

2021 年度事業報告書

（はじめに）

公益社団法人として10年目となる2021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おいて各事業を遂行した。

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「消費者相談室」の業務のほか、消費者庁や経済産業省等の行政機関との情報交換を積極的に行った。一部の悪質な定期購入販売事業者が引き起こした消費者トラブルにより、特商法が改正強化されたことを鑑み、苦情が多く寄せられる相談内容については、月次で行政機関や関連団体へ詳細な情報提供を行い、早期の取り締まりや、関連団体の会員指導を支援した。また、国民生活センターから問題を指摘された会員数社に対しては、面談を通じ自主的な改善を強く促した。

さらに、2021年度は成人年齢引き下げに対応した中学校、高等学校の家庭科・技術教材の改訂が相次ぐ中、日本の中学生が使用する家庭科教材の全てに「通信販売を利用する目安」としてJADMAマークが掲載された。当会でもあらためてマークの使用規則を見直し、消費者がJADMA会員かどうかを判別しやすいように、マークの代表的な貼付位置を推奨し、マークの認知度とともに利用価値も高めるよう努めた。

一方、事業者向けの活動としては、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、関係法規制の周知に努めた。会員が参加できるオンラインセミナーは年間約30本実施し、積極的な情報提供に努めた。また、行政が業界の課題と注視する案件への対応のため、「コンプライアンス部会」を11月に設立した。特に食品表示に関する問題に対しては、急ぎ対応するため理事社を中心としたワーキンググループを組織し、8月には「通信販売広告における食品の表示に関する方針」を策定し、会員各社に周知した。

今なお続くコロナ禍において、消費者の通販利用並びに事業者の通販参入が一層進んでいる。そこで、これらの動向をリアルタイムに捉え、会員に情報提供できるように、各種調査の実施内容や時期も見直す一方、スポットでシニア対象のグループインタビュー調査も実施した。また、ダイレクトマーケティングの現況と今後の在り方を研究する「マーケティング研究部会」も7月に新設し、2度の企画セミナーを実施した。今後も大学の研究者と会員実務者が情報交換できる場を提供していく。

委託事業としては、経済産業省から、特定デジタルプラットフォームの透明化性及び公正性の向上に関する法律（デジタルプラットフォーム透明化法）に関わるモール出店者のための苦情相談窓口を4月より設置、運営した。また引き続き東京都からの通販参画支援事業も受託し、行政・自治体の産業振興施策を支援した。

報告事項（1）

2021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で対応した。相談の概要は以下のとおりである。

① 概況：

今年度、「消費者相談室」に寄せられた「通信販売に関する相談」は3,649件で、前年度に比べ5.8%の減少となった。内訳としては会員が781件で14.9%の増加、詐欺的サイト（※）を除く非会員は1,843件で19.3%の減少だった。

相談件数全体の減少の原因は、「詐欺的定期購入販売」トラブルの相談件数が大幅に減少したことが主因と考えられる。

総件数も3,746件と同じく5.8%の減少となった。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、444件で5.1%減少した。その占める割合も11.9%となり0.2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3,030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	(1,899件・前年度比92.2%)
2位	インターネット／PC	(585件・前年度比81.5%)
3位	テレビ	(289件・前年度比112.9%)
4位	カタログ	(95件・前年度比114.5%)
5位	新聞	(65件・前年度比83.3%)

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62.7%、「PC」が19.3%で「インターネット／モバイル」の伸長が目立った。「モバイル」と「PC」の合計は2,484件と全体の82.0%を占めた。

（※）「模倣サイトによる現金詐取」を目的としたもの、「(悪質な)海外サイトに関するトラブル」、及び「フィッシングが疑われるトラブル」について集計。

（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委員会等に、担当者が参加し情報交換を行った。

- ・内閣府消費者委員会「デジタル化の進展に係る消費者問題に関する有識者ヒアリング」（出席者：万場徹、開催日：12/13）および、内閣府消費者委員会「デジタル化に伴う消費者問題ワーキンググループ」（出席者：万場徹他、開催日：2/28、3/10、3/16）

内閣府消費者委員会では、デジタル化の進展により、インターネット社会特有の新たな消費者問題（SNSの投稿や広告を端緒とした、又は、SNSを利用した勧誘等によるもうけ話のトラブル）が発生しており、被害の防止及び救済の観点から検討が必要ではないかということと、本年4月の成年年齢引下げの民法改正により、若年層へ消費者トラブルの拡大の懸念があるとして、同WGを開催。JADMAからは委員として万場専務理事が参加している。夏ごろまでにとりまとめが行われる予定。

- ・内閣府「消費者委員会ヒアリング」（出席者：万場徹他、開催日：4/2、4/16）
- ・消費者庁「インターネット消費者取引連絡会」（出席者：石川康博、開催日：5/31、9/28、12/23、3/15）

（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。

- ・国民生活産業・消費者団体連合会「常任理事会・理事会」（出席者：万場徹、開催日：4/8、12/3）
- ・（公社）日本訪問販売協会「理事会」（出席者：万場徹、開催日：5/19、10/20、3/16）
- ・国民生活産業・消費者団体連合会「定時総会」（出席者：万場徹、開催日：6/3、12/3）
- ・（一財）日本産業協会「定時評議員会」（出席者：万場徹、開催日：6/15）
- ・（公社）日本訪問販売協会「通常総会・理事会」（出席者：万場徹、開催日：6/16、3/16）

（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、特に苦情の多い非会員に対しては、資料を月次でまとめ、関係団体へ情報を提供した。また、会員に対しては、その内容を当該社へ提示すると共に、直接改善を要請した。

別途、国民生活センターから情報を得た「健康食品等の定期購入契約」に関する相談の多い会員に対しては、面談（オンラインを含む）を行い、自主的な改善を強く促した。

（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

報告事項（1）

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。

- ・NHK 出版「家庭基礎 自立・共生・創造 学習書」高校副読本
- ・NHK 出版「家庭総合 自立・共生・創造 学習書」高校副読本
- ・国民生活センター「くらしの豆知識」
- ・福井県県民安全課「令和4年度福井県消費生活モニターハンドブック」
- ・杉並区立消費者センター「くらしのお助けガイド 2022 消費者の豆知識」
- ・板橋区消費者センター「わたしは消費者」
- ・仙台市消費生活センター「めざせ！賢い消費者 伊達なくらし入門」
- ・ベネッセコーポレーション 進研ゼミ中学講座「実技教科 定期テスト厳選予想問題」

