

令和元年度事業報告書

（はじめに）

公益社団法人として8年目となる令和元年度は、昨年度に引き続き、より多くの一般消費者の利益となるよう、消費者保護に努めるとともに、通信販売事業者の健全な発展を念頭に置いて事業を遂行した。

一般消費者向けの事業活動としては、消費者相談窓口である通販110番の業務、各地方の消費生活センターでの消費者啓発講座への講師派遣、経済産業省、消費者庁、国民生活センター等行政機関との定期的かつ積極的な情報交換を行った。

通信販売事業者向けの活動としては、通信販売基礎講座、通販広告表示講習会、民法改正、機能性表示食品、情報セキュリティ対策セミナーなど通販事業にできるだけ役に立つ内容のセミナー、委員会活動等を通じて実施した。このうち機能性表示食品については、届け出制度の事後チェック指針が示され、それに伴い、自主規制の一環として公正競争規約の策定検討することとなった。当協会をはじめ健康食品産業協議会、抗加齢協会、日本チェーンドラッグストア協会の4団体と後に参加した日本健康・栄養食品協会の5団体で、公正競争規約策定していくことになった。

一方、業界の大きな課題の一つである物流問題に関しては、経済産業省と国土交通省が設置した「置き配検討会」にオブザーバーとして参加し、再配達率の削減に向けた取り組みに協力した。物流委員会で実施した配送満足度調査結果からも、自宅での受け取りを希望する消費者が圧倒的に多く、置き配推進の方向性に誤りがないことが確認できた。

さらに、毎年開催されている海外の通販業界団体との交流会（アジア通販サミット）を札幌市で開催し、各国の通販市場動向について情報交換を行った。また、例年同様、事業者からの相談に積極的に対応した。

年度後半、2月より、新型コロナウイルスの影響で、予定していたセミナーまたは委員会の開催が不可能となった。一か月先の近い将来さえ、見通せない状況となったが、協会として、委員会、セミナーをオンラインで開催するなど、変化に柔軟に対応して、これまで同様の事業活動を推進することとし年度を終了した。

令和元年度の各事業の詳細は、以下のとおりである。

公益目的事業 1

消費者からの相談、地方自治体への講師派遣、大学への寄附を通じて一般消費者の保護と利益の増進に寄与する事業。

（1）通信販売に係る消費者相談業務事業

特定商取引に関する法律第32条に基づき、消費者相談室「通販110番」において、専門の相談員が不特定多数の消費者からの通信販売に関する苦情及び相談に無料に対応した。相談の概要は以下のとおりである。

① 概況：

今年度、通販110番に寄せられた「通信販売に関する相談」は4,230件で、前年度に比べ会員、非会員とも増加し全体では6.4%の増加となった。内訳は会員は819件で5.4%、詐欺的サイト（※）を除く非会員は2,802件で16.2%の増加だった。増加の原因は「定期購入販売」に関する相談が前年度の502件から920件と増加したことが主因と考えられる。

総件数も4,361件と6.2%の増加となった。なお、「通信販売に関する相談」のうち、全国の消費生活センター等公的機関からの相談は、578件で8.8%減少した。その占める割合も13.7%となり2.2ポイント減少した。

② 主要媒体別傾向：

「通信販売に関する相談」のうち媒体の判明したものは3,269件で、主要媒体は下記の通りだった。

1位 インターネット／モバイル	(1,606件・前年度比117.7%)
2位 インターネット／PC	(1,329件・前年度比101.8%)
3位 テレビ	(273件・前年度比102.2%)
4位 カタログ	(83件・前年度比101.2%)
5位 新聞	(64件・前年度比79.0%)

前年度、個別に集計し始めた2011年度以来初めてトップになった「インターネット／モバイル」はさらにその件数、割合とも伸長した。媒体の判明した相談数における割合（以下割合）は、「モバイル」が41.7%から46.2%と5.5ポイント増加した。「PC」は39.9%から38.3%と1.7ポイント減少した。

インターネット（モバイル）と（PC）の合計は2,935件で前年度比110.0%と10%増加した。割合は、前年度81.6%に対し84.5%と2.9ポイント増加した。

（※）「通販サイトを装い、商品を送らずに代金をだまし取ることを目的とするサイト。

また、代金の振込先口座は個人名であることが多い。

（2）行政機関等との懇談会への参加

下記の行政機関で行われた消費者トラブルに関する連絡会に、事務局長または通販 110 番の相談室長やスタッフが参加し情報交換を行った。

- ・消費者庁／「インターネット消費者取引連絡会」（6/28、9/11、12/9、3/12）
* 3/12 は書面会議
- ・神奈川県県民局くらし県民部消費生活課／
「通信販売事業者と消費生活センター等との懇談会」（8/5）
- ・神奈川県警察本部 組織犯罪対策本部／「第 4 回空き部屋対策推進連絡会」（12/18）

（3）他団体との懇談会等への参加

下記の団体で行われた委員会に担当者がそれぞれ参加した。

- ・特商法関連「10 団体連絡協議会」（4/25、9/20、12/19）
- ・その他 日本小売業協会、国民生活産業・消費者団体連合会、日本広告審査機構、
日本訪問販売協会、衣料管理協会、日本産業協会、クレジット取引セキュリティ対策協
議会等

