

2020 年度事業報告書

（はじめに）

公益社団法人として9年目となる2020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や消費者事業者懇談会への参加のほか、経済産業省、消費者庁、個人情報保護委員会等の行政機関と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、会員、非会員を問わず各種セミナーを通じて通信販売に関する知識の普及に努め、自主規制団体としての活動のさらなる活性化に努めた。特に2020年度は、民法、個人情報保護法の改正に加え、特定商取引法の改正も図られたが（3月に改正法案が閣議決定済み）、関係する検討会や、行政ヒアリングの場では、業界の実情を丁寧に説明し、正しく取り組む事業者に過度な負担とならない政策・改正を求めた。さらに表示関連では、同法に基づく『意に反して契約の申込みをさせようとする行為』に係るガイドラインの改定や景品表示法に基づく「将来の販売価格を比較対照価格とする二重価格表示に対する執行方針」の公表等、業界ルールの更新が相次ぐ年度であった。これらに対応するべく、当該省庁から担当官を招いた説明会や広報誌を通じて関係法規制の周知に努めた。

また、機能性表示食品については、4月から運用が開始された「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、公正競争規約についても検討、さらに関係行政機関、関係団体と連携しながら、消費者庁へ「機能性表示食品制度普及（案）」も提出した。

一方、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。それらを一掃する解決策は未だ見当たらないものの、当会では毎年実施している調査に、再配達に関する設問を加えて消費者ニーズの正確な把握に努めたほか、賛助会員の協力も得た上で、環境負荷の少ないオリジナルデザインのJADMAマーク入りエア緩衝材を開発した。今後、正会員に広く使用してもらうことで、環境対策への支援並びにJADMAへの信頼度および認知度の向上に繋げていく。

新型コロナウイルスの影響のために、一か月先の近い将来さえ見通せない状況となったが、委員会やセミナーを3月から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し、年度を終了した。

2020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3,874件で、前年度に比べ会員は減少、非会員は微増し全体では8.7%の減少となった。内訳としては会員は680件で17.0%の減少、詐欺的サイト（※）を除く非会員は2,825件で1.8%の増加だった。

相談件数全体の減少の原因は、コロナ対策として相談時間の短縮措置を図ったことが主因と考えられる。

総件数も3,978件と8.4%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、476件で17.6%減少した。その占める割合も12.0%となり1.7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3,282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	(2,060件・前年度比128.3%)
2位 インターネット／PC	(718件・前年度比54.0%)
3位 テレビ	(256件・前年度比93.8%)
4位 カタログ	(83件・前年度比100.0%)
5位 新聞	(78件・前年度比121.9%)

2018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38.3%から51.8%と13.5ポイント増加したが、「PC」は31.7%から18.0%と13.7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2,778件で前年度比94.7%と5.3%減少した。割合は、前年度70.0%に対し69.8%と0.2ポイント減少した。

（※）「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」（6/26、9/30、12/17、3/10）
*6/26 は「書面会議」、他は「オンライン会議」
- ・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」（12/23）*書面会議

（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。

- ・（一社）日本物流団体連合会「「小口保冷配送サービス」の国際標準の普及促進事業に係る検討委員会」（8/6、12/25、2/12）
- ・その他 日本小売業協会、国民生活産業・消費者団体連合会、（公社）日本訪問販売協会、（一社）日本衣料管理協会、（一財）日本産業協会、（公財）共用品推進機構等

（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。

- ・開隆堂「技術・家庭[家庭分野]生活の土台 自立と共生」中学校教科書
- ・教育図書「New 技術・家庭 家庭分野 くらしを創造する」中学校教科書
- ・東京書籍「新しい技術・家庭 家庭分野 自立と共生を目指して」中学校教科書
- ・第一学習社「新版 家庭基礎 とともに生きる・持続可能な未来をつくる」高校教科書
- ・新学社「技術・家庭ノート 家庭 合本」

