

## 2022 年度事業計画

（はじめに）

公益社団法人として 11 年目となる 2022 年度も、引き続き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強化していく。

一般消費者向けの事業活動については、一部の悪質事業者のために特商法改正に至った経緯を踏まえ、問題のある事業者情報を幅広く集めることを目的に、消費者相談窓口の体制強化に努める。また、寄せられた悪質事業者に関する苦情相談については、月次で消費者庁や関連団体に詳細な情報提供を行い、行政による早期の取り締まりを促す一方で、関連団体の会員指導の支援を行うことで消費者被害拡大の未然防止に資する。また、消費者庁や経済産業省、国民生活センター等行政機関や消費者団体との情報交換も引き続き積極的に行う。その際に、万一会員に関するトラブル情報を入手した場合には、速やかに問題解決に向けた指導を行う。

また、2022 年 4 月からの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、昨年度発行された中学校の教科書全てに JADMA マークが「通信販売を利用する目安」として掲載された。これを踏まえて、会員には改めて広告媒体へのマーク貼付を求めるとともに教職員向けのオンライン講座を実施し、マークの認知度と利用価値をより一層高めていく。

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、特商法に限らず、景品表示法や個人情報保護法の改正や指針公表が続いているため、行政担当者による無料のオンラインセミナーを増やし、積極的な情報提供に努めていく。また、当会でも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、物流の 2024 年問題と、セキュリティ漏洩による消費者・事業者被害の対応として、前者は国土交通省との情報連携を強化、後者に対しては、当会入会申請時にセキュリティの自己申告書提出を必須としていく。

今なお続くコロナ禍において、通信販売は生活インフラとして大きな役割を担っており、消費者・事業者の動向もリアルタイムでの把握が必要とされている。そこで昨年度に続き、各種調査の内容やアウトプットも見直す。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、産業振興施策への支援も進めていく。2022 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。

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を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、昨年、マーケティング研究部会を設置した。本年度は、引き続き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。

## **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
- ・JADMA 新規会員向け説明会
- ・情報セキュリティー対策セミナー
- ・個人情報保護取扱いセミナー
- ・通販広告表示講習会
- ・インボイス制度説明会
- ・顧客対応セミナー
- ・物流セミナー
- ・マーケティング研究部会セミナー
- ・環境・社会貢献セミナー
- ・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。

### （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 29 回全国通信販売利用実態調査報告書（調査対象 消費者）
- ・ 第 40 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）

### （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、再配達削減・受け取り方法の多様化に向けた取り組みや、2024 年問題に関する情報収集および対策について通販業界、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、地球温暖化による脱酸素目標や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。

#### （7）ガイドライン作成事業

コンプライアンス部会において、業界に求められるガイドライン案の検討や、法改正等に伴うガイドライン修正案を検討し、行政から求められる業界、事業者ヒアリング案件に対応するほか、各社ガバナンス上の課題に関する情報交換を実施する。

### **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。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中心とする。

#### （3）会員限定賀詞交歓会、報告会開催事業

- ・2022年6月 総会・報告会開催（東京、関西、九州）
- ・2023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）

- ・2022年度 セミナー（年4回）及び個別相談会、商談会

## 報告事項（2）

### **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
- ・ 定時総会を開催する（2022年6月）
- ・ 理事会を開催する（2022年5月、11月、2023年3月 計3回開催）