

## 第 1 号議案

# 平成 22 年度事業報告書

平成 22 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 22 年度の事業は、第 27 回通常総会において選出された宮島和美会長の方針の下、会員からの法律に関する相談体制と広報の強化に重点を置き、事業計画に基づいて実施した。

これまで会員からの顧客対応に関する相談については、通販 110 番にて電話や来訪によって対応してきたが、今年度はこれに加え、景品表示法・特定商取引法等法律に関する相談窓口として、専用電話を開設した。公正取引委員会出身の調査役がこれを担当し、広告表現・価格表示・懸賞など、主に景品表示法に関する相談を中心に対応した。

広報については、会員と事務局の関係の緊密化と、消費者への本会の認知度アップを目的に強化を図った。前者は、まず広報誌「JADMA NEWS」のリニューアルに取り組んだ。会員に興味を持って読んでもらえるよう、また行政機関・消費生活センターに本会の活動を理解してもらえるように内容を見直し、来年度 4 月号からの全面的なリニューアルに向け、準備を進めた。

本会の認知度アップについては、消費者に本会の活動とジャドママークをこれまで以上にアピールすることとした。そのためには、従来の新聞・WEB への広告出稿だけではなく、テレビのスポット広告について検討し、放映を目指すこととした。委員会活動については、20 年度にサプリメント部会を新設したのに続き、今年度は 12 月にコスメティック部会を設置した。化粧品は通販の主力商品であり、会員の多くが取り扱っていることから、広告表示や市場動向などについての情報交換を目的とし、設立には 53 社が参加した。

3 月 11 日には、東日本大震災に見舞われた。通販業界にも多大な影響を及ぼしたが、この大震災に際してどう対応したらよいかなどの参考のため、1995 年の阪神淡路大震災のときの会員各社の対応をまとめた資料等を会員へ通知した。

通販市場は拡大が続いてきた。それに伴い、業界に対する社会的なニーズや責任が増していることを認識し、法令遵守を重視し活動を行ってきた。今後は大変厳しい状況が予想されるが、今年度の事業をより強化することによって、社会的な貢献と業界の発展に寄与していきたい。

## 2. 役員の選任(交代)

第27回通常総会において選任された役員のうち、5名の理事及び1名の監事の辞任(社内人事異動等による)があり、その補欠のため、定款第13条第2項に基づき、理事会の議決を得て6名の後任者を選任した。

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	731社(平成23年3月31日現在)
うち 正会員	534社〔増24社(+40社、△16社)〕
賛助会員	197社〔増1社(+18社、△17社)〕

## 4. 事業実施の内容

### A. 新規事業

#### (1) 本会の認知度を高める方法の検証

広報委員会を中心に、広報誌である「JADMA NEWS」に関するアンケートを実施し、その結果をもとに来年度以降大幅にリニューアルすることになった。

また、対外広報としては初のテレビコマーシャルの放映を検討し予定していたが、3月11日の大震災により来年度以降に持ち越すこととなった。

#### (2) 会員からの法律相談に関する体制の整備

会員からの顧客対応に関する相談については、従来から通販110番の八代室長が対応している。今年度はそれに加え、景品表示法関連、特定商取引法関連など法律に関する相談について、専用電話(03-5651-1139)を設けて、事務局が対応することにした。

顧客対応と法律相談を併せて、月に平均50件～60件の相談を受け付けた。

#### (3) 健康食品の表示について

消費者庁の「健康食品の表示に関する検討会」に宮島会長が委員として参加した。同検討会は7月28日までに全11回開催され、特定保健用食品の表示問題から、「いわゆる健康食品」の問題まで幅広く議論された。

業界としては、食品の機能性について科学的なエビデンスがあるものについては、一定のルールに基づき表示できるよう要望したが、検討会においては今後の検討課題とされた。

また、2月25日、内閣府・消費者委員会の第48回において「健康食品の表示に関する検討について」をテーマに、本会に対するヒヤリングが行われ、宮島会長と万場事務局長が出席した。

宮島会長からは通販業界における健康食品の取扱状況などとともに本会が制定した「サプリメントの取り扱いに関するガイドライン」等を説明し、通販業界の健康食品に対する姿勢について報告した。そのうえで悪質な事業者に対する規制は当然であるが、機能性に関するエビデンスがあるものについては、消費者に対して伝えることができるように規制を緩和してほしい旨述べた。

