

季刊

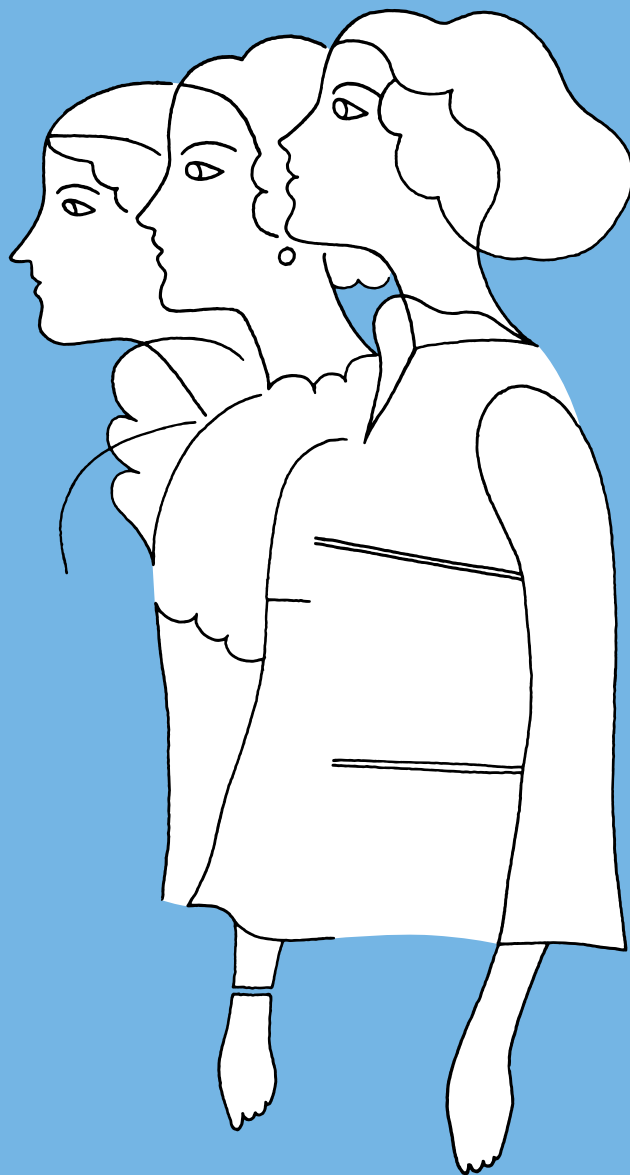
ダイレクトセリング

より良い対面販売をめざして

2026

夏号

175



2 — 特集

事業者が取り組むべき
障害のある人への
「合理的配慮の提供」とは
改正障害者差別解消法

6 — 暑中お見舞い申し上げます

8 — ダイレクトセリング Q&A

監修：高芝利仁 弁護士

高齢の父親は、家族の同意を得て1回、得ずに2回、住宅リフォーム契約を行った。家族の同意のない2契約を解約できないか。

10 — インフォメーション・
JDSAダイアリー



事業者が取り組むべき 障害のある人への「合理的配慮の提供」とは 改正障害者差別解消法

2016年に施行された「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」の改正法が2024年4月から施行されています。改正法では、事業者、障害のある人に対しての「不当な差別的取扱いの禁止」に加えて、「合理的配慮の提供」も義務化されました。この法律の下、事業者はそれぞれの場面状況に応じ、障害のある人に対する適切なサービスのあり方を模索していかなければなりません。事業者は、どのようなことを踏まえて行動すればよいのでしょうか。また就業者に対する「カスタマーハラスメント防止」とどのように両立していけばよいのでしょうか。内閣府と東京都産業労働局に、ポイントを伺いました。（構成：編集部）

**障害のある人もない人も、
同等のサービスを受けられるよう
事業者に配慮を求める**



古屋勝史
内閣府政策統括官
（共生・共助担当）
付参事官
（障害者施策担当）

共生社会を目指し、社会的障壁を取り除く

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」の成立と改正の経緯について、またその主な目的についてお聞かせください。

わが国では、障害のある人もない人も、互いにその人らしさを認め合い共に生きる「共生社会」を目指し、2013年6月に「障害者差別解消法」が制定され、2016年4月に施行されました。

この法律は、障害のある人が日常生活において受けるさまざまな制限は、その人の心や身体の機能ではなく「社会的障壁」があることによって生じるものであり、これを取り除くのは社会の責務であるという考え方に基づいています。障害のある人の活動や社会参加を制限しているさまざまな障壁を取り除くことで、障害のある人もない人も分けへだてなく活動できるような社会の実現を目指しています。

ここで対象とする「障害者」は障害者手帳を持っている人に限定していません。

■障害者差別解消法の対象となる「障害者」

身体障害、知的障害、精神障害（発達障害や高次脳機能障害のある人も含む）、その他心身の機能の障害（難病等）に起因する障害も含む）がある者であって、「障害や社会的障壁によって、継続的に日常生活や社会生活に相応な制限を受けているもの」と幅広く規定している。

