平成２３年度事業計画

(社)日本訪問販売協会

業界の現状を消費者相談の視点からみると、その状況は、平成２１年１２月の改正特商法施行前後のころより、ほぼ全国的な減少基調にある。これは、昨今の法執行の強化による悪徳業者の減少及び当協会の会員を核とする業界の自主努力の結実とみてもよい。平成２３年度においても自主的取組の維持、向上に努め、消費者にとって、より良い購入環境の醸成と当業界のさらなる健全な発展に資するものとする。

１．新規事業等

(1)会員の消費者志向体制の確立

過去２回の消費者志向体制チェックリストにより実施した調査結果の成果をもとに、本年度は、消費者志向体制の強化促進（販売教育体制・苦情対応体制・コンプライアンス体制）するため、会員会社を訪問しヒアリングを実施する。対象企業は５社から１０社程度無作為に選定する。

(2)公益社団法人移行認定の申請

当協会の公益社団法人移行の認定申請のため、本年度中に内閣府の公益認定等委員会（外部の法律実務家その他識者等で構成）に対し申請書を提出する。公益認定の要件は、当協会の事業のうち公益目的事業支出割合が全支出の５０％以上となっている必要があり、仮に認定承認が困難であるときは、一般社団法人として活動を続け次回改めて認定申請を受けることとする。

(3)定款及び細則の変更及び作成

公益認定の申請に伴い現行定款や諸規則を変更し、新規で必要な規則は作成する。定款は、新公益法人制度に準拠させ作成し総会の承認をえる。

(4)ＣＳテキストの作成、発行

訪問販売におけるＣＳ（顧客満足）向上を目指し、教育テキストを作成する。前段はCS理論と実践（リスクマネジメント編)、後段はダイレクトセリング（お客様の自宅等での対面販売活動）の意義と利便性、販売員としてのキャリア形成の考え方、マナーや心の教育等を項目に掲げる。使用の対象は、販売員教育に携わる担当者とする。

(5)契約書面（特定商取引法第５条）の作成頒布

契約書面の不交付や不備書面の交付等を防止するため、契約書面（A４横長・カーボン仕様・３枚複写２５部セット）を作成し頒布する。

(6)訪問販売員教育登録制度の改革
前年度の検討成果をもとに具体的な改革案をまとめ実行に移す。そのため本年度では、会員の同制度に対する理解、認識を深め、全会員が実施可能な路線を導き出すことに努める。

(7)会員の拡大
正会員、賛助会員の加盟数を増やし組織基盤の強化を図る。このため、協会のアピール度合いを高めるとともに、加入手続きの申請書類等について、より判りやすいものとする。

(8)表示関係法令セミナーの開催
薬事法、健康増進法、景品表示法等の表示関係及び割賦販売法等の関係法令に関するセミナーを企画し開催する。

(9)クレジット業界との連携
社団法人日本クレジット協会の自主規制規則に基づき個別クレジット及び訪問販売の健全な発展を目指し消費者相談等に関する連携業務を行う。

(10)消費者啓発用リーフレット
訪問販売に関する新規の消費者向け啓発リーフレットの作成配布を行う。

２．継続事業
(1)教育事業
①訪問販売員登録制度
　同制度に基づき一定の水準の法令教育、道徳教育、取扱商品教育を会員が実施できるよう推進する。また、当該制度に参加していない会員への積極的な参加の要請及びそのための会員サポートを行う。
②訪問販売員教育指導者資格講座
　本年度の開催地区は東京（２回)、大阪、福岡の３地区とし、再受講及び再試験は東京、大阪、福岡の３地区を予定する。

(2)消費者相談の受付・解決等
①消費者相談
　消費者相談室は、消費者からの訪問販売等に係る相談を受け、その解決に必要となる助言、調査等を行う。消費者相談室での解決が困難な場合は、ＡＤＲ（紛争処理検討会）等にかけ、適切かつ迅速な解決を図る。なお、非加盟事業者に係る相談については、問題性が高く相手方との交渉が必要かつ可能と考えられる場合は仲介あっせんを行うとともに非加盟事業者の情報収集に努める。