#### **(4) 行政機関等への通販 110 番の活動の周知**

6月、国民生活センター研修部主催の地方自治体の消費生活センター相談員に対する研修会において、通販 110 番の八代室長が講演を行い、通販 110 番の相談概要や相談事例について紹介した。

また、1月15日、全国消費生活相談員協会九州支部主催の「交流会」（同協会メンバーの消費生活専門相談員と民間との交流会）において、同室長が通販 110 番に寄せられる相談概要、相談事例を基に講演した。九州地区会員の㈱ふくや、㈱ジャパネットたかた、キューサイ㈱、㈱やずやからも担当者が参加し、各社の紹介と顧客相談の実態を報告し、意見交換など交流を図った。

#### **(5) 公益法人改革に対する申請準備**

公益認定委員会へ数度訪問し、認定申請のための手順についてアドバイスを受けるとともに、申請に必要な条件等について確認を行った。

また、公益法人協会主催の説明会等に参加し、認定申請のための情報を収集した。さらに、認定のためのさまざまな書類作成についてアドバイスを受けるため、来年度には公認会計事務所に依頼することとなった。

#### **(6) WEBのセキュリティ対策**

WEBサイトへの不正アクセスによる情報漏えい等の被害を防ぐため、(独)情報処理推進機構と協力して、全国4会場でセキュリティ対策のセミナーを開催した。非会員も含め、147名参加した。

#### **(7) バイヤーと商材供給者のマッチングスペースの提供**

会員専用WEBサイト内に、「商材マッチング情報」ページを設け、商材供給者は会員・非会員を問わず、1商品あたり3ヶ月程度、無料で会員へ商材を紹介できる仕

組みを整えた。4月現在、30アイテム掲載中。

#### **(8) 通販ワークショップの開催**

通販向けのビジネスソリューションを提供する賛助会員17社が、通販事業者を対象にプレゼンテーションを行うイベントを開催した。

非会員も含め、243名参加した。

#### **(9) 食品の商品情報のあり方について**

農林水産省の委託事業として、食の商品情報の提供に関する規格原案検討委員会に、セコム㈱の担当者に参加していただき、食品情報の提供に関する規格や基準の策定に必要な調査に協力した。

#### **(10) 取込詐欺等悪質顧客への対策**

悪質な顧客に関する情報については、消費者委員会を中心に情報交換を行い、「消費トラブル情報」として会員間で共有してきた。そうした中、初の試みとして消費者委員会メンバー有志に限っての限定的ソーシャルネットワークの活用を実験的に行った。参加メンバーの評価を踏まえて、今後の本格導入を検討することとした。

#### **(11) 継続的な社会貢献活動の研究**

環境委員会において、メンバー各社の環境活動について事例発表を行ってきたが、そうした中、環境問題だけではなく社会的貢献についても業界として取り組むべきではないかとの意見が出され、NGO団体に通販業界として取り組むべき課題等について、第三者意見を求めることとなった。

また、委員会の名称を環境委員会から「環境・社会貢献委員会」に変更した。

#### **(12) 中国電子商会代表团との交流**

8月25日、中国の電子商会メンバー（ネット通販企業、メーカーなど）が来会し、日本の通販事情や中国の通販の実情について情報交換した。

一行はその後、㈱ファンケル、㈱ジュピターショップチャンネルを訪問し、各社の概要の説明やコールセンターの見学を行い、交流を深めた。

#### **(13) 中国の通信販売事情に関するセミナーの開催**

6月22日、中国通販の現状をテーマに、キャストコンサルティング、三井倉庫、アロウズ戦略研究所を招き、中国マーケット攻略のための戦略や最新のSCM/在

庫管理手法などを学ぶ、会員限定セミナーを開催した。

## **B. 継続事業**

### **(1) 「第6回 通販川柳」募集の実施**

通信販売を題材にした6回目の川柳の募集を本会のWEBサイト上で募集を行った。応募総数は4,091名であった。

### **(2) 「TSUHAN 2010」の開催**

注目通販企業による講演や、通販事業を支援するビジネスソリューションの紹介など25のプログラムからなるイベントを、11月11日・12日の2日間にわたって開催した。非会員も含め、807名が参加した。

