

第 1 号議案

平成 2 0 年度事業報告書

平成 2 0 年度の事業内容は、次のとおりである。

1. 事業遂行の概要

平成 2 0 年度の事業は、第 2 5 回通常総会において議決された事業計画に基づき実施した。

会員向けの情報提供の充実や本会の活動をよりアピールすることを目的に、1 0 月にホームページのリニューアルを行った。これにより、製品安全情報、行政機関等からのお知らせ、イベント・セミナー情報、委員会活動の状況などの発信の充実に努めた。

本年度は、サプリメントの広告表示問題や法規制に対応するため、サプリメント部会を新設した。同部会では、サプリメントの取り扱いに関するガイドラインを作成することから活動を開始し、今後ガイドラインの周知を図っていくこととした。

ますます拡大するネット・モバイル通販の実態を把握するため、利用者動向の実態調査を行った。ユーザーの購買行動を把握するためのグループインタビューやアンケートを実施し、日々急速に変化しているビジネスの実態や問題を明らかにし、これらに携わる事業者の一助となるよう結果を公表した。

法令の制定・改正・運用強化等への対応にも追われた。特定商取引法の改正による返品条件の表示のあり方、薬事法の改正による市販薬の販売規制、代引き・コンビニ収納代行への金融規制導入、テレビショッピングのトラブル増加の指摘など、何れも業界に多大な影響を及ぼすものであり、情報収集に努め、業界としての意見の提出や規制導入回避の要望を行った。

これまで繰り返し会員に対して法令遵守を要請してきたが、本年度も残念ながら、会員が景品表示法の不当表示による排除命令を受けたり、通販事業によるものではなかったが特定商取引法違反による業務停止命令を受けるといった事案が生じた。このような事態は、さらなる規制強化につながるおそれがあり、法令等の遵守に向けた取り組みの強化や会員処分規則の見直しが来年度の課題として残った。

2. 役員を選任(交代)

前回総会で選任された役員のうち 3 名の理事の辞任(社内人事異動による)があり、その補欠のため、定款第 1 3 条第 2 項に基づき理事会の議決を得て後任者を選任した。また、監事 1 名の辞任(社内人事異動による)があり、同様に選任した。その詳細は、第 5 号議案のとおりである。

3. 会員の異動

総会員数	763社（平成21年3月31日現在）
うち 正会員	513社〔増32社(+72社 △40社)〕
賛助会員	209社〔増4社(+25社 △21社)〕

4. 準会員制度の廃止

昨年の総会にて廃止を決定し、平成21年3月末日をもって廃止した。

準会員制度の目的は、正会員基準(通販事業経験1年未満など)に満たない事業者について、いずれ基準を満たした後の正会員への移行を前提に、本会への参加を促すものとして設定したものであった。しかし、正会員へ移行するものはわずかであること、また、最近ではテレビ・新聞等への広告掲載の際の審査を容易にするため、便宜的に本会への入会を申請し、承認されたにも関わらず辞退するものや、入会したとしても短期間で退会するものが多数あり、当初の目的が形骸化していた。

5. 事業実施の内容

A. 新規事業

(1) 薬事法改正による市販薬の販売規制への対応

2009年6月から1類・2類医薬品の通信販売を全面禁止するための法制整備の動きを受け、関係団体・関係企業とともに、通信販売の継続を求め、厚生労働大臣への意見書の提出や公開討論会への参加等を行った。

(2) 代引き・コンビニ収納代行への法規制導入に反対する意見書の提出

代引き・コンビニ収納代行に法規制を導入しようという金融庁・金融審議会の議論に対し、これらサービスを利用する立場で反対の意見書を提出した。

これらの支払方法は、安心感と利便性によって消費者から支持されており、他省庁の議論でも「新たな規制は必要ない」と結論付けているにもかかわらず、これらの代金回収方法が「為替取引に該当するため、法規制の対象」とする意見には、通販業界としても甚大な影響を蒙るものとして反対の意見を表明した。また、この問題に関連して経産省の産業構造審議会・金融・流通部会に設置された「商取引の支払いに関する小委員会」の委員に上原会長が就任し、通販業界を代表して代引き・コンビニ収納代行への法規制導入について反対意見を述べた。

(3) サプリメント部会の新設

サプリメントを販売する事業者が最低限遵守すべきガイドラインの策定や、法令に関する勉強会などを通じて、消費者から信頼されるよう業界全体のレベルアップを図ることを目的に新設した。

サプリメントを販売する会員は約200社まで増加している一方、一部には表示や安全性に関わる問題も散見され、通販におけるサプリメントの販売等に関する自主的なルール作成が急務となっていた状況を踏まえた。