この法律は施行から3年後に見直しが行われることとされ、さまざまな検討を経て2021年5月に改正法が成立。2024年4月から施行されています。

この法律で規定されていることは大きく分けて二つあります。一つは「不当な差別的取扱いの禁止」、そしてもう一つは「合理的配慮の提供」です。当初は、行政機関等にはその両方が、民間事業者には「不当な差別的取扱いの禁止」が義務付けられていましたが、改正法により、2024年4月以降は民間事業者にも「合理的配慮の提供」が義務付けられました。

それぞれの業界でどのようなことを守ってもらうかに

については、政府が「基本方針」を決め、それに基づいて、各行政機関の長が「対応要領」（各府省庁ごと、職員向け）を、各事務大臣が「対応指針（ガイドライン）」（各分野ごと、事業者向け）を作成しています。これらはあくまでサービスを受ける人に対するもので、雇用における障害者差別解消についてはまた別に、「障害者の雇用の促進等に関する法律（障害者雇用促進法）」で規定されています。

「不当な差別的取扱いの禁止」と「合理的配慮の提供」

——「不当な差別的取扱いの禁止」「合理的配慮の提供」とは、具体的にはどのような内容でしょうか。

いずれも「対応指針（ガイドライン）」に例示を含めて記載されていますが、主な内容は次のとおりです。

① 不当な差別的取扱いの禁止

障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を「拒否する」「場所や時間を制限する」「障害のない人にはつけない条件をつける」などにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止しています。

とはいえ、障害のある人へのサービス提供を断ること全てが「不当な差別的取扱い」に当たるというと、そうではありません。個別の事案ごとに「安全の確保」「財産の保全」「事業の目的・内容・機能の維持」「損害発生防止」などの観点から、「正当な理由」があると認められる場合には違反とはされません。ただし、その場合は事業者から丁寧に説明し、理解を求める必要があります。

② 合理的配慮の提供

社会の中で、障害のある人にとって障壁（バリア）になっているものは多々あります。例として挙げられるのは「社会における事物（通行・利用しにくい施設や設備など）」「制度（利用しにくい制度など）」「慣行（障害の

「不当な差別的扱い」と考えられる例

- ・障害の種類や程度、サービス提供の場面における本人や第三者の安全性などについて考慮することなく、漠然とした安全上の問題を理由に施設利用を拒否すること。
- ・業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障害者でない者とは異なる場所での対応を行うこと。
- ・障害があることを理由として、障害者に対して、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げること。
- ・障害があることを理由として、具体的場面や状況に応じた検討を行うことなく、障害者に対し一律に保護者や支援者・介助者の同伴をサービスの利用条件とすること。
- ×「漠然とした安全上の問題を理由に」「障害があることを理由として」「業務遂行に支障がないにもかかわらず」「一律に」対応を断る

「合理的配慮の提供」義務違反と考えられる例

- ・試験を受ける際に筆記が困難なためデジタル機器の使用を求める申出があった場合に、デジタル機器の持込みを認めた前例がないことを理由に、必要な調整を行うことなく一律に対応を断ること。
- ・イベント会場内の移動に際して支援を求める申出があった場合に、「何かあったら困る」という抽象的な理由で具体的な支援の可能性を検討せず、支援を断ること。
- ・電話利用が困難な障害者から電話以外の手段により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、自社マニュアル上、当該手続は利用者本人による電話のみで手続可能とすることとされていることを理由として、メールや電話リレーサービスを介した電話等の代替措置を検討せずに対応を断ること。
- ・自由席での開催を予定しているセミナーにおいて、弱視の障害者からスクリーンや板書等がよく見える席でのセミナー受講を希望する申出があった場合に、事前の座席確保などの対応を検討せずに「特別扱いはできない」という理由で対応を断ること。
- ×「前例がない」「何かあったら困る」「特別扱いはできない」代替策を検討しない、一律に対応を断る

正当な理由があるため「不当な差別的取扱い」に該当しないと考えられる例

- ・実習を伴う講座において、実習に必要な作業の遂行上具体的な危険の発生が見込まれる障害特性のある障害者に対し、当該実習とは別の実習を設定すること。
→ 障害者本人の安全確保の観点
- ・飲食店において、車椅子の利用者が畳敷きの個室を希望した際に、敷物を敷く等、畳を保護するための対応を行うこと。
→ 事業者の損害発生防止の観点
- ・銀行において口座開設等の手続を行うため、預金者となる障害者本人に同行した者が代筆をしようとした際に、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者本人に対し障害の状況や本人の取引意思等を確認すること。
→ 障害者本人の財産の保全の観点
- ・電動車椅子の利用者に対して、通常よりも搭乗手続や保安検査に時間を要することから、十分な研修を受けたスタッフの配置や関係者間の情報共有により所要時間の短縮を図った上で必要最小限の時間を説明するとともに、搭乗に間に合う時間に空港に来てもらうよう依頼すること。
→ 事業の目的・内容・機能の維持の観点