### **(3) 通信販売に関する基礎的な調査研究**

第28回通信販売企業実態調査、第17回通信販売利用実態調査、売上高月次調査を実施した。

### **(4) インターネット通販の利用動向調査の実施**

急速に成長しているインターネット通販分野の動向を時系列で捉えるため、これまで過去2回、スポット調査の位置づけで実施してきた同調査を、継続調査として10月に実施した。調査結果は報告書として12月下旬に会員配布するとともに、会員専用WEBサイト上で公開した。

### **(5) 青山学院大学、関西大学における寄付講座「ダイレクトマーケティング論」の開講**

昨年に引き続き、青山学院大学総合文化政策学部、関西大学商学部の両大学において9月から1月にかけて開講し、青山学院大は144名、関西大学は約93名が受講した。

### **(6) カタログ閲覧コーナーの充実**

欧米を中心に春夏カタログ101冊、クリスマスカタログ184冊を収集し、事務局内のカタログ展示コーナーに展示した。

#### (7) 行政機関等からの要請の会員への周知

厚生労働省のαリポ酸の安全性に関する通知、その他インターネットの広告表示などに関する行政機関等からの情報や要請等について、WEBサイト等を通じて会員に周知した。

#### (8) 行政機関等の検討会への参加

以下の検討会等に、宮島会長、万場理事がそれぞれ参加した。

消費者庁「健康食品の表示に関する検討会」

消費者委員会（第48回）

経済産業省「個人情報保護ガイドライン検討会」

#### (9) 行政機関への意見書の提出

以下の事案に対して通信販売業界としての意見書を提出した。

厚生労働省「サプリメントに関する要望」（4月23日）

郵便事業株式会社「ゆうパック遅延に関する要望」（7月16日）

総務省「放送法の一部改正に伴う放送法施行規則を改正する省令」（3月17日）

#### (10) オンラインマーク制度の運営

今年度の新規認定ドメイン数は17件(昨年度10件)で、3月末での有効認定ドメイン数は210件(昨年度213件)であった。

#### (11) 会員懇談会の開催

総会懇親会（東京6月4日）

総会報告会（関西6月15日／東海6月17日／九州6月25日）

新年賀詞交歓会（東京1月12日／関西1月19日／東海1月20日／九州1月26日）

#### (12) 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。

- ・ コールセンター／CRM デモ&コンファレンス 2010in 大阪（5/26～27）
- ・ インテリア ライフスタイル（6/2～4）
- ・ IMC Tokyo 2010（6/9～11）
- ・ 第2回PB開発展（6/16～18）
- ・ NET Marketing Forum（7/13）
- ・ 第3回次世代物流ソリューションセミナー（7/13）

- ・ ジャパンジュエリーフェア 2010 (9/1～9/3)
- ・ 第 14 回 買いまっせ！売れ筋商品発掘市 (9/17)
- ・ リビング&デザイン (9/29～10/2)
- ・ ダイレクト・マーケティング・フェア 2010 (10/19～20)
- ・ I F F T / インテリア ライフスタイル リビング (11/2～4)
- ・ 地方銀行 フードセレクション 2010 (11/9)
- ・ 第 4 回 小売業 I T リーダーシップフォーラム 2010 (11/18)
- ・ 第 11 回 コールセンター / CRM デモ&コンファレンス 2010 (11/18～19)
- ・ 流研 / R C C 記念フォーラム 2010 (12/13)
- ・ P A G E 2010 (2/2～2/4)
- ・ 第 8 回 シーフードショー大阪 (2/15～16)
- ・ J T A コンタクトセンター・セミナー 2011 (2/16～17)
- ・ 第 2 回 自社商品売り込み商談会 in 堺 (2/22)
- ・ 第 21 回 流通交流フォーラム (2/23)
- ・ ネット&モバイル通販ソリューションフェア 2011 (2/24～25)
- ・ リテールテック JAPAN2011 (3/8～11)
- ・ J T D N A 製品安全 (P L) セミナー