(4) インターネット通販(PC・モバイル)通販の利用動向調査

多様化する通販業界において、急速に発展しているモバイルを含めたインターネット通販の利用動向を捉えることで、ネット上での通販ビジネスの課題、問題点を把握することを目的に実施した。

実施に当たっては、定性調査(グループインタビュー)及び定量調査(WEBアンケート)の2つのアプローチから、インターネット通販の利用者像についての実態把握を試みた。

B. 継続事業

(1) 特定商取引法改正への対応

特定商取引法改正が平成20年6月に成立したことを受け、7月以降、経済産業省 消費経済審議会 特定商取引部会において、改正法施行に向けた関連政省令等についての審議が開始され、本会からは大岡専務理事と万場理事が参加した。本年度は、20年12月に先行して施行された電子メール広告のオプトイン規制に関する省令等について討議が行われた。

(2) 環境問題への取り組み

改正された容器包装リサイクル法に則り、多量利用者定期報告書の作成にあたっての留意事項についての説明会や、平成20年1月に公表された「環境表示ガイドライン」についての勉強会を開催し、理解を深めた。また、昨年、意見書を提出した再生紙の古紙配合率乖離問題について、製紙業界と情報交換を行った。

(3) 「TSUHAN 2008」の開催

注目通販企業による講演や、通販業を支援するビジネスソリューションの紹介・展示会からなるイベントを、10月16日・17日の2日間にわたって秋葉原で開催した。非会員も含め、635名が参加した。

(4) 行政機関等からの要請の会員への周知

製品安全、広告表示、下請取引の適正化、通販に関するトラブル、郵便制度等に関する行政機関等からの情報や注意喚起について、ホームページ・広報誌等を通じて会員への周知を図った。

(5) 行政機関等の研究会への参加

以下の研究会等に万場理事が参加した。

経済産業省「アジア電子流通圏構想推進実務者連絡会議」の「試験輸出」と「翻訳ソフト開発」の研究会

経済産業省「個人情報保護ガイドライン検討会」

(財)ニューメディア開発協会「引越手続ワンストップポータル検討会」

厚生労働省の補助研究である「医療機器の販売等に係るリスクマネジメント研究」

(6) ホームページのリニューアル

閲覧者が求める情報へ簡単にアクセスできるようにホームページのメニューを見直し、コンテンツを整理した。一方で、各担当者が容易に担当ページを更新できるようメンテナンス機能も強化した。

(7) 東洋大学、関西大学における寄付講座の開講

東洋大学経営学部において、寄付講座「ダイレクトマーケティング論」を4月から7月にかけて開講し、約259名の学生が受講した。

また、10月から1月にかけては、関西大学商学部において同様の寄付講座を開講し、約170名が受講した。

(8) 通販110番における相談業務

① 消費者相談の状況

「通信販売に関する相談」は4,072件(対前年度+17.3%)で、そのうち会員に関する相談数は999件(-5.5%)だった。内訳は、苦情が721件(-10.4%)、問い合わせが278件(+10.3%)で、会員の占める割合は前年度から6ポイント減り、24.5%となった。

非会員に関する相談は2,735件(対前年度+34.0%)で、そのうち苦情は1,948件(+38.8%)、問い合わせは787件(+23.4%)と急増した。これは「前払いをしたものの、商品が届かないまま、電話が繋がらなくなった。しかも、返金希望のメールを送ったが返事がない」、「化粧品、サプリメントの定期購入を中止したいが、いつ電話しても『混雑アナウンス』が聞こえるのみで困っている」という内容など、複数の事業者に関する相談が集中したものである。

広告媒体別では、携帯電話による通販を含む「インターネット」は1,894件(+34.5%)と高い伸びを示し、1位だった。また、媒体の判明した相談件数(3,284件)内での割合も4.1ポイント増加し、57.7%となった。なお「インターネット」のうち、会員に関する相談は134件で5.0%減となったが、非会員は1,723件で39.1%の大幅な増で、非会員の比重がますます大きくなって来ていることがわかる。

「テレビ」は450件で11.7%の増だった。前年に変わりはなく2位だが、割合は3ポイントアップし、13.7%を占めることとなった。

その他の主要媒体に関しても、「カタログ」(273件、+11.0%)、折込チラシ(164件、+65.7%)など、いずれも増加している。

この数年減少傾向にあった「オークション」に関する相談も増加に転じ、134件、39.6%増となった。なお、その多くは非会員であり、その割合は93.3%を占める。

「通信販売以外に関する相談」は385件(対前年度-46.4%)で、そのうち通販110番で処理を行わず、他の専門機関を紹介した件数は263件だった。全てを加えた総相談処理件数は4,457件(+6.4%)だった。