「合理的配慮の提供」に反しないと考えられる例

- ・飲食店において、食事介助等を求められた場合に、当該飲食店が当該業務を事業の一環として行っていないことから、その提供を断ること。
→ 必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られることの観点
- ・抽選販売を行っている限定商品について、抽選申込みの手続を行うことが困難であることを理由に、当該商品をあらかじめ別途確保しておくよう求められた場合に、当該対応を断ること。
→ 障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであることの観点
- ・オンライン講座の配信のみを行っている事業者が、オンラインでの集団受講では内容の理解が難しいことを理由に対面での個別指導を求められた場合に、当該対応はその事業の目的・内容とは異なるものであり、対面での個別指導を可能とする人的体制・設備も有していないため、当該対応を断ること。
→ 事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことの観点
- ・小売店において、混雑時に視覚障害者から店員に対し、店内を付き添って買物の補助を求められた場合に、混雑時のため付添いはできないが、店員が買物リストを書き留めて商品を準備することができる旨を提案すること。
→ 過重な負担（人的・体制上の制約）の観点

事業者が理解しておきたい 「改正障害者差別解消法」のポイント

事業者に以下の2点が義務づけられている。

※ただし罰則規定はなし

①不当な差別的取扱いの禁止

障害のある人に対して、**正当な理由なく**、

- ・「障害がある」ことを理由にサービスの提供を拒否する
 - ・サービスの提供に当たって場所や時間帯などを制限する
 - ・障害のない人にはつけないような条件をつける
- など、「障害のない人と異なる取扱いをすること」は禁止されている。

▼ただし「**正当な理由がある場合**」は不当な差別的扱いにはならない。

→「**正当な理由がある場合**」とは

個別の事案ごとに、障害者、事業者、第三者の権利利益（安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生防止など）の観点から、具体的な場面や状況に応じて、総合的・客観的に見て、「その目的に照らしてやむを得ない」と言える場合に限る。

▼「**正当な理由がある**」と判断した場合は、**障害のある人にその理由を丁寧に説明し、理解を得る**ことが望ましい。

②合理的配慮の提供

障害のある人から事業者に対し、社会的障壁を取り除くために「何らかの対応を必要としている」と**必要かつ合理的な配慮**が求められたときには、**負担が重すぎない範囲**で対応しなければならない。

→「**社会的障壁**」とは

- (1)社会における事物(通行・利用しにくい施設や設備など)
- (2)制度(利用しにくい制度など)
- (3)慣行(障害のある人の存在を意識していない慣習、文化など)
- (4)観念(障害のある人への偏見など)

→「**合理的配慮**」とは

事業の目的・内容・機能に照らして、以下の3点を満たすものに限る。

- (1)障害のある人に必要とされる範囲で、本来の業務に付随するものに限られること
- (2)障害のある人が、障害のない人との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること
- (3)事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと

▼ただし「**過重な負担**」とならない範囲での対応に限る。

→「**過重な負担**」とは

個別の事案ごとに

- (1)事業への影響の程度(事業の目的・内容・機能を損なうか否か)
 - (2)実現可能性の程度
 - (3)費用・負担の程度
 - (4)事業者の事業規模
 - (5)事業者の財政・財務状況
- を考慮し、具体的な場面や状況に応じて、総合的・客観的に判断する。

▼このとき必要な対応については、**事業者と障害のある人が対話を重ね、共に解決策を検討していくこと(建設的対話)**が重要である。

ある人の存在を意識していない慣習、文化など)」「観念(障害のある人への偏見など)」です。そのようなバリアを取り除くために必要かつ合理的な配慮のことを「合理的配慮」と言っています。具体的に言うと、例えば商取引において、対面での取引が義務付けられているときには、実際に対面した相手が聞こえない人であれば聞こえる状態に、見えない人であれば見えるような状態にあるようにする配慮が求められるということです。

違反として考えられる例としては、具体的な支援を検討せず「前例がないから」「何かあったら困るから」「特別扱いできないから」といった漠然とした理由で断るなどを挙げられています。ただ、この合理的配慮については、客観的に「過重な負担のない限りで」対応することとされており、「障害のある人から申し出があった場合に行うこと」とされています。

2021年に東京オリンピック・パラリンピックが開催されたことで、わが国でもバリアフリーについての意識は一層高まりました。そのような背景もあり、合理的

配慮の提供については各事業者においても取り組みが進んでいます。

ダイレクトセリング事業者としての考え方

——ダイレクトセリング業界は、お客さまと対面でビジネスを行うことが多いため、特に認知障害がある方への配慮については苦心しているところ です。障害者差別解消法の対象となる障害者には、高齢者や認知症の方も含まれるのでしょうか。また、これまでは消費者保護の観点からの対応を中心に考えてきましたが、それとは別の対応が求められるということですか。