報告事項（1）

- ・新学社「技術・家庭ノート 家庭 別冊」
- ・正進社「技術・家庭ノート 家庭分野」
- ・正進社「新家庭総合資料」
- ・杉並区立消費者センター「暮らしのお助けガイド 2020 消費者の豆知識」
- ・週刊朝日 12月4日増大号「ネット通販「多重注文」に気をつけて！」
- ・国民生活センター「暮らしの豆知識」
- ・全国消費生活相談員協会消費者教育研究所「やってみよう！考えてみよう！中学生向け消費者教育教材集～リーフレット版～」
- ・テレビ愛知 サンデージャーナル「通信販売から移動スーパーまで愛知の“お買い物”事情」
- ・文京区消費生活センター「インターネットハンドブック」
- ・八王子市消費生活センター「中学生向け消費者教育副読本 磨け！消費者力 令和3年度版」
- ・あかね書房「記号のポケット図鑑」
- ・藤沢市消費生活センター「ふじさわ消費生活相談情報誌「Life」10号」
- ・福井県県民安全課「消費生活モニターハンドブック」

【掲載例】開隆堂「技術・家庭[家庭分野]生活の土台 自立と共生」中学校教科書（掲載部分抜粋）

多様化する通信販売

通信販売では、店舗に行かなくても手軽に買い物ができます。通信販売の情報源は雑誌やチラシのほか、インターネットやテレビ、ラジオなどさまざまです。

申しこみの方法もはがきや電話、ファックスのほか、パソコンやスマートフォンも使われています。たとえば、日用品や食料品をインターネットで注文したり、音楽や動画などをスマートフォンにダウンロードしたりすることも通信販売の利用です。

手軽に買い物ができる反面、トラブルも起こっています（7図）。

参考

売っているのは消費者？

会社や店舗（事業者）などから購入するだけでなく、フリーマーケット（不要品売買）のように消費者同士で取引を行う場合があります。これをインターネット上で行うしくみもあります。消費者同士の取引は、消費者契約法（⇒p.250）など消費者を保護する法律の対象外となります。

memo

通信販売 — 購入前の確認ポイント

注文前にもう一度落ち着いて考えてみよう。

- ・信頼できるか（たとえば、ジャドママークがあるかどうか）。
- ・販売者の所在地や連絡先などの情報があるか。
- ・返品、申しこみの取りやめ（解約）が可能か、可能な場合はどのような条件か。
- ・本当に購入する必要がある商品か。



協会の定めた基準を全て満たした通信販売事業者がつけられるマーク。通信販売を利用する際の安心・信頼のめやすとなる。



通信販売会社に集まった個人情報外部にもれることはないかな。



（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。今年度はコロナウイルスの影響でオンライン開催に切り替わるものが多かった。

- ・（公社）日本印刷技術協会「JAGAT 印刷総合研究会 6 月月例会」（講師：三浦千宗、開催日：6/30）
- ・（株）ナノオプト・メディア「ネット&スマートフォン・コマース 2020」（講師：三浦千宗、開催日：9/15）
- ・東京都生活文化局消費生活部「令和 2 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：11/4-13）
- ・東近江市役所「消費生活啓発員養成講座」（講師：田邊薫、開催日：11/18）
- ・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：12/14-1/31）
- ・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：12/22）
- ・（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：1/28）
- ・（公社）消費者関連専門家会議「ACAP 西日本支部大阪例会」（講師：万場徹、開催日：2/18）
- ・三浦市役所「消費生活相談員講座」（講師：三浦千宗、開催日：2/18）
- ・日本輸入化粧品協会「基礎講習会」（講師：石川康博、開催日：3/22-4/4）
- ・（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：3/29）

（7）大学への寄附事業

学生等に通信販売の基本を体系的に習得できる寄附講座を、横浜市立大学データサイエンス学部を提供した。コロナウイルスの影響で対面授業からオンラインに切り替わり、大学とともに対応が必要となったが、約 80 名の受講者からは毎回多くの質問が寄せられ好評だった。9 月 25 日から 1 月 22 日まで 15 回にわたり講義を行った。

