

2023 年度事業計画

（はじめに）

公益社団法人として12年目となる2023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を遂行していく。

一般消費者向けの事業としては、これまで同様、消費者から寄せられる様々な苦情相談に対応する。寄せられた相談のうち、悪質な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防止に努める。

また、消費者教育の推進のため、地方自治体及び教育機関等への講師派遣も積極的に行う。成人年齢引き下げに伴って懸念される若年層の通販トラブル増加を未然に防ぐため、全国の学校教職員を対象としたオンライン講座を実施し、授業に役立ててもらおう。講師派遣先やオンライン講座では、「通信販売を利用する目安」としてJADMAマークの活用を促す一方で、会員事業者には利用広告媒体へのマーク貼付を求め、マークの認知度と利用価値を一層高めていく。

通販事業者向けの活動としては、引き続き通信販売事業者を対象に、専門の相談員が通信販売業務に関する相談に無料で対応する。また、各種委員会・部会や、セミナーなどを通じて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。

ここ数年、セキュリティの脆弱性が原因による個人情報漏洩被害が増加している現状から、この分野をカバーする部会立ち上げも見据え、取り組むべき方を整理し、事業者への情報提供に努める。また、越境ECの健全な発展に寄与する目的で、コロナ渦で停滞していた海外団体とのネットワークづくりや情報交換も再度活発化させる。

コロナ前後を経て、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一層必要とされている。そこで、月次売上高調査の方法を見直し、より早く会員へ結果をフィードバックできる体制も整える。

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。2023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

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で対応する。一方で、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、消費者からの苦情、相談内容を報告書としてまとめ、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。

若年層の通販トラブルを未然に防止するため、中学・高校・大学の教職員を対象に、通販を利用する際のチェックポイントやトラブル事例を学ぶオンライン講座を開催し、家庭科等の授業に役立ててもらおう。

（2）地方自治体および教育機関等への講師派遣事業

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）研究者育成事業

日本ダイレクトマーケティング学会の事務委託終了に伴い設置したマーケティング研究部会において、会員事業者の最新の取組についてセミナーを通じて紹介する。また、研究者が講師となるセミナーを企画し、産学交流を進める。

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、専門の相談員が顧客対応など、通信販売業務に関する相談に無料で対応する。また、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
- ・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

※なお、基本的には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30回全国通信販売利用実態調査報告書（調査対象 消費者）
- ・第41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。

倫理委員会において、協会の定める処分規定に違反する会員に対する処分手続を行う。また、入会希望者の入会審査を行う。

総務委員会において、通信販売に関連するイベントについて後援名義等の申請依頼を受け付け、承諾の可否を検討する。

報告事項（2）

消費者委員会において、不正注文対策（不正注文の手口の共有、不正検知の方法、クレジットカードの不正利用等）を中心に活動する。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。

調査・広報委員会において、消費者の利用実態調査、企業への実態調査を行い、それぞれ報告書を発行する。また、隔月での JADMANEWS の発行、消費者啓蒙として、教員や消費生活相談員向けに通信販売の利用について学ぶセミナーなどを開催し、併せて JADMA マークの周知を行う。

物流委員会において、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。また環境に配慮した資材等の情報収集や、再配達削減・受取方法の多様化について引き続き検討する。

環境・社会貢献委員会において、地球温暖化による脱炭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、高齢者、障害者が使いやすい製品（共用品）の普及、また SDGs に取り組む企業事例セミナーの開催を行う。

単品通販部会において、年 2～3 回の見学会を開催し、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。

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、消費者庁や関連団体と連携し、情報交換を積極的に行う。また、事業者への啓もうおよび情報提供を目的に、セミナーを開催する。

マーケティング研究部会において、今回で 5 回目の開催となる「Next-generation Commerce Award」を企画し、EC 分野において消費者のニーズに対応した先進的な施策を展開している事業者を表彰する。表彰企業の記念講演において先進的な企業事例を紹介し、事業者のマーケティング分野の発展に寄与する。その他、会員事業者の最新の取組や、研究者が講師となるセミナーを企画し、産学交流を進める。

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。

広告適正化委員会において、通販広告の収集を行い、有識者の協力のもと広告の

法令遵守状況のチェック活動を行う。

認定個人情報保護団体事業において、2023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。また、月に1回、対象事業者を対象とした無料相談会を開催する。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。

（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、一般消費者を誤認させるような表現及び法令違反の表現を抽出し、通販広告の適正化を図っていく。

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。

- ・サイバー保険
- ・情報漏えい限定サイバー保険
- ・PL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）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）

- ・2023年度 セミナー（年4回）及び個別相談会、商談会

（4）会員限定賀詞交歓会、報告会開催事業

- ・2023年6月 総会・報告会開催（東京、関西、九州）
- ・2024年1月 賀詞交歓会開催（東京、関西、九州）

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（2023年6月）
- ・ 理事会を開催する（2023年5月、11月、2024年3月 計3回開催）