

## 平成22年度事業報告 (平成22年4月1日～平成23年3月31日)

平成22年度において実施した事業の概要は次のとおりである。

### ・会員数(3月31日現在)

1. 総会員数	170	正会員	145 (企業145)
		賛助会員	25 (企業17・団体8)
2. 入退会状況	入会	9社 (正会員8・賛助会員1)	
	退会	6社	
	対前年度増減数	3社増	

### ・事業実施内容

#### 1. 協会設立30周年記念事業

6月の通常総会にあわせ設立30周年記念講演会・懇親会を開催した。講演会では、「働く場としてのダイレクトセリングを考える。～ワーク&ライフバランス」をテーマに、ジャーナリストの福沢恵子氏が講演。また、協会30年のあゆみを記録したDVD及び小冊子を作成し会員はじめ行政、相談機関、関係団体、メディアなどへ配布した。

#### 2. 当協会と社団法人日本クレジット協会との連携

訪問販売及び個別クレジットの健全な発展に資する観点から、当協会と(社)日本クレジット協会との苦情防止に関する業務の連携に関しての検討をすすめ、日本クレジット協会の自主規制制度に基づく認定事業者団体の申請を行った。これを受け、日本クレジット協会は、同協会内に設置する自主規制委員会での審査結果をもとに、平成23年3月10日付で当協会を認定事業者団体として認定した。この認定により今後、日本クレジット協会加盟の個別クレジット会社は、訪問販売等の加盟店契約を締結する際の調査について、当該加盟店が当協会の会員会社である場合に限りその調査に係る一部作業を軽減することが可能となった。そして社会の信頼に応えるための体制の一つが構築できたといえる。

#### 3. 販売員教育の実施及び研究

##### (1) 訪問販売員登録制度

平成22年度に受理した新規の訪問販売員登録制度申請企業は3社で、昨年度よりも申請企業は減少した。当該会員より提出された教育計画書を審査し標準カリキュラムに準拠していることを確認のうえ、これを受理した(当該新規参加企業は、受理された教育計画書の内容に従い、社内における販売員教育を実施し、評価のうえで合格と判定した販売員を当協会に届け出て、協会はこれを登録した。)。平成23年3月末現在の登録者数は824,607名である。

訪問販売員教育登録証の発行状況（平成23年3月31日）

団体名	登録人数（名）
訪販化粧品工業協会	765,388
(社)日本ホームヘルス機器協会	424
全国直販流通協会	11,305
家庭訪販振興協会	180
団体合計	777,297
協会直接登録（37社）	47,310
合計	824,607

（2）訪問販売員教育指導者資格講座の開催

本資格制度は企業内における教育指導者への法律知識の普及と指導管理者としての資質の向上を目的とし、「訪問販売員登録制度」の充実強化の一環として発足させた指導者養成講座である。平成22年度は例年の通り東京（2回開催）・大阪・福岡の3地区で開催し、再受講についても同様に東京（2回開催）・大阪・福岡で開催した。平成22年度における最終的な受講者数は45社250名にのぼった。なお、合格者は125名で、この結果、これまでの累計合格者数は3,207名となった。

4．消費者相談の受付、解決等

（1）消費者相談の受付、解決及び再発防止のための消費者啓発の実施

消費者相談室（訪問販売110番）は、東京を核として全国7地区に転送装置を設置し全国体制で消費者からの訪問販売に係る相談を受け、その解決に必要な助言、調査及び処理等を行った。また同種苦情の再発を防止するため、相談者に対しては契約に関する啓発を行い、また会員に対しては文書により相談受付状況を連絡した。また、相談受付記録を直接パソコンに入力するシステムを、個別の事例の迅速な処理のためだけでなく、相談データの集計・管理・分析にも活用した。

なお、相談電話番号の広報に関しては、従来の通り、NTT発行のタウンページ（通常の電話帳の別もので、都道府県ごとに発行され、地域の公的相談機関等を紹介。1年半ごとに改訂）に当協会相談室の電話番号の掲載依頼をNTTへ依頼した。このほか最近では、インターネットを通じて電話番号を知る者がいるので、検索方法等についての工夫に努めた。

平成22年度の相談受付件数は、下記のとおりである。

平成22年度相談受付件数  
（平成22年4月1日～平成23年3月31日）

相談受付件数	問題性あり	問題性なし
900件（前年比9.6%減）	375件（前年比5.6%増）	525件（前年比18.1%減）

消費者相談室、各地区転送サービス電話番号

代 表	03（3357）6019	近畿地区	06（6946）9654
北海道地区	011（221）6192	中国地区	082（222）7851
東北地区	022（211）7989	四国地区	087（834）9723
東海地区	052（931）5889	九州地区	092（575）2798