9 月 25 日 オリエンテーション

横浜市立大学 データサイエンス学部 教授 上田雅夫

10 月 2 日 「通販の法的規則と今後の課題」

（公社）日本通信販売協会 専務理事 万場徹

10 月 9 日 「データ分析から考えるアパレル業の店作り」

報告事項（1）

- (株)ドラフト 代表取締役 CEO 伊藤佑樹
- 10月16日「デジタルマーケティングとアナログの融合施策を行う上での重要なポイントとは」
(株)ディノス・セシール 経営企画本部 CECO(Chief e-Commerce Officer) 石川森生
- 10月23日「Iotを活用したパーソナライゼーション～個客価値創出について考える」
資生堂ジャパン(株) プレステージブランドマーケティング部
ベネフィーク戦略グループ ブランドマネージャー 久野慶一郎
- 11月6日「物流におけるデータ活用～通販におけるデータ活用の事例～」
(株)スクロール360 営業部 部長代行 勝井武二
- 11月13日「顧客データの統合」
(株)富士フィルムヘルスケアラボラトリー 営業推進本部
CSソリューショングループ兼 ダイレクトマーケティンググループ
マネージャー 竹内正也
- 11月20日「ニッセンにおけるデータ活用について」
(株)ニッセン 執行役員 経営企画本部 本部長 栗山恵吉
- 11月27日「個人情報の保護を取り巻く国内外の動向」
(一財)日本情報経済社会推進協会 主席研究員 寺田眞治
- 12月4日「最新のデジタルマーケティング講座」
(株)デジタルホールディングス グループ執行役員 吉田康祐
- 12月11日「楽天市場のマーケティング 顧客育成/Life Time Valueの向上」
楽天(株) 楽天市場マーケティング部 マーケティング企画室
シニア・マネージャー 尾崎諭
- 12月18日「ビジネスにおけるAIの実践 AIにおけるテーマ設計・データ設計の重要性」
凸版印刷(株) 情報コミュニケーション事業本部 マーケティング事業部
コミュニケーションデザイン本部 インタラクティブ部 4T
課長 森川東勲(ひさお)
- 12月25日「CPOとLTVの数値活用」
(株)世田谷自然食品 事業開発担当部長 池田昌弘
- 1月8日「通信販売の消費者相談～通販110番に寄せられる相談から見た通信販売～」
(公社)日本通信販売協会 消費者相談室長 石川康博
- 1月22日 まとめ 横浜市立大学 上田雅夫

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「特商法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」（出席者：万場徹、開催日：4/21、5/19、6/29、7/28、8/19）

同検討会の第1回は前年度の2月18日にリアル開催し、第2回はコロナ禍の影響で書面審議となった。そこで当協会として以下の内容で意見書を提出した。まず、今回の改正では通販に関しては「詐欺的定期購入」の相談が大幅に増加しておりそのために改正強化するというのが議論の対象となっていた。したがって、意見書では確かに悪質事業者の排除は重要だ。ただし、もともと定期購入は消費者の利便性を重視して導入した購入方法であり、今回の法改正、規制強化によって善良な事業者にまで影響を及ぼすことがないようにしてほしい旨訴えた。そもそも「詐欺的定期購入」を行っている業者はごく少数の特定の業者であり、その者たちを取り締ればよいものである。また、特商法改正は過去10回も悪質商法対策として行われてきたが、その効果検証したうえで、立法事実を明らかにし、合理的根拠に基づき法改正すべき、すなわち EBPM、エビデンスベースドポリシーメーカーキングすべきと主張した。さらに、幾度も悪質商法を繰り返させないためにも、消費者教育がもっとも重要であることを指摘した。第3回から第5回まではオンラインによる検討会となり、時間の制約もあって委員それぞれの主張を一方向的に述べるにとどまり、相互に議論する場面は少なかった。そのため、検討が通販に集中した第4回にも2回目の意見書を提出した。内容は、当協会の消費者相談室に寄せられる定期購入に関する苦情相談の実態（悪質事業者の実名入り資料・・・委員以外は非公表）を明らかにするとともに、EBPMの観点から通販全体の契約件数から「詐欺的定期購入」の相談件数の4万4000件と比較し、苦情発生率は0.012%程度であることを示し、合理的根拠に基づいて検討すべきことを指摘した。そのうえで、悪質業者に的を絞って法執行の強化をすれば足りるとした。さらに、こうした悪質商法の情報は消費生活センター、適格消費者団体などに多くの情報があり、また当協会においても前述したとおりかなり早期から情報が入っていたので、それらが相互に情報交換を行い、速やかに消費者に対してアラートを出していく仕組み、いわば「悪質商法早期警戒システム」を構築すべきであると提言した。