【掲載例】NHK 出版「家庭基礎 自立・共生・創造 学習書」高校副読本（掲載部分抜粋）

特定商取引法では、価格や送料、支払い方法、引き渡し時期、返品・交換のルール（返品特約）などをウェブサイト上に表示することが義務付けられています。右のような JADMA（ジャドマ）マーク（日本通信販売協会会員マーク）があると、さらに安心ですね。また、自分のIDやパスワードを定期的に変更するなど、個人情報の管理も大切です。

図9-8 JADMA(ジャドマ)マーク

公益社団法人日本通信販売協会会員
通信販売を利用する際に、安心・信頼の目安となるマーク

インターネットでの購入は便利だけど、気をつけるポイントがたくさんあるんだね。

これも契約だから、きちんと確認して取り引きしたいね。

確認テスト

インターネットショッピングの説明で、正しい文章の番号を答えましょう。

- (1) 便利な面もあるが、トラブルや犯罪も起こりやすい。
- (2) クーリング・オフ制度の対象外である。
- (3) 支払い方法や返品・交換のルールを表示することは、ショッピングの自由である。
- (4) JADMA(ジャドマ)マークは、通信販売を利用する際に、安心・信頼の目安となる。

(6) 教職員、消費生活相談員向け講座

中学の家庭科の授業で使用される全ての教科書、および高校の家庭科の一部の教科書に「通販で買い物をする際の安心の目安」としてジャドママークが掲載されたことを受け、学校の教職員向けに通販のかしこい利用法を学んでもらうためのオンライン講座を企画し、夏休み期間に合わせて開講した。あわせて消費生活センターの相談員も受講できるものと

した。LIVE 配信 3 講座と録画配信 8 講座で、のべ約 1200 名が参加した。

（7）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。職員や消費者相談室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、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。

- ・大崎市消費生活センター「大崎市消費生活講座」（講師：和泉敦子、開催日：8/23）
- ・三重県消費生活センター「消費生活相談員等勉強会」（講師：石川康博、開催日：8/25）
- ・（公社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会「2021 年度 消費者志向 NACS 会議」（講師：万場徹、開催日：9/7）
- ・（一財）四国産業・技術振興センター「四国食品健康フォーラム 2021 with デジタルマーケティング」（講師：万場徹、開催日：11/2）
- ・東京都生活文化局消費生活部「令和 3 年度事業者向けコンプライアンス講習会」（講師：石川康博、開催日：11/8-29）
- ・駒澤大学「ダイレクトマーケティング論」（講師：万場徹、開催日：12/14）
- ・流通経済大学「ダイレクトマーケティング実践講座」（講師：田邊薫、開催日：12/21-1/31）
- ・（株）ドリーム「今後通販市場の動向及び法律規制について」（講師：三浦千宗、開催日：1/24）
- ・生駒市消費生活センター「消費生活公開講座」（講師：石川康博、開催日：2/15）
- ・（一社）日本民間放送連盟「全国考査責任者会議」（講師：万場徹、開催日：3/23）
- ・日本後払い決済サービス協会「日本後払い決済サービス協会勉強会」（講師：石川康博、開催日：3/25）
- ・（公社）日本印刷技術協会「JAGAT 印刷総合研究会 3 月月例会」（講師：三浦千宗、開催日：3/30）

（8）大学への寄附事業

横浜市立大学データサイエンス学部より、2020 年度実施の寄附講座にかわり、座学のみでなくデータサイエンス学部の学生が実習を行えるような短期間講座（連携講座）の打診があった。企業内データの使用にあたり、協力会社の理解が不可欠なため、理解を得ることを目的に理事会等でその旨を説明した。まだ実施には至っていないが、今後寄附講座と並行する形で連携講座の実施についても検討する。

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

- ・消費者庁「アフィリエイト広告等に関する検討会」（出席者：万場徹、開催日：6/10、7/16、8/30、10/1、11/26、1/28）

消費者庁では、近年、ネット上の広告手法の多様化・高度化等に伴い、アフィリエイト・プログラムを利用した成果報酬型の広告（以下「アフィリエイト広告」という。）が多く見られ、景品表示法においてアフィリエイト広告についてどのように考えるか検討を行うこととなった。JADMA からは万場専務理事が委員として参加した。同検討会では、景品表示法においては、商品等の供給主体が消費者に対して不当表示を行った場合に同法上の措置がされる。アフィリエイト広告において、広告主は一般に供給主体であるが、広告主ではないアフィリエイトターが表示物を作成・掲載するため、広告主による表示物の管理が行き届きにくいという特性や、アフィリエイトターが成果報酬を求めて虚偽誇大広告を行うインセンティブが働きやすい特性があり、消費者にとっては、アフィリエイト広告であるか否かが外見上判別できない場合もある。したがって、不当表示が行われるおそれが懸念されるとした。

こうした観点から、消費者庁では、実態調査や関係者から課題について聴取してアフィリエイト広告の状況及び課題を明らかにし、対応策を検討するとした。同検討会は 2021 年 6 月 10 日から 2022 年 1 月 28 日まで計 6 回開催された。アフィリエイト広告は表示の責任を誰が負うかについては、関与度合いやケースバイケースであるとしても、原則としては広告主に責任があるものとし、景表法第 26 条の広告表示上の管理責任を果たすことが求められるものとした。今後、同条に基づく管理上の措置の方針がアフィリエイト広告も含むものとして改正される予定。

