

協会の紹介と通販業界の現状

2015年3月5日



公益社団法人 日本通信販売協会

沿革（32年の歩み）

| 年 | 概歴 |
|-------|---|
| 1983年 | <ul style="list-style-type: none"> 社団法人として設立 正会員社数92社 |
| 1984年 | <ul style="list-style-type: none"> 消費者相談窓口として「通販110番」開設 |
| 1988年 | <ul style="list-style-type: none"> 訪販法により自主規制団体として位置づけ |
| 2004年 | <ul style="list-style-type: none"> 正会員社数400社突破 |
| 2008年 | <ul style="list-style-type: none"> サプリメント部会設置 |
| 2012年 | <ul style="list-style-type: none"> 公益社団法人に |
| 2015年 | <ul style="list-style-type: none"> 正会員社数498社 賛助会員社数212社 |

（3/2現在）

業界の健全な発展と消費者保護を目的とした自主規制団体として、通産省（当時）の許可を得て設立

委員会・部会活動

総務委員会

倫理委員会

業務対策委員会（紙プロジェクト）

消費者委員会

広報委員会

調査委員会

物流委員会

環境・社会貢献委員会

表示審査特別委員会

単品通販部会

サプリメント部会

コスメティック部会

テレビ通販ワーキンググループ

セミナーの開催



毎年6月開催 通信販売基礎講座



14/5/8開催 サプリメント部会討論会

委員会活動



定例開催 消費者委員会



12/10/8開催 環境・社会貢献委員会 女川町支援活動

海外との交流



13/7/10-11 日本にて開催
アジア通販サミット2013



14/5/7 中国保健協会使節団が来訪

具体的な活動

関係行政機関への意見具申と調整を担う

(最近1年で務めた政府関係の委員など)

消費者庁・食品機能性表示制度検討会委員

消費者庁・ネット消費者取引連絡会委員

内閣府消費者委員会 (景品表示法課徴金問題ヒヤリング)

内閣官房IT総合戦略 (なりすましECサイト対策関係省庁検討会)