（4）消費者からの苦情等の当該社へのフィードバック

苦情・問い合わせを集計し、特に苦情の多い会員に対して、その内容を提示する
と共に、直接改善を要請した。これを行うことにより、苦情の減少などの効果が認められ
ることから、今年度も事業者を絞り実施した。

（5）当協会の消費者相談業務に関する広報活動

当協会の活動と、相談業務を多くの消費者に認識及び利用してもらうため、以下の活動
を行った。

機関誌 JADMA NEWS を隔月で、年 6 回発行した。地方自治体の消費生活センター等行政機
関へ配布したほか、希望者には無料で配付した。また、当協会のホームページにて無料公
開した。

また、学校の教科書や副読本、消費生活センターの資料などに JADMA マークの掲載協力
要請があったほか、消費者啓蒙として取材を受けたり、相談・問い合わせ機関として紹介
された。

- ・和歌山県消費生活センター「きいちゃんと学ぼう！消費生活マーク・マスター」
- ・広島市教育委員会「インターネットの使い方」
- ・佐世保市消費生活センター「消費生活ニュース 令和元年 10 月配布号」
- ・神奈川県「JUMP UP '19 ～消費者力を身に着けよう！～」
- ・伊予市役所消費者相談窓口「2020 年 10 月の安心カレンダー」

報告事項（1）

- ・ 国民生活センター「2020年版くらしの豆知識」
- ・ 国民生活センター「ウェブ版国民生活 2019年12月号」
- ・ 島根県立松江工業高校 家庭科教材「現代の消費社会」
- ・ 週刊朝日「巧妙なネット広告で被害急増」
- ・ 杉並区立消費者センター「くらしのお助けガイド」
- ・ 八王子市消費生活センター「磨け！消費者力 平成31年度」
- ・ 徳島県庁 消費者暮らし安全局「楽しく学べる！“あわっ子”消費者教育」
- ・ 正進社「ハンドノート家庭分野」
- ・ 静岡県 県民のこえ「安心して暮らせるための相談窓口一覧」
- ・ 全国消費生活相談員協会「消費者教育教材」

（6）講師派遣事業

下記の行政機関、自治体、団体、大学等で開催された一般消費者や大学生、消費生活相談員、行政職員、事業者を対象とした啓発講座に対し、講師派遣を行った。職員や通販110番の相談員が講師を務め、業界動向や通信販売の利用法、事業者としての責務、特にインターネットやテレビなどによる通販を利用する際の注意点や広告表示方法について参加者に説明した。

- ・ アジア・シームレス物流フォーラム2018 運営事務局「EC物流の生産性向上・再配達削減への挑戦と展望」(5/16)
- ・ 橿原市役所「消費生活セミナー」(6/3)
- ・ 流通経済大学（ロッセ・ホームショッピング）「日本のテレビショッピング業界の動向」(6/14)
- ・ 石川県消費生活支援センター「消費者セミナー 最近の通信販売をめぐるトラブル」(9/13)
- ・ 流通経済大学「データでみる通販市場」(10/7)
- ・ 東京都生活文化局消費生活部「事業者向けコンプライアンス講習会」(10/23)
- ・ (株)世界文化社「通販事業部内勉強会（特定商取引法）」(12/4)
- ・ 宇都宮市消費生活センター「消費生活講演会/通信販売のトラブルについて」(1/28)
- ・ (株)シーアールイー「通信販売の現状と展望および課題」(2/14)
- ・ (株)ドリーム「今後通販市場の動向及び法規制について」(3/2)
- ・ (公財) 石川県産業創出支援機構「マーケットイン型の商品開発セミナー」(3/13) ※
- ・ 日本輸入化粧品協会「リーガル講習会/通信販売の基本的ルールとトラブルについて」(3/17) ※

※新型コロナウイルス影響のため開催中止

（7）大学への寄附事業

学生等が通信販売の基本を体系的に習得できる寄附講座について、今年度は大学からの

要望がなく開講がなかった。来年度は9月25日から横浜市立大学でデータサイエンス学部を主な対象として開講の予定。

（8）研究者育成事業

令和元年度は、日本ダイレクトマーケティング学会自体が実施している学会賞と本事業のJADMA賞の運営方法に関する調整に時間を要したため、未実施となった。

（9）人材育成事業

長野県先端技術研修（長野県総合教育センター）の依頼を受け、高校の家庭科の教員2名の研修を受け入れた。通信販売全体の流れと関連法規、顧客とのコミュニケーション、最新技術などを5日間かけて学んだ。

- ・令和元年6月6日～7日 通信販売基礎講座を受講
- ・令和元年8月6日～7日 カタログハウス物流センター、オットー・ジャパンコールセンター、ファンケル工場・物流センターを見学
- ・令和元年8月8日 これまでのまとめ、質疑応答、資料作成

公益目的事業 2

最終的には一般消費者の保護と利益の増進を図り、併せて事業者の健全な発展に寄与することを旨として、通信販売事業者を対象に業務に関する相談や実態調査、セミナーの開催等、出版、委員会活動を行う事業。