② 事業者からの主として「顧客対応に関する相談」受付状況

本年度、寄せられた相談件数は443件(対前年度+3.0%)で、そのうち会員からの相談は294件(-1.3%)、非会員は149件(+12.9%)で、全体に占める会員の割合は66.4%だった。

「顧客対応」に関する相談は257件で、相談全体の58.0%を占めた。そのうち会員は

189 件、非会員社は 68 件だった。内容は、会員・非会員とも「規定外の返品・返金や過剰な要求をする顧客への対応方法」に関する相談が最も多く、91 件(複数集計)で 31.8%を占めた。

「顧客対応以外」の相談では、法規制情報を求めるもの(58 件)や広告表現方法(52 件)に関するものが多かった。

③ 消費者からの苦情の当該社へのフィードバック

苦情・問い合わせを集計し、特に苦情が多い事業者に対して、その内容を提示するととも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顕著に認められることから、本年度も対象の事業者を絞り実施した。

(9) その他継続事業

① 通信販売に関する基礎的な調査研究

第 26 回 通信販売企業実態調査、第 15 回 通信販売利用実態調査の実施、売上高月次調査を実施した。

② 広報活動

各種の取材を通じて、通販 110 番の役割、通信販売の利用法、特に関心の高いネット通販の注意点などについて消費者にアピールした。

③ 「第四回 通販川柳」募集の実施

通信販売を題材にした「第四回 通販川柳」の募集をヤフーのポータルサイト、JADMA ホームページ及び新聞紙上で行った。応募総数は 10,462 名であった。

④ オンラインマーク制度の運営

本年度の新規認定ドメイン数は 28 件(昨年度 17 件)で、3 月末での有効認定ドメイン数は 234 件(昨年度 240 件)であった。

⑤ 会員懇談会の開催

総会懇親会(東京 5 月 23 日)

総会報告会(東海 6 月 4 日/関西 6 月 3 日/九州 6 月 13 日)

新年賀詞交歓会

(東京 1 月 13 日/東海 1 月 22 日/関西 1 月 15 日/九州 1 月 29 日)

⑥ 行政機関等との懇談会への参加

下記の行政機関等で行われた消費者トラブルに関する連絡協議会に事務局職員または通販 110 番相談員が参加し、各機関との協議、情報交換等を行った。

愛知県県民生活部 県民生活課「消費者トラブル防止懇談会」(5/27)
独立行政法人国民生活センター「相互近況報告・懇談会」(12/12)

⑦ 自治体等の講座への講師派遣

下記の公益法人、自治体等で開催された消費者向け啓発講座への講師派遣を行った。
通販 110 番の相談員が講師を務め、通信販売の利用法、特にテレビやインターネット
による通販やネットオークションを利用する際の注意点等に関して参加者に説明した。

- (財)日本消費者協会「消費生活コンサルタント養成講座(東京)」(7/1)
- (財)日本消費者協会「消費生活コンサルタント養成講座(大阪)」(10/7)
- (財)日本消費者協会「消費生活コンサルタント養成講座(東京・夜間)」(12/16)
- 長野県上田消費生活センター「トラブルから学ぶ～賢い通信販売の利用法～」(1/23)
- (株)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会「通販トラブル…知っておきたい通信販売の知識」(2/12)

⑧ 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。

- Supply Expo Japan 健食原料・素材・OEM展 2008 (4/16～17)
- コールセンター／CRM デモ&コンファレンス in 大阪 (5/27～28)
- IMC Tokyo 2008 (6/11～13)
- インテリア ライフスタイル (6/11～13)
- Net Marketing Forum Spring 2008 (6/17)
- ダイレクト・マーケティング・フェア 2008 (9/24～25)
- 第 23 回 全日本DM大賞 (10/1～11/30)
- 第 12 回 買いまっせ！売れ筋商品発掘市 (10/23)
- 第 9 回 コールセンター／CRM デモ&コンファレンス (11/13～14)
- IFFT／インテリア ライフスタイル リビング (11/19～22)
- JTA コンタクトセンター・セミナー 2009 (2/17～18)
- 第 1 回 モバイルコマース・グランプリ (2/25)
- ネット&モバイル通販ソリューションフェア 2009 (2/25～26)
- ダイレクトマーケティングフォーラム 2009 (3/3～4)
- 健康博覧会 2009 (3/11～13)