（2）消費者相談室レポートによる情報提供

消費者相談室（訪問販売110番）で解決した会員等に係る消費者苦情の内容と結果、その苦情の発生の要因を会員等に周知し同種苦情の発生を防止するために、3ヵ月に一度、

『消費者相談室レポート』を公表した。あわせて、その時期に特徴的であった消費者トラブルやその対応に関する事例研究及び法令研究等を行った。

さらに、受付けた相談内容の全体像を情報提供し、相談事例の紹介を行うことで問題提起をする資料として『2009年度版 訪問販売110番受付概要』を発行し、全国の消費生活センター等にも送付した。

## 5. 不当な訪問販売に係る審査等

### (1) 倫理審査委員会

倫理審査委員会は、定款第35条に基づく会員及び会員傘下の企業等が行った不当な取引に対する措置を厳正かつ公正に審査するための第三者機関であり、下記の名簿のとおり委員5名の構成である。平成22年度は1回開催し、2社の審査を行い、2社に対する改善勧告を発動した。またその内1社に対し権利の停止が相当であると理事会に勧告した。

### 審 議 状 況

回	開催日	審 議 事 項
第84回	平成23年3月17日	不当な取引を行った会員の措置について

### 倫理審査委員会委員名簿（敬称略・順不同）

	氏 名	所 属
委 員 長	川 島 正 英	地域活性化研究所代表、元朝日新聞論説委員
副 委 員 長	高 芝 利 仁	高芝利仁法律事務所弁護士
委 員	川 越 憲 治	川越憲治法律事務所弁護士
委 員	清 水 鳩 子	主婦連合会参与
委 員	松 本 恒 雄	一橋大学法科大学院長

### (2) 会員権利の停止を受けた企業に対する対応

平成22年度において、倫理審査委員会の勧告を受けて、理事会が会員の権利の停止を発動した正会員は1社である。同社については、協会の規定に基づき、当協会ホームページ上に倫理審査委員会より改善勧告があったことを公表するとともに、改善計画書の作成、提出を要請し、後日これを受理した。また、行政処分の事案のもとになった営業当事者及び経営トップに対する法令教育研修を行うため協会職員を派遣した。

### (3) 消費者問題等が発生する企業への注意喚起

倫理審査委員会の審査案件には該当しないが、消費者相談室で受けた相談事例の中で、問題性が高いと懸念される事例があった4社の会員企業に対し、口頭又は専務理事名の文書を送り、取引適正化及び問題事例の再発防止等を要請した。

## 6. 訪問販売消費者救済基金

平成22年度においては当該基金の申出対象となる事案はなかった。

## 7. 消費者相談対応体制の確立の推進

### (1) 消費者相談担当者講習会等の開催

平成22年度は、第88回から第91回までの4回を東京で開催した。

#### (開催趣旨)

訪問販売の企業にとって、消費者対応は販売員教育とともに重要な業務のひとつであり、またその対応は単なるクレーム処理に止まるのではなく、各部門がそれぞれの立場で相互に連携し企業全体として取り組むことが必要である。このため本講習会では、消費者相談部門だけでなく訪問販売業に携わる全ての者に消費者対応の重要性についての理解を深め

てもらい、適切な消費者対応をすすめることを期して消費者問題委員会の企画立案により開催する。平成22年度に開催した各回のテーマ及び講師は次の通りである。

・第88回消費者相談担当者講習会

開催日：平成22年6月24日（木）

場 所：主婦会館プラザエフ

「第2回紛争解決学を企業の相談実務に活用する 紛争解決の技術（聴取方法等）」  
講師 弁護士 廣田尚久 氏

「特定商取引の消費者相談現状と課題」  
講師 経済産業省商務流通グループ消費者相談室長

「法令研究」  
過量契約解除権の民事ルールと行政規制の考え方と整理  
支払方法の変更等と契約解除の法的整理  
講師 弁護士 高芝利仁 氏

・第89回消費者相談担当者講習会

開催日：平成22年9月6日（月）

場 所：主婦会館プラザエフ

「第3回紛争解決学を企業の相談実務に活用する 和解の論理・裁判事例」  
講師 弁護士 廣田尚久 氏

「景品表示法の不当表示規制について」  
講師 （社）全国公正取引協議会連合常任理事 吉武三男 氏

「法令研究」  
連鎖販売取引の事例研究  
訪問販売の事例研究  
講師 弁護士 高芝利仁 氏

・第90回消費者相談担当者講習会

開催日：平成22年12月7日（火）

場 所：主婦会館プラザエフ

「第4回紛争解決学を企業の相談実務に活用する 付帯条件つき最終提案調停・仲裁と紛争解決のアイデア」  
講師 弁護士 廣田尚久 氏

「集団的消費者被害救済研究の意義と論点」  
講師 消費者庁企画課事務官

「法令研究」  
著しい過量販売契約の解除  
連鎖販売取引の法令解釈  
講師 弁護士 高芝利仁 氏

・第91回消費者相談担当者講習会

開催日：平成23年3月3日（木）

場 所：主婦会館プラザエフ

「難クレーム事例と企業の顧客窓口として取り組むべき課題」  
講師 森永乳業(株)