（1）行政関係委員会等への参加

- ① 今年度は、消費者庁幹部と健康食品関連団体との「保健機能食品情報交換会」が原則として毎月1回開催の予定であったが、8月、1月、3月を除いて開催された。場所は本協会と日本健康・栄養食品協会。宮島理事、万場専務理事が参加した。また、ほぼ同回数で、「機能性表示食品担当者意見交換会」も消費者庁において開催され、ガイドライン改定に伴う、エビデンスとの整合性と広告表示問題について実務レベルの意見交換を行った。特に後半では、エビデンスと広告表示問題についてワーキンググループを設置し、意見交換会とは別に開催し、事後チェック指針の作成に寄与した。
- ② 機能性表示食品制度の事後チェック指針が①の意見交換等で検討され、消費者庁から公表されるに至ったが、この検討過程において、業界の自主規制として関連団体とともに公正競争規約の策定について検討することになった。10月に当協会、健康食品産業協議会、抗加齢協会、日本チェーンドラッグストア協会の4団体（後に日本健康・栄養食品協会も参加）が中心となって、機能性表示食品公正競争規約の策定作業を開始した。準備室長には当協会の調査役植木正樹が就任した。
- ③ クレジット取引セキュリティ対策協議会には協会を代表してクレジット部会長の橋本氏（オルビス）が委員として、オブザーバーとして万場専務理事が参加した。クレジット会社、その加盟店などがなすべき「クレジットカード・セキュリティガイドライン」が策定され公表された。引き続き、加盟店の業界団体として、クレジットカード情報の保護、不正使用対策の周知に努めることとなった。
- ④ 消費者の脆弱性を狙った悪質商法への対策強化、経済のデジタル化・国際化に対応したルールの整備を目的に、2月に消費者庁にて「特定商取引法及び預託法の制度の在り方検討委員会」が発足、委員には万場専務理事が就任した。通販にかかわる分野では、詐欺的なインターネット通販や悪質なお試し商法（定期購入）、やらせレビュー等に関するルールの整備が検討され、令和2年夏頃を目処に一定の結論が出る予定。
- ⑤ 経済産業省と国土交通省が設置した「置き配検討会」にオブザーバーとして出席、計4回開催された。前年度の「宅配の再配達削減に向けた受取方法の多様化の促進等に関する検討会」で議論された「多様な受取方法の推進」のひとつとして、置き配に注目し、その可能性を検討した。

（2） 通信販売事業に係る事業者相談業務事業

① 概況：

今年度に寄せられた相談件数は 317 件で、前年度に比べて 31.7%の減少だった。そのうち、会員からの相談は 209 件で、前年度に比べて 42.9%の減少、非会員については 108 件で、13.7%の増加となった。全体に占めるそれぞれの割合は、会員が 65.9%、非会員が 34.1%で、非会員が 13.5 ポイント増加した。

集計は、「顧客対応」に関する相談と、「顧客対応以外」に関する相談とに分けて行っている。「顧客対応」に関する相談数は 134 件で、そのうち会員 110 件、非会員は 24 件だった。また「顧客対応以外」に関する相談は 183 件で、会員が 99 件と減少したが、非会員は 84 件で、前年度に比べ 31.3%と大きく増加した。

② 「顧客対応」に関連する相談：

「顧客対応」に関する内容のうち、顧客が一般的なサービスレベルを超えて要求を行った場合の対応方法に関するもの、「規定外返品・返金・その他過剰要求」は前年度から大幅に減少したが、各項目の中では最多の件数だった。そのうち会員は 25 件で、非会員は 15 件だった。

③ 「顧客対応以外」の相談

「顧客対応以外」の相談については、例年どおり会員・非会員を問わず、基本的かつ必要な「法規制」に関する情報を求めるものが多かったが、特商法に関する相談が最も多く、中でも電話勧誘販売の規制から一部適用除外される販売方法に関して確認を含めた相談が「法規制」に関する相談の約 3 割を占めた。また、「消費税率の改正」に伴う表示に関する相談や、改正民法の「定型約款」に関してその取扱いと表示方法の相談等も散見された。

※事業者からの相談は以上の他に景表法等に関する相談も、毎月 20 件程度寄せられているが、来年度からこれらの相談も含めて報告する。

（3） 事業者相談業務に関する広報活動

事業者相談業務を多くの事業者に利用してもらうためには、当協会の存在自体を広く認識してもらう必要がある。そこで、広報委員会が以下の活動を行った。

・機関誌 JADMA NEWS を隔月発行し、事業者相談の事例を報告するとともに、専用相談窓口を案内した。さらに業界向けの新聞、雑誌で PR した。

（4） 講座、セミナー、育成事業

① 通信販売基礎講座

通信販売業務を担当して間もない担当者を対象にした通信販売基礎講座を例年通り全国 3 会場で実施した。

- ・東京会場（開催期間：令和元年 6 月 6 日 ～ 6 月 7 日（参加人数 50 名）
- ・大阪会場（開催期間：令和元年 5 月 9 日 ～ 5 月 10 日（参加人数 15 名）

報告事項（1）

- ・福岡会場（開催期間：令和元年5月16日～5月17日（参加人数12名）

② アジア・ダイレクトマーケティング・ビジョン2019（アジア通販サミット）の開催

9月に北海道・札幌市にて、日本（日本通信販売協会）・中国（中国電子商会）・韓国（韓国オンライン・ショッピング協会）による3カ国共同開催での交流イベント「Asia Direct Marketing Vision -アジア通販サミット-2019」を開催した。

日本、中国、韓国をはじめ、タイ、シンガポールやマカオから、総勢約300名の参加があった。

また、本イベントに先駆け、新設のNext Generation Commerce Award（次世代コマース賞）の授賞式イベントを8月に行った。約50名の参加があった。