- ・経済産業省「デジタルプラットフォーム取引相談窓口 週次ミーティング」（出席者：万場徹他、開催日：毎週水曜日）
- ・消費者庁「機能性表示食品切出し表示基準方針 MTG」（出席者：万場徹他、開催日：4/15）
- ・消費者庁「機能性表示食品規約協議会」（出席者：万場徹他、開催日：4/15）
- ・消費者庁「保健機能食品情報交換会」（出席者：万場徹、開催日：4/22、5/27、11/9）
- ・（一財）日本規格協会「ISO/TC315 コールドチェーン物流・国内委員会」（出席者：万場徹、開催日：5/13、2/2）
- ・日本小売業協会「常任理事会・理事会合同会議」（出席者：万場徹、開催日：5/25、10/19、3/31）
- ・（一社）日本衣料管理協会「社員総会・理事会」（出席者：万場徹、開催日：5/28、9/14、

3/4)

- ・（一財）製品安全協会「理事会」（出席者：万場徹、開催日：6/7、7/16、12/20、3/28）
- ・消費者庁「アフィリエイト広告等に関する検討会」（出席者：万場徹、開催日：6/10、7/16、8/30、10/1、11/26、1/28）
- ・消費者庁「機能性表示食品担当者意見交換会 WG」（出席者：万場徹他、開催日：6/24、9/30、10/20）
- ・（一財）日本ヘルスケア協会「倫理委員会」（出席者：万場徹、開催日：6/24、8/27）
- ・（公財）共用品推進機構「TC173/SC7 国内検討委員会」（出席者：万場徹、開催日：7/12、1/27）
- ・主婦連合会「第1回リコール社告 JIS 原案作成委員会」（出席者：万場徹、開催日：7/26）
- ・（公社）日本包装技術協会「ISO/TC122/SC4/WG10 IS04924 対策第四分委員会所管ワーキンググループ 2」（出席者：万場徹、開催日：8/25）
- ・（一財）日本情報経済社会推進協会「JIS 原案作成委員会」（出席者：万場徹、開催日：9/6）
- ・日本小売業協会「流通サプライチェーン政策研究会」（出席者：万場徹、開催日：9/21）
- ・（一社）日本クレジット協会「EC-CUBE 等オープンソースのセキュリティ対策分科会」（出席者：三浦千宗他、開催日：9/27、12/6、2/18、3/4、3/14）
- ・消費者庁「機能性表示食品制度普及 WG」（出席者：万場徹、開催日：9/29、12/16）
- ・（公社）日本広告審査機構「JARO 関連団体協議会」（出席者：万場徹、開催日：10/6）
- ・（一財）日本規格協会「ISO/TC321(電子商取引) 国内委員会」（出席者：万場徹、開催日：10/8、2/14）
- ・（一財）日本海事協会「小口保冷配送サービスの国際標準(ISO23412)の普及促進事業に係る検討委員会」（出席者：万場徹、開催日：11/8、2/14）
- ・（一社）日本クレジット協会「クレジット取引セキュリティ対策協議会」（出席者：万場徹他、開催日：11/18、3/8）
- ・（一社）日本健康食品認証制度協議会「倫理委員会」（出席者：万場徹、開催日：12/9）
- ・消費者庁「機能性表示食品情報交換会」（出席者：万場徹他、開催日：12/24、2/15、3/14）
- ・（一財）製品安全協会「高枝ばさみ専門委員会」（出席者：石川康博、開催日：1/27）
- ・（一財）製品安全協会「安全管理委員会」（出席者：石川康博、開催日：2/14）
- ・経済産業省「デジタルプラットフォームの透明性・公正性に関するモニタリング会合（勉強会）」（出席者：万場徹他、開催日：2/28、3/2）
- ・消費者庁「連絡協議会（食品表示企画課）」（出席者：万場徹、開催日：3/7）
- ・（一財）日本規格協会「JIS Y 23412 原案作成委員会」（出席者：万場徹、開催日：3/24）

（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顧客対応と顧客対応以外の相談件数は 259 件で、前年度に比べて

報告事項（１）

4.9%の増加だった。そのうち、会員からの相談は174件で、前年度に比べて4.9%の減少、非会員については85件で、32.8%の増加となった。全体に占めるそれぞれの割合は、会員が67.1%、非会員が32.8%で、会員が7.0ポイント減少した。

なお、相談は、当協会の会員専用サイトに「メール相談書式」を用意しているが、実際には電話での相談が多い。その割合は84.9%を占めた。

また景品表示法等に関する法律相談は257件で、そのうち、会員からの相談は251件、非会員からは6件だった。

②「顧客対応」に関連する相談：

「顧客対応」に関する相談数は78件で、そのうち会員が56件、非会員は22件だった。内容別では「規定外返品・返金等」、「その他の難（不良）顧客対応」、「迷惑顧客（長電話・セクハラ等）」が合計で28件、32.2%を占め、依然として顧客対応相談の上位を占めた。（前年度は28.3%）

③「顧客対応以外」の相談

「顧客対応以外」に関する相談は181件で、会員が118件と、10.3%の増加、非会員は63件で、前年度に比べ22件、53.7%の増加となった。

特に「特商法関連」の相談が多く、会員からは54件、非会員からは13件の相談が寄せられた。そのうち、令和3年6月に公布された「令和3年の特定商取引法の改正」に伴う、相談が18件と最も多く寄せられた。

その内容は、新設された12条の6「特定申し込みを受ける際の表示」に関して、確認を求める相談がほとんどだった。また、「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する相談」も多く、17件寄せられた。

注）「顧客対応」、「顧客対応以外」の相談は「内容別件数」として複数集計としている。

④「法律相談（景品表示法等）」の相談

法律相談は合計で257件だった。そのうち会員からの相談は251件、非会員は6件だった。内容は景品表示法に関するものが238件で、残りの19件は関連法規である薬機法、食品表示法等に係る相談だった。

景品表示法に関する相談238件のうち、優良誤認に関するものは44件（うち会員42件）、有利誤認に関する相談は139件（うち会員138件）で、有利誤認表示に関する相談は優良誤認表示の相談の3倍以上だった。

