

令和2年度事業計画

（はじめに）

公益社団法人として9年目となる令和2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た事業の遂行をより強化していく。

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等を行う。

通信販売事業者向けの活動としては、会員、非会員を問わず各種セミナーなどを通じての通信販売に関する知識の普及、特定商取引法の周知に努め、自主規制団体としての当協会の活動への理解の向上に努めていく。特に最近、会員企業に対しても消費者庁から措置命令が出されており、景品表示法、健康増進法等への理解と広告の適正化が急務である。そこで、今夏にとりまとめが予定されている特定商取引法の改正内容等も含め、例年よりセミナーの開催を増やし、法遵守について周知していく。周知にあたっては、メルマガやSNS等も有効に活用することとする一方、不足の事態に備え、オンラインセミナーでの開催体制も整え、積極的な情報発信に努める。

また、制度がスタートして6年目となる機能性表示食品については、4月から運用が開始される「機能性表示食品の届出に関する事後チェック指針」の周知を図るとともに、関係行政機関、関係団体と連携しながら、公正競争規約の作成と協議会の設立に向けた取り組みを進める。

また、近年は物流経費の上昇で、通販業界はその対応に大きな負担を強いられている。そこで、配送ドライバーの負荷要因の一つとなっている再配達削減に努めるために、配送業者や関係行政機関と連携し、解決に向けた取り組みを進める。

さらに、政府が進めるキャッシュレス社会の実現に向け、引き続きカード情報の漏えいや不正使用対策についての情報を収集し、セキュリティ対策セミナーの実施等で、事業者への啓蒙活動を進める。

一方で、通信販売業界のさらなる発展のため、産業振興の観点から通信販売をとりまく課題、特にネットとリアル店舗の融合について調査研究を進める。また、東京都の委託事業と同様に、道府県においても通販企業と商材メーカー等とのマッチングの機会創出を増やしていく。

令和2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（一般消費者を対象にした事業）

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

例年どおり、特定商取引に関する法律第32条に基づき、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する。通販に関する相談に関しては、詐欺的サイトに関する相談を除き、ここ数年約4,000件程度となっているが、今後も通信手段の普及及び発展等により、通信販売を利用する消費者が増えることが予想され、それに伴いトラブル等の相談件数もさらに増加することが見込まれる。

このような状況の中で、相談業務を停滞させることなく、迅速な対応及び適切な助言をできるようにする。

消費者に対して、注意喚起を促すとともに、国民生活センターとは定期的に、その他行政機関等、関連団体とも積極的に交流し、最新の消費者トラブルに関する情報を取得し、それらを相談業務に生かしていく。

また、当協会の活動、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、特にメルマガを中心に他各種広告媒体、啓発パンフレット、デジタルコンテンツを利用して積極的に広報する。

- ・協会活動、消費者窓口である「通販110番」の存在を公知させるため各種媒体を利用してPRする。
- ・最新の消費者トラブル情報収集のために、国民生活センターとは定期的に、その他行政機関及び各種団体と積極的に交流する。
- ・当協会の広報委員会において、消費者向け啓発活動を強化する。
- ・消費者からの苦情、相談内容を年度ベースで集計し、報告書を作成する。報告書は、消費生活センター等行政機関、関連団体及び事業者に無料配布するとともに公表する。
- ・平成29(2017)年度に作成した高齢者向けの通販に関する利用上の注意点等パンフレットを、引き続き、広く周知していく。

（2）地方自治体への講師派遣事業

地方自治体が主催する消費者啓発セミナーに職員等を派遣し、一般消費者の啓発に努める。また、地方自治体の消費者相談担当者等の研修に講師を派遣し、通信販売に関する相談業務全般について理解を深めてもらう。

- ・地方自治体及び各地方消費生活センターからの講師派遣依頼を積極的に受け入れ、

講師を派遣する。

（3）大学への寄附事業

欧米と比較して、国内では学問として確立していない、通信販売の基本といえるダイレクトマーケティングに関する講座を寄附講座として大学に提供する。

- ・本年度は、横浜市立大学にて寄附講座を開講する。

（4）研究者育成事業

我が国において、ダイレクトマーケティングに関する独自の理論や戦略・技術の構築や開発を主導する日本ダイレクトマーケティング学会と共同して、研究者育成に努める。

公益目的事業 2（事業者を対象にした事業）

事業者の健全な発展に寄与することを目指し、併せて、最終的には一般消費者の保護と利益の増進を図るため、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、出版、委員会活動を行う事業。