③ ネット通販セキュリティ対策セミナーの開催

インターネット通販事業者が情報漏洩等の被害に遭う事件が度々報道される中、社内の情報セキュリティ強化を目的とするセミナーを下記3カ所で実施した。

- ・東京会場（開催日：令和元年11月6日 参加人数53名）
- ・大阪会場（開催日：令和元年10月24日 参加人数18名）
- ・福岡会場（開催日：令和元年10月25日 参加人数24名）

④ 通販広告表示講習会の開催

景品表示法の概要及び改正、広告表示等の管理の組織の構築法を内容とするセミナーを開催した。

- ・東京会場（開催日：令和2年2月6日 参加人数105名）
- ・大阪会場（開催日：令和2年1月23日 参加人数30名）
- ・福岡会場（開催日：令和2年1月24日 参加人数31名）

⑤ 通販フルフィルメント講座 「管理者(SV)育成セミナー」の開催

コールセンターの管理者(SV)、またリーダーや候補生を対象に、基本的なコールの知識やスクリプト作成の基本、また、クレーム対応を組織で対処する方法を学ぶ講座を開催した。

- ・東京会場（開催日：令和元年10月16日 参加人数13名）
- ・大阪会場（開催日：令和元年9月13日 参加人数9名）
- ・福岡会場（開催日：令和元年9月12日 参加人数15名）

⑥ Web活用セミナーの開催

Amazon Payの決済サービスについて、実際の活用事例等を交えたセミナーを開催した。

「Amazon Payが実現する買いやすいECサイトとは～「ふくや」の導入事例」

福岡会場（開催日：令和元年6月28日 参加人数14名）

⑦ 特別講習会の開催

顧客との接点がモバイルにシフトしていく中で通販事業者はSMSをどのように活用すべきかを、グループディスカッションを通し模索する講習会を行った。

「SMS活用方法 通販事業者ディスカッション～事業者同士の意見交換は、新たな発見の場～」東京会場（開催日：令和2年2月7日 参加人数 21名）

⑧ サプリ塾、機能性表示食品4周年記念セミナー等の開催

サプリメント部会メンバーの協力のもと、サプリメントを製造・販売するために欠かせない実務的な知識などを総合的に学ぶ場として「サプリ塾」や、機能性表示食品制度発足から4周年を記念しセミナー、また、健康食品系の業界団体と合同し、機能性表示食品制度に関するセミナーなどを開催した。

<機能性表示食品4周年記念セミナー「機能性表示食品4周年祝賀会」>

- ・東京会場（開催日：平成31年4月23日 参加人数 169名）

<サプリ塾>

- ・第10回 東京会場（開催日：令和元年5月28日 参加人数 45名）
- ・第11回 東京会場（開催日：令和元年10月18日 参加人数 88名）

<業界団体合同イベント>

・業界4団体（JADMA、健康食品産業協議会、日本抗加齢協会、日本チェーンドラッグストア協会）共催「健康食品の広告を徹底的に考える」東京会場（開催日：令和元年12月13日 参加人数 207名）

・業界5団体（JADMA、健康食品産業協議会、日本健康・栄養食品協会、日本抗加齢協会、日本チェーンドラッグストア協会）合同イベント機能性表示食品、新ルールを徹底解説
開催日：令和2年1月28日 参加人数 319名）

⑨ 顧客対応セミナーの開催

消費者委員会メンバーの協力のもと、「顧客担当部門における諸問題の事例と対応」というテーマでカスタマーハラスメントへの対応のほか各社事例を紹介するセミナーを開催した。

- ・東京会場（開催日：令和2年2月21日 参加人数 30名）
- ・大阪会場（開催日：令和2年2月27日 参加人数 10名）
- ・福岡会場（開催日：令和2年2月28日 参加人数 8名）

⑩ 委員会主催オープンセミナーの開催

報告事項（1）

消費者委員会・物流委員会主催により、時流をとらえたセミナーを開催した。

- ・消費者委員会主催オープンセミナー「顧客対応における AI 活用～アスクルの事例～」
(株)アスクル 横田香菜子氏（開催日：令和元年5月24日 参加人数 97名）
- ・消費者委員会主催オープンセミナー「民法改正の通販事業への影響～顧客対応を中心に～」太樹法律事務所 弁護士 高橋善樹氏（開催日：令和元年11月18日 参加人数 60名）
- ・物流委員会主催 Zoom オンラインセミナー「配送満足度調査の結果報告」
(株)日本リサーチセンター、(株)Yper（開催日：令和2年3月18日 参加人数 50名（推計））

（5）調査・資料収集事業

通信販売の実態を把握するため、消費者と事業者を対象にした調査を実施し、それらの結果を以下のとおり出版物として発行した。また、その旨をホームページ等に公表した。

- ・2019年度月次売上高調査（調査対象 正会員 137社）
- ・第26回 全国通信販売利用実態調査報告書（調査対象 消費者）
- ・第37回 通信販売企業実態調査報告書（調査対象 通信販売事業者）