経産省・製品安全ガイド作成委員会委員

経産省・個人情報保護ガイドライン委員会委員

国交省と物流問題について意見交換

信書問題について総務省へ意見提出

消費者向け活動

通販に関する消費者からの相談受付（通販110番）

「ネット通販詐欺」被害拡大防止のための活動（ジャドマ通販研究所、パンフレット作成）

大学にて寄附講座「ダイレクトマーケティング論」を開講（慶應義塾大学、早稲田大学、神戸大学など）

広告適正化委員会が広告実態調査を発表
地方自治体などへの講師派遣



慶應義塾大学での寄附講座の様子

事業者向け活動

通信販売の取引秩序と商業倫理の確立（通信販売倫理綱領）

法改正前の意見具申と法改正後の周知活動

委員会活動での情報交換や企業見学会の開催（馬路村、再春館、久原本家など）

各種セミナー開催（月例講習会、通販基礎講座、顧客対応セミナー、フルフィルメント講座、サブリセミナーなど）

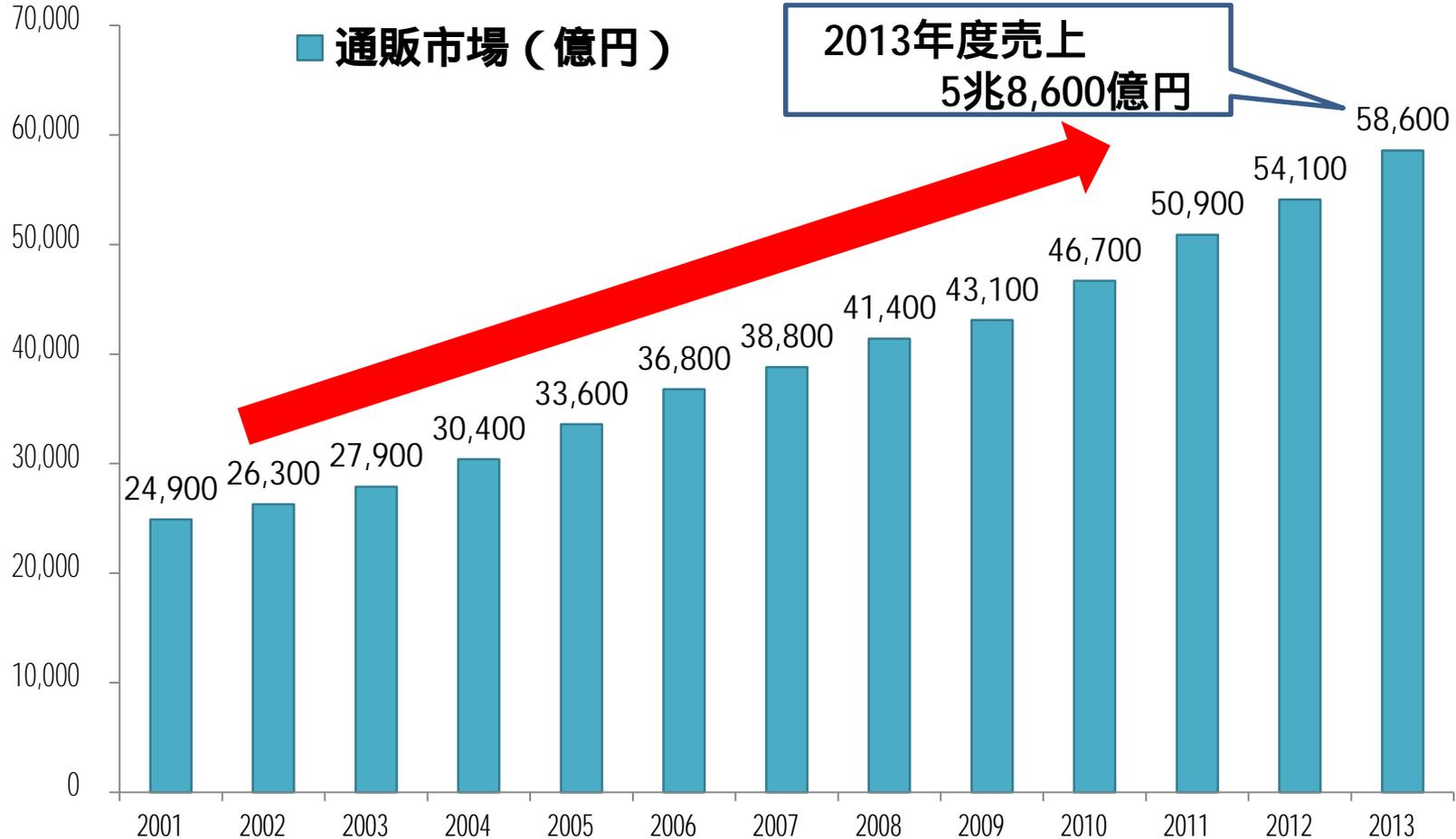
通信販売の実態を把握するため、各種調査を実施（月次売上高調査、利用実態調査、企業実態調査など）