（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 通信販売基礎講座の開催

通信販売業務を担当して間もない担当者を対象に、法律や顧客対応の基礎、企業のフルフィルメント事例などを学ぶ 2 日間の講座を 2 年ぶりにオンラインにて開催した。

1 日目

1. 「日本の通信販売の現状・概論」（公社）日本通信販売協会 事務局長 三浦千宗
2. 「通信販売に関する法的知識」AZX 総合法律事務所 弁護士 増渕勇一郎氏
3. 「メーカーリピート通販の概要とコールセンターの役割」
フジッコ（株） 通信販売事業部長 平岡健治氏
4. 「世田谷自然食品の通販事業の取り組みについて」
（株）世田谷自然食品 事業開発担当部長 池田昌弘氏

2 日目

1. 「通信販売の顧客対応について～「通販 110 番」に寄せられる相談事例からみた留意点～」（公社）日本通信販売協会 消費者相談室長 石川康博氏
2. 「景品表示法の概要 - 広告表示に関するチェックポイント」
（公社）日本通信販売協会 調査役 植木正樹
3. 「お客さま満足向上のためのコミュニケーション」
元アサヒグループ食品 お客様相談室室長 田中美津子氏
4. 「『日本の前掛け』を世界に！通販で顧客をつかむポイント」
（有）エニシング 代表取締役社長 西村和弘氏

・開催日：2021 年 5 月 27 日 ～ 5 月 28 日（参加人数 約 70 名）

② 改正個人情報保護法セミナーの開催

昨年度成立した改正個人情報について、通信販売の事業者が気を付けるべきポイント等を解説するセミナーをオンラインにて実施した。

「2020 改正 新個人情報保護法 一気読み解き」

講師：（株）シーピーデザインコンサルティング 代表取締役社長 鈴木 靖 氏

・開催日：2021 年 10 月 28 日（参加人数 約 140 名）

③ 「プラスチックに係る資源循環の促進等に関する法律」説明会の開催

本年 6 月に成立、公布された「プラスチックに係る資源循環の促進等に関する法律」について、その概要や事業者が注意するポイントについて、経済産業省の担当官より解説いただくオンライン説明会を実施した。

報告事項（1）

「プラスチック資源循環促進法について」

講師：経済産業省 産業技術環境局 資源循環経済課 総括補佐 吉川 泰弘 氏

・開催日：2021年12月14日（参加人数 約100名）

④ 情報セキュリティ対策セミナーの開催

Webセキュリティの担当者向けに、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オンラインにて実施した。

「ウェブサイトに必要なセキュリティについて - 実際の被害事例と運営者が実施すべき対策 -」 独立行政法人情報処理推進機構（IPA）セキュリティセンター

セキュリティ対策推進部 脆弱性対策グループ 木村 泰介 氏

・開催日：2022年1月20日（参加人数 約90名）

⑤ 消費税インボイス制度説明会の開催

令和5年10月より導入される適格請求書等保存方式（いわゆるインボイス制度）について財務省の担当官による説明会をオンラインにて開催した。

講演：財務省主税局税制第二課 課長補佐 佐々木 辰実 氏

・開催日：2022年3月4日（参加人数 約80名）

⑥ 通販フルフィルメント講座 新人オペレーター研修の開催

コールセンターの新人向けに、シンプルな対応の基本学習に絞った研修を、ロールプレイングなどを交えながらオンラインにて開催した。研修講師：中島秋子氏

・開催日：2021年5月14日（参加人数 14名）

⑦ マーケティングセミナーの開催

SVに期待される役割、コールセンターの品質・効率向上と改善のためにSVがなすべきことを学ぶ、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とした講座をオンラインにて開催した。研修講師：中島秋子氏

・開催日：2022年1月28日（参加人数 8名）

⑧ 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、「通販事業者が抱える諸問題」というテーマで、各社事例を紹介するセミナーを開催した。

講演「本人（高齢者等）の家族からの申し出への対応について、他…ヒアリングによる各社の事例を紹介…」（公社）日本通信販売協会 消費者相談室長 石川康博

企業事例「WEB手続きの拡張、同梱ツールなど業務効率化の取り組み」

（株）富士フィルム ヘルスケア ラボラトリー

業務管理グループ 統括マネージャー 渡邊茂人氏

企業事例「認知症のお客様のご家族様からのご要望への対応」

（株）高島屋 クロスメディア事業部 総務部 お客様相談担当 斎藤信也氏

・開催日：2022年2月10日（参加人数 約170名）

⑨ 通信販売を学ぶオンライン講座の開催

教職員・消費生活相談員に向け、通信販売の基礎知識が学べるオンライン講座を開講した。

A オンライン見学会&特別講座（日時限定配信）

1. ファンケル物流センターオンライン見学（8月4日開催）
2. カタログハウス物流センターオンライン見学（8月5日開催）
3. 特別講座「かしこい通販利用法」

通販でよくあるトラブルと特に未成年者が注意すべきポイントについて、事例を交えて解説（8月6日開催）

B アーカイブ配信（2021年8月11日（水）～8月31日（火）まで公開）

JADMA おすすめの講座の配信

- ・通販業界動向
- ・通販における顧客対応
- ・特定商取引法について
- ・通販の広告表示（景品表示法）
- ・改正個人情報保護法について
- ・情報セキュリティについて
- ・企業事例1～6

・開催日：2021年8月4日～8月31日（参加人数 のべ約1200名）

⑩ Next Generation Commerce Award（次世代コマース賞）

次世代のインターネット通販事業に注目し表彰するNext Generation Commerce Award（次世代コマース賞）の3回目となる授賞式イベントを開催した。大賞は合同会社クアッガ、特別賞は株式会社ドラフトにそれぞれ授与された。

第1部 大賞企業・講演とトークセッション 合同会社クアッガ

第2部 特別賞企業・講演とトークセッション 株式会社ドラフト

・開催日：2021年11月5日（参加人数 のべ約200名）

（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報告書を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。

報告事項（1）

- ・2021年度月次売上高調査（調査対象 正会員 119社）
- ・第28回 全国通信販売利用実態調査報告書（調査対象 消費者）
- ・第39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、(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会(NACS)の協力を得て、近畿地方および四国地方に在住の消費生活アドバイザー等有資格者の協力のもと、チラシやインターネット広告などの各種広告を収集し、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。

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、2022年6月を目途に公表する予定である。

委員長 亀井昭宏氏（早稲田大学名誉教授）

委員 河村真紀子氏（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・吉田巖氏（(公社)日本広告審査機構）