（6）通信販売広告表現チェック事業

広告表現の実態を明らかにし、通信販売における消費者トラブルの防止や広告表現の適正化を推進するため、6都市（札幌、仙台、東京、名古屋、大阪、福岡）の発行部数トップ紙の朝刊に折り込まれたチラシを収集し、特定商取引法及び関連法令の遵守状況のチェックを行い、一般消費者を誤認させるような表現及び法令違反の表現を抽出した。併せて、インターネット上の広告表現についても、JADMA 通販 110 番への相談件数上位案件を中心として、問題のある事案を抽出した。

抽出した内容は、「広告適正化委員会」における議論を経て、その結果を報告書としてまとめ、令和2年6月頃までに公表する予定である。

- 委員 亀井昭宏氏（早稲田大学名誉教授）
有田芳子氏（主婦連合会会長）
高橋善樹氏（当協会顧問弁護士）
中島信行氏（(公社)日本広告審査機構審査役）
辻 唯志氏（(一社)日本新聞協会広告部長）
松尾隆久氏（(株)カタログハウス 代表取締役社長）

収益等、会員向け事業

会員等を対象に行う事業。

（1）会員限定団体保険事業

会員のみを対象に以下の団体保険を実施した。

- ・平成31年4月 個人情報漏えい保険（加入会員社 13社）
- ・平成31年4月 サイバー保険（加入会員社 5社）
- ・令和元年7月 PL保険（加入会員社 34社）
- ・令和元年10月 チャージバック保険（加入会員社 11社）

（2）会員限定セミナー

① 月例講習会の開催

当協会会員のみを対象にした月例講習会を開催した。

- ・4月「AIを活用した次世代型アウトバウンド」(株)JBM クリエイト 大西俊弘氏 /東京会場
(開催日：平成31年4月19日 参加人数 15名)
- ・7月「カタログ・DM送付で売上150%伸長を実現する「AI・機械学習の活用事例」と「成功の秘訣」」トランスコスモス(株) 東直良氏、瀧川進一氏 /東京会場 (開催日：令和元年7月2日 参加人数 40名)
- ・9月「健康食品とスキンケアのECでの“定期顧客者”の購買意識とLTVテレビプランニング」(株)電通 大出治氏、富樫尚大氏 /東京会場 (開催日：令和元年9月4日 参加人数 43名)

② その他セミナー等の開催

1. トップマネジメントセミナーの開催

JADMA正会員社で事業責任者の方を対象とし、ECオムニチャネルの正しい理解とビジネスの考え方、取り組み方法についてのセミナーを開催した。「オムニチャネルを目指す企業の9割が陥る大きな落とし穴」中山茂マーケティングデザイン(株) 中山茂氏

- ・東京会場 (開催日：令和元年7月11日 参加人数18名)

2. 特別講習会の開催

QRコード決済の動向や、近年注目されるサブスクリプションについての講習会を行った。「QRコード決済の動向やサブスクリプションについて」ソニーペイメントサービス(株) 碓井康氏、Zuora Japan(株) 吉村壮司氏 (開催日：令和元年8月22日 参加人数16名)

（3）東京都委託事業（メディア活用販路開拓支援事業）

東京都から委託を受け東京都に所在する事業者のみを対象に、セミナー&個別相談会（全4

報告事項（1）

回) と商品改良ワークショップ（全2回）、大商談会を開催した。

- ・6月4日 第1回目（参加：セミナー 30名 相談会 5社）
 - 第1部「通信販売の概要と現状」（公社）日本通信販売協会 事務局長 三浦千宗
 - 第2部「今さら聞けないEC運営の仕組みと、おさえどころ」
(株)YUAN 代表取締役 島元大輔氏
 - 第3部「リピート客育成のポイントと事例」(株)通販総研 代表取締役 辻口勝也氏
通販コンサルタント個別相談会対応者：島元大輔氏

- ・7月18日 第2回目（参加：セミナー 28名 相談会 5社 ワークショップ 3社）
 - 第1部「ライバルに差をつける！商品開発とマーケティングの方法」
(株)インプレス 代表取締役社長 綿貫裕崇氏
 - 第2部「商品に磨きをかける！行政支援のご案内」
(公財) 東京都中小企業振興公社 助成課、経営戦略課
通販コンサルタント個別相談会対応者：浅岡令二氏
商品改良ワークショップ対応者：大森渚氏、綿貫裕崇氏

- ・10月17日 第3回目（参加：セミナー 21名 相談会 3社）
 - 第1部「押さえておきたい広告表示の規制について（景品表示法）」
(公社)日本通信販売協会 調査役 植木正樹
 - 第2部「SNSコンプライートセミナー～通販事業者が使うべきSNSとは～」
(株)ROC 代表取締役社長 CEO 坂本翔氏
通販コンサルタント個別相談会対応者：大森渚氏

- ・12月10日 第4回目（参加：セミナー 23名 相談会 3社 ワークショップ 2社）
 - 第1部「あなたの商品の特別感を引き出す通販ブランディングの秘訣」
(株)オージュ・コンサルティング 代表取締役 大森渚氏
 - 第2部「日本茶を世界へ～零細企業がネット活用で世界展開する方法～」
京都おぶぶ茶苑 副代表 松本靖治氏
通販コンサルタント個別相談会対応者：中山悦二郎氏
商品改良ワークショップ対応者：大森渚氏、島元大輔氏

- ・2月13日 大商談会&個別相談会&セミナー「東京ものいちば」
(通販事業者 6社 参加サプライヤー 25社、延べ商談数 44件)
同時開催セミナー「小規模零細が上手く Web 活用するには～アクティブサポートのすすめ～」
コミュニケーション・デザイナー 河野武氏

