

訪問販売消費者救済事業の業務に係る事務細則

(趣旨)

第1条：この細則は、特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。以下「法」という。）に基づき、公益社団法人日本訪問販売協会（以下「協会」という。）が定款第4条第5号に定める事業に係る業務（以下「消費者救済業務」という。）の実施について、法、定款及び訪問販売消費者救済事業業務実施方法書（以下「方法書」という。）に定めるもののほか、必要な事項を定める。

(委員会の設置等)

第2条：方法書第5条第1項に基づき、消費者救済に係る審査委員会（以下「救済審査委員会」という。）を置く。

2 前項の救済審査委員会の委員の選任等は以下のとおりとする。

- (1) 委員会は、5人以上10人以内の委員で構成する。
- (2) 委員は、会員及び会員に関係する者以外の学識経験者（弁護士、消費者関係機関の役職員等を含む）から選出し、理事会の議決を経て会長が委嘱する。
- (3) 委員の任期は2年とする。ただし、再任は妨げない。
- (4) 委員長及び副委員長は、委員の互選により定める。

第3条：救済審査委員会は、方法書第11条第1項に基づき付託された申請事案について、その救済給付金給付の可否及び給付する場合はその給付額について審議を行う。

第4条：救済審査委員会は、原則として協会の会長（以下「会長」という。）が方法書第11条第1項の付託を行ったときに開催する。ただし、一開催において複数の申請事案について審議することを妨げない。

- 2 会議は委員長が招集する。
- 3 会議の議長は、委員長がこれに当たる。
- 4 会議は委員の過半数の出席によって成立し、議事は出席委員の過半数の同意をもって決する。ただし、可否同数のときは議長の決するところによる。
- 5 委員会の事務は、協会の事務局が行う。

(備付帳簿等)

第5条：協会の専務理事（以下「専務理事」という。）は、次の各号に掲げる帳簿等を作成し、方法書及び本規則に基づく救済給付に係る業務の状況等について記帳及び整理を行うものとする。

- (1) 申請関係書類受付処理簿（以下「受付簿」という。）

- (2) 救済給付金給付簿
- (3) 救済給付金受給者台帳
- (4) 基金出えん金受領簿
- (5) 救済給付充当金請求・受領簿
- (6) 基金出えん事業者台帳

(申請関係書類)

第6条:方法書第8条第1項に定める申請関係書類一式とは次の各号に定めるものをいう。

- 一 訪問販売消費者救済事業に係る救済給付金給付申請書(第1号様式文書)
- 二 申請事案の経緯説明書
- 三 申請事案に関して消費者が受領した法定書面
- 四 申請事案に係る商品パンフレット・カタログ・チラシ等の資料
- 五 申請事案に係る契約の解除又は取消しの権利を行使したことを示す書面
- 六 訪問販売消費者救済事業に係る救済給付金振込先指定書(第2号様式文書)
- 七 その他申請者が必要と考える資料

(申請の受付と受理)

第7条:専務理事は、方法書第8条第1項の規定により申請関係書類一式の提出があったときは、これを直ちに受付簿に記録したうえで次に掲げる事項を確認する。

- 一 申請関係書類が一式すべて提出されていること
 - 二 所定の項目にすべて必要事項が記載されていること
 - 三 平成21年12月1日以降に締結又は申込みがなされた契約に関する申請であること
 - 四 法の規定により当該契約の解除又は申込み若しくは意思表示の取消しを行い、支払った金銭の返還を請求した日から1年を超えていないこと
- 2 専務理事は、前項各号に掲げる事項を確認した結果、当該事項を充たさないと判断し、これを保留又は不受理とした場合においては、保留とした場合はその理由を当該申請関係書類一式の提出者に告げ、当該申請に係る助言を行うとともに、当該提出者の希望を確認しつつ協会の消費者相談室(以下「相談室」という。)によるあっせん解決が可能か否かを検討し、可能な限り相談室によるあっせん解決に努めるものとし、不受理とした場合は、当該申請者に対し不受理の旨を通知する。
- 3 専務理事は、第1項各号に掲げる事項を確認した結果、当該事項を充たしていることを確認したときは、これを受理し、その旨を受付簿に記入するとともに、当該申請関係書類一式の提出者(以下「申請者」という。)及びその相手方である正会員若しくは元正会員(以下「相手方事業者」という。)に対し方法書第9条第3