「難クレーム対応マネジメントについて」  
講師 柴田CSマネジメント(株)代表取締役 柴田純男 氏

「法令研究」

訪問販売の事例研究（氏名等明示・再勧誘禁止の規定について）  
連鎖販売取引の法令解釈

講師 弁護士 高芝利仁 氏

（２）電話法律相談の開催

電話法律相談を２回行った。開催日は、平成２２年９月１７日と平成２３年２月４日。遠隔地の会員でも、気軽に法律専門家に電話で相談できるので大変好評であった。

８．国内外の資料の収集及び提供、WFDSAとの交流

（１）「会員概要調査」の実施及び売上高の推計値の公表

訪問販売業界の動向及び実態を把握するために平成２２年度会員概要調査（調査対象年度は２１年度）を実施した。調査対象は１４６社で回収率は９７．９％であった。これら会員各社の訪問販売売上高の合計をもとに、業界全体の売上高を推計し公表した。平成２１年度の訪問販売業界の売上高は、１兆９，９８０億円（但し、百貨店の外商、酒・食肉・野菜等の飲食料品、自動車、医薬品、新聞等は除く）となり、前年度比４．９％の減となった。

（２）海外の諸機関との交流、海外訪問販売情報の分析整理

協会活動、業界動向に関しタイムリーな記事提供につとめ、WFDSAからの情報は適宜、機関紙等で紹介した。

（３）ニール・Ｈ・オッフェンWFDSA事務局長講演会

平成２２年１１月１６日、WFDSA（訪問販売協会世界連盟）の事務局長ニール・Ｈ・オッフェン氏の来日に伴い、講演会及び懇親会を開催した。オッフェン氏はハドソン・インスティテュートの信託委員会、米国商工会議基金の理事会等を歴任、USDSA（米国訪問販売協会）最高経営責任者でDSEF（訪問販売教育財団）副会長も務めている。テーマは「米国及び世界のダイレクトセリングの概況」で参加者は約３０名。オッフェン氏は、近くWFDSAの事務局長を退任する予定で、後任はUSDSAのエグゼグティブ・バイス・プレジデント兼最高執行責任者で顧問弁護士でもあるジョセフ・Ｎ・マリアーノ氏が就任する予定である。

９．公益法人制度改革への対応

新公益法人制度の施行に基づき、当協会が、公益社団法人へ移行することについての検討を総務委員会ですすめる一方で、公益社団法人への移行の可能性を探るため、内閣府の公益認定等事務局へ３回にわたり相談に赴いた。公益認定を得る基準は、当協会の公益事業支出割合が全支出の５０％以上でなければならない。最終判定は、内閣府の公益認定等委員会が判定するので、平成２３年１月の理事会において、内閣府へ認定申請を行い正式に判定を仰ぐことを決議した。これとともに、認定申請時に必要な定款の変更案等を理事会で検討し、平成２３年６月の通常総会に備えた。

１０．行政機関等との連携等

（１）消費生活センターとの連携による情報収集

全国の消費生活センター等の協会を得て、当協会へ加盟申請を希望する事業者に関する消費者苦情の情報の収集を行い入会審査の参考情報として活用した。

（２）消費者行政に携わる職員及び相談員の研修等への講師派遣

全国の自治体や消費生活センター、消費者団体の依頼に基づき協会職員を講師として派遣した。

- ・消費生活コンサルタント養成講座（平成22年6月29日）
- ・山口県消費生活相談員養成研修（平成22年9月25日）
- ・京都府消費生活に関する研修会（平成22年10月28日）
- ・愛媛県消費生活相談員等スキルアップ研修（平成23年3月14日）

### （3）消費生活センター等相談機関の訪問

改正特定商取引法の施行後の状況を把握するため、特商法セミナーや消費者啓発講座等の開催にあわせ、主要都市の消費者センターを訪問した。センター側の対応者は、指導係と称する主に業者指導を業務とする担当者であった。

訪問先のセンターの自治体は以下のとおりである。

山口県、仙台市、札幌市、福岡県、名古屋市、大阪府、東京都、京都府、いわき市ほか。

### （4）関東及び関西地区の消費生活相談員との交流会

広報委員会及び消費者問題委員会の企画立案により、NACS所属会員（消費者センター等で相談業務に従事する消費生活相談員等）と企業の交流会を東京と大阪で開催。消費者苦情解決のすすめ方等について、双方の立場、考え方、日頃の感想などについて、有益な情報交換ができた。参加者は、東京が30名（センター相談員10名・協会20名）、大阪が21名（センター相談員9名・協会11名）であった。