通販コンサルタント個別相談会対応者：浅岡令二氏、中山悦二郎氏

（4）会員限定総会懇親会、報告会、賀詞交歓会開催事業

①総会懇親会、総会報告会

1. 東京会場（開催日：令和元年6月21日）

記念講演会「ネット時代だからこそ大事にしたいこと」

作家 山本一力氏（参加人数約200名）

総会懇親会（参加人数 370名）

<挨拶者>

- ・（公社）日本通信販売協会 会長 阿部嘉文
- ・経済産業省 商務・サービスグループ審議官 島田勘資氏
- ・消費者庁 審議官 小林渉氏
- ・凸版印刷(株) 情報コミュニケーション事業本部情報デザイン事業部トッピングアセスメントクリエイティブ本部 本部長 文野貴臣氏
- ・(株)QVC ジャパン 代表取締役社長 埜雄一郎氏

2. 関西会場（開催日：令和元年6月27日）

総会報告会（参加人数 127名）

<挨拶者>

- ・（公社）日本通信販売協会 会長 阿部嘉文
- ・(株)千趣会 代表取締役社長 梶原健司氏
- ・フジッコ(株) 通信販売事業部長 平岡健治氏

3. 九州会場（開催日：令和元年6月28日）

総会報告会（参加人数 97名）

<挨拶者>

- ・（公社）日本通信販売協会 会長 阿部嘉文
- ・(株)ふくや システム業革プロジェクト部長 平山高久氏
- ・新日本製薬(株) 商品薬事管理課課長 藤本良二氏

②新年賀詞交歓会

1. 東京会場（開催日：令和2年1月10日 参加人数443名）

<挨拶者>

- ・（公社）日本通信販売協会 会長 阿部嘉文
- ・経済産業省 大臣官房審議官（商務・サービス担当） 島田勘資氏
- ・消費者庁 政策立案総括審議官 橋本次郎氏

報告事項（1）

- ・大日本印刷(株) 代表取締役社長 北島義斉氏
- ・(株)QVC ジャパン 代表取締役社長 埴雄一郎氏

2. 九州会場（開催日：令和2年1月16日 参加人数100名）

<挨拶者>

- ・(公社)日本通信販売協会 会長 阿部嘉文
- ・経済産業省 九州経済産業局産業部長 名垣眞一氏
- ・(株)やずや 代表取締役社長 矢頭徹氏
- ・新日本製薬(株) 代表取締役社長 後藤孝洋氏
- ・(株)ふくや システム業革プロジェクト部長 平山高久氏

3. 関西会場（開催日：令和2年1月17日 参加人数123名）

<挨拶者>

- ・(公社)日本通信販売協会 会長 阿部嘉文
- ・経済産業省 近畿経済産業局産業部長 西野聡氏
- ・(株)千趣会 代表取締役社長 梶原健司氏
- ・(株)カタログハウス 代表取締役社長 松尾隆久氏

管 理.

公益目的事業及び共益事業以外の事業。

（1）定時総会・理事会の開催と活動状況

①定時総会

第8回（通算36回）定時総会を開催した。総会の報告事項並びに決議事項は、次のとおりである。

第8回（通算36回）定時総会（開催日：令和元年6月21日）

参加社数：出席15社、代理出席12社、議決権行使書233社 合計260社

報告事項

1. 2018年度事業報告書について
2. 2019年度事業計画について
3. 2019年度収支予算について

決議事項

1. 第1号議案：2018年度貸借対照表他計算書類承認の件
2. 第2号議案：役員（理事）選任の件

②理事会、理事懇談会

理事会を年3回開催し、定時総会の日時・場所・目的である事項の決定や、法令及び定款で定める重要事項を審議するとともに、代表理事・業務執行理事の職務執行状況の報告を行った。

また、年3回理事懇談会を開催し業務報告を行った。理事会の主な審議事項並びに報告事項は、次のとおりである。

<理事会>

第22（通算186）回 理事会（令和元年5月23日）

審議事項

1. 平成30年度事業報告及び付属明細書の承認について
2. 平成30年度内閣府提出書類の承認について
3. 平成30年度計算書類等の承認、監事監査報告について
4. 第8回（通算36回）定時総会招集の決定について
5. 定時総会における議決権行使等について
6. 規程の改定について

報告事項

1. 入会承認について

報告事項（1）

2. 後援名義の使用承認について
3. 各委員会の活動報告
4. その他報告

第8（通算36）回 定時総会後理事会（令和元年6月21日）

審議事項

1. 理事の選任について

第23（通算187）回 理事会（令和元年11月7日）

審議事項

1. 二重価格表示の件について
2. 理事の業務分担について
3. 寄附講座の申請案件について

報告事項

1. 2019年度中間決算について
2. 入会承認について
3. 後援名義の使用承認について
4. 各委員会の活動報告
5. その他の報告

第24（通算188）回 理事会（令和2年3月12日）

審議事項

1. 令和2年度事業計画の承認について
2. 令和2年度収支予算の承認について
3. 資金調達及び設備投資の見込みを記載した書類の承認について
4. 第9（通算37）回 定時総会招集の決定について
5. 寄附講座規程について