認知症は精神疾患の一つですので、対象になります。契約時の意思決定の際などには、後見人制度の利用なども含めて、相応の対応が必要になってくると思います。

——事業者においても、障害のあるお客さまへの「合理的配慮」のあり方について、理解を深めていく必要性があると思います。具体的にはどのような啓発活動をして

いけばよいでしょうか。

「基本方針」に事業者が講ずべき基本的な事項を定めています。その中で「合理的配慮」についての理解を深めるためには、やはり研修が非常に有効であると示しています。その上で、各社でマニュアルを整備していくことも必要でしょう。

現在、法施行後の状況を把握するため企業向けの調査を実施していますが、われわれも、各社内ですっかり研修を実施していただける体制づくりの必要性を感じています。内閣府では企業向けに資料を作成し、セミナーも開催しています。そこで業種ごとの具体的な取り組みについてもご紹介いただき、事例を集めているところです。そのような事例集もご活用いただき、啓発を進めていただきたいと思います。

▼内閣府リーフレット「令和6年4月1日から合理的配慮の提供が義務化されました」
https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/pdf/gouitaki_haiyo2/print.pdf

障害の可能性も念頭におき、 即座に「カスハラ」と決めつけず 状況ごとに、丁寧に判断を

中山寛康
東京都産業労働局雇用就業部
労働施策担当課長

合理的配慮が必要な人の権利に配慮しつつ お客さまと働く人々が互いに尊重し合う

——ダイレクトセリング事業者においては、お客さまの自宅に伺い対面して契約を結び、サービスや商品を提供するという機会が多く、苦情対応で直接コミュニケーションをとることも多々あります。お客さまの中には、障害者の方、認知症などにより適正な判断が難しい方もいらっしゃると思います。そこで、お客さまから倫理観に欠くような言動をされたり過大な要求をされたりすることもあると思います。

都では2025年4月に、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が施行されました。今回は、「障害者差別解消法」についての特集ですが、お客さまがなんらかの障害のある人であった場合に、その権利を守りながら、就業者へのカスハラ防止の対応をしていくためには、どのような認識を持つのが望ましいとお考えでしょうか。

昨年4月に施行した都のカスハラ防止条例は、「何人も、あらゆる場において、カスタマー・ハラスメントを行ってはならない。」(第4条)と明確にカスハラを禁止しています。一方で、「この条例の適用に当たっては、顧客等の権利を不当に侵害しないように留意しなければならない。」(第5条)と定めています。働く人々と顧客等が互いに対等な立場に立ち、相互に尊重し合うことを基本理念とし、公正で持続可能な社会の実現を目指す

というのが条例の目的です。

条例策定の過程では、障害者差別解消法との兼ね合いについても議論が行われました。条例の第5条に関連して、正当なクレームは不当に制限されてはならないというのは当然のことながら、就業者が応対する顧客等の中には障害のある方など合理的配慮が必要な方もいらっしゃるため、そのような方の権利にも十分注意しなければなりません。こうしたことも踏まえ、都条例に基づく指針においては、「障害者差別解消法」を踏まえた「不当な差別的取扱いの禁止」や「合理的配慮の提供」が必要であること、また、「共生社会の実現を推進するための認知症基本法」(2024年1月施行)を踏まえ、認知症の方の権利の保護についても十分に配慮する必要があることを記載しました。

障害のある人の背景を理解した対応が必要だが 暴力や暴言に耐える必要はない

——法令の条文をさらに具体化したような内容は明示されているのでしょうか。

具体化となると、実際には業界や現場ごとにさまざまなケースが考えられるため、都が一律に対応方法などを示すことは困難です。ただ、業界ごとにマニュアル策定をしていたため元になる「カスタマー・ハラスメント防止のための各団体共通マニュアル」の「第2章 未然防止の取組」の中で「顧客等の権利の尊重」について考え方を示しています。

大前提として、お客さまが障害のある方であろうとなかろうと「お客さまと良好な関係を築く」ことが大切であり、障害のある方の場合にはその権利を尊重し、業務に支障のない範囲で必要かつ合理的な配慮をすることが求められます。ただし、就業者が「暴力や暴言などの行為に耐える必要はない」ことも当然です。

就業者を守るためにも、障害のある方には次のような背景がある可能性があることを、ぜひ事業者において就業者の皆さんに理解していただきたいと思います。

・高齢や障害、病気などの要因からコミュニケーションが十分にとれないお客さまもいる

・障害のある方や認知症の方の中には、感情をコントロールしにくいなどの理由から感情的な発言をしてしまう方がいる

感情的な言動を即座に「カスハラだ」と決めつけるのではなく、まずは冷静に傾聴することで、相手をきちんと理解することが大切だと考えています。

——目の前にいるお客さまの話をきちんと聞くことで、寄り添い、どのような対応が必要かを考えていくことが大事だということですね。

そうですね。症状の程度はそれぞれに違いますし、場面や状況によっても適切な配慮は異なります。一律に定型の対応を提示するのは難しいため、基本的には、一見ただけでは分からない事情がお客さまにはある可能性を頭の隅に置きつつ対応すること、先に述べたように障害のある方の背景について理解を深めていただくことが重要でしょう。