## 11．広報・消費者啓発

### （1）季刊誌のリニューアル

年4回発行している季刊ダイレクトセリングをリニューアルした。特集記事として「販売員が語る私のライフ＆ワーク」の連載を開始、訪問販売に従事する方（販売員を中心）を取材し、働く場としての業界の一面を紹介した。また、平成22年7月（111号）より協会ホームページから最新号を閲覧できるようにした。これに伴い、季刊誌発行の従来経費削減を図り予算執行の効率化に努めた。

### （2）消費者啓発

全国の自治体や消費者センター等の依頼を受け、当協会の職員を消費者啓発講座に講師として派遣した。

- ・いわき市消費生活センター「暮らしの教室」（平成22年7月8日）
- ・浜松市暮らしのセンター「暮らしのセミナー」（平成22年10月21日）

### （3）消費者啓発資料の配布

当協会が配布する消費者啓発物は多種多様なものがあるが、本年度は、とくに次の二種類のリーフレットの見本を消費者センターへ配布し、必要部数の注文を受け付けた。

- ・「住宅リフォームの訪問販売について」 41か所・8600枚
- ・「訪問販売員の登録証をお持ちですか？ステッカー」38か所8600枚

## 12．業界啓発

### （1）特定商取引法セミナー

全国6地区で特定商取引法セミナー（基本編）を開催。改正法周知のため非会員企業にも参加を呼びかけた。なお、講座終了後には、理解測定のため、簡単なテストを実施し、全過程を終えた受講者には受講印を受講票に押印し閉会とした。参加者数は213名（会員160名、非会員53名）であった。

<開催地区>

- ・札幌地区（平成22年9月9日）

- ・仙台地区（平成22年9月2日）
- ・東京地区（平成22年9月3日）
- ・名古屋地区（平成22年10月1日）
- ・大阪地区（平成22年10月8日）
- ・福岡地区（平成22年9月29日）

#### <テーマ>

特定商取引法の訪問販売及び連鎖販売取引に係る規制の基本理解を目的として、開催した。本セミナーは、特定商取引法の大規模改正を受けて、業界全体に法律を周知し、より良い販売を推進する観点から、協会に加盟していない事業者の方にも広く参加を呼びかけた。

#### （2）法定書面研究講座

特定商取引法の法定書面の適切交付に資するため、法定書面研究講座（訪問販売・連鎖販売取引）を開催した。講座は一日講習とし、午前の部は法第4条・5条書面、午後の部は法第37条書面をテーマとした。講師の高芝利仁弁護士が、法律の規制趣旨、条文、書面作成上のポイント等を解説し、事前に参加者から受け付けた質問に回答。また、事例をもとにグループディスカッションを行い、検討結果を各グループの代表者が発表し、高芝弁護士が法的な見解を示し、法律と企業の消費者志向への取り組みに対する理解を深めた。参加者は59名であった。

#### （3）訪問販売員登録制度改正検討委員会

特定商取引法の改正に伴い、訪問販売員登録制度の見直しを図るため、標記の専門委員会を設置し、平成22年7月15日の第1回会議を皮切りに都合7回の会議を開催し、主に以下の7項目について検討を行った。

- 訪問販売員登録事業の目的と意味について
- 教育登録の義務化と対象販売員の範囲について
- 業種団体主導から訪販協主導の制度への改革について
- 標準カリキュラム及び評価の基準等の見直しについて
- 標準テキスト・標準試験問題の使用について
- 訪問販売員教育登録証の刷新について
- 教育登録制度に係る登録届出事務等の簡素化について

#### （4）企業及び団体等への講師の派遣

企業等からの依頼を受け、当協会の職員を講師として派遣する業務を実施した。平成22年度は5団体（健康食品雑誌、健康機器・求人広告・農協・太陽光発電の関係団体）の依頼を受け職員を派遣した。

#### （5）ソーラーシステム等関係事業者部会を設立

太陽光発電システムや太陽熱温水器等を取り扱う事業者部会を設立し初会合を開いた。

高齢者等への強引販売が原因で訪問販売業に対する社会批判が生んだ事を踏まえ、同様の事態が再発しないよう連携を強化することが狙いである。これとともに、今後、海外のメーカーが日本に進出し不当販売業者との提携等による問題事例の拡大を阻止するためにも製造業者・卸業者とも連携を強化する体制づくりを目指すことにしている。当日の参加者は10人。

#### （6）印刷物の発行等

以下の出版物を発行した。

- 季刊誌ダイレクトセリング(4回)