項に基づき、かかる申請案件を受理した旨を通知するものとする。

- 4 専務理事は、一度受理した申請について当該申請者が取り下げようとするときは、方法書第 9 条第 4 項に規定する文書（訪問販売消費者救済事業に係る救済給付金給付申請取下書（第 3 号様式文書））の提出を求めるものとする。
- 5 専務理事は、前項により第 3 号様式文書が提出されたときは、これを受理し、受付簿にその旨を記入する。

（救済給付総額の係る上限を定めた場合の措置）

第 7 条の 2：専務理事は、方法書第 7 条第 2 項及び第 3 項により理事会の決議を得て当該事業者に係る救済給付総額の上限を定めたときはその内容、また、救済申請の受付期間を定めたときはその内容について、次の事項を協会ホームページ等により周知する。

- 1) 当該事業者の名称
- 2) 救済給付総額の上限を定めた事実
- 3) 救済給付総額の上限を定めた理由
- 4) 救済給付総額の上限金額
- 5) 救済申請を受け付ける期間（●●年●月●日～●●年●月●日 当日消印有効）
- 6) 受け付けた申請案件について救済審査委員会が裁定した救済給付額の合計が、上記 2) の上限額を超えたときは、この上限額を申請案件ごとの救済額で比例按分した額が各申請案件の給付額となる旨

（審査のための事実調査）

第 8 条：専務理事は、第 7 条第 3 項により申請を受理したときは、提出のあった申請関係書類一式に基づき、当該申請事案について調査確認し、事実関係の整理を行う旨を相談室に対し指示する。相談室は、この確認のために申請者及び相手方事業者と連絡をとることができるものとする。

- 2 協会が前項にいう申請内容の確認をするにあたっては、相手方事業者は、これに協力しなければならない。
- 3 消費者相談室は、申請受理後の審査が公正かつ迅速に行われるよう事実関係の整理を行わなければならない。

（審査）

第 9 条：会長は、第 7 条第 3 項により申請を受理したときは、方法書第 11 条第 1 項の規定により救済審査委員会に次の各号に掲げる事項の審査を付託する。

- 一 救済給付金給付の可否
- 二 給付する場合は、その給付額

- 2 救済審査委員会の委員長（以下「委員長」という。）は、前項の付託を受け、委員会を招集して申請関係書類一式及び前条で確認した事実に基づき、前項各号に掲げる事項について審査を行い、その結果を協会の理事会（以下「理事会」という。）に報告する。
- 3 前項の審査は、次の各号に掲げる事項を検討することにより行うものとする。
 - 一 当該契約が、当該契約時に正会員である者の営む訪問販売において締結されたものであること（但し、平成 21 年 12 月 1 日以降に申込又は締結された契約に限る。）。
 - 二 当該契約に、特定商取引に関する法律（以下「法」という。）第 9 条若しくは第 9 条の 2 の規定に基づく解除権が発生し、又は当該申込み若しくはその承諾の意思表示に、法第 9 条の 3 の規定に基づく取消権が発生していること。
 - 三 購入者等が前号で発生した解除権又は取消権を行使したこと。
 - 四 当該契約に基づいて購入者等から相手方事業者に対して直接支払い済みの金銭があり、第 2 号の解除権又は取消権の行使によって、当該購入者等にその金銭の返還請求権が生じていること。
 - 五 相手方事業者が、かかる権利に基づく請求であるにもかかわらずその金銭を返還していないこと。
 - 六 相手方事業者が金銭を返還しないことについて、正当な理由を示さないこと。
- 4 委員長は、本条の審査のために必要と認めるときは、方法書第 11 条第 3 項に基づき、救済給付金の給付申請に関係する範囲に限り必要な事項の調査を行うことを専務理事に指示することができる。

（給付の可否等の決定とそれらの通知）

- 第 10 条：専務理事は、方法書第 13 条第 2 項により理事会が救済給付金を給付すること及びその給付金額を決定したときは、その旨を受付簿に記入のうえ、救済給付金受給者台帳（以下「受給者台帳」という。）を作成し、保存するとともに、方法書第 14 条に規定する文書（訪問販売消費者救済事業に係る救済給付金の給付決定通知書（第 4 号様式文書））を作成して当該救済給付金の受給者（以下「受給者」という。）及び当該相手方事業者に交付しなければならない。
- 2 専務理事は、方法書第 13 条第 2 項により理事会が救済給付金を給付しない旨を決定したときは、その旨を受付簿に記入のうえ、方法書第 14 条に規定する文書（訪問販売消費者救済事業に係る救済審査結果通知書（第 5 号様式文書））を作成して当該申請者及び当該相手方事業者に交付しなければならない。