### (13) 通販 110 番における相談業務

#### ① 消費者相談の状況

今年度、通販 110 番に寄せられた「通信販売に関する相談」は 4,841 件で、前年度に比べ 1.1% 増となった。

会員に関する相談数は 1,458 件の 5.1% 減で、「通信販売に関する相談」に占める割合は、前年から 2.0 ポイント減の 30.1% だった。なお相談数のうち、苦情は 1,095 件で 9.0% 減、問い合わせは 363 件で 8.7% 増となった。

一方、非会員に関する相談は 3,136 件で 7.2% 増となった。割合も 64.8%、3.7 ポイントの増となった。そのうち苦情は 2,289 件で 3.3% 増、問い合わせは 847 件で 19.1% 増だった。

また、通販に関する一般的な相談は、247 件で 23.8% 減だった。

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 2,526 件で引き続き伸びており、伸び率は前年度 (15.6% 増) と、ほぼ同じである。媒体の判明した相談件数 (4,028 件) のうち、62.7% を占め、6.8 ポイント伸びる結果となった。なお「インターネット」のうち、携帯電話によるものは 156 件であり、前年度の 129 件から 20.9% 増加した。また「インターネット」に関する相談のうち、会員に関しては 252 件で、前年度比が 12.2% の減となった。一方、非会員は 2,229 件で、20.2%

の大幅な増となった。非会員に関する相談では「インターネット」の割合がさらに増え、前年度から7.8ポイント増の78.6%を占めるに至った。会員の割合に関しては前年度から1.7ポイント減の23.6%であり、非会員と大差がある。

「テレビ」は554件で、順位は前年度に変わりはなく2位であるが、0.7%の減となった。また、割合も前年度の14.2%から、0.4ポイント減の13.8%となった。

近年大幅な増加を示していた「オークション」に関する相談は173件で落ち着きを見せ、8.9%の減となった。そのうち、携帯電話によるものは前年度より6件減の18件だった。

なお、「通信販売に関する相談」のうち、全国の消費生活センター等公的機関からの相談は901件を数え、13.5%増となった。その割合は18.6%と2.0ポイント増加した。

また、「通信販売以外に関する相談」は317件で9.9%減。総件数は5,158件と前年度にほぼ変わりなく、0.4%の微増だった。

## 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

今年度に寄せられた相談件数は392件で、前年度に比べ、3.2%の増となった。そのうち、会員からの相談は260件で14.5%の増、非会員は132件で13.7%の減となった。全体に占めるそれぞれの割合は会員が66.3%、非会員は33.7%だった。

集計は、「顧客対応」に関する相談と、「顧客対応以外」に関する相談とに分けて行っている。「顧客対応」に関する相談数は193件だった。会員が138件で、その割合は71.5%だった。非会員社は55件、28.5%だった。また「顧客対応以外」に関する相談は199件あり、会員が122件、非会員は77件だった。

例年のとおり「顧客対応」に関する相談のうち、顧客が一般的なサービスレベルを超えて要求を行った場合の対応方法に関してのものや、その類似項目である、購入した品物の不具合により損害を被ったため常識を超えた多額の賠償を求めるなどの「商品二次被害補償（拡大損害）」が圧倒的に多く、これらに関して会員・非会員を合わせると86件、「顧客対応」相談のうち、43.7%を占めた。

「顧客対応以外の相談」では、法規制情報（61件）、広告表現方法（46件）、販売方法（38件）に関するものが多かった。

## ③ 消費者からの苦情等の当該社へのフィードバック

苦情・問い合わせを集計し、特に苦情が多い会員に対して、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、今年度も対象の事業者を絞り実施した。

#### (14) 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通販 110 番の相談員が参加し、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」(5/25)

#### (15) 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や相談員、事業者を対象とした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、特にインターネットやテレビ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や表示方法等に関して、参加者に説明した。

(社)日本通信教育振興協会「通信教育・通信販売でのトラブル～解決まで」(6/11)

(独)国民生活センター／相模原「JADMAの消費者相談対応」(6/18)

(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)」(6/29)

いわき市消費生活センター／「通信販売のかしこい利用法」(7/1)

横須賀市消費生活センター「通信販売の上手な利用法」(7/15)

(財)日本消費者協会「栃木県委託事業 消費生活相談員養成研修講座」(8/5)

(財)日本消費者協会「山梨県委託事業 消費生活相談員養成研修講座」(9/16)

石川県消費生活支援センター「知っておきたい通販トラブル対処法」(9/28)