第110号・第111号・第112号・第113号の4回発行し、業界・行政等の動向及び協会の諸施策、協会活動、会員動向等を紹介した。第111号からは、最新号を協会ホームページで閲覧できるようにした。

活動報告（4回）

会員向けの啓発誌として四半期に発行。主な記事は、協会の活動状況、行政動向。

テキスト・特商法ハンドブック（法律解説書）

法律の解説をわかり易くしたものを発行し、指導者用、販売員向けに配布した。試験問題集を巻末につけた。

消費者相談対応の基本～訪問販売企業のお客様対応の在り方～（改訂版）

改訂版・相談事例集

「相談事例集」及び「事例で学ぶ特商法・関連法規」を一つにまとめたものとして編集発行した。

個人情報取扱いマニュアル

エッセー集

ステッカー「訪問販売員の登録証をお持ちですか？」

消費者向け協会啓発リーフレット「住宅リフォームの訪問販売について」

協会30年のあゆみ（冊子）

30周年記念懇親会にて配布した。

写真で振り返る30年の歴史（DVD）

30周年記念懇親会にて上映、会員向けに配布した。

#### （7）特商法第5条契約書面

業界全体として不備書面の交付等を防止するため、法定契約書面伝票（A4サイズ・3枚複写式×25セット）の作成に着手した。原案を作成のうえ弁護士に監修を依頼した。書面に関して、センターの紹介を受け当協会へ相談してくる事業者が年々増加している。そのまま現場で使用できる書面として事業者に活用してもらうのが目的である。発行は平成23年4月。

#### （8）CSテキスト(仮称)の作成

法律以外の教育用テキストとして、CSテキスト（企業の教育指導者等を対象）の作成に着手し、平成23年6月頃の発行を予定。同テキストは2章にわかれており、前者はダイレクトセリングの意義と役割（販売員の意識、キャリア形成等）など、後者は苦情対応等のダイレクトセリングのリスクマネジメントの指針を示している。

#### 13．関係団体等との交流等

##### ・社団法人日本広告審査機構

平成22年6月2日、JARO（日本広告審査機構）が主催する広告適正化に資する情報交換会に出席した。この情報交換会に当協会は構成員として毎回参加している。今回はJAROの要請により、当協会の法改正に係る自主的取組みを説明した。出席団体は当協会も含め約40団体。

##### ・社団法人全国求人情報誌協会

平成22年6月8日、同協会が主催する加盟会社への啓発講座に当協会も講師として出席した。同協会の加盟企業は雑誌発行会社であり、当日の出席者は人事募集広告の審査担当者が中心であった。当協会では、協会の自主的取組、とくに苦情対応、販売員教育、不当勧誘を行った会員に対する対応の現状を中心に説明した。

・一般社団法人太陽光発電協会

太陽光発電設置先の90%は一般住宅向けであり、訪問販売は製品の特質や複雑な補助金システムを顧客に十分に説明するため、市場を大きく支えていると一部メーカー関係者は認識している。しかし、かつての住宅リフォーム問題のような高齢者に対する強引な重ね売りを懸念する声もあり、不当業者の参入と消費者被害の防止を図り、公正な市場を形成するために、関係メーカーや卸業者、クレジット、団体の連携は肝要である。このため、当協会では、関係団体との情報交換を密にし、メーカーの賛助会員加入の促進のための情報交換を積極的に行った。

・財団法人新聞広告審査協会

当協会の広報委員会に同協会の広告審査担当3名を招聘、訪問販売と広告の問題等に関し意見交換の場をもった。同協会には一般紙等が会員として加盟している。同協会は、加盟会社からの依頼に基づき新聞広告等(企業の広告原稿)の内容及び広告主等を調査し、新聞広告の是非の判定を当該加盟会社へ報告する業務を実施している。今般の試みは業界の相互理解を促進することを目的に開催した。

・社団法人日本クレジット協会

平成23年3月10日、(社)日本クレジット協会自主規制委員会は、「個別信用購入あっせんに係る自主規制規則」第32条第4項に定める事業者団体として当協会を認定した。情報交換を行うとともに、認定申請に要する資料提供及び連絡調整を行った。

14. 入会申出企業の調査等

入会申出企業は入会申請時から3ヶ月の調査期間を経て理事会の審議にかけることを原則としている。理事会で審議され、入会予備企業(再調査し再審査にかけるための制度)に登録することが妥当であると判断した入会申出企業は、6ヶ月から1年の再調査を行う。これら入会審議に諮る前後の調査期間においては、入会申出者及び入会予備企業の名称等を全国の相談機関に向け周知し、苦情情報を収集する。これとともに、書類審査を行い、販売員教育及び消費者相談体制等の確認を行う。平成22年度中は新規の入会申出4社、入会予備7社について調査した。

