

2021 年度事業計画

（はじめに）

公益社団法人として 10 年目と、節目の年度となる 2021 年度は、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た事業の遂行を一層強化していく。

一般消費者向けの事業活動としては、消費者相談（通販 110 番）の業務のほか、消費者庁や経済産業省、国民生活センター等行政機関との情報交換を積極的に行う。ここ数年、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、関係法規制が強化されるに至ったことを鑑み、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ていく。

また、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、通信販売を利用する目安として JADMA マークが掲載されるケースが増えている。そこで、当会でも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、会員に対して改めてマークの貼付位置を指定するなど、マークの認知度とともに利用価値も高めていく。

一方、通販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、関係法規制の周知に努めていく。最近では、会員企業に対しても消費者庁から措置命令が出されているため、会員が無料で参加できるオンラインセミナーの開催を増やし、積極的な情報提供に努めていく。また、行政が業界の課題と注視している事案には、必要に応じてガイドライン等の業界ルールを速やかに取り決め、周知していく。またそれらを検討するための部会も新設する。

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。一方で、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部会も新設し、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。

今後も通信販売業界のさらなる発展のため、経済産業省からの特定デジタルプラットフォーム取引透明化法に関わる委託事業や、東京都からの通販参画支援事業等を積極的に引き受け、行政・自治体の産業振興施策への支援も進めていく。

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（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ため、相談員も増員して対応する。

国民生活センター等の行政機関や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、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。特に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は、引き続き広く周知していく。

さらに、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し、ホームページでも公表する。

（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や事業者・消費者懇談会等に講師を派遣し、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。

（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、寄附講座とは別に、大学等教育機関がJADMAと講座を開設しやすい「連携講座規程」を作成し、教育機関に周知の上、開設を促す。

（4）研究者育成事業

ダイレクトマーケティング学会の事務委託終了に伴い、新たに協会内にダイレク

トマーケティング研究部会（仮称）を設置し、広く研究者に参加を促す。本年度は定期的に会員事業者の最新の取組に触れてもらう一方で、研究者の視点から会員事業者に助言を頂く関係を構築する。また、コロナ禍における通信販売業界の在り方についても情報交換を行う。

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に対応する。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。

（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
- ・特定デジタルプラットフォーム取引透明化法に関するセミナー
- ・コールセンター新人向け研修、
- ・コールセンターSV、マネージャー向け研修
- ・WEB情報セキュリティ対策セミナー
- ・個人情報保護取扱いセミナー
- ・通販広告表示講習会
- ・アフィリエイト広告に関するセミナー
- ・顧客対応セミナー
- ・環境・社会貢献委員会セミナー
- ・JADMA 賛助会員社協力による通販に関する最新サービスセミナー（物流、顧客対応システム、WEBマーケティング等）

※なお、基本オンライン上の開催とするが、必要に応じて、東京、大阪、福岡での会場開催を行う。

報告事項（2）

（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）
- ・月次売上高調査（調査対象 通信販売事業者）
- ・顧客配送満足度調査（調査対象 消費者）

（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、オンライン上のテーマ別の分科会による情報交換会を中心に活動する。また、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。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、配送満足度調査を実施し、コロナ禍での配送に関する消費者意識の変化を把握すると共に、再配達削減・受け取り方法の多様化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、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、消費者庁、関連団体と連携し、公正競争規約等も含め、情報交換を積極的に行っていく。また、サプリ塾を定期的で開催していく。

単品通販部会において、年2～3回の見学会を、場合によってはオンライン上でも開催し、業界動向やトピックスに関して情報収集、情報交換を行う。

（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。個人情報保護委員会に対しても認定制度の在り方について積極的に提言を行う。

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
- ・P L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。特にここ数年、関係法規制の改正が相次いでいるため、一社あたりの受講者数を制限しない、無料のオンラインセミナー開催を増やす。

（3）会員限定賀詞交歓会、報告会開催事業

- ・2021年6月 総会・報告会開催（東京、関西、九州）
- ・2022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）

- ・2021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

報告事項（2）

- ・ 定時総会を開催する（2021年6月）
- ・ 理事会を開催する（2021年5月、11月、2022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