なお、この特商法改正案は本年1月から開催されている第204回通常国会において審議され、5月中には可決承認される見込みである。

- ・（一社）日本衣料管理協会「理事会」（出席者：万場徹、開催日：5/11）

報告事項（１）

- ・（一財）日本規格協会「ISO/TC321 国内検討委員会」（出席者：万場徹、開催日：5/25）
- ・（一財）製品安全協会「家庭用フィットネス用品専門部会」（出席者：石川康博、開催日：6/16）
- ・（一財）日本産業協会「評議委員会」（出席者：万場徹、開催日：6/22、2/15）
- ・（一財）製品安全協会「安全管理委員会」（出席者：万場徹、開催日：6/22、11/16、1/28）
- ・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：6/26、9/30、12/17、3/10）
- ・（一財）製品安全協会「理事会」（出席者：万場徹、開催日：6/29、3/22）
- ・消費者庁「機能性表示食品担当者意見交換会 WG/保健機能食品情報交換会」（出席者：万場徹、開催日：7/6、8/6、10/8、11/26、1/21、2/25）

消費者庁の機能性表示食品担当官と関連健康食品団体との意見交換の場である。また、届け出後の事後チェック指針に基づく広告表示の問題や、制度自体の普及のため、それぞれ広告表示WG、普及WGを設けて意見交換を行っている。また、関連業界団体では業界横断的に意見交換し公正競争規約の策定に向けて議論を行っているところである。
- ・（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：7/9、8/24、9/25、11/13、12/18、1/29、2/25、3/25）
- ・（一社）日本物流団体連合会「「小口保冷配送サービス」の国際標準の普及促進事業に係る検討委員会」（出席者：万場徹、開催日：8/6、12/25、2/12）
- ・（公財）共用品推進機構「ISO/TC173/SC7 国内検討委員会」（出席者：万場徹、開催日：9/17、1/25）
- ・日本小売業協会「理事会」（出席者：万場徹、開催日：9/18、3/24）
- ・（一財）製品安全協会「一酸化炭素（CO）対応調理器具専門部会」（出席者：石川康博、開催日：9/30）
- ・主婦連合会「サービス規格の開発-消費者問題への対処方針指針」J I S 原案作成委員会」（出席者：万場徹、開催日：10/13）
- ・（公社）日本訪問販売協会「理事会」（出席者：万場徹、開催日：10/16、1/8、3/17）
- ・主婦連合会「リコール社告 J I S 原案作成委員会」（出席者：万場徹、開催日：11/16、2/1）
- ・愛知県「2020年度消費者・事業者懇談会」（出席者：三浦千宗、開催日：11/19）
- ・国民生活産業・消費者団体連合会（生団連）「2020年度常務理事会・理事会合同会議」（出席者：万場徹、開催日：12/4）
- ・（公財）共用品推進機構「AD 関連業界団体アクセシブルサービス検討委員会」（出席者：万場徹、開催日：12/23）
- ・経済産業省「消費者・事業者間の円滑なコミュニケーション等に関する検討会」（出席者：万場徹、開催日：2/1、3/4）

- ・神奈川県「消費生活センター等と通信販売事業者・団体との懇談会」（出席者：西郷祐二・石川康博、開催日：2/5）

（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 247 件で、前年度に比べて 23.7%の減少だった。そのうち、会員からの相談は 183 件で、前年度に比べて 12.4%の減少、非会員については 64 件で、40.7%の減少となった。全体に占めるそれぞれの割合は、会員が 74.1%、非会員が 25.9%で、会員が 8.2 ポイント増加した。

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 84.8%を占めた。

また、景品表示法等に関する法律相談は 208 件で、そのうち、会員からの相談は 196 件、非会員からは 12 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（複数集計）は 113 件で、そのうち会員が 89 件、非会員 24 件だった。

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「規定外返品・返金等」に関して、会員から 13 件、非会員から 7 件の相談が寄せられ、「顧客対応」の相談では最も多かった。

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、特商法についての相談が特に多いことから、今年度からは「特商法」に特化した項目として集計した。

その結果、会員からは 28 件、非会員からは 7 件の相談が寄せられた。そのうち法第 11 条の広告表示に関する確認を求める相談が多くを占めた。前年度 20 件あった「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」について、今年度は 6 件だった。