サプリメント登録制度の実施

通信販売業界の現状



売上高



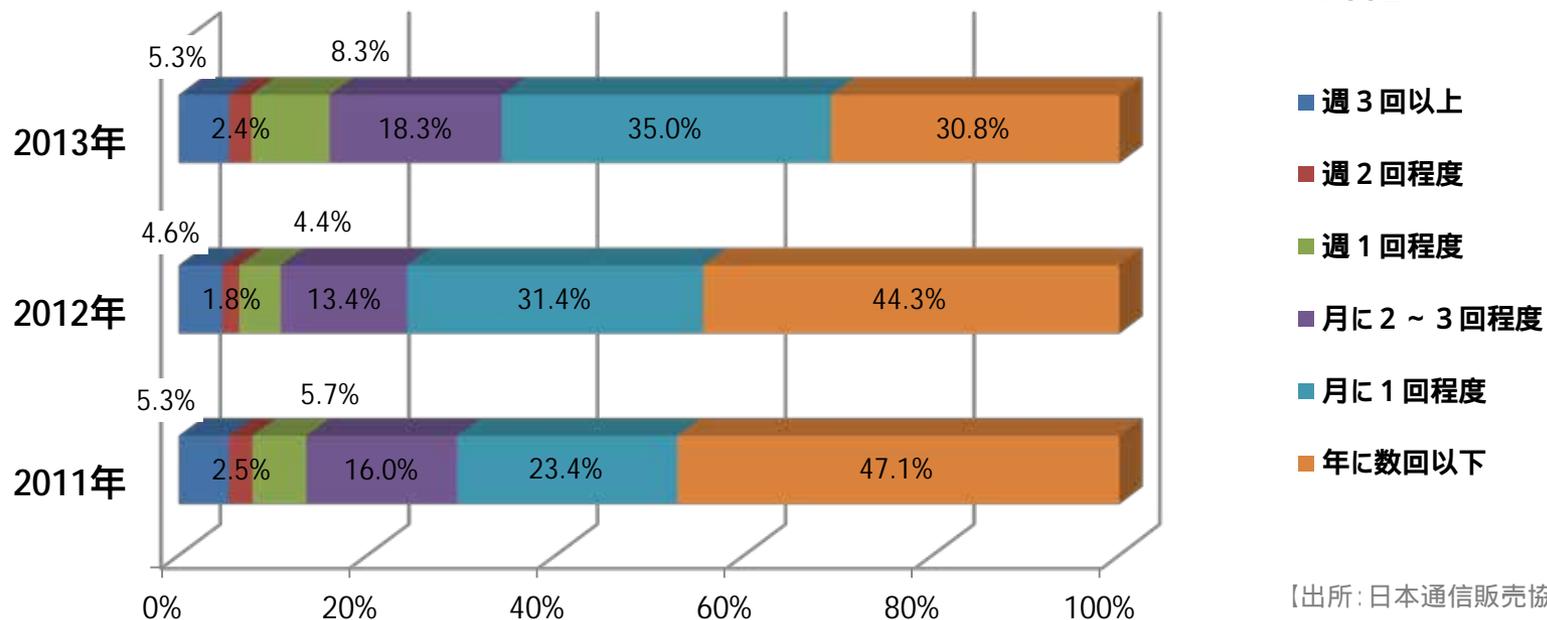
メーカー、卸、小売（スーパー・専門店等）の新規参入が増えるとともに、利用者も拡大。利用者も、若年層から中高年まで拡大。