品川区消費者センター「かしこい通販利用法」(10/5)

(財)日本消費者協会「三重県委託事業 消費生活相談員養成講座」(10/12)

(独)国民生活センター／岐阜「通販トラブルと消費者相談対応」(11/19)

(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)」(12/7)

全国消費生活相談員協会九州支部「通信販売の現状を学ぶ」(1/15)

(社)日本衣料管理協会／繊維製品品質管理士会「苦情処理検討会ミニ講座」(1/18)

尼崎市立消費生活センター「知って活用！上手な通信販売利用法」(1/28)

目黒区消費者グループ連絡会「通信販売、消費者から見た広告のポイント」(2/16)

ひたちなか市消費生活センター「かしこいつーハン利用法」(2/18)

(財)日本消費者協会「埼玉県委託事業 消費生活相談員養成研修講座」(2/22)

## 5. 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159回から161回までの理事会、第32回から34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。

理事会、幹部会の主な議案は、次のとおりである。

#### 第159回 理事会(5月13日)

1. 会員処分について
2. 平成21年度 事業報告書案について
3. 平成21年度 財務諸表案について
4. 入会承認について
5. 後援名義使用の承認について

#### 第160回 理事会(11月11日)

1. 役員交代について
2. 入会承認について
3. 平成22年度 中間決算について
4. 後援名義使用の承認について

#### 第161回 理事会(3月10日)

1. 役員交代について
2. 消費者委員会・業務対策委員会 委員長の交代について
3. 入会承認について
4. 平成23年度 事業計画案について
5. 平成23年度 収支予算案について
6. 後援名義使用の承認について
7. 公益法人改革に伴う準備について
8. 事務局就業規則の改定について

#### 第32回 幹部会(7月8日)

1. 役員選任について
2. 入会承認について
3. 後援名義使用の承認について
4. コスメティック部会の設置について

### 第33回 幹部会(9月9日)

1. 入会承認について
2. 後援名義使用の承認について

### 第34回 幹部会(1月19日)

1. 入会承認について
2. 役員選任について
3. 倫理委員会 委員長の交代について
4. 後援名義使用の承認について

## B. 委員会・部会等

平成22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21年度の事業報告と収支決算
2. 平成23年度の事業計画と収支予算
3. 後援名義使用の承認

### 倫理委員会(6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. 新規入会申込社に対する入会審査を厳正に行った。
2. 薬事法違反及び景品表示法違反による措置命令を受けた会員の処分について検討し、理事会に報告した。

### 業務対策委員会(紙プロジェクト3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. 価格動向、コスト削減策(用紙の選定、制作・印刷関連)、カタログ用紙の共有化など、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。
2. 平成11年7月より行っている、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て、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. 取り込み詐欺等悪質顧客への対策として、配送事業者からの配送先の不審情報の提供など、トラブルの未然防止策を東京都路線トラック協会・配送事業者と情報交換を行った。
3. 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。
4. 「限られた組織内専用のつぶやきスタイルのマイクロブログ (BirdFish)」を情報交換のツールとして活用することとし、委員会メンバー有志で1月下旬より、6ヶ月間の無料実験をスタートさせた。

#### 広報委員会(9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  
会員へアンケートを実施し、その結果をもとに来年度以降大幅にリニューアルすることとなった。
2. 対外的な広報として、初のテレビコマーシャルの放映を検討した。
3. 「第六回通販川柳」の募集を実施した。応募総数は4,091名だった。

#### 調査委員会(3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. 正会員を調査対象とした第28回通信販売企業実態調査を7月に実施した。  
また、その結果を基に業界市場規模を推計し、8月に公表した。
2. 一般消費者を対象に、第17回全国通信販売利用実態調査を行った。  
通販の利用率や利用媒体、回数などを調査し、結果を5月に公表した。
3. インターネット通販の動向把握を目的に、インターネット通販利用者を対象とした利用実態調査とシニア層を対象としたグループインタビュー調査を10月に実施した。結果を12月に公表した。
4. リアルタイムに業界動向を把握するため、売上高月次調査を実施した。  
理事社を中心に会員131社が参加した。