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

なお、今年度から相談内容の項目を変更したことにより、「顧客対応」及び「顧客対応以外」の相談は、前年度対比では集計結果に大きな差異のある場合がある。

④ 「法律相談（景品表示法等）」の相談

法律相談は合計で 208 件だった。そのうち会員からの相談は 196 件、非会員は 12 件だった。内容は景品表示法に関するものが 194 件で、残りの 14 件は関連法規である薬機法、食

報告事項（1）

品表示法等に係る相談だった。

景品表示法に関する相談 194 件のうち、優良誤認に関するものは 59 件（うち会員 51 件）、有利誤認に関する相談は 96 件（うち会員 94 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約 1.6 倍だった。

（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 通販新人向けオンライン講座

例年開催している通信販売基礎講座の代替講座として、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を学ぶオンラインセミナーを開催した。

1 日目

1. 「通販業界動向について」（公社）日本通信販売協会 事務局長 三浦千宗
2. 「通販の法的知識について(特商法)」（公社）日本通信販売協会 専務理事 万場徹

2 日目

1. 「広告表示(景表法)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
 2. 「通販での顧客対応について」(公社)日本通信販売協会 消費者相談室長 石川康博
- ・開催日：2020年6月11日～6月12日（参加人数 約80名）

② 情報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オンラインにて実施した。

第1部

「安全なウェブサイト構築に向けて - 実際の被害事例と運営者が実施するべき対策 -」
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 熊谷悠平氏

第2部

「EC 加盟店に向けたカード情報漏えい対策としてのチェックリストの活用促進について」
クレジット取引セキュリティ対策協議会 テクニカルグループ議長 島貫和久氏
同 委員 大河内貴之氏
同 事務局（一社）日本クレジット協会 理事・事務局長 與口真三氏

・開催日：2020年11月5日（参加人数 約30名）

③ 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オンラインにて開催した。

第1部「最近の違反事例と将来の販売価格を比較対照価格とする

二重価格表示に対する執行方針の説明」

消費者庁表示対策課 景品・表示調査官 佐々木雅也氏

第2部「事例から学ぶ景品表示法」（公社）日本通信販売協会 調査役 植木正樹

・開催日：2021年3月4日（参加人数 約120名）

④ 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・お客様相談室などで業務につく予定の方、入社間もないオペレーターの方などテレフォンスキルの基礎を学びたい・身につけたい方を対象にシンプルな電話対応の基本を学ぶ研修会をオンラインにて開催した。

研修講師：中島秋子氏

・開催日：2020年6月16日（参加人数 5名）

⑤ 「特商法改正の方向性について」解説セミナーの開催

消費者庁より開催されていた特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」で検討されている特商法の改正について、その方向性について解説するセミナーを開催した。

「特商法改正の方向性について～定期購入方式に対するさらなる法規制はあるのか？～」

（公社）日本通信販売協会 専務理事 万場徹

（「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」メンバー）

・開催日：2020年9月11日（参加人数 約10名）

⑥ オンラインセミナー「特商法改正の方向性について」の開催

「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」について報告書がまとまったことを受け、消費者庁取引対策課の担当者より報告書の内容について解説いただくセミナーをオンラインにて開催した。

『「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」報告書の解説』

消費者庁 取引対策課 課長補佐（総括担当）武田雅弘氏

・開催日：2020年9月17日（参加人数 約70名）

⑦ 顧客対応セミナーの開催

報告事項（1）

消費者委員会メンバーの協力のもと、「コロナ禍における顧客対応の現状と対策」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。

基調講演「クレマー対応について ～個の対応から組織の対応へ～」

日本菓子 BB（ベター・ビジネス）協会 常務理事 天野泰守氏

企業事例1「在宅コールセンターへの取り組み」

（株）QVC ジャパン カスタマーサービス&エクスペリエンス

トレーニング&クオリティ マネジャー 鳥井宏和氏

企業事例2「コロナ禍中でこそ！？の効率化事例（与信業務・メール対応業務）」

（株）カタログハウス 顧客部 矢下瞳子氏

企業事例3「コロナ禍におけるお客様との絆づくり」

（株）ファンケル カスタマーサービス部

お問合せグループマネージャー 間納大介氏

・開催日：2021年2月9日（参加人数 約70名）

⑧ Next Generation Commerce Award（次世代コマース賞）

昨年度新設した Next Generation Commerce Award（次世代コマース賞）の2回目となる授賞式イベントを開催した。大賞は株式会社 FABRIC TOKYO、特別賞は株式会社 subslife にそれぞれ授与された。