（1）通信販売事業に係る事業者相談業務事業

会員、非会員問わず通信販売事業者を対象に、専門の相談員が通信販売事業に関する法令その他の通信販売業務に関する相談に無料で対応する。また、通信販売業務全般の相談を受け入れる機関は、ほとんどないのが現状であることから、この相談業務を多くの事業者に認識及び利用してもらうために各種広告媒体を利用して積極的に広報する。

- ・事業者相談の事例をもとに隔月発行の機関紙 JADMA NEWS に掲載し、内外に周知する。

（2）講座、セミナー、育成事業

通信販売事業に係る法令の周知、取引の適正化を目的とする、セミナー及び勉強会を開催する。通販業参入予定及び参入間もない事業者に対して支援事業を行う。

- ・通信販売基礎講座（東京、大阪、福岡）
- ・通販参入セミナー（地方都市を中心に2～3回）
- ・ネット通販セキュリティ対策セミナー（東京、大阪、福岡）
- ・通信販売広告表示講習会（東京、大阪、福岡）
- ・顧客対応セミナー（東京、大阪、福岡）
- ・コールセンターSV、マネージャー研修会（東京、大阪、福岡）

（3）調査・資料収集事業

通信販売事業に関する各種調査を委員会、部会等を通じて行い、それらの結果を出版物として発行、もしくは当協会ホームページ等で公表する。また、各委員会で情報収集及びセミナー等の活動を行う。

- ・第27回全国通信販売利用実態調査報告書（調査対象 消費者）
- ・第38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）
- ・委員会主催セミナー

（4）情報収集、研究事業

通信販売事業に係る法令等その他事項に関して、当協会の委員会等を通じて情報収集を行い、セミナー等で広く情報共有を行う。また必要に応じて関係行政等

機関に業界の意見や要望を提出する。

消費者委員会において、製品安全への取り組みについてワーキンググループを中心に研究していく。品質管理についてテーマ別に情報交換を行う。また、顧客対応部門における新技術についても情報収集し、共有を行う。

物流委員会において、各配送事業者と共に、宅配便再配達減少に向けた取り組みを通販業界、物流業界並びに関連省庁とも連携し、研究・推進していく。

環境・社会貢献委員会において、マイクロプラスチック等社会問題化しているトピックに関する情報収集や、復興支援に関わる事業者の支援活動、高齢者、障害者が使いやすい製品（共用品）の普及に取り組む。

サプリメント部会において、引き続き、機能性表示食品制度の普及啓発を積極的に推進するため、サプリ塾を定期的に開催していく。

（5）通信販売広告表現チェック事業

有識者で構成される「広告適正化委員会」にて、通信販売事業者の広告を無作為に収集し、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、一般消費者に誤解を受けるような表現及び法令違反の表現を抽出し、適正化を図っていく。

（6）認定個人情報保護団体事業

今年度も、対象事業者に対して個人情報保護に関する助言や指導を行い、関連セミナーを実施する。

収益等．会員等向け事業

当協会の会員等を対象に行う事業。

（1）会員限定団体保険事業

会員のみを対象に団体保険を実施する。また、会員からの求めに応じて団体保険の種類拡大を検討する。

- ・個人情報漏えい保険
- ・サイバー保険
- ・PL保険
- ・チャージバック保険

（2）会員限定セミナー

必要に応じて、会員限定のセミナーを実施する。

（3）会員限定賀詞交歓会、報告会開催事業

- ・令和2年6月 総会・報告会開催（東京、関西、九州）
- ・令和3年1月 賀詞交歓会開催（東京、関西、九州）

（4）東京都委託事業（参加企業は、原則、東京都内の中小企業者及び当会会員）

- ・令和2年度 セミナー（年4回）及び個別相談会、商談会

管 理．

公益目的事業及び収益等事業以外の事業。

- ・倫理委員会による入会審査をより厳正に行うとともに当協会の既存会員が発行する媒体広告物の表現のチェックを厳正に行う
- ・定時総会を開催する（令和2年6月）
- ・理事会を開催する（令和2年5月、11月、令和3年3月 計3回開催）
- ・既存の各種ガイドラインの見直しを図る