▼東京都「カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針(ガイドライン)」
<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuharashishin-slide0612.pdf>

▼東京都「カスタマー・ハラスメント防止のための各団体共通マニュアル(業界マニュアル作成のための手引)」
<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuhararmanual.pdf>

 代表取締役社長 瀧川 照章 オッペン化粧品株式会社 大阪府吹田市岸部南2-17-1	 取締役社長 中 陽 次 エフエムジー&ミッション株式会社 東京都港区新橋1-5-1	株式会社エヌ・ティー・エイチ 代表取締役 上 野 淳 子 東京都中央区日本橋2-8-1 東京日本橋タワーアネックス4階	 代表取締役社長 宮 内 征 株式会社アサシテ 東京都新宿区新宿1-33-15
---	---	---	--

 代表取締役社長 林 勝 哉 株式会社シャルレ 兵庫県神戸市中央区港島中町7-7-1	 代表取締役社長 清 水 道 株式会社ジェノバ 大阪府大阪市北区浪花町13-20	サンクスアイ株式会社 サックスアイグローバルCEO 藤 原 誠 熊本県熊本市東区御領6-1-6	株式会社サミットインターナショナル 代表取締役社長 樋口 謙 吾 北海道札幌市中央区南2条西10-7-5
---	---	---	--

 代表取締役社長 岩 崎 崇 史 株式会社ニッシンホームテック 福岡県福岡市南区玉川町18-10	株式会社日健総本社 代表取締役社長 森 伸 夫 岐阜県羽島市福寿町浅平1-32	一般社団法人全国直販流通協会 代表理事 亀 岡 一 郎 東京都中央区日本橋茅場町3-5-2	 代表取締役社長 田 中 義 人 新日本ハウス株式会社 埼玉県越谷市千間台東3-11-6
---	---	---	---

 代表取締役 執行役員社長 高 杉 茂 男 日本シャクリー株式会社 東京都新宿区西新宿2-6-1 新宿住友ビル21階	一般社団法人日本クレジット協会 会長 山 本 豊 東京都中央区日本橋小網町14-1 住生日本橋小網町ビル6階	 社長 イリーナメンシコヴァ 日本アムウェイ合同会社 東京都渋谷区宇田川町7-1
---	--	---

暑中お見舞い申し上げます

日本メナード化粧品株式会社

代表取締役社長

野々川 純一

愛知県名古屋市中区丸の内3-18-15

ニユースキングジャパン株式会社

代表取締役社長

小林 和則

NU SKIN.
東京都港区虎ノ門1-3-1
東京虎ノ門グローバルスクエア14階

株式会社ノエビア

代表取締役社長CEO

毛鎗 晶宏

兵庫県神戸市中央区港島中町6-13-1

フォーデイズ株式会社

代表取締役社長

和田 佳子

東京都中央区日本橋茅場町1-13-21

フランスベッド販売株式会社

代表取締役社長

湊 一規



東京都府中市宮西町2-16-2
府中第一生命ビルディング4階

訪販化粧品工業協会

会長

西方 和博

東京都港区虎ノ門5-1-5
メトロシティ神谷町6階

株式会社ポーラ

代表取締役社長

小林 琢磨

東京都品川区西五反田2-2-3

マナテックジャパン合同会社

リージョナルバイスプレジデントオファジア

ジエイ・ロー

東京都港区港南2-16-3
品川グランドセントラルタワー24階

株式会社丸八真綿販売

代表取締役社長

西垣 正樹



神奈川県横浜市港北区新横浜3-8-12

YKC・システムコンサルティング株式会社

代表取締役CEO

藤野 正樹

東京都港区高輪2-15-19
高輪明光ビル5階

Q&A

たかしば・としひと

1974年弁護士登録。個人情報法、PL法、特商法等に関する国の審議会などの委員を務めてきた。また、消費生活アドバイザー資格制度の普及・発展に貢献したとして、2015年経済産業大臣表彰を受ける。

高芝法律事務所



いことからしますと、息子さんの主張を根拠として、家族の同意のない2契約を解約することは、難しいと考えられます。

Q2 4月の「外壁の塗替工事」の契約書については、該当すると思われる見積書もあったが、日付はなかったとのこと。見積書の日付が空欄だった場合、契約書面不備によるクーリング・オフの主張はできるでしょうか。