1日目（10月6日）

第1部「環境問題から考える、通販事業における梱包資材の選び方」

シールドエアージャパン(同)

第2部「顧客体験（CX）をあげる 顧客化ノウハウを持つオンライン接客とは」

（株）空色

第3部「大賞受賞記念トークセッション」大賞：株式会社 FABRIC TOKYO

2日目（10月7日）

第1部「置き配によるUX向上 アフターコロナでも求められる新たな受け取り方法」

あいおいニッセイ同和損害保険(株)

第2部「with コロナ時代のデジタル販路拡大のために」

次世代型ECプラットフォーム「メルカート」(株) エートウジェイ

第3部「特別賞受賞記念トークセッション」特別賞：株式会社 subslife

・開催日：2020年10月6日～7日（参加人数 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。

・2020年度月次売上高調査（調査対象 正会員 126社）

- ・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）
- ・新型コロナウイルスに関するアンケート（調査対象 正会員）

（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、九州地方（福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県）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、2021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。

- ・2020年4月 個人情報漏えい保険（加入会員社 12社）
- ・2020年4月 サイバー保険（加入会員社 4社）
- ・2020年7月 PL保険（加入会員社 33社）
- ・2020年10月 チャージバック保険（加入会員社 17社）

（2）会員限定セミナー

1. 「新型コロナウイルスに関するアンケート」結果報告会

新型コロナウイルス感染拡大を受けて、会員社の現状把握のために実施したアンケートの結果報告会をオンラインにて開催した。

「新型コロナウイルスに関するアンケート結果のご報告」

（公社）日本通信販売協会 係長 田邊薫

- ・開催日：2020年5月29日（参加人数 20名）

2. 改正個人情報保護法セミナーの開催

JADMA 正会員・賛助会員、ジャドマ倶楽部メンバーを対象とし、改正個人情報保護法について、また同法改正における通販事業者の留意点について解説するセミナーをオンラインにて開催した。

第1部「改正個人情報保護法について」

個人情報保護委員会個人情報保護制度担当室参事官補佐 堀永卓弘氏

第2部「改正個人情報保護法 一事業者の注意点」

（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

- ・開催日：2020年8月19日（参加人数 70名）

3. 「海洋プラスチックごみ問題への取り組みを考える」セミナーの開催

JADMA 正会員を対象とし、近年話題となるプラスチック問題について学ぶセミナーをオンラインにて開催した。

「通販事業における環境戦略の最適化」

講師：シールドエアージャパン合同会社職務執行者

代表執行役兼プロダクトケア事業部長 目泰隆氏

- ・開催日：2020年8月21日（参加人数 約30名）

4. 法的知識講習会の開催

JADMA 正会員を対象とし、景品表示法に関する「最近の違反事例から学ぶ景品表示法」と題し、通販事業者が注意すべき景表法について、実際の違反事例などをもとに消費者長担当者より解説いただくセミナーをオンラインにて開催した。