（救済給付金の給付）

- 第 11 条：専務理事は、第 4 号様式文書、受給者台帳及び申請関係書類を相互に照合し、相

違がないことを確認のうえ理事会が決定した救済給付金の給付を行い、その事実を救済給付金給付簿に記入する。

- 2 前項の給付の方法は、方法書第 15 条に基づき申請者が申請時に提出した第 2 号様式文書（訪問販売消費者救済事業に係る救済給付金振込先指定書）に記載されている振込先に振り込むことにより行うものとする。

（業務実施状況の公表）

第 12 条：専務理事は、方法書第 16 条に基づき消費者救済業務の実施状況を公表する場合は、協会の事業年度ごとに当該事業年度末の事業報告の中で行うこととし、総会資料及び協会ホームページに次の各号に掲げる事項を掲載することにより行うものとする。

- 一 救済給付金を給付した件数
- 二 救済給付金を給付した購入者等の居住都道府県
- 三 契約した商品等の種類
- 四 相手方事業者の名称及び本社所在都道府県

（救済給付に係る充当金等）

第 13 条：専務理事は、第 11 条により救済給付金の給付を行ったときは、速やかに当該給付に係る相手方事業者に対し、救済給付金を給付した理由及び当該給付額に相当する額の救済給付充当金及び当該救済給付に要した諸費用のうち方法書第 18 条第 2 項各号に掲げる費用を協会に納付すべき旨を、文書（訪問販売消費者救済事業に係る救済給付充当金請求書（第 6 号様式文書））により通知するとともに、救済給付充当金請求・受領簿にそれを記入する。

- 2 前項の規定により救済給付充当金の納付があったときは、専務理事は文書（訪問販売消費者救済事業に係る救済給付充当金受領書（第 7 号様式文書））を当該相手方事業者に交付するとともに、救済給付充当金請求・受領簿にそれを記入する。

（出えん金の増額）

第 14 条：専務理事は、方法書第 19 条第 1 項により正会員に対し新たな出えんを募るときは、同条第 3 項の規定に従い文書（訪問販売消費者救済基金に係る出えん金の納付について（第 8 号様式文書））に次の各号の事項を記載して通知する。

- 一 新たな出えんを募る旨
- 二 新たな出えんを募る理由
- 三 出えん金額
- 四 納付期限
- 五 振込先金融機関名、支店名、口座番号等

- 2 前項の規定により正会員から協会に対し新たな出えん金の納付があったときは、専務理事は、基金出えん金受領簿にその旨を記載したうえで、当該出えん金を受領した旨を記した文書（訪問販売消費者救済基金に係る出えん金受領書（第 9 号様式文書））を当該正会員に交付する。

（基金の管理）

第 15 条：基金は、銀行等への預け入れ、又は、国債若しくは公社債の購入等安全確実な方法で管理しなければならない。

- 2 基金の運用から生じた利息は、消費者救済業務に係る経費の支弁に充てるものとする。

（帳簿等の保存期間）

第 16 条：専務理事は、次の各号に掲げる帳簿等を、第 7 条に基づき給付申請を受け付けた日の属する年度の翌年度から起算してそれぞれ当該各号に定める期間保存しなければならない。

- (1) 申請関係書類受付処理簿 10 年
- (2) 救済給付金給付簿 10 年
- (3) 救済給付金受給者台帳 永久
- (4) 基金出えん金受領簿 10 年
- (5) 救済給付充当金請求・受領簿 10 年
- (6) 基金出えん事業者台帳 永久

（基金に関する表示）

第 17 条：協会の正会員は、別に定める「協会の名称及びシンボルマーク使用に係る基準」の定めに従い、基金及び消費者救済業務に関する表示を行うことができる。

（委任）

第 18 条：この規則に定めるもののほか、帳簿等の様式及びこの規則の施行について必要な事項は、専務理事が定める。

附則

（施行期日）

この規則は、平成 21 年 12 月 1 日から施行する。

附則

この変更規程は、一般社団法人及び一般財団法人に関する法律及び公益社団法人及び公益

財団法人の認定等に関する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律第 106 条第 1 項に定める公益法人の設立の登記の日から施行する。

附則

この変更規定は令和 5 年 3 月 15 日より実施する。