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）

（7）経済産業省委託事業（デジタル取引環境整備事業（ECモールを利用する出店者・出品者向け相談窓口の設置等を通じた課題収集・整理に関する事業））

経済産業省より委託を受け、「特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の向上に関する法律（以下「透明化法」という。）」の規律の対象とされるデジタルプラットフォーム市場のうち、ECモールを利用する出店者・出品者からデジタルプラットフォーム提供者との間の取引上の課題等の相談を受け付ける窓口を設定し、当該相談に対応した。また、デジタル市場の諸問題について適時に把握するため、共通的な課題を集約して関係者間での適時共有等を行った。

① 「透明化法」に関する説明会の開催

透明化法の概要とともに、経済産業省が4月に新たに設置した事業者相談窓口についての説明会を、オンラインにて開催いたした。

第1部「透明化法の概要について」

経済産業省 デジタル取引環境整備室 室長補佐 梶元 孝太郎氏

経済産業省 デジタル取引環境整備室 法令専門官 角田 美咲氏

第2部「各プラットフォームの利用にあたっての留意点等」

アマゾンジャパン(同) 担当者

楽天グループ(株) 執行役員

コマースカンパニーCOO&ディレクター 野原彰人氏

ヤフー(株) 執行役員 ショッピング統括本部長 畑中 基 氏

・開催日：2021年5月21日（参加人数 約160名）

② オンラインサイト活用セミナー～Amazon編～の開催

自社サイト以外で商品を販売するための対象ツールの適切な利用方法・活用方法を学ぶセミナーを開催した。また、合わせてデジタルプラットフォーム取引相談窓口（オンラインモール利用事業者向け）について説明を行った。

第1部「Amazon 出品サービスのご紹介」 アマゾンジャパン(同) 徳永唯希氏

第2部「Amazon Pay 導入でECサイトはどう変わる？」

アマゾンジャパン(同) 木野田 有治氏

第3部「Amazon 出品入門セミナー～売上最大化の鍵は“Amazon に最適な施策”～」

アグザルファ(株) マネージャー兼シニアコンサルタント 米川明宏氏

第4部「デジタルプラットフォーム取引相談窓口

（オンラインモール利用事業者向け）について」

石川康博/デジタルプラットフォーム取引相談窓口 相談員

（公益社団法人日本通信販売協会 消費者相談室長）

・開催日：2021年5月21日（参加人数 約80名）

③ オンラインモール活用セミナー～Yahoo!ショッピング編～の開催

自社サイト以外で商品を販売するための対象ツールの適切な利用方法・活用方法を学ぶセミナーを開催した。また、合わせてデジタルプラットフォーム取引相談窓口（オンラインモール利用事業者向け）について説明を行った。

第1部「Yahoo!ショッピングで始める～ネット通販入門セミナー」

ヤフー(株) ショッピング統括本部 山口智子氏

第2部「最新ツールを徹底活用～出店までの最短・最速ロードマップ」

(株)オーガランド 渡邊康貴氏

第3部「デジタルプラットフォーム取引相談窓口

（オンラインモール利用事業者向け）について」

石川康博/デジタルプラットフォーム取引相談窓口 相談員

（公益社団法人日本通信販売協会 消費者相談室長）

・開催日：2021年11月26日（参加人数 15名）

報告事項（1）

④ オンラインモール活用セミナー～Yahoo!ショッピング編～の開催

自社サイト以外で商品を販売するための対象ツールの適切な利用方法・活用方法を学ぶセミナーを開催した。また、合わせてデジタルプラットフォーム取引相談窓口（オンラインモール利用事業者向け）について説明を行った。

第1部「楽天市場を活用したEC拡大戦略」

第2部「楽天市場 ショップオープンまでの流れとサポート」

楽天グループ(株) ECコンサルティング部 店舗開発課 堀内史誉氏

第3部「デジタルプラットフォーム取引相談窓口

（オンラインモール利用事業者向け）について」

石川康博/デジタルプラットフォーム取引相談窓口 相談員

（公益社団法人日本通信販売協会 消費者相談室長）

・開催日：2021年12月9日（参加人数 11名）

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。

- ・2021年4月 サイバー保険（加入会員社 15社）
- ・2021年4月 情報漏洩限定サイバー保険（加入会員社 2社）
- ・2021年7月 PL保険（加入会員社 33社）
- ・2021年10月 チャージバック保険（加入会員社 14社）

（2）会員限定セミナー

1. 環境問題を基礎から学ぶ～企業に求められる“脱炭素社会”～セミナーの開催

近年関心が高まる”脱炭素社会”について、温暖化の仕組みから、どういったことが脱炭素につながるのか、JADMA 正会員を対象に、国立環境研究所の研究員を招聘し、オンラインセミナーを開催した。

「地球温暖化の現状と今後の予測」

国立環境研究所 地球システム領域 地球システムリスク解析研究室

室長 塩竈秀夫氏

- ・開催日：2021年4月22日（参加人数 約20名）

2. 企業の社会貢献への取り組みを知るセミナーの開催

JADMA 正会員を対象に、日本の小売企業として初めてCO2削減目標を数値化し、気候変動に関してこれまで様々な対策をされているイオン(株)よりその取り組みについてご紹介いただくオンラインセミナーを開催した。

「持続可能な社会の実現に向けたイオンの取り組み」

イオン(株) 環境・社会貢献部 鈴木隆博氏

- ・開催日：2021年9月3日（参加人数 約30名）

3. マーケティングセミナーの開催

マーケティング研究部会の設立を記念し、JADMA 正会員および大学教員を対象に、広い視点で市場のトレンドを掴むことを目的としたオンラインセミナーを開催した。

「これからのマーケティングの潮流とパーバストリズン」

上智大学 経営学部経営学科 教授 新井範子氏

- ・開催日：2021年7月6日（参加人数 約50名）

4. 「EC 企業の新たな潮流～NgCA2021 審査を振り返って～」の開催

報告事項（1）

JADMA 正会員、賛助会員および大学教員を対象に、11月5日に開催した「NgCA2021」の選考委員2人を講師に迎え、今回の選考で見てきたEC企業のトレンドおよび、2022年のECサービスの潮流を展望するセミナーを開催した。