「最近の景品表示法違反事例についての解説と注意点について」

講師：消費者庁表示対策課 田中誠 特命室長（当時）

・開催日：2020年9月3日（参加人数 約200名）

5. 「アフィリエイト広告の注意点と活用方法」セミナーの開催

JADMA 正会員、ジャドマ倶楽部メンバーを対象に、アフィリエイト広告の活用方法について解説するセミナーをオンラインにて開催した。

第1部「アフィリエイト広告に対する景品表示法の規制について」

（公社）日本通信販売協会調査役 植木正樹

第2部「売上&評判アップにつながるアフィリエイトの正しい活用方法」

一般社団法人日本アフィリエイト協議会（JAO）代表理事 笠井北斗氏

・開催日：2020年11月20日（参加人数 約30名）

6. 改正独占禁止法に関する説明会の開催

JADMA 正会員を対象に、2019年6月に成立した改正独占禁止法について解説するセミナーをオンラインにて開催した。

「改正独占禁止法施行に伴い導入される新制度全般について」

公正取引委員会事務局経済取引局総務課企画室長 山本大輔氏

・開催日：2021年1月20日（参加人数 約30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。

・7月8日 第1回目（参加：セミナー 33名 相談会 1社）

テーマ：通販を総合的に学ぶ

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「通販で売れるには、何が足りない？」

（株）千趣会 法人事業部 中山悦二郎氏

報告事項（1）

通販コンサルタント個別相談会 対応者：中山悦二郎氏

- ・8月26日 第2回目（参加：セミナー 33名 相談会 5社）

テーマ：ブランディングと補助金の活用

第1部「販路拡大のためのブランディング戦略」

(株)ただいま 代表取締役 佐藤翼氏

第2部「小さなブランドが通販で魅力を伝えるには」

(株)オージュ・コンサルティング 代表取締役 大森渚氏

第3部「新製品・サービスの開発や改良における行政支援のご案内」

(公財)東京都中小企業振興公社 企画管理部 助成課

通販コンサルタント個別相談会 対応者：大森渚氏

- ・10月13日 第3回目（参加：セミナー 28名 相談会 5社）

テーマ：WEBとSNSの活用について

第1部「小規模零細が上手くWebを活用するには～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

第2部「SNSとブランディング」

オトノマ(株) 代表取締役 刈込隆二氏

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

- ・12月16日 第4回目（参加：セミナー 18名 相談会 3社）

テーマ：通販を利用した事業展開事例

第1部「EC・通販を始める前に考えること～自分のこと、話せますか？～」

上野アメ横小島屋 店主：小島靖久氏

第2部 講師都合により中止

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

- ・2月25日 大商談会&通販個別相談会「東京ものいちば」

(通販事業者 7社 参加サプライヤー 24社、延べ商談数 41件 / 相談会 20社)

通販コンサルタント個別相談会 対応者：

(株)オージュ・コンサルティング 代表取締役 大森渚氏

(株)千趣会 法人事業部コンサルタント 中山悦二郎氏

(株)通販総研 代表取締役 辻口勝也氏

(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、2020年6月の総会懇親会および総会報告会

（関西・九州）、2021年1月の賀詞交歓会（東京・関西・九州）の開催を中止した。

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9回（通算37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9回（通算37回）定時総会（開催日：2020年6月19日）

参加社数：出席9社、代理出席2社、議決権行使書255社 合計266社

報告事項

1. 2019年度事業報告書について
2. 2020年度事業計画について
3. 2020年度収支予算について

決議事項

1. 第1号議案：2019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、監事）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。なお、そのうち5月に開催した第25回理事会は、新型コロナウイルスの影響を鑑み、書面で開催した。

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25（通算189）回 理事会（2020年5月21日）

審議事項

1. 2019年度事業報告及び付属明細書の承認について
2. 2019年度計算書類等の承認、監事監査報告について
3. 2019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
5. 委員会構成の変更について
6. 会員処分について

報告事項

1. 次期役員候補について
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9（通算37）回 定時総会後理事会（2020年6月19日）

審議事項

1. 2019年度貸借対照表他計算書類承認の件
2. 役員選任の件（理事、監事）

第26（通算190）回 理事会（2020年11月12日）

審議事項

1. 副会長選任の件について

報告事項

1. 2020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27（通算191）回 理事会（2021年3月11日）

審議事項

1. 2021年度事業計画の承認について
2. 2021年度収支予算の承認について
3. 特定費用準備資金積立について
4. 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
5. 第10（通算38）回 定時総会招集の決定について
6. 会員処分の件について
7. 通信販売における食品表示に関する方針作成WGについて
8. 入会基準及び手続き等に関する規則の改正について
9. 委員会規程の改正について

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

報告事項（1）

3. 各委員会の活動報告
4. その他の報告

<理事懇談会>

第25回 理事懇談会（2020年7月16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26回 理事懇談会（2020年9月10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 2020-第25回国際食品素材／添加物展・会議」及び「HFE JAPAN 2020-第18回ヘルスフードエキスポ」（4/22～4/24）※
- ・運輸・交通システム EXPO 2020 東京（5/13～5/15）※
- ・オリーブオイル関西 2020（5/19～5/21）※
- ・運輸・交通システム EXPO 2020 大阪展（6/11～6/12）※
- ・第9回 P&B JAPAN リテール・製パン・製菓の展示会（7/13～7/14）※
- ・第2回栄養食品素材展（7/13～7/14）※
- ・第35回全日本 DM 大賞（9/1～10/31）
- ・ネット&スマートフォン・コマース 2020（9/15）
- ・ダイエット&ビューティーフェア 2020（9/15～9/17）
- ・買いまっせ！売れ筋商品発掘市（9～11月）
- ・第22回ジャパン・インターナショナル・シーフードショー（9/30～10/2）