市場の変化 モバイル端末（スマホ・タブレット） による注文が増加



モバイル通販の利用頻度

N-552

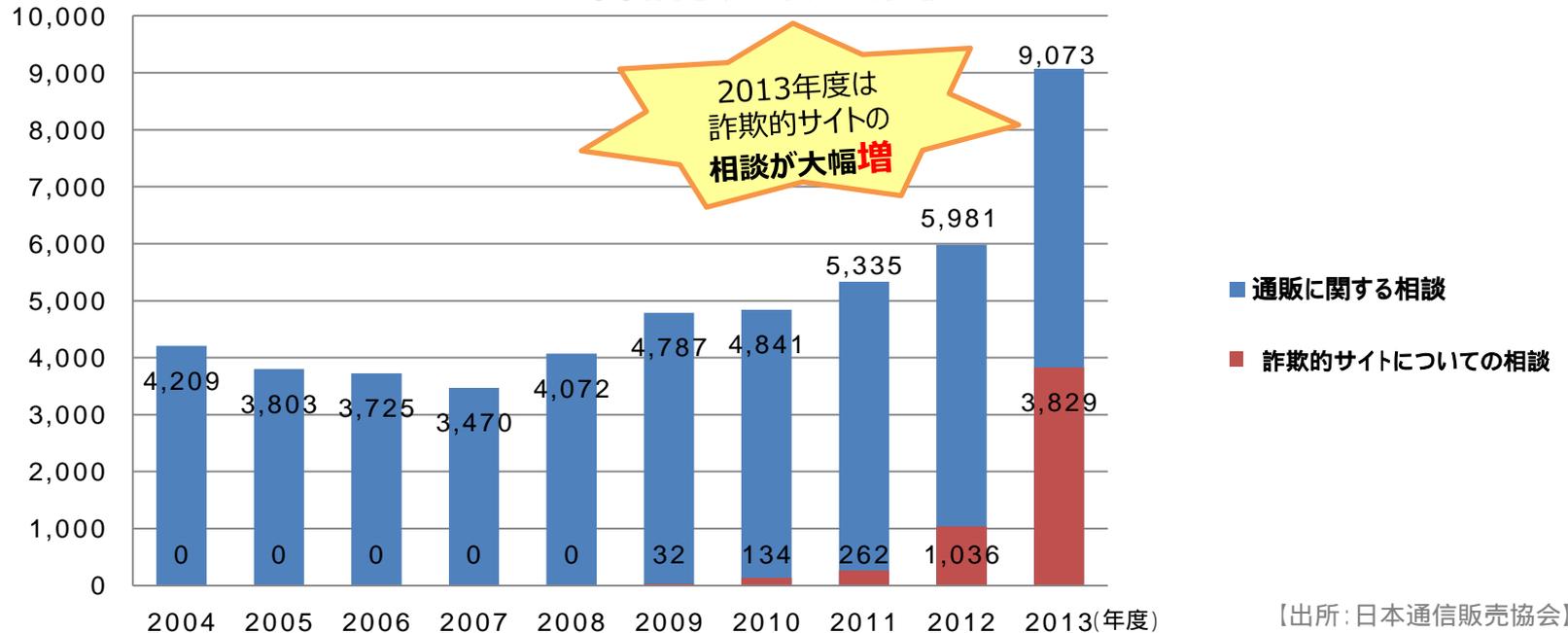


【出所：日本通信販売協会】

ネット通販利用者のうち、スマホを保有しているユーザーは47.8%
 男女とも若い年代ほどスマホ保有率が高いが、なかでも女性20代のスマホ保有率は74.5%と顕著。
 週1回以上利用するのはモバイル通販利用者の16.0%で、前年より5.2ポイント増加している。
 利用金額も前年より上昇傾向で、なかでもタブレットの利用金額は3モバイル端末（ガラケー、スマホ、タブレット）の中で最も金額が高い。

JADMAの活動（通販110番の相談件数）

通販110番相談受付の推移



2013年度の相談件数は、過去最多の9,073件で、前年度比51.7%の大幅増となったが、その原因は、詐欺的サイトに関する相談が3,829件と大幅に増えたため。
2014年度（2014年4月～2015年1月・直近9ヶ月）の詐欺的サイトに関する相談は前期比-38.1%と減少している。消費者への周知活動の効果