報告事項

1. 入会承認について
2. 後援名義の使用承認について
3. 各委員会の活動報告
4. その他の報告

<理事懇談会>

第22回 理事懇談会（令和元年7月11日）

業務報告

1. 入会承認について
2. 後援名義の使用承認について
3. 各委員会の活動報告
4. その他の報告

第23回 理事懇談会（令和元年9月12日）

業務報告

1. 入会承認について
2. 後援名義の使用承認について
3. 各委員会の活動報告
4. その他の報告

第24回 理事懇談会（令和2年1月17日）

業務報告

1. 入会承認について
2. 後援名義の使用承認について
3. 各委員会の活動報告
4. その他の報告

（2）入会審査等

倫理委員会において、正会員及び賛助会員への新規入会申込社に対する審査を厳正に行った。

（3）通信販売関連イベントの後援

下記のイベントの後援を行った。

- ・ダイレクト・マーケティング・フェア 2019（4/22～4/23）
- ・オリーブオイル関西 2019（5/14～5/16）
- ・アジア・シームレス物流フォーラム 2019（5/16～5/17）
- ・「ifia JAPAN 2019-第24回国際食品素材／添加物展・会議」及び「HFE JAPAN 2019-第17回ヘルスフードエキスポ」（5/22～5/24）
- ・Commerce Summit 2019（5/28～5/29）
- ・イーコマースフェア 大阪 2019（5/29～5/30）
- ・運輸・交通システム EXPO 2019 東京（5/29～5/31）
- ・運輸・交通システム EXPO in 大阪 2019（6/6～6/7）
- ・PCI DSS セキュリティフォーラム 2019（6/11）
- ・地方創生『食の魅力』発見商談会 2019（6/12）

報告事項（1）

- ・ Connected Media Tokyo2019（6/12～6/14）
- ・ インテリア ライフスタイル（7/17～7/19）
- ・ 第8回 P&B JAPAN 製パン製菓・リテール向けの素材と開業者向け設備の展示会（7/22～7/24）
- ・ 第21回ジャパン・インターナショナル・シーフードショー（8/22～8/23）
- ・ 第34回全日本DM大賞（8/1～10/31）
- ・ ジャパンジュエリーフェア2019（8/28～8/30）
- ・ 第88回東京インターナショナル・ギフト・ショー秋2019及び第6回LIFE×DESIGN（9/3～9/6）
- ・ 第26回グルメ&ダイニングスタイルショー秋2019（9/3～9/6）
- ・ 第35回日本健康科学学会学術大会特別シンポジウム（9/6）
- ・ ダイエット&ビューティーフェア2019（9/9～9/11）
- ・ 2019 浙江省輸出商品（大阪）交易会及び大阪国際ライフスタイルショー（9/10～9/12）
- ・ フードe コマース2019（9/11～9/13）
- ・ ネット&スマートフォン・コマース2019大阪（9/12）
- ・ ネット&スマートフォン・コマース2019東京（9/19）
- ・ 地方銀行フードセレクション2019（9/19～9/20）
- ・ 第9回通販食品展示商談会（9/26～9/27）
- ・ LIVING&DESIGN2019（10/30～11/1）
- ・ ネットショップ担当者フォーラム2019秋（東京）（11/12～11/13）
- ・ コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2019in東京（第20回）（11/13～11/14）
- ・ アジア・ファニッシング・フェア2019（11/13～11/15）
- ・ 第23回買いまっせ！売れ筋商品発掘市（11/14）
- ・ IFFT/インテリアライフスタイルリビング2019（11/20～11/22）
- ・ ad:tech tokyo 2019（11/27～11/28）
- ・ イーコマースフェア東京2020（第13回）（1/28～1/29）
- ・ page2020（2/5～2/7）
- ・ 第89回東京インターナショナル・ギフト・ショー春2020及び第7回LIFE×DESIGN（2/5～2/7）
- ・ 第27回グルメ&ダイニングスタイルショー春2020（2/5～2/7）
- ・ オリジナル商品開発WEEK（2/18～2/21）
- ・ 第17回シーフードショー大阪（2/19～2/20）
- ・ 第30回流通交流フォーラム（3/3）※
- ・ リテールテック JAPAN2020（3/3～3/6）※
- ・ 第14回 JA グループ国産農畜産物商談会（3/10～3/11）※
- ・ 健康博覧会2020（第38回）（3/17～3/19）※

※新型コロナウイルス影響のため開催中止

令和元年度 会員の異動

総会員数	649社（令和2年3月31日現在）
うち 正会員	457社〔減11社（+9社、△20社）〕
賛助会員	192社〔減7社（+10社、△17社）〕

令和元年度事業報告には、「一般社団法人及び一般財団法人に関する法律施行規則」第34条第3項に規定する「事業報告の内容を補足する重要な事項」が存在しないので、附属明細書は作成しない。

報告事項（1）

委員会活動の詳細は、以下のとおり。

委員会等の開催と活動状況

（1）委員会・部会等

令和元年度の各委員会・部会の主な活動は、次のとおりである。

総務委員会

本会の総務、研修及び他の委員会に属しない業務を所管する。

1. 通信販売関連のイベントへの後援、協賛名義の使用について検討し、43件のイベントに対し承認を与えた。
2. 紙プロジェクトを2回開催し、製紙業界の現状、コスト削減策（用紙の選定、制作・印刷関連、カタログ用紙の共有化）など、持ち廻りで座長が用紙に関するテーマを決めて情報交換を行った。また、平成11年7月より始めた不要になったカタログを回収して印刷用紙に再生するプロジェクトを今年度も継続して実施した。
3. クレジット部会はクレジット取引セキュリティ対策協議会の活動に協力し、カード情報保護対策（WG1）、EC取引不正使用対策（WG3）、セキュリティ周知啓発WG（旧WG12）の各ワーキングに委員、またはオブザーバーとして参加した。