- ・第90回東京インターナショナル・ギフト・ショー秋 2020 及び第8回 LIFE×DESIGN (10/7～10/9)
 - ・第28回グルメ&ダイニングスタイルショー秋 2020 (10/7～10/9)
 - ・フード e コマース (Fe) 2020 (10/7～10/9)
 - ・ジャパンジュエリーフェア 2020 (10/14～10/16) ※
 - ・ad:tech tokyo (10/29～10/30)
 - ・アジア・ファニッシング・フェア 2020 (11/11～11/13)
 - ・リテール&IT リーダーシップフォーラム 2020 (11/17)
 - ・Commerce Summit (11/18～11/19)
 - ・第10回通販食品展示商談会 (12/1～12/2)
 - ・2020 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)
 - ・健康博覧会 2021 (第39回) (1/27～1/29)
 - ・第91回東京インターナショナル・ギフト・ショー春 2021 及び第9回 LIFE×DESIGN (2/3～2/5)
 - ・第29回グルメ&ダイニングスタイルショー春 2021 (2/3～2/5)
 - ・page2021 (2/3～2/28)
 - ・オリジナル商品開発 WEEK (2/16～2/19)
 - ・TOKYO PACK 2021—2021 東京国際包装展 (2/24～2/26)
 - ・第31回流通交流フォーラム (3/9)
 - ・リテールテック JAPAN2021 (3/9～3/12)
 - ・第15回 JA グループ国産農畜産物商談会 (3/10～3/11)
 - ・第18回シーフードショー大阪 (3/17～3/18)
- ※新型コロナウイルス影響のため開催中止

2020年度 会員の異動

総会員数	627社 (2021年3月31日現在)
うち 正会員	445社 [減12社(+24社、△36社)]
賛助会員	182社 [減10社(+11社、△21社)]

2020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

2020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、31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（2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（4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2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。コロナ禍での品質管理

業務、お客様レビューについて。

調査・広報委員会（6回開催、うち広報委員会として1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。なお、2020年6月19日の総会をもって、広報委員会と調査委員会が合併し、調査・広報委員会となった。

1. 調査

- ・正会員126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27回全国通信販売利用実態調査報告書」として7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2019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38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。

物流委員会（委員会5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）

- ・新型コロナウイルスの対策について（2020年4月9日）
- ・新型コロナウイルスの対策について、最新情報の共有（2020年7月2日）
- ・新型コロナウイルスの対策について、最新情報の共有（2020年9月4日）
- ・佐川急便より API プラットフォームの紹介、最新情報の共有（2020年12月9日）
- ・ヤマト運輸・佐川急便との情報交換会（2021年1月28日）

2. 「JADMA オリジナルのエア緩衝材」の導入

- ・賛助会員のシールドエアージャパン合同会社の協力で、環境に配慮した JADMA オリジナルのエア緩衝材を共同開発した（2020年12月21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。委員会を再組織するため、メンバーの募集の場としてセミナーを開催した。

- ・8月21日「海洋プラスチックごみ問題への取り組みを考える」セミナー

単品通販部会（2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

報告事項（1）

有化を行っていたが、今年度は開催できなかつたため、オンラインにて情報交換会を行った。

- ・新型コロナウイルスにおける対応について（2020年4月20日）
- ・新型コロナウイルスにおける状況・影響について（2020年7月10日）

サプリメント部会（3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. 消費者庁へ「機能性表示食品制度普及（案）」を提出した。
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開催した。

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、九州地方（福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県）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 諮問委員会（2回開催）

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70社）。個人情報保護法及び2022年4月より施行される改正法に関して情報を共有した。また、政令改正の内容についても個人情報保護委員会による数回にわたるヒアリングに対応した。諮問委員会では、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並びに事業者向けに実施するセミナーの内容についても検討を行った。