2012年度以前の詐欺的サイトについての相談は「海外通販トラブル」として集計。2013年度以降は「詐欺的サイト」として集計。

消費者への周知活動（報道機関の詐欺的サイト関連取材）

報道機関、出版社等の取材依頼・協力

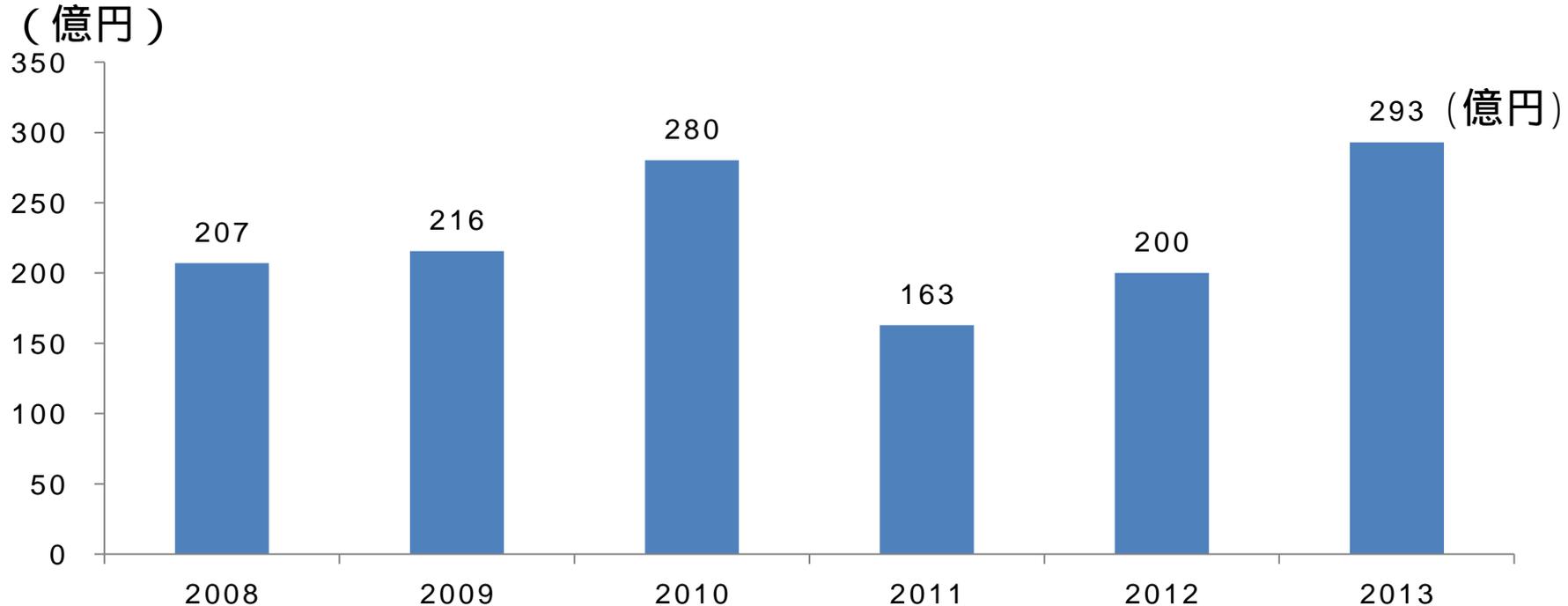
テレビ

- ・フジテレビ（10/17 ノンストップ）
- ・フジテレビ（11/18 スーパーニュース）
- ・TBSテレビ（11/19 朝ズバッ！）
- ・NHKテレビ（11/23 ニュース）
- ・札幌テレビ（12/17 どさんこワイド179）
- ・フジテレビ（12/23 ニュースJAPAN）
- ・NHKテレビ（12/26 首都圏ネットワーク）
- ・ABC朝日放送（2014/1/30 キャストノ特集オフレコ）
- ・TBSラジオ（2014/2/17 森本毅郎スタンバイ！）
- ・TBSテレビ（2014/3/25 朝ズバッ！）
- ・NHK総合テレビ（2014/9/29 ニュース）
- ・NHK総合テレビ（2014/10/21くらし 解説）
- ・NHK総合テレビ（2014/10/29 情報まるごと）
- ・日本テレビ（2014/11/26 news every）
- ・NHK「あさイチ」（2015/1/27）

新聞その他

- ・産経新聞（2014/12/2 朝刊 生活欄）
- ・Yahoo!（2014/12/3 ネットニュース）
- ・産経新聞（12/25朝刊 社会面）
- ・読売新聞（2014/1/14朝刊 生活欄）
- ・読売新聞（2014/1/20夕刊 社会面）
- ・朝日新聞（2014/1/29夕刊 社会面）
- ・モーターサイクリスト3月号「ネット通販詐欺に御用心」
- ・週刊プレイボーイ（2014/3/18発売号）
- ・朝日新聞（2014/6/3朝刊 1面 社会面）
- ・日本経済新聞（2014/11/4夕刊 社会面）
- ・読売新聞（2014/12/11朝刊家庭面）
- ・朝日新聞（2014/12/26朝刊経済面）
- ・日刊ゲンダイ（2015/2/2）