15. 行政機関主催の審議会等への参加

行政機関が主催する審議会等に参加し業界の実情、協会の自主規制活動について説明し理解を求めた。

(1) 審議会関係

・第7次横浜市消費生活審議会 第4回消費者団体等協働促進事業審査評価部会

開催日：平成22年5月27日

場 所：関内駅前第一ビル

当協会より専務理事が委員として出席している。議題は次のとおり。

平成21年度消費者団体等協働促進事業評価について

平成22年度消費者団体等協働促進事業審査について

その他

・平成22年度鎌倉市消費生活委員会

開催日：平成22年7月5日

場 所：鎌倉市庁舎会議室

同委員会は市の消費生活紛争案件の審議を目的とするが、通常は消費生活活動の現状等を検証し意見を述べる機会が多い。今回も紛争案件はなかったので、報告事項は、平

成 21 年度の相談受付や消費者啓発の状況、問題事例にとどまった。報告のなかで、相談受付状況は前年対比 12% 増となったが、訪問販売や連鎖販売取引はともに減少した。全体が増えた要因はフリーローン・サラ金をはじめ賃貸アパート、消火器やプロパンガス、エステ関係の相談が増加したこと。また、21 年度より集計のキーワードを新たに追加した。具体的に追加したものは、「アダルト情報サイト」「デジタルコンテンツ」「未公開株」「携帯電話サービス」「普通生命保険」である。問題事例の一つとして害虫防除の事例が紹介された。4 ヶ月にわたり 79 歳の女性に計 5 回、590 万円の契約が重ねて行われていたという。市の依頼で県が調査したところ契約締結後、工事の痕跡がないケースもあった。

#### ・第 8 次横浜市消費生活審議会

開催日：平成 22 年 11 月 30 日

場 所：横浜市中区住吉町松村ビル別館

第 8 次審議会のスタートにあたり、会長・副会長の選出が行われた。その後、審議会の運営について、事務局より 3 つの部会の設置及びその部会内容の説明が行われた。

常設部会の消費者被害救済部会

専門部会の消費者団体等協働促進事業審査評価部会

専門部会の施設検討部会（新規）

次に、部会委員の選出があり、条例に従い、会長から部会の委員の指名があった。当協会専務理事は昨年引き続き、専門部会の消費者団体等協働促進事業審査評価部会の委員に就任した。

#### ・第 8 次横浜市消費生活審議会・第 1 回消費者団体等協働促進事業審査評価部会

開催日：平成 23 年 2 月 10 日

場 所：関内駅前第 1 ビル

部会長については、委員 3 名の中から横浜国立大学の松葉口教授を選出した。次に、平成 23 年度の募集要領及び審査基準並びに平成 22 年度の事業評価表について審議し、事務局案どおり決定した。

#### (2) 懇談会等

##### 平成 22 年度愛知県消費者トラブル防止懇談会

開催日：平成 22 年 5 月 25 日

場 所：愛知県自治センター

全国より関係団体が出席する。愛知県県民生活課から、平成 21 年度の消費生活相談の概要について説明があった後、意見交換を行った。

##### ・東京都広告表示セミナー

開催日：平成 22 年 10 月 15 日

場 所：中野区もみじ山センター

毎年、東京都薬事指導課主催で開催されるセミナーで担当官が違法事例などを交えて薬事法や景表法、特商法等を解説する。参加者は、企業や団体から約 300 名ほどである。当協会からも担当者 1 名が参加した。

##### ・経済産業省「買い物弱者対策支援事業」説明会

日 時：平成 22 年 12 月 2 日

場 所：関東経済産業局合同庁舎 1 号館

経済産業省では、少子高齢化や過疎化等による社会環境の変化により、高齢消費者を

中心に、生活物資の買い物が不便となっている、いわゆる買い物難民の地域が多数生じていることを踏まえ、平成22年度補正予算案の一環として、買い物弱者対策支援事業（補助金の交付）を計画している。なお、当協会は、本説明会の開催前に、会員社に対し本補助金の概要を通知し、関係委員会においても、協会として関与できる活動の有無等について検討した。

#### ・内閣府公益認定等委員会事務局

開催日：平成22年8月3日（1回目）

開催日：平成22年10月20日（2回目）

開催日：平成23年3月16日（3回目）

場 所：内閣府

公益法人制度改革については、1896年制定の公益法人制度に基づく公益法人であったものは、2008年12月1日施行の新公益法人制度に基づき、その移行期間末日である2013年（平成25年）11月30日までに、一般社団法人あるいは一般財団法人、又は公益社団法人あるいは公益財団法人を選択する。当協会においては、平成22年6月の理事会・総会において、平成22年度事業計画案のなかで公益法人化の実現の可能性を探るための調査研究を行うことを決めた。かかる情報の収集及び訪問販売協会の活動の公益性等を相談するため、内閣府公益認定等委員会事務局に出向いた。