講師：駒澤大学 経営学部 教授 中野香織氏

中山茂マーケティングデザイン株式会社 中山茂氏

・開催日：2021年12月16日（参加人数 約30名）

5. 改正特商法に関する説明会の開催

JADMA 正会員、賛助会員、ジャドマ倶楽部メンバーを対象に、6月9日の参議院本会議で可決、成立した改正特商法について、また、現行の省令、通達、ガイドライン等、事業者が守るべき内容やそのポイントについて、消費者庁取引対策課の担当者より解説いただくオンラインセミナーを開催した。

「改正特商法の概要について」

消費者庁 取引対策課 消費者取引対策官 関口岳史氏

・開催日：2021年9月15日（参加人数 約30名）

6. 改正特商法ガイドライン説明会の開催

JADMA 正会員、賛助会員を対象に、令和4年2月9日に公表された「通信販売の申込み段階における表示についてのガイドライン」について、その概要と事業者の注意点について担当官より説明いただくオンラインセミナーを開催した。

講師：消費者庁取引対策課 課長補佐 志賀明氏

・開催日：2022年3月10日（参加人数 約400名）

7. アフィリエイト広告報告書説明会の開催

JADMA 正会員、賛助会員を対象に、消費者庁より公表された同報告書の概要と事業者の注意点について、消費者庁より説明いただくオンラインセミナーを開催した。

講師：消費者庁 表示対策課長 南雅晴氏

・開催日：2022年3月18日（参加人数 約110名）

8. 物流関係合同セミナーのオンライン開催

JADMA 正会員を対象とし、通販物流の現場で抱えるお悩み等の解決の一助として、賛助会員にご協力いただき、各社が持つサービスを紹介する合同セミナーをオンラインにて開催した。また、冒頭で事務局より、5月に発行される利用実態調査報告書から、配送に関する消費者の意識等について報告した。

第1部「最新の利用実態報告書より消費者の配送意識に関するご報告」

JADMA 調査・広報委員会 担当者

第2部「日立物流が挑むEC物流の新しい形」

(株)シーピーデザインコンサルティング代表取締役 鈴木靖氏

第3部「アフターコロナのEC通販物流」

(株)スクロール360 常務取締役 高山 隆司氏

・開催日：2021年5月18日（参加人数約70名）

9. 顧客対応関係合同セミナーのオンライン開催

JADMA 正会員を対象とし、顧客対応部署で抱えるお悩み等の解決の一助として、賛助会員にご協力いただき、各社が持つサービスを紹介する合同セミナーをオンラインにて2日間開催した。

1日目

第1部「デジタル時代のサイバーセキュリティ最前線」

(株)ロボットファクトリー 取締役 二宮秀樹氏

第2部「専用アプリ・コンビニ端末操作不要「SMS送信によるコンビニ決済サービス」、不正検知・詐欺対策「不正利用されやすい電話番号・住所データベース」

(株)クローバー・ネットワーク・コム 営業本部

第3部「DX化におけるオンライン空間を活用した新たな体験価値の事例とポイント」

ギグワークスアドバリュー(株)

ビジネスデベロップメント副本部長 梅木勇樹氏

第4部「「ヴィンクス流カスタマー360」による顧客対応支援について

(株)ヴィンクス リテールソリューション第2事業本部

DX 営業部 岡本豊史氏

2日目

第1部「電話番号をキーとした不正検知の事例及び、

SMS×チャットによる新しい顧客対応のご紹介」

(株)ジンテック ソリューション営業部 小高栞氏

第2部「これからの通販コールセンター運営事例三選

－ 在宅勤務とリモート研修、キャッシュレス決済対応 －

(株)リンク 取締役 BIZTEL 事業部長 坂元剛氏

セキュリティプラットフォーム事業部長 滝村享嗣氏

第3部「アフターコロナの通販コンタクトセンターで求められるIT基盤とは？」

ジェネシスクラウドサービス(株) ご担当者

・開催日：2021年8月25日、9月2日（参加人数 約70名）

10. 「マーケティング関係合同セミナーのオンライン開催

JADMA 正会員を対象とし、マーケティング担当者が抱えるお悩み等の解決の一助とし

報告事項（1）

て、賛助会員にご協力いただき、各社が持つサービスを紹介する合同セミナーをオンラインにて開催した。

第1部「低コスト×低工数で効果を出す！

CPAを極限まで下げるフォーム最適化×LINE施策」

(株)ジーニー マーケティングテクノロジー事業本部

第2部「月間10,000件の定期顧客獲得支援。その手法とは」

(株)ニッセン BtoB事業本部 テレマーケティングサービス部

アウトバウンドチーム リーダー 勝見秀康氏

第3部「CPAやCVRが大幅改善！

Google広告の無駄なクリックを排除する「FICS」について」

(株)東通メディア ソリューション本部 門脇駿氏

シエンプレ(株) カスタマーサクセス推進部 三澤誠氏

第4部「「ヴィンクス流カスタマー360」による顧客対応支援について

(株)ヴィンクス リテールソリューション第2事業本部

DX営業部 岡本豊史氏

・開催日：2021年11月16日（参加人数 約30名）

11. 新規会員向けJADMA説明会の開催

入会半年以内の新規会員ならびに新任の担当者向けに、JADMAの活動内容やJADMAマークの使い方等の説明に加え、通信販売を行ううえで切り離せない、特商法や景表法の説明、消費者相談室によく寄せられるトラブル事例などの顧客対応について学ぶオンラインセミナーを開催した。

第1部「通信販売の最新動向とJADMAの組織体制について」

JADMA事務局長 三浦千宗ほか、JADMA事務局職員

第2部「特定商取引法について」

JADMA専務理事 万場徹

第3部「景品表示法について」

JADMA調査役（元・公正取引委員会） 植木正樹

第4部「通販の顧客対応について」

JADMA消費者相談室 室長 石川康博

・開催日：2021年9月29日（参加人数 約40名）

2022年3月29日（参加人数 約60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回）、大商談会を開催した。

