	執行役員
理 事	小田井 正樹	(公社)日本訪問販売協会	事務局長
理 事	海田 安夫	(株)ノエビア	代表取締役社長
理 事	川口 路広	(株)K T Cホールディングス	執行役員
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	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	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	高畑 則雄	(株)シャルレ	取締役
理 事	瀧川 照章	オッペン化粧品(株)	代表取締役社長
理 事	土橋 秀義	(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	平野 英司	(株)ダスキン	執行役員 訪販グループ営業本部長
理 事	卷田 眞一郎	マルコ(株)	監査役
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	顧問
理 事	門間 浩	訪販化粧品工業協会	常務理事
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	取締役経営管理部部長
監 事	宮内 征	(株)アサンテ	代表取締役社長

以上27名(理事25名、監事2名)



#### 4. 各委員会委員名簿

##### 総務委員会 委員名簿

令和6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)
委員	祝迫 暁生	(株)KTCホールディングス
〃	大川 彰権	三基商事(株)
〃	川崎 和代	(株)ノエビア
〃	久芳 美香	ニュースキンジャパン(株)
〃	中島 啓介	オッペン化粧品(株)
〃	中山 慎治	(株)シャルレ
〃	野沢 徹	(株)丸八真綿販売
	以上10名	

##### 広報委員会 委員名簿

令和6年3月31日

(敬称略・順不同)

委員長	長谷川 慎	(株)ポーラ
副委員長	吉田 友則	(株)エイジアクリエイト
委員	石井 翔馬	(株)アイビー化粧品
〃	江口 正憲	(株)サニックス
〃	大川 彰権	三基商事(株)
〃	小宮 洋子	(株)アイスター商事
〃	松本 哲哉	日本メナード化粧品(株)
	以上7名	

##### 消費者問題委員会 委員名簿

令和6年3月31日

(敬称略・順不同)

委員長	村上 智浩	(株)N I K K E N
副委員長	田中 真理子	(株)アルソア慧央グループ
〃	渡仲 克行	(株)アサンテ
委員	内村 浩一郎	ハッピーファミリー(株)
〃	梅村 ちあき	日本メナード化粧品(株)
〃	小口 真	(株)丸八真綿販売
〃	鈴木 光師	(株)KTCホールディングス

〃	谷 慎弥	(株)ポーラ
〃	中尾 純人	(株)シャンデール
〃	馬場 賢司	(株)シャルレ
〃	福留 恵美	(株)ノエビア
〃	前田 美智子	(株)CPコスメティクス
〃	吉田 友則	(株)エイジアクリエイト

以上13名

倫理管理委員会 委員名簿

令和6年3月31日

(敬称略・順不同)

委 員	阿部 明博	フランスベッド販売(株)
〃	川口 聡	ハッピーファミリー(株)
〃	新帯 勝弘	日本メナード化粧品(株)
〃	中 陽次	エフエムジー&ミッション(株)
〃	水口 英司	(株)ポーラ

以上5名

倫理審査委員会 委員名簿

令和6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	田中 大輔	(一財)日本消費者協会 理事・事務局長
〃	中村 治嵩	中村・椎名法律事務所 弁護士
〃	増田 悦子	(公社)全国消費生活相談員協会 理事長

以上5名

消費者救済に係る審査委員会 委員名簿

令和6年3月31日

(敬称略・順不同)

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 顧問
〃	田口 義明	名古屋経済大学 名誉教授
〃	田中 大輔	(一財)日本消費者協会 理事・事務局長
〃	増田 悦子	(公社)全国消費生活相談員協会 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

## 5. 会員名簿

会員名簿（令和6年3月31日現在）

カッコ内は主な取扱商品

### 正会員 110社

- (株)アイジェクス（浄水器等）  
(株)アイスター商事（化粧品）  
アイドゥー(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）  
あおいホーム(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)  
あすなろ(株)(学習教材)  
(株)アルソア慧央グループ（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）  
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）  
オープン化粧品(株)（化粧品）  
Q. E N E S T でんき(株)（電気）  
京セラ(株)（ソーラーシステム）  
(株)グッド（学習教材）  
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（害虫駆除）  
(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）  
サンテクレアール(株)（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）  
(株)C P コスメティクス（化粧品）  
(株)G r a i s e HOME（住宅リフォーム）  
(株)ジェノバ（下着）  
シナジーワールドワイド・ジャパン(同)（化粧品）  
シナリー(株)（化粧品）  
(株)ジャパンヘルスサミット（健康食品）  
J A P A N H O M E W A N D (株)  
（住宅リフォーム）  
(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）  
湘南スターモア化粧品(株)（化粧品）  
S H I N - N I K K E N (株)（住宅リフォーム）  
新日本ハウス(株)（住宅リフォーム）  
(株)住居時間（住宅リフォーム）  
(株)セブテムプロダクツ（化粧品）  
(株)セルフ（健康食品）  
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)T I E N S J A P A N（健康食品）  
(株)ティプロス（学習教材）  
(株)ティルウィンド（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)ナチュラルリーブラス（健康食品）  
(株)ナミス（健康食品）  
(株)ナリス化粧品（化粧品）  
(株)N I K K E N（健康機器）  
(株)日健総本社（健康食品）  
(株)ニッシンホームテック（住宅リフォーム）  
日本アムウェイ(同)（化粧品）  
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）  
(株)ハーツファミリー（健康食品）  
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）  
(株)はなまるリビング（寝具）  
(株)P M - J a p a n（健康食品）  
(株)ひのき（学習教材）  
フォーデイズ(株)（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)  
 マインズ(株) (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)丸八ハートフル (寝具)  
 (株)丸八真綿販売 (寝具)  
 三基商事(株) (健康食品)  
 ミングルプロダクツ(株) (化粧品)  
 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)  
 レボティメットホーム(株) (住宅リフォーム)  
 ワールド・ファミリー(株) (学習教材)

### **賛助会員 (団体) 11 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LPガス協会  
 (一社)全国直販流通協会  
 (一社)全日本冠婚葬祭互助協会  
 (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  
 (一社)根っこワーク協会  
 訪販化粧品工業協会

### **賛助会員 (企業) 25 社**

(株)AXES Payment (決済代行)  
 (株)アプラス (信販)  
 伊藤超短波(株) (製造業)  
 SMB Cファイナンスサービス(株) (信販)  
 (株)SPサービス (信販)  
 (株)エフアンドエム (サービス)  
 大江生医 JAPAN(株) (健康食品製造業)  
 (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)  
 (株)GNコーポレーション (コンサル)  
 シエンプレ(株) (情報処理)  
 (株)ジャックス (信販)  
 (株)ジャノメ(ミシン)  
 シンガポール政府観光局 (官公庁)  
 (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)  
 (株)白寿生科学研究所 (治療器製造業)  
 Hilton Grand Vacations Japan(同) (不動産)  
 フマキラー・トータルシステム(株) (薬剤)  
 (株)フレア (イベント企画)  
 プレミア(株) (信販)  
 MARINA BAY SANDS PTE. LTD. (ホテル)  
 Y K C ・ システムコンサルティング(株)  
 (情報処理)

令和5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6年6月13日  
 公益社団法人日本訪問販売協会