②消費者相談室レポート、訪問販売１１０番受付概要の発行

消費者相談室レポート(活動報告)、訪問販売１１０番受付概要（年１回）を発行し苦情の再発防止に資する。

(3)不当な訪問販売を行った会員の措置等

①不当な訪問販売取引等を行った会員の審査

倫理審査委員会は、会員等が行った不当な訪問販売についての審査を行い、その審査の結果をふまえ当該会員に対し「改善勧告」、または理事会に対し、当該会員の「会員権利の停止」、または「除名」に相当することを勧告する。また、倫理審査委員会の勧告を踏まえ、改善勧告を発動した会員のその後の改善動向を把握し、さらに必要な改善指導等を行う。

②法令等違反行為の未然防止に資する啓発の強化

特商法等の関係法令及び自主行動基準に係る違反行為の防止に資する啓発を強化する。対象とする企業は、消費者相談室が要啓発と特定した会員企業とし、同種事例の再発防止に資する改善策の推進などをサポートする。具体的には、社内体制（販売員教育・相談対応、コンプライアンスなど）の構築などについて助言を行う。

③消費者苦情処理体制の確立の推進

・消費者相談担当者講習会等の開催

消費者相談担当部門の責任者、担当者のための消費者相談担当者講習会を開催する。

・消費者相談担当窓口の届出

会員の消費者相談担当窓口名、担当役員、責任者、担当者の年一度の届出を実施する。

(4)訪問販売消費者救済基金

会員企業と消費者との間で締結された契約について、当該消費者より契約の解除又は取消しの申出がなされ、正当な理由がないにも関わらず、当該会員企業が既払金の返還をしない場合、消費者救済に係る審査委員会（学識者で構成）において審査し必要に応じ基金を発動する事業を行う。

(5)広報・消費者啓発

①消費者啓発講座の開催

自治体及び消費者団体、学校法人等と連携し啓発講座を開催する。業界からの啓発テーマは、訪問販売の市場のこと、正しい利用方法、特商法による業規制と消費者保護、訪販協の活動、消費者苦情の現状などである。

②協会活動啓発リーフレットの配布

当協会の自主的取組を紹介した、「協会活動啓発リーフレット」を会員会社所属の販売員を通じ消費者に配布する活動を行う。

③その他印刷物の発行

法律テキスト類

・訪問販売員教育指導者資格講座テキスト
・ダイレクトセリング教育用テキスト
・特定商取引法ハンドブック
・改訂版相談事例集(民法、消費者契約法、特定商取引法、割賦販売法など)

啓発資料

・企業及び消費者向け「季刊ダイレクトセリング」(年４回)
・会員向け訪販協活動報告（年４回）
・企業向け登録制度パンフレット
・消費者向け「登録証ステッカー」
・その他各種の消費者向けリーフレット

(6)業界啓発

①特定商取引法基礎講座の開催

東京・大阪・福岡の３地区で特定商取引法セミナーを開催する。非会員事業者にも広く参加を募る。

②電話法律相談の開設

弁護士による「会員のための法律相談日」を開設する。法律は特商法、消費者契約法、民法のほか訪問販売の関連法規とする。２回を予定し相談は電話受付のみとする。

③企業及び団体への講師の派遣

社内研修等に当協会の職員等を講師として派遣する事業を本年度も行う。研修のテーマは、特定商取引法のポイント、相談事例研究、業界を取り巻く情勢のほか会員の要望に応じる。また、会員の社員等を講師として派遣できる制度の研究を行う。

④商品別等各種の会員懇談会の開催

訪問販売の現状及び課題解決に向け商品別、賛助会員又は信販会社等懇談会を開催する。これまで実施してきた、ソーラーシステムや住宅リフォームなどの懇談会に加えて、本年度は太陽光発電等（正会員は訪問販売事業者、賛助会員は製造・卸業者を対象とする）の懇談会を設ける。

⑤ダイレクトセリング研究会（仮称）

ダイレクトセリングの現状を分析し、今後の流通の在り方及び社会の正当な理解を促進する広報活動の在り方を研究する。

(7)国内外の資料の収集及び提供

①会員企業概要調査の実施及び統計データの充実

本年度も「会員企業概要調査」を実施し、業界売上高等各種のデータを公表する。

②ＷＦＤＳＡ及び加盟ＤＳＡとの交流

ＷＦＤＳＡや各国ＤＳＡとの連携、交流、情報交換を行う。当協会はＷＦＤＳＡの評議員になっているので、ＷＦＤＳＡの理事会等に可能な限り参加し情報交流に努める。

(8)行政機関等関連団体との情報交換

経済産業省や消費者庁、国民生活センター、都道府県、消費者団体、関係団体等と情報交換の場を設けるなど業界への正しい理解を促進する。