A2 住宅リフォーム工事の契約では、契約書中に工事内容の詳細を記載しきれない場合があり、そのような場合には、契約書には、「工事内容は別紙見積書記載のとおり」等と記載し、契約書と見積書を一体のものとして（例えば、両書面をホッチキスで綴じるなどして）交付することがあるようです。その場合は、契約内容を補完する見積書に日付の記載がなかったとしても、上記のように、契約書と見積書が一体のものとして交付され、かつ、契約書に日付が記載されている場合は、契約書面不備とはされないでしょう。これに対し、契約書と見積書が一体のものとして交付されたとはいえない場合に、契約書に工事内容の詳細が記載されていない場合は、見積書の日付の記載の有無に拘わらず、工事内容の記載について、契約書面不備とされる可能性があります。なお、仮に、4月の「外壁の塗替工事」が、訪問販売における契約書面不備により、クーリング・オフ期間の起算日が到来せず、クーリング・オフができるとされる場合であっても、クーリング・オフができるのは、家族ではなく、契約者本人である父親となりますので、留意が必要です。

Q3 本件は1年以内に続けて3回住宅リフォーム契約をしていますが、いわゆる「著しい過量販売契約」の解除はできるでしょうか。できる場合、どの契約を解除できるでしょうか。

A3 訪問販売による住宅リフォーム工事に關し、いわゆる「著しい過量販売契約」を締結する勧誘に対する行政処分（特商法第7条第1項第4号）については、「訪問販売又は電話勧誘販売における住宅リフォーム工事の役務提供に係る過量販売規制に関する考え方」が示されています（「特定商取引に関する法律等の施行について」の別添6）。これによりますと、消費者が日常生活において通常直接的に使用しない部位（代表的な例として、床下、屋根、小屋裏、基礎、外壁等。以下「不使用部位」という）について、同一住宅のうち3つ以上の不使用部位について工事を行う契約を締結する勧誘（勧誘の日の1年前から起算して累積で3つ以上の不使用部位について工事を行うこととなる契約を締結する勧誘も含む）があった場合は、「超過（日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える）要件」の該当性が認められるとされています。本件では、1年以内に、屋根、外壁、床下と3つの不使用部位について工事を行う契約を締結する勧誘が行われたと考えられますので、上記「超過要件」に該当するとされる可能性が高いと考えられます。そうしますと、勧誘の日の1年前から起算して累積で3つの不使用部位について工事を行うこととなる「10月の床下工事」の契約については、民事においても、特別の事情のない限り、契約者本人である父親による「著しい過量販売契約」の解除ができる可能性があると考えられます（特商法第9条の2）。

訪問販売ホットライン(消費者相談室)

0120-513-506 (平日10時～12時/13時～16時30分)

★ホームページの「相談受付フォーム」でも受付けています。

※事業者相談は、TEL：03-3357-6531で受付けています。

※ダイレクトセリングQ&Aは、訪問販売ホットラインで受付けた相談事例をアレンジして、法律的な解説を中心にご紹介しています。

高齢の父親は、家族の同意を得て1回、得ずに2回、住宅リフォーム契約を行った。家族の同意のない2契約を解約できないか。

相談内容

離れて住む高齢の父親の契約について、息子から次のとおり相談があった。

父親から聞いた話によると、2月に、販社の担当者が「屋根瓦の点検を無料です」と言って、築40年の実家に訪問して来た。大きな地震があったこともあり、父親は、点検が必要と思い、応諾した。担当者は、屋根の状態を写真に撮ってきて、それを見せながら、「漆喰が落ちて瓦がずれている。このままにしていたら、雨漏りが心配ですね」と説明を始めた。父親は、雨漏りが心配になり、勧誘されるがまま、「屋根の工事」を40万円で契約した。販社には、「70歳以上の高齢者の契約は、家族の同意がなければ、本社で契約を受け付けない」という規則があるとのことであった。そこで、父親から、息子である自分に連絡があり、事情を説明されたので、雨漏りの心配がなくなるならよいだろうと賛成し、送られた同意書に署名して送り返した。

その年の暮れに、突然、父親が病気で倒れ、入院することになった。実家に帰ったところ、外壁が塗替えられていたので、家の中を調べたところ、4月に「外壁の塗替工事」、10月に「床下の補強工事」を行った契約書が見つかった。4月の「外壁の塗替工事」については、該当すると思われる見積書もあったが、日付はなかった。父親からは、何の相談もなく、販社の規則とされる「家族の同意」を求める連絡もなかった。2月に屋根工事（40万円）、4月に外壁工事（150万円）、10月に床下工事（120万円）と、1年以内に、合計で300万円を超える工事を行っていることに驚いた。父親に事情を確かめたいが、病気のためか、契約時の記憶ははっきりせず、詳細は聞き出せなかった。

そこで、販社に連絡を入れ、「外壁工事」と「床下工事」は、家族として同意した覚えはないと抗議した。これに対し、販社は、「『外壁工事』『床下工事』については、3月に、当社の規則が変わり、同意を頂く契約者様の年齢を75歳以上