#### 16．東日本大震災への対応

震災に伴い経済産業省と連携し、会員各社による災害地の支援状況の把握を行うとともに、消費者保護対応の一環として会員あてに文書を発出し、支払い猶予等を依頼した。また、第146回理事会（平成23年3月29日）の決議に基づき、会員に対し義援金の募集を行い目標の五百万円相当が集まった。義捐金は新年度に入り日本赤十字社に寄付する。

#### 17．協会財政基盤の強化

当協会の財政基盤の強化を図るため、新規加入企業の促進、事業活動支出の見直し（事業所賃借料の削減、人件費等の削減）、事業収入の増収策（相談事例集、特商法契約書面、CSテキストほか）、会員の会費ランクの移動依頼などを実施し、及び を実施した実績等によりすでに初期の目標額は達成している。

## 会議活動

### 1．通常総会

第31回通常総会を平成22年6月10日に開催し、平成21年度事業報告及び収支決算、平成22年度事業計画及び収支予算、役員の一部交替について審議決定した。

議題1．平成21年度事業報告及び収支決算報告の件

2．平成22年度事業計画（案）及び収支予算（案）の件

3．役員の一部交替等の件

### 2．理事会

理事会を第143回～第146回まで開催し、通常総会提出議題、新規入会申出者、会員権利の停止等の議題を審議決定した。

#### ・第143回理事会（平成22年6月10日）

議題1．入会申出者について

2．入会承認の手続き等に関する規程の一部変更について

3．第31回通常総会提出議案について

- ・第144回理事会（平成22年10月6日）
  - 議題1．入会申出者について
  - 2．当協会と社団法人日本クレジット協会の連携について
  - 3．協会の財政状況について
  - 4．理事の一部交替について
  
- ・第145回理事会（平成23年1月7日）
  - 議題1．入会申出者について
  - 2．協会財政について
  - 3．当協会と社団法人日本クレジット協会の連携について
  - 4．当協会の公益法人化研究の現状と今後の方針について
  
- ・第146回理事会（平成23年3月29日）
  - 議題1．入会申出者について
  - 2．役員及び副会長の増員について
  - 3．平成22年度事業報告及び収支決算報告（仮決算）について
  - 4．平成23年度事業計画案及び収支予算案について
  - 5．任期満了に伴う役員候補案について
  - 6．公益社団法人移行認定申請に伴う定款変更案の総会への提出について
  - 7．会員の権利の停止について～倫理審査委員会の勧告事項
  - 8．東北地方太平洋沖地震に対する対応と義捐金の拠出について
  - 9．その他

### 3．監事会

監事会を平成22年5月28日に開催し、平成21年度事業報告及び収支決算の監査を受け承認された。

### 4．委員会

#### 〔総務委員会〕

本委員会は、理事会のもとに位置し協会事業全般に係る企画立案を主たる任務としている。平成22年度は本委員会を第96回～第101回まで開催し、主に理事会提出議題等について検討した。開催内容は以下のとおりである。

- ・第96回総務委員会（平成22年6月10日）
  - 議題1．入会申出者等について
  - 2．入会承認の手続き等に関する規程の一部変更について
  - 3．第31回通常総会提出議案について
  - 4．委員等の一部交替について
  
- ・第97回総務委員会（平成22年10月6日）
  - 議題1．入会申出者について
  - 2．当協会と社団法人日本クレジット協会の連携について
  - 3．協会の財政状況について
  - 4．訪問販売員登録制度改正に係る検討状況について
  - 5．公益法人化等研究に係る現状について
  - 6．その他

- ・第98回総務委員会（平成22年11月22日）
  - 議題1．協会財政について
  - 2．当協会の公益法人化研究の現状について
  - 3．当協会と社団法人日本クレジット協会の連携について
  
- ・第99回総務委員会（平成23年1月7日）
  - 議題1．入会申出者について
  - 2．訪問販売員登録制度の改正に係る検討部会の検討状況について
  - 3．総務委員の一部交替等について
  - 4．その他報告事項
  
- ・第100回総務委員会（平成23年3月11日）
  - 議題1．委員の一部交替について / 前回で就任した委員の紹介
  - 2．訪問販売員登録制度の改正に係る検討部会の検討状況について
  - 3．定款変更案について
  - 4．その他
  
- ・第101回総務委員会（平成23年3月29日）
  - 議題1．入会申出者について
  - 2．平成22年度事業報告及び収支決算報告（仮決算）について
  - 3．平成23年度事業計画案及び平成23年度収支予算案について
  - 4．会員の権利の停止について～倫理審査委員会の勧告事項
  - 5．東北地方太平洋沖地震に対する対応と義捐金の拠出について
  - 6．その他