倫理委員会（6回開催）

入会審査や入会基準、法令等に違反した会員の処分の検討などを行う。

1. 正会員及び賛助会員への新規入会申込社に対する審査を厳正に行った。
2. 措置命令の発出が増えている状況の中、倫理委員会と理事社を中心に二重価格WGを組織し、特に二重価格表示の考え方についての意見交換を行った。

消費者委員会（3回開催）

業界の発展と消費者利益の保護との調和に関する業務を所管する。

1. 通販110番に寄せられた苦情・問い合わせを集計分析して、具体的な事例に基づき問題点などを検討し、対応策について協議した。
2. 顧客対応についての参加各社の具体的な事例を取り上げ、情報交換を行った。
3. コールセンター見学会を実施、(株)消費科学研究所、(株)JBMクリエイト、ニッセンを訪問し、情報交換を行った。
4. 顧客対応セミナーを主催し、消費者委員会メンバーより各社の事例紹介を行った。
5. 消費者委員会の下部ワーキングである製品安全ワーキングを3回開催し、参加各社の取り組みを発表・情報交換を行った。テーマは以下の通り。海外製品を扱う際の基

準や仕入れの際の安全確認、家電製品の製品事故の教訓から始めた安全施策、家電製品の商品別の情報交換について。

広報委員会（6回開催）

広報に関する業務を所管する。

1. 協会機関紙 JADMA NEWS の充実を図った。編集方針として、読み物として楽しい誌面を追求しつつ、本会の活動を伝える広報という点に注力した。

調査委員会（2回開催）

通信販売に関する国内・国外の情報や資料の収集及び提供に関する業務を所管する。

1. 正会員 137 社の協力を得て売上高月次調査を実施し、結果を毎月公表した。
2. 一般消費者を対象とした通販の利用調査を 1 月に実施した。結果は、「第 26 回全国通信販売利用実態調査報告書」として 6 月に公表した。
3. 正会員を対象とした通販企業調査を 7 月に実施した。売上データのみ先行してまとめ、8 月に 2018 年度の通販市場の推計値をプレスリリースした。また、10 月に「第 37 回通信販売企業実態調査報告書」として公表した。

物流委員会（委員会 2 回・見学会 1 回）

通信販売業の物流に関する諸問題を所管する。

1. 物流委員会の開催
 - ・佐川急便(株)、ヤマト運輸(株)2社との情報交換会（令和元年 5 月 21 日）
 - ・ラストワンマイル協同組合の紹介、イー・ロジック角井氏を招いてのセミナー（令和元年 12 月 5 日）
2. 物流見学会の開催
 - ・(株)ディノス・セシール ディノスロジスティクスセンター、オリックス(株) Tokyo Robot Lab.（令和元年 10 月 10 日）
3. 「JADMA 共通宅配ボックスキャンペーン」情報交換会の開催
 - ・再配達率の減少を目的に置き配を推進するためのキャンペーン企画を検討した。（令和 2 年 2 月 26 日）

環境・社会貢献委員会

環境・社会貢献問題に関する諸問題を所管する。次年度の活動に向けて準備した。

単品通販部会（2回開催）

部会メンバー企業を主な訪問先として見学会を実施し、業務に関する情報交換・共有化を行う。

報告事項（1）

1. 以下の事業者を訪問し、情報・意見交換を行った。
 - ・霧島酒造(株)、(有)九南サービス（令和元年8月28日～29日）
 - ・佐藤水産(株)、(株)ケイセイセイ（ルタオ）（令和元年9月27日）

サプリメント部会（9回開催）

サプリメントの広告表示問題や法規制への対応に関する業務を所管する。

1. 消費者庁幹部並びに実務担当者による情報交換会を毎月開催し、同制度の課題等について検討した。
2. サプリ塾において、改めて機能性表示食品の制度の在り方や今後の発展について、識者を招き講演会を行った。
3. 機能性表示食品の公正競争規約を作成するため検討会を立ち上げた。

第三者委員会 広告適正化委員会（4回開催）

広告表現の実態を明らかにし、通信販売における消費者トラブルの是正や広告表現の適正化を推進するため、6都市（札幌、仙台、東京、名古屋、大阪、福岡）の朝刊に折り込まれたチラシを収集し、特定商取引法及び関連法令の遵守状況のチェックを行い、一般消費者に誤認させるような表現及び法令違反の恐れのある表現を抽出した。また、インターネット上の広告についても、通販110番に消費者トラブルの報告があった事例を中心に、一般消費者に誤認させるような表現及び法令違反の恐れのある表現を抽出した。

第三者委員会 認定個人情報保護団体 諮問委員会（2回開催）

平成30年7月に個人情報保護委員会より認定個人情報保護団体の認定を受ける（対象事業者69社）。個人情報保護法に関して、情報共有。当協会に寄せられた個人情報に関する問い合わせ及び件数の共有。対象事業者向けに実施するセミナーの内容について検討を行った。