

## 令和6年度 事業計画書

令和6年3月14日  
公益社団法人日本訪問販売協会  
第209回理事会

### I. はじめに

新型コロナウイルス禍の行動制限がなくなった令和5年5月以降、対面営業を再開する会員企業の動きが加速した。デジタル化をすすめてきた企業においても、改めて製品やブランドの価値、そしてオンライン・オフラインの特徴や強みなどとともに顧客接点・交流のあり方を検証し推進した。一方で、デジタルはあまり意識をせず、むしろリアル回帰に動いた企業もいた。このように令和5年度はアフターコロナにシフトするなかで、新ビジネスモデルの構築に向け、様々な試みが行われた時期だったといえよう。

また、訪問販売の業態は、社会の変化とともに多様な広がりをみせている。飛込営業のほか、事前アポをとる手法、あるいは呼ばれて訪問するケースも近年では格段に増えた。特商法上の観点から、いずれの場合も「営業所等（店舗）以外の場所」において販売等が行なわれていれば訪問販売に当たる。また、店舗での販売等であっても、特定顧客に該当すれば訪問販売となる。連鎖販売取引についてもその契約がセミナーの会場などの「営業所等以外の場所」において締結されていれば、当該事業者は少なくとも訪問販売と連鎖販売の二つの法令を遵守することになるので注意を要する。

他方、令和5年は、令和3年の改正に基づく「契約書面等の電子化」が実施された年でもある。しかしながら、電子化に係るルールがあまりに複雑すぎて、企業及び消費者双方にリスクが生じる恐れがあるとして、これを採用する企業はほぼ皆無であることが当会の調査でも明らかとなっている。この情報は改正法施行2年後見直しに向け行政とも共有した。

また、P I O - N E Tにおける令和4年度の訪問販売の相談件数は、前年に引き続き減少したが契約当時者の高齢者の割合は高いまま推移した。このため総務委員会では、訪問販売企業の自主行動基準について、とくに認知症に視点を当てた対策の検討をすすめ理事会の審議にかけた。また、連鎖販売取引に係る自主行動基準については、取引適正化推進の観点から、取引上扱うことが不適切な商材（投資教材など）を具体的に明記すること等について検討をすすめたが結論は次年度へ見送った。

令和6年度は、以上のような前年度の活動実績を踏まえ、①改定・自主行動基準の周知及び実践を推進する。②消費者志向経営体制の確立を推進するため消費者志向チェックリスト調査を行う。③登録事業の効率化推進のためJ D S A教育登録証の電子化の検討をすすめる。④2025年が協会発足45周年に当たることから訪問販売（対面営業）の意義や価値などを綴ってもらうエッセー募集事業の準備をすすめるとともに、通年の諸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。

高齢者の利益保護増進のため、前年度に改定した訪問販売企業の自主行動基の周知及び実践を推進する。連鎖販売取引に係る自主行動基準については苦情相談の内容をさらに詳細に分析し必要な手当てを検討する。

###### ②各種セミナー及び研修等関係

企業や事業者団体等を対象に次に掲げるセミナー等を開催する。

本年度のコンプライアンスセミナーは、特商法における違反行為に加え景表法のアプローチから行き過ぎた表現を検討するテーマを掲げる。また、新たにリスクマネジメントセミナーを開催する。

- ・コンプライアンスセミナー（3回）
- ・リスクマネジメントセミナー（1回）
- ・消費者相談担当者向講習会（4回）
- ・電話法律相談会（2回）
- ・その他法令関係のセミナー

###### 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、広告表示研究会等を開催する。

###### 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調査（5回目）を実施しその結果を周知し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、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。

## 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。

上記に加え、本年度は、当協会の相談ダイヤル及び各種自主行動基準、会員消費者相談窓口紹介の冊子を作成し全国の消費生活センターへ配布する。

また、本年度は、訪問販売の利用又は業務経験等を通してよかったと思えるようなことを綴ってもらうエッセーの募集事業を次年度において行えるよう準備を進める。

## 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

前年度において実施した第2回目の表彰事業の結果を協会内外へ周知PRし当業界に対する正当な理解、認識を促進する。

## 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、前年度に続き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消費者救済事業**

### **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。

### **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、次回の世界大会ホスト国であるKDSA（韓国訪問販売協会）との交流を深められるような活動を実施する。

#### **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。