〔広報委員会〕

本委員会は、理事会のもとに位置し広報及び海外との情報交換に係ることの検討を主たる任務としている。平成22年度の開催内容は以下のとおりである。

- ・第117回広報委員会（平成22年6月25日）
  - 第一部 特定商取引（訪問販売・連鎖販売取引）と新聞広告審査に関する懇談会
  - 第二部 議題1．委員の一部交替について
  - 2．季刊誌次号の特集記事について
  - 3．消費者センターとの交流会の開催について
  - 4．その他
  
- ・第118回広報委員会（平成22年9月24日）
  - 議題1．委員の一部交替及び副委員長の選出について
  - 2．季刊誌次号の特集記事について
  - 3．消費者センターとの懇談会の開催について
  - 4．訪問販売と消費者教育について
  - 5．その他
  
- ・第119回広報委員会（平成22年12月17日）
  - 議題1．季刊ダイレクトセリング114号の特集記事について
  - 2．当協会が推進するダイレクトセリング業界の社会貢献活動について
  - 3．平成23年度広報事業計画案について
  - 4．その他報告事項

〔消費者問題委員会〕

本委員会は、理事会のもとに位置し消費者問題全般に係る事項等の検討を主たる任務としている。平成22年度の開催内容は以下のとおりである。

- ・第88回消費者問題委員会（平成22年4月23日）
  - 議題1．第88回消費者相談担当者講習会の企画について
  - 2．2009年度（2010年1月～3月）の消費者相談受付状況について
  - 3．会員による重大法令違反行為の防止について
  - 4．事例研究
  
- ・第89回消費者問題委員会（平成22年7月22日）
  - 議題1．次回の消費者相談担当者講習会について
  - 2．2010年度（2010年4月～6月）の消費者相談受付状況について
  - 3．消費者センターとの交流会の開催について
  - 4．特別講座（法定書面）の開催について
  - 5．委員の一部交替について
  - 6．事例研究
  - 7．その他（次回委員会の開催日程）
  
- ・第90回消費者問題委員会（平成22年10月29日）
  - 議題1．第90回消費者相談担当者講習会について
  - 2．2010年度（2010年7月～9月）の消費者相談受付状況について
  - 3．その他報告事項
  - 4．事例研究
  
- ・第91回消費者問題委員会（平成23年1月28日）
  - 議題1．第91回消費者相談担当者講習会の企画について
  - 2．平成23年度消費者対応新人研修講座の企画について
  - 3．2010年度（2010年10月～12月）の消費者相談の受付状況について
  - 4．委員の増員について
  - 5．報告事項
  - 6．事例研究

〔訪問販売員登録制度検討委員会〕

本委員会は、総務委員会より付託され、訪問販売員登録制度の見直しに当たっての基本的な事項について審議する専門委員会として発足した。平成22年度の開催内容は以下のとおりである。

- ・第1回訪問販売員登録制度検討委員会（平成22年7月15日）
  - 議題1．委員紹介
  - 2．委員長の選任
  - 3．訪問販売員登録制度の見直しに係るこれまでの動きについて
  - 4．現行制度の運用と問題点について
  - 5．論点整理のための質疑応答
  - 6．その他
  
- ・第2回訪問販売員登録制度検討委員会（平成22年9月16日）
  - 議題1．委員の追加について

2. アンケート調査の結果について
  3. 訪問販売員登録制度の見直しに係る検討項目の抽出について
  4. 各検討項目に対する協会の考え方
  5. 今後の進め方について
  6. その他
- ・ 第3回訪問販売員登録制度検討委員会（平成22年10月14日）
    - 議題1. 訪問販売員登録事業の目的と意味について
    2. 教育登録の義務化と対象販売員の範囲について
  - ・ 第4回訪問販売員登録制度検討委員会（平成22年11月17日）
    - 議題1. 教育登録の義務化と対象販売員の範囲について（前回からの継続）
    2. 業種団体主導の制度から訪販協主導の制度への改革について
    3. 標準カリキュラム・評価の基準の見直しについて
    4. 標準テキスト・標準試験問題等の使用に係る義務づけについて
  - ・ 第5回訪問販売員登録制度検討委員会（平成22年12月14日）
    - 議題1. 登録証の刷新について
    2. 教育登録に係る事務の簡素化について
  - ・ 第6回訪問販売員登録制度検討委員会（平成23年1月25日）
    - 議題1. 委員の交代について
    2. さらに検討を重ねる必要がある項目について
    3. 今後の予定について
  - ・ 第7回訪問販売員登録制度検討委員会（平成23年2月18日）
    - 議題1. 審議結果の取りまとめについて
    2. 総務委員会への報告について
    3. 標準カリキュラム用テキストについて
    4. その他