顧客の商品代金未払い額の推移

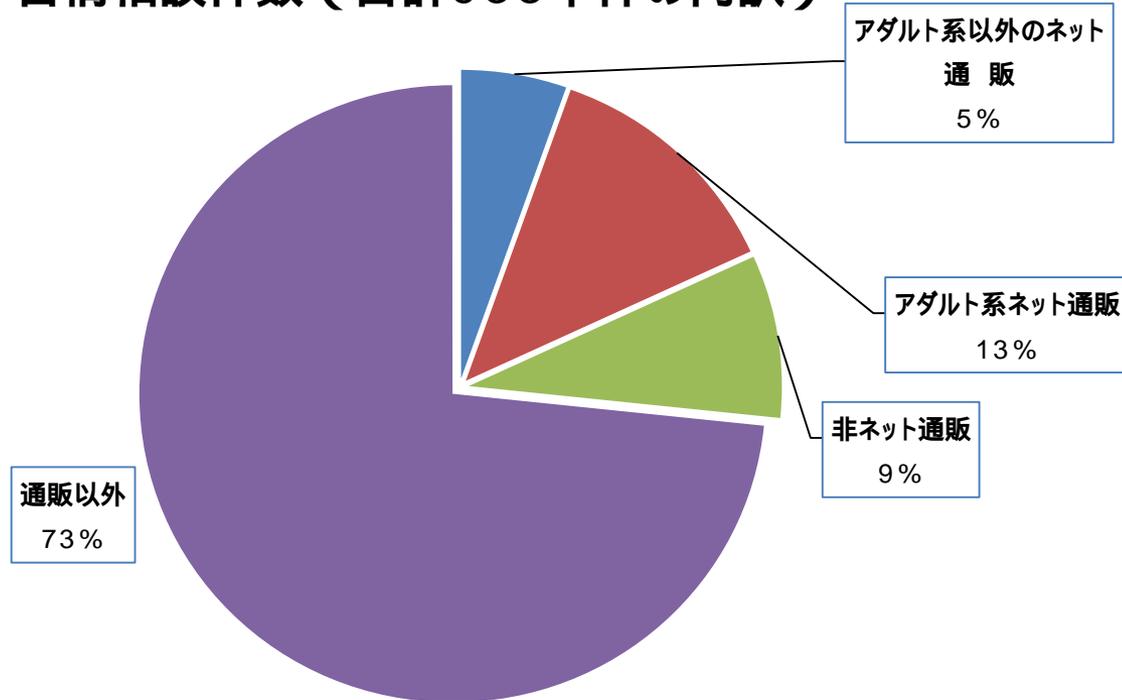


1件当たりの平均受注単価を8800円として換算

2013年度の貸倒れ（お客様が商品を受け取った後に支払わなかった注文件数）は約341万件。（注文1万件あたり、52件が貸倒れ）

PIO-NETにみる通販苦情・相談について

苦情相談件数（合計938千件の内訳）



JADMAの推定注文件数6億6千万件から計算すると、通販の苦情相談は1万件のうち3件。

消費者庁によると通販に関する苦情相談は25万件（ネット通販は17万2000件、うち7割12万件がサービスで「アダルトサイト」「出会い系サイト」が上位を占める）

非ネット通販でアダルト系以外の苦情相談件数は未表記。

まとめ

規制強化の前にこれまでの規制の効果検証を

社会生活環境の変化・多様化（働き方・買物困難者・高齢化等）の中で、通販は身近な購入手段としてより一般化することが予想される。

特定の悪意を持った者に対応するために、法規制を強化することは、健全な事業者の活動を阻害し、かつ法規制の遵守のためのコスト上昇、更には消費者が購入する購入価格の上昇を結果として招く。

今回の見直しに際しては、昭和51年の法制定以来の累次の改正によって、事業者の規制強化を行ってきたことについて、その効果の検証をまずは行って頂きたい。

規制強化から規制緩和の検討を

平成8年に電話勧誘販売の規制が導入されたが、これはいわゆる士商法を行う悪質事業者を排除する目的で制定されたもの。

最近1年間で2取引以上ある場合は適用除外があるものの、過去に取引実績のある顧客への販売促進は、事業者のマーケティング活動として当然の行為。

過去に1度でも取引実績のある顧客に対して電話勧誘する場合は適用除外とされたい。