に引き上げたので、当時74歳のお父様の契約については、家族の同意書は頂いていない。ただ、契約後の会社からのお礼の電話で『契約内容は理解しているか』『お支払は大丈夫か』等を契約者様本人に確認している」との回答であった。

40万円の契約ですら、家族の同意を求めたのに、150万円、120万円の契約について、家族の同意を得ないのはおかしい。いくら、社内の内部規則であっても、「同意を得る対象年齢を上げたから、家族に連絡も入れない」という販社の姿勢には納得できない。「家族として、同意はしていない」と主張して、家族の同意のない2契約を解約できないか。

Q1 最近では、高齢者契約への対応として、一定の年齢以上の高齢者については、家族の同意を得るようにしている事業者も増えているようです。本件では、家族から、「社内の内部規則であっても、『同意を得る対象年齢を上げたから、家族に連絡も入れない』という販社の姿勢には納得できない」「家族として、同意はしていない」と主張して、家族の同意のない2契約について、解約を求めています。どのように考えたらよいのでしょうか。

A1 本件のように、「一定年齢以上の高齢者の契約については、家族の同意がない場合は、本社としては契約を受け付けない」という社内規則があったとしても、それはあくまで社内の規則であり、法的には、家族の同意は、高齢者の契約を有効に成立させるための要件とはされていませんので、家族の同意がなくても、本人に契約をする意思能力（契約の内容を理解し、判断できる能力）があれば、契約は有効に成立しうることになります。

ところで、相談者である息子さんは、Q1記載の主張をして、家族の同意のない2契約について、解約を求めているとのことですが、上記のとおり、法的には、家族の同意は、高齢者の契約を有効に成立させるための要件とはされてい

総会では、中陽次会長（エフエムジー&ミッション株式会社取締役社長）の議長進行のもと、決議事項の第1号議案「令和7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」と、第2号議案「役員の選出に関する件」の2件が承認されました。

また、「令和7年度事業報告書及びその附属明細書」と「令和8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」の2件について説明と報告を行いました。



懇親会を開催

今年度も、総会後に会員の皆様の交流を目的として懇親会を開催しました。

今回の参加者は110人。中陽次会長は開会に先立ってあいさつし、「中東などの混乱から、今は世界的に非常に不安定になっている。平和でないとわれわれの商売は成り立たない。平和な社会を維持していくことの大切さをますます感じている」と語った上で、「われわれは自主的に厳しい基準を持って対面販売を行っているが、会員社以外では悪質な業者もいる。詐欺などの犯罪がニュースで訪問販売業者として報道されることで、消費者に訪問販売に対するマイナスイメージを与えている。彼らは犯罪者であり、「訪問販売」というまとめ方をされることは心外だ。このことは会員の皆さんの活動を一層支援するためにも、繰り返し訴えていきたい」と述べました。

続いて、来賓代表として経済産業省商務情報政策局の平林孝之氏（商務・サービスグループ 流通政策課長）からごあいさつをいただき、久保木晴一副会長（日本メナード化粧品株式会社常務取締役）による乾杯の音頭で開会。約1時間半にわたり、参加者の皆さまが和やかに歓談しました。



中陽次会長（エフエムジー&ミッション株式会社取締役社長）



平林孝之氏（経済産業省商務情報政策局 商務・サービスグループ 流通政策課長）



久保木晴一副会長（日本メナード化粧品株式会社常務取締役）



“私らしく輝く”
100寿時代へ。

呼吸・腸・脳・肌、そして笑顔。
5つのめぐりで健康長寿・健康美肌NO.1ライフの実現。

HappyFamily

〒532-0003 大阪府大阪市淀川区宮原2-14-14
TEL:0120-198-141/06-6391-3311
MAIL:happymembers@happyfamily.co.jp



公式ホームページ

WFDSA第18回世界大会が 10月に韓国・仁川にて開催

当協会が加盟している訪問販売協会世界連盟(WFDSA)では、3年に一度、世界大会を開催しています。この世界大会では、各国におけるダイレクトセリング業界の事業者などが一堂に会し、情報交換や交流を行うほか、業界の発展に寄与する施策検討やダイレクトセリングの現状に関するパネルディスカッションなどが実施されています。

第18回大会となる2026年は、10月におとなり韓国の仁川(インチョン)にて開催されます。ぜひご参加ください。

WFDSA第18回世界大会

日程：2026年10月19日～21日(3日間)

場所：韓国・仁川(インチョン)

会場：インスパイア・エンターテインメント・リゾート

<https://www.wfdsa2026korea.com/>

※ご参加いただける場合は、当会事務局までご一報ください。

メールマガジンサービス 「JDSA 訪販協メールニュース」の ご案内

当協会では、セミナーの開催案内などの情報発信を広くタイムリーに行うため、メールマガジンの配信を開始しました。協会公式 WEB サイト(下記 URL または QR コード)から、読者登録を行うことができます。