- ・6月9日 第1回目（参加：セミナー 27名 相談会 5社）
テーマ：通信販売の概要
※コロナウイルス感染拡大防止の観点から、Zoomを使用したオンライン開催。
第1部「通信販売の概要と業界を取り巻く課題」
（公社）日本通信販売協会 事務局長 三浦千宗
第2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3部「自己流EC運用からの脱出ポイント」
中山茂マーケティングデザイン(株) 代表取締役 中山茂氏
通販コンサルタント個別相談会
対応者：中山茂マーケティングデザイン(株) 中山茂氏
（有）アイ・サポート 浅岡 令次氏

- ・9月7日 第2回目（参加：セミナー 25名 相談会 3社）
テーマ：EC運営とSNS活用
※コロナウイルス感染拡大防止の観点から、Zoomを使用したオンライン開催。
第1部「ここだけは押さえておきたい！ECのスタート前に必要な知識」
（株）オージュ・コンサルティング 代表取締役
Cherry et Cacao ブランドオーナー 大森渚氏
第2部「ECの売上アップにつながるSNSと動画活用のポイント」
（株）にぎわい研究所 代表取締役 中小企業診断士 村上知也氏
通販コンサルタント個別相談会 対応者：大森渚氏

- ・10月21日 第3回目（参加：セミナー 24名 相談会 7社）
テーマ：知っておきたい知識
第1部「日本の前掛けを世界に！通販で顧客をつかむポイント」
（有）エニシング 代表取締役社長 西村和弘氏
第2部「事業者が知っておきたい、支援策、補助金・助成金の活用法」
経営コンサルタント事務所アズライト 榎本博之氏
通販コンサルタント個別相談会
対応者：（株）にぎわい研究所 代表取締役 中小企業診断士 村上知也氏
（株）千趣会 法人事業部 コンサルタント 中山悦二郎氏

- ・12月16日 第4回目（参加：セミナー 20名 相談会 6社）
テーマ：中小企業のEC活用例

報告事項（1）

第1部「シンプル・スピーディ・ローコストなEC事業の立上げ」

千参千笑代表 岡部 徳彦氏

第2部「小さな（無店舗）花屋の過去・未来」

（株）花のギフト社 代表取締役社長 益子博美氏

通販コンサルタント個別相談会

対応者：千参千笑 代表 岡部徳彦氏

（有）パートナー 代表取締役 安本文彦氏

・2月17日 大商談会&通販個別相談会「東京ものいちば」

※コロナウイルス感染拡大防止の観点から、Zoomを使用したオンライン開催。

（通販事業者7社 参加サプライヤー25社、延べ商談数 20件 / 相談会 20社）

通販コンサルタント個別相談会 対応者：

（有）パートナー 代表取締役 安本文彦氏

（株）にぎわい研究所 代表取締役 中小企業診断士 村上知也氏

（株）オージュ・コンサルティング 代表取締役

Cherry et Cacao ブランドオーナー 大森渚氏

（4）会員限定総会懇親会、報告会、賀詞交歓会開催事業

新型コロナウイルスの感染拡大の影響を鑑み、2021年6月の総会懇親会および総会報告会（関西・九州）の開催を中止した。なお、2022年1月の賀詞交歓会（東京・関西・九州）は、感染防止対策を講じた上で、参加者数を制限し開催した。また、参加できない会員社向けに、東京会場ではZoomを使用したオンライン配信を実施した。

<新年賀詞交歓会>

1. 東京会場（開催日：令和4年1月7日 参加人数 256名 オンライン参加人数 47名）

<挨拶者>

- ・（公社）日本通信販売協会 会長 栗野光章
- ・内閣府特命担当大臣 若宮健嗣氏
- ・経済産業省 大臣官房審議官（商務・サービス担当） 澤井俊氏
- ・大日本印刷（株） 専務執行役員 藁田栄氏

2. 関西会場（開催日：令和4年1月13日 参加人数 59名）

<挨拶者>

- ・（公社）日本通信販売協会 会長 栗野光章

3. 九州会場（開催日：令和4年1月14日 参加人数 56名）

<挨拶者>

- ・(公社)日本通信販売協会 会長 栗野光章

報告事項（1）

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10回（通算38回）定時総会を開催した。なお、今回は新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、書面による議決権行使書を積極的に活用し規模を縮小して開催した。総会の報告事項並びに決議事項は、次のとおりである。

第10回（通算38回）定時総会（開催日：2021年6月18日）

参加社数：出席11社、代理出席1社、議決権行使書227社 合計239社

報告事項

1. 2020年度事業報告書について
2. 2021年度事業計画について
3. 2021年度収支予算について

決議事項

1. 第1号議案：2020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2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28（通算192）回 理事会（2021年5月20日）

審議事項

1. 2020年度事業報告及び付属明細書の承認について
2. 2020年度計算書類等の承認、監事監査報告について
3. 2020年度内閣府提出書類の承認について
4. 定時総会における議決権行使等について

報告事項

1. 役員候補について
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. その他報告

第10（通算38）回 定時総会後理事会（2021年6月18日）

審議事項

1. 理事の選任について

第29（通算193）回 理事会（2021年11月11日）

審議事項

1. 会員処分の件について
2. コンプライアンス部会設置について
3. JADMA マーク使用規程の修正案について

報告事項

1. 2021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30（通算194）回 理事会（2022年3月17日）

審議事項

1. 2022年度事業計画の承認について
2. 2022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11回（通算39回）定時総会招集の決定について
5. 役員等のために締結している保険契約の更新について
6. 会員処分の件について

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>

報告事項（1）

第27回 理事懇談会（2021年9月9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27回 理事懇談会（2022年1月13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。