6. 理事会・幹部会及び委員会等の開催と活動状況

A. 理事会・幹部会

第152回から154回までの理事会、第27回から29回までの幹部会を開催し、通常総会提出議案、新規入会会員の承認等についての審議決定や、協会活動に係る重要事項及び経過等の報告を行った。また、行政処分を受けた会員への処分を検討するために臨時理事会を1度行った。

理事会、幹部会の主な議案は、次のとおりである。

第152回 理事会(5月13日)

1. 入会承認について
2. 平成19年度 事業報告書案について
3. 平成19年度 財務諸表案について
4. 後援名義使用の承認について

第153回 理事会(9月11日)

1. 役員選任、理事・監事交代について
2. 入会承認について
3. 会員処分について
4. 後援名義使用の承認について

第154回 理事会(3月12日)

1. 入会承認について
2. 役員選任、理事交代について
3. 平成21年度 事業計画案について
4. 平成21年度 収支予算案について
5. 会員処分について
6. サプリメントの取り扱いに関するガイドラインについて
7. 後援名義使用の承認について

第27回 幹部会(7月10日)

1. 役員選任、理事・監事交代について
2. 入会承認について
3. 後援名義使用の承認について
4. 会員処分について

第28回 幹部会(11月13日)

1. 入会承認について
2. 平成20年度 中間決算について

3. 後援名義使用の承認について

第29回 幹部会(1月15日)

1. 入会承認について
2. 後援名義使用の承認について

臨時理事会(8月5日)

1. 特定商取引法違反による業務停止命令を受けた会員に対する処分について

B. 委員会・部会等

平成20年度の主な活動は、次のとおりである。

総務委員会(3回開催)

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. 平成19年度の事業報告と収支決算
2. 平成21年度の事業計画と収支予算
3. 後援名義使用の承認
4. 研修・セミナーの開催

米国ダイレクトマーケティング協会年次大会への参加とラスベガス・サンフランシスコの小売業の視察のためのツアーを10月に実施した。

倫理委員会(7回開催)

業界における倫理の確立と入会審査に関する業務を所管する。

1. 新規入会申込社の入会審査
2. 行政処分等を受けた会員への処分の検討

業務対策委員会(紙プロジェクト5回開催)

関係官庁、関連業界等との連絡調整に関する業務を所管する。

1. 印刷用紙の共同購入を検討するために平成9年4月よりスタートし、前年度に引き続き、座長をメンバー内で持ち回りにし、用紙に関するテーマを各回ごとに決めて情報交換を行った。テーマは次の通りである。
 - ・価格の動向について
 - ・コスト増の吸収策について
 - ・カタログ制作のワークフローについて
 - ・輸入紙への対応について
 - ・カタログ用紙の共有化の検討

2. 不要カタログの回収再生

紙プロジェクト参加社を中心に、平成11年7月より不要になったカタログを回収し、印刷用紙に再生するプロジェクトをスタートしているが、本年度も継続して実施した。

消費者委員会(4回開催)

業界の発展と消費者利益の保護との調和に関する業務を所管する。

1. 通販110番に寄せられた苦情・問い合わせを集計分析し、その結果を「JADMA NEWS」等により会員に周知した。また、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. 顧客対応事例の情報交換
対応に苦慮した顧客への対応について、本会に寄せられた事例や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. 督促に関する事例発表
委員会参加各社の督促状発行状況ならびにその後の処理、受注対応等について事例を発表し、情報の共有化を図った。

広報委員会(6回開催)

広報に関する業務を所管する。

1. 広報誌「JADMA NEWS」の発行
2. 「第四回通販川柳」募集の実施
3. 川柳募集にあわせ、一般消費者に対し本会の認知度を高めるために、正会員の社名一覧を掲載した新聞広告によるキャンペーンを実施した。

調査委員会(1回開催)

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。

1. 第26回 通信販売企業実態調査の実施と結果の分析・公表
通販業界の動向把握を目的に、会員を対象に調査を実施している。
平成19年度の通販業界の売上高推計は3兆8,800億円となり、前年度の3兆6,800億円に比べて2,000億円増加した。対前年度の伸び率は前々回の伸び率(9.5%)よりは低下したものの5.4%を記録した。
2. 第15回 全国通信販売利用実態調査の実施と結果の分析・公表
一般利用者を対象に、通販利用動向の把握、課題の抽出を目的として調査を実施し、結果を5月に公表した。
平成19年の1年間に回答者自身が通信販売を利用した個人利用率は64.1%であり、性別で見ると女性71.7%に対し、男性は55.3%と圧倒的に女性の利用率が高い。なお、いずれの数値とも、2002年にこの推計値を算出し始めて以降、過去最高値であった。