皆さま、ぜひご利用ください。

<https://jdsa.or.jp/mailmagazine/>



第47回通常総会を開催

2026年6月16日、明治記念館(東京都港区)において「第47回通常総会」を開催しました。

2026年6月16日

役員一覧 (敬称略・五十音順)		
会 長	中 陽次	エフエムジー&ミッション株式会社 取締役社長
副会長	久保木晴一	日本メナード化粧品株式会社 常務取締役
副会長	中村 學	ハッピーファミリー株式会社 代表取締役会長
副会長	湊 一規	フランスベッ販売株式会社 代表取締役社長
専務理事	大森 俊一	
理 事	宇野澤呂幸	三基商事株式会社 執行役員
〃	小田井正樹	公益社団法人日本訪問販売協会 事務局長
〃	川口 路広	株式会社KTCホールディングス 執行役員
〃	毛鎗 晶宏	株式会社ノエビア 代表取締役社長CEO
〃	小林 和則	ニュースキンジャパン株式会社 代表取締役社長
〃	柴田 純男	柴田CSマネジメント株式会社 代表取締役
〃	菅原 功	一般財団法人日本産業協会 専務理事
〃	高芝 利仁	高芝法律事務所 弁護士
〃	高杉 茂男	日本シャクリ株式会社 代表取締役執行役員社長
〃	高畑 則雄	株式会社シャルレ 取締役
〃	瀧川 照章	オッペン化粧品株式会社 代表取締役社長
〃	土橋 秀義	一般社団法人日本クレジット協会 常務理事
〃	中山 聖仁	株式会社アイビー化粧品 常務取締役
〃	西垣 正樹	株式会社丸八真綿販売 取締役
〃	福島 剛	株式会社ダスキン 執行役員訪販グループ営業本部長
〃	巻田眞一郎	マルコ株式会社 監査役
〃	万場 徹	公益社団法人日本通信販売協会 専務理事
〃	門間 浩	訪販化粧品工業協会 常務理事
〃	安野 晋平	株式会社ポーラ 執行役員
〃	米澤 俊介	公益財団法人日本クレジットカウンセリング協会 専務理事
〃	渡邉 裕一	一般社団法人日本ホームヘルス機器協会 専務理事
監 事	柴田 昇	ミカタ税理士法人 代表税理士
〃	宮内 征	株式会社アサンテ 代表取締役社長

以上28名(理事26名、監事2名)

JDSAダイアリー (2026年4月～6月)

【協会関係】

- 4月17日 第4回 JDSA セミナー
- 21日 消費者問題委員会正副委員長会
第152回消費者問題委員会
- 5月15日 会長打合せ
監事会
- 19日 総務正副委員長会
第169回総務委員会
- 21日 第221回理事会
- 6月16日 第47回通常総会および懇親会
- 19日 広報委員正副委員長会
第182回広報委員会

26日 太陽光発電セミナー

【対外活動】

- 4月13日 第4回デジタル取引・特定商取引法等検討会の事前説明
- 16日 第4回デジタル取引・特定商取引法等検討会
- 5月13日 第5回デジタル取引・特定商取引法等検討会の事前説明
- 18日 第5回デジタル取引・特定商取引法等検討会
- 26日 10団体連絡協議会
- 28日 台東区消費者啓発講座
- 29日 NM研究会
- 6月10日 第6回デジタル取引・特定商取引法等検討会の事前説明
- 11日 第6回デジタル取引・特定商取引法等検討会
- 25日 日本産業協会評議員会

会員数：143社・団体 [正会員：107社 賛助会員：26社、10団体] (2026年6月末日現在)

中井さん
CM出演
30周年

つづけるって、たいせつ。

ミキフルン



MIKI Corporation
三基商事株式会社

東京都渋谷区渋谷2-21-1 渋谷ヒカリエ30階

お問い合わせ先：0120-066-400（受付時間9：00～17：00/土 日 祝日を除く）

大阪市北区梅田1-2-2 大阪駅前第2ビル8階

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

特定商取引法ハンドブック

令和3年改正特定商取引法 対応版



（公社）日本訪問販売協会が発行している『訪問販売は正しい知識から——特定商取引法ハンドブック〈令和3年改正 対応版〉』が、令和5年6月1日施行の改正特定商取引法に対応しました。本書は、「いつでもどこでも、特商法の確認ができる小冊子を！」との声にお応えして作成したものです。携帯に便利で読みやすく、第一線で活躍する販売員の方に喜ばれています。

- 法定書面の作成例も掲載！
- 練習問題付きで、学習効果をすぐに確認できます。

正しい知識が求められる訪問販売に、必携の一冊です。

ご購入の際は、当協会 HP 内の WEB フォームからお申込みください。



https://jdsa.or.jp/books_order/

公益社団法人日本訪問販売協会