#### 物流委員会(2回開催、研究会1回開催)

通信販売業の物流に関する諸問題を所管する。

1. 配送企業(佐川急便(株)/ヤマト運輸(株)/郵便事業(株))との情報交換会を開催した(8月5日)。
2. 物流見学会の開催  
(株)豊田自動織機高浜工場/ (株)ジャパネットたかた春日井物流センター  
(11月16日)

日本郵便(株)東日本物流センター／(株)トウ・キューピー物流センター  
(4月14日)

#### WEB・TV委員会(1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. (株)デジタルガレージ、マガシーク(株)、スターティアラボ(株)を招き、会員限定のセミナーを企画、開催した(9月3日)。

#### 環境・社会貢献委員会(5回開催)

環境問題に関する業務を所管する。

1. 環境・社会貢献に関する勉強会の開催  
「より多くの人が使えらる製品・サービス」  
講師：(財)共用品推進機構 専務理事 星川安之氏  
「エコ・アクション・ポイントを活用した新しい環境貢献活動の形」  
講師：環境省総合環境政策局環境経済課主査 森下英司氏  
(株)ジェーシービー 市場開発部次長 花田信人氏
2. 環境・社会貢献への取り組みについて、各社からの事例発表  
(株)ベネッセコーポレーション(5月14日)／(株)ディノス(8月16日)  
(株)セシール(9月17日)
3. 持続可能性の分析  
国際NGOナチュラステップ・インターナショナルに、「持続可能な社会を目指すために通信業界として何をすべきか」について、分析を依頼した。  
サンプル企業一社にヒヤリングの上、第三者意見として報告書にまとめた。
4. CSR先進企業の見学会の開催  
富士ゼロックス(株)東京本社(9月17日)

#### 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. メンバー間でカタログの相互チェックを行い、不適正表示を指摘し合い、広告表示の適正化を図った。
2. 景品表示法に基づいて行われた措置命令について、違反事実やその背景について解説し、意見交換をした。
3. 広告表示に関する行政機関等からの要請の周知や、健康食品等の表示規制に関する行政動向の報告を行った。

### 単品通販部会（3回開催）

部会メンバー企業を主な訪問先として見学会を実施し、業務に関する情報交換・共有化を行う。

1. 以下の事業者を訪問し、情報・意見交換を行った。

（株）味とところ／三河屋製菓（株）／（株）オークローンマーケティング

（5月20日～21日）

小豆島ヘルシーランド（株）／（株）めりけんや／吉田食品工業（株）

（8月26日～27日）

高知県馬路村農業協同組合（10月21日～22日）

### サプリメント部会（8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. 消費者庁の「健康食品の表示に関する検討会」に対する対応について、同検討会の進捗に応じて検討を行った。
2. サプリメントの登録シート制度の検討を行った。  
これは、サプリメントを取り扱っている会員が所定の項目について事務局に登録し、取扱状況の把握と何らかのトラブル等が生じた場合への対応や行政並びに本会から通知等が速やかに周知できるようにする制度である。
3. 9月29日、消費者庁の検討会が終了したところで、同検討会の座長だった田中平三教授に講演を依頼し、さらに部会メンバーでパネルディスカッションを開催した。
4. サプリメント業界の動向に関して積極的に情報交換を行った。

### コスメティック部会（2回開催）

化粧品の広告表示や安全性、市場動向に関する情報収集や意見交換等を行う。

1. 広告関係団体を招いて媒体考査基準の説明を受け、情報を共有した。
2. 事例研究として、部会メンバーの社内における広告チェック体制の事例を発表した。

### 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. 会員専用WEBサイト内に、「商材マッチング情報」ページを設け、商材供給者は会員・非会員を問わず、1商品あたり3ヶ月程度、無料で会員へ商材を紹介できる仕組みを整えた。
2. 通販向けのビジネスソリューションを提供する賛助会員17社が、通販事業者を対象にプレゼンテーションを行うイベント（通販ワークショップ）を開催した。

3. 本会が実施している単年度ごとの調査結果を数年間のトレンドとして俯瞰するため、過去5～10年間のデータを時系列でまとめた「通信販売ファクトブック」を作成した。
4. 青山学院大学、関西大学における寄付講座をサポートした。
5. 米・英・仏国に加え、新たにスウェーデン、中国の春夏・クリスマスカタログを収集し、展示コーナーに加えた。

#### その他委員会

##### **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。

##### **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。