3. 月次調査の実施

リアルタイムに業界動向を把握する目的で、平成12年度より毎月実施している。本年度は134社で実施した。

4. リスクマネジメント・コンプライアンス体制に関するアンケート調査の実施

トーマツ企業リスク研究所の協力のもと、通信販売業界のリスク管理体制やコンプライアンス体制の整備状況を把握するため、正会員・準会員を対象に調査を実施した。

他業態に比べて組織規模・売上規模が小さい通販業界であるが、「リスク管理及びコンプライアンスの責任者(部署)の設置」、「業務に関するリスクの全社的な評価」に関する体制整備は、同等レベルの組織規模より進んでいることがわかった。

物流委員会(2回開催、研究会3回開催)

通信販売業の物流に関する諸問題を所管する。

1. 代金引換業務、収納代行サービスの制度整備(規制)への行政の動向について情報を共有した。

2. 物流見学会の開催

(株)ファンケル関東物流センター(千葉県柏市)の見学会を開催した。

3. 物流センターの訪問(研究会)

前年度に引き続き相互訪問を実施した。(株)ベルーナ流通システムセンター、(株)山田養蜂場、(株)ベネッセBLセンターを訪問し、情報の共有化を図った。

WEB・TV委員会(2回開催)

通信販売に係るWEB、映像メディアの諸問題を所管する。

1. 新商品・サービスの情報共有

WEB・TV関連サービスを提供している以下の事業者を招き、委員会で情報共有した。

(株)ブレインパッド／(株)ALBERT(アルベルト)／(株)オプト／
シルバーエッグ・テクノロジー(株)

2. 委員各社の情報交換

以下の委員各社が持ち回りで、WEB通販事業の取組状況について発表した。

(株)長寿の里／(株)ふくや／(株)千趣会／(株)ソニー・ミュージックダイレクト

環境委員会(7回開催)

環境問題に関する業務を所管する。

1. 改正容器包装リサイクル法セミナーの開催

「多量利用者定期報告書作成にあたっての留意事項」

講師：経済産業省リサイクル推進課課長補佐 佐々木忠則氏

2. 環境へ取り組みについて情報交換

- ・「エコポイント」について
- ・環境教育について
- ・消費者からの環境に関する要望と対応について

3. 環境に関する勉強会の開催

「カーボンフットプリントについての考え方」

講師：(社)産業環境管理協会 小関康雄氏

「環境表示ガイドラインについて」

講師：環境省総合環境政策局環境経済課課長補佐 原田和幸氏

「カーボンオフセットについて」

講師：(財)日本環境協会エコマーク事務局 大島美保氏

4. 再生紙古紙配合率乖離問題への情報共有

個人情報保護委員会

個人情報保護に関する業務を所管する。

1. 個人情報保護ガイドラインの管理

経済産業省ガイドラインの改定に関する情報の収集を行った。

2. 内閣府「国民生活審議会 個人情報保護部会」において、通販業界の個人情報保護への取組み等の説明を行った。

表示審査特別委員会(2回開催)

広告表示に関する業務を所管する。

1. 広告表示の相互チェック

カタログ等の相互チェックを定期的に行い、広告表示の適正化を図った。

2. 広告表示に関する調査の実施

会員のカタログ等の紙媒体とインターネットの広告表示について実態調査を行い、結果を不適正事例としてまとめ、発表した。

単品通販部会(2回開催)

取扱商品が単品(1ジャンル)の通販企業を対象とした部会。部会メンバー企業を互いに訪問し、業務に関する情報交換・共有化を行う。

1. 見学会の実施

(株)千興ファーム、(株)再春館製薬所、(株)ふくや、(株)山田養蜂場、(株)ベネッセBLセンターを訪問し、意見交換を行った。

サプリメント部会(7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. サプリメントの取り扱いに関するガイドラインの策定

広告表示の適正化と安全性に関する基準等を定めたガイドラインの策定に向け、その内容を検討した。

ダイレクトマーケティング研究所

研究所の基本的な運営方針を審議し、決定に関する業務を所管する。

1. インターネット通販、モバイル通販の利用動向調査の実施

2. 東洋大学、関西大学における寄付講座のサポート

3. 本会及び研究所ウェブサイトの管理、運営

4. 日本ダイレクトマーケティング学会のサポート

5. 海外情報収集

2008年に発行された米欧の夏・冬(クリスマス)カタログを約200冊収集し、カタログ展示コーナーに公開した。

その他委員会

オンラインマーク付与審査特別委員会

オンラインマーク付与に関する業務を所管する。

公益法人制度改革研究会

新しい公益法人制度改革に対する本会の在り方について検討する。