- ・「ifia JAPAN 2021-第26回国際食品素材／添加物展・会議」及び「HFE JAPAN 2021-第19回ヘルスフードエキスポ」（5/12～5/14）
- ・インテリア ライフスタイル（5/19～5/21）※
- ・オリーブオイル関西 2021（5/25～5/27）※
- ・運輸・交通システム EXPO 2021（6/2～6/4）
- ・運輸・交通システム EXPO 2021 大阪展（8/26～8/27）
- ・第2回栄養食品素材展（9/2～9/3）
- ・第9回P&B JAPAN リテール・製パン・製菓の展示会（9/2～9/3）
- ・ダイエット&ビューティーフェア 2021（9/13～9/15）
- ・第11回通販食品展示商談会（9/30～10/1）
- ・第92回東京インターナショナル・ギフト・ショー秋 2021 及び第10回 LIFE×DESIGN（10/13～10/15）
- ・第30回グルメ&ダイニングスタイルショー秋 2021（10/13～10/15）
- ・デジタル・コマース 2021 [東京]（10/13）
- ・第36回日本健康科学学会学術大会（10/14）
- ・IFFT/インテリア ライフスタイル リビング 2021（10/18～10/20）

- ・ ad:tech tokyo (11/1～11/2)
 - ・ 第 23 回ジャパン・インターナショナル・シーフードショー (11/8～11/10)
 - ・ 第 25 回買いまっせ！売れ筋商品発掘市 (11/11)
 - ・ ペイテレビ活用セミナー2021 (11/16)
 - ・ 生活者の新ライフスタイルを考えるフォーラム (11/17)
 - ・ アジア・ファニッシング・フェア 2021 (11/17～11/19)
 - ・ ジャパンジュエリーフェア 2021 (11/24～11/26)
 - ・ Commerce Summit (12/2～12/3)
 - ・ 2021 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 (12/15～12/17)
 - ・ 第 16 回 JA グループ国産農畜産物商談会 (2/1～2/2)
 - ・ page2022 (2/2～2/4)
 - ・ 健康博覧会 2022 (2/8～2/10)
 - ・ 第 93 回東京インターナショナル・ギフト・ショー春 2022 及び第 11 回 LIFE×DESIGN (2/8～2/10)
 - ・ 第 31 回グルメ&ダイニングスタイルショー春 2022 (2/8～2/10)
 - ・ オリジナル商品開発 WEEK (2/15～2/18)
 - ・ 第 32 回流通交流フォーラム (3/1)
 - ・ リテールテック JAPAN2022 (3/1～3/4)
- ※新型コロナウイルス影響のため開催が中止されたイベント

2021 年度 会員の異動

総会員数	616 社 (2022 年 3 月 31 日現在)
うち 正会員	438 社 [減 7 社(+17 社、△24 社)]
賛助会員	178 社 [減 4 社(+11 社、△15 社)]

2021 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

2021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、30件のイベントに対し承認を与えた。
2. 紙プロジェクトをオンラインで2回開催し、製紙業界の現状、コロナウイルスの影響など、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、1999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. 理事社を中心にワーキンググループを組織し、通信販売における食品の表示に関する方針の内容について検討を行った（2回開催）。
4. 食品表示WG（1回開催）

通信販売における食品の表示について一定の方針を定める業務を所管する。

1. 通信販売における食品の表示に関する方針の内容について検討し、通信販売広告における食品の表示に関する方針を策定、周知した。

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. 措置命令の発出を受け、会員に対する処分案の作成を行った。

消費者委員会（5回開催）

顧客対応に関する諸問題を所管する業務。

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. コロナウイルス感染の拡大の影響により、本年度の消費者委員会は全てオンラインで行った。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. 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。
4. 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4回開催し、参加各社の取り組みを発表・情報交換を行った。

5. シニアグループインタビューを実施（2022年2月）

調査・広報委員会（6回開催）

広報に関する業務と、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. 調査

- ・正会員 119 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。
- ・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 28 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。
- ・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 2020 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 39 回通信販売企業実態調査報告書」として公表した。

2. 広報

- ・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。
- ・ジャドママークが中学校の家庭科の全ての教科書、および高校の一部の家庭科の教科書に掲載されていることを受けて、「ジャドママークの使用に関する規則」の見直しを行い、会員社にジャドママークが教育の現場でも紹介されていることと、掲載することの必要性を周知した。

物流委員会（委員会 3 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（オンライン）

- ・誤配について、最新情報の共有（2021年4月26日）
- ・配送満足度調査の実施について、最新情報の共有（2021年7月21日）

- ・2024年問題について、最新情報の共有（2022年3月9日）

2. 物流見学会の開催（オンライン）

- ・9月7日に、オルビス物流センターの見学会をオンラインで開催した。

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。近年課題として上がる脱炭素について学ぶセミナーや企業事例を学ぶオンラインセミナーを開催した。

- ・4月22日 環境問題を基礎から学ぶ～企業に求められる“脱炭素社会”～セミナー
- ・9月3日 企業の社会貢献への取り組みを知るセミナー

報告事項（1）

単品通販部会（1回開催）

例年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・共有化を行っていたが、今年度もコロナウイルス蔓延の影響で現地訪問はできなかつたため、オンラインにて物流センター見学会を行った。

- ・ふくや物流センターオンライン見学会（2021年10月5日）

サプリメント部会（2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. 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開催した。
3. 機能性表示食品の届出迅速化について、消費者庁、関連団体と意見交換した。

マーケティング研究部会（2回開催）

通販企業と研究者をつなぎ、相互協力の関係性を築くことを目的とし、最新の企業事例、最新のマーケティング事情の動向を把握するセミナーを企画した。

- ・7月6日 セミナー「これからのマーケティングの潮流とパーパスドリブン」
- ・12月16日 セミナー「EC企業の新たな潮流 ～NgCA2021 審査を振り返って～」

第三者委員会 広告適正化委員会（2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防止や広告表現の適正化を推進するため、(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会(NACS)の協力を得て、近畿地方・四国地方に在住の消費生活アドバイザー等有資格者の協力のもと、チラシやインターネット広告などの各種広告を収集し、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。

第三者委員会 認定個人情報保護団体

2018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）。2022年4月より改正個人情報保護法が施行にされるに合わせ、当協会個人情報保護指針を変更することになった。希望した理事社で構成させたワーキンググループ（以降 WG）を設置。11月より、月1回、当月最終月曜日をWGの活動日として、2月まで、全4回活動を行った。WG内で議論を重ね、令和4年2月28日に指針変更作業を終了した。5月より対象事業者及び、会員へ周知予定。