

訪問販売協会の自主的取組み

＜添付資料＞

- 訪問販売企業の自主行動基準
- 連鎖販売取引に係る自主行動基準

2016.11.08 (公社)日本訪問販売協会

○ **設立時期** 1980 (昭和55) 年4月1日

○ **目的**

訪問販売に係る商業倫理の確立等を通じて、その取引を公正にし、並びに購入者及び役務の提供を受ける者の利益を擁護し増進するとともに、訪問販売の事業の健全な発展に資する事業を行い、もって国民経済の健全な発展に寄与すること。

○ **会員数** ※2016年9月30日現在

144社 (社・団体)

内訳: 正会員121社、賛助会員23社・団体

主な活動

イ. 自主行動基準の作成と実践について

当協会は、訪問販売企業の自主行動基準（以下「基準」という。）を定め、会員に対し、自社の実状に合わせた基準作りと、その実践を呼びかけている。

会員は、基準をつくり、これを遵守することで、社会的信用を高める努力をし、消費者から寄せられる個々の苦情事例の解決にあたっての判断基準とする。

もとより事業者は、特商法の遵守が求められ、違反した場合は、刑事上、行政上、私法上の制裁が加えられることで当該法令の遵守が担保されている。

それに対し、基準は、主に法令に定めのない事項に関して自主的に定めたもので、制裁を直接の目的とするものではないため、業法の刑事的ルールのように要件構成を厳格にしていない。

しかしながら、基準違反の内容や頻度等によっては「倫理審査委員会」の審査対象となり、「改善勧告」や「正会員権利の停止等」の措置が取られ、結果として、それが当協会の制裁措置となる。

なお、基準には、細則として、「商品別の禁止事項」や「通常、過量には当たらないと考えられる分量の目安」がある。

参考データ：

*訪問販売企業の自主行動基準 ほか

ロ. 苦情対応業務について

訪問販売ホットライン（消費者相談室）は、訪問販売に関する消費者等からの苦情相談に応じ、助言、調査、あっせん等の業務を行っている。訪問販売ホットラインで解決できない事案は、「**消費者苦情検討会**」、さらには、その上の「**消費者紛争処理委員会**」のあっせんにかける。

ハ. 倫理審査委員会について

倫理審査委員会（以下「委員会」という。）は、学識経験者等で構成され、正会員が行った不当な訪問販売に対し、①改善勧告、②会員権利の停止勧告、③除名勧告の措置を判断するほか、④過怠金の徴収について助言する。

二. 販売員教育について

JDSA教育登録制度の目的は、教育を通じて販売員の資質の向上を図り、取引の公正・適正化に資することにある。会員は、当協会の標準教育カリキュラムに基づき作成した教育計画書に沿って教育を実施し、試験に合格した販売員に対し当協会から登録証を発行する。

平成28年3月末の登録者数は436,125人である。



(表)



(裏)

公益社団法人日本訪問販売協会が発行する 販売員の登録証(JDSA認定教育登録証)をご存知ですか？

公益社団法人日本訪問販売協会は日本の訪問販売業界における唯一の公益法人です

当協会は公正な訪問販売取引と消費者保護の推進を目的として設立された団体です。平成14年にはADR(裁判外紛争処理)機構を設置。平成21年には訪問販売消費者救済基金を創設し、加盟事業者の訪問販売取引で消費者が被害を被った場合は当該基金により救済が可能となりました。

「JDSA認定教育登録証」は協会加盟事業者の販売員であることの証です

JDSA認定教育登録証は、当協会が定めた教育を受け試験に合格した販売員に交付しています。登録証を所持する販売員との間で問題が生じた場合は、協会の消費者相談室が解決にあたります。

登録証のチェックポイント！

- ①表面に登録番号があります。
- ②表面の公益社団法人日本訪問販売協会を確認してください。
- ③裏面に「協会が定めた制度に基づき登録された者である」旨の記載と捺印があります。

ステッカー

↓玄関等に貼ってご使用ください

**JDSAが発行する
販売員の登録証を
お持ちですか？**

公益社団法人 日本訪問販売協会
Japan Direct Selling Association
0120-513-506



公益社団法人日本訪問販売協会

〒160-0004 東京都新宿区四谷4-1(細井ビル4階) 電話03-3357-6531

<http://www.jdsa.or.jp>

JDSA登録証ステッカー

「会えてよかった」を届けたい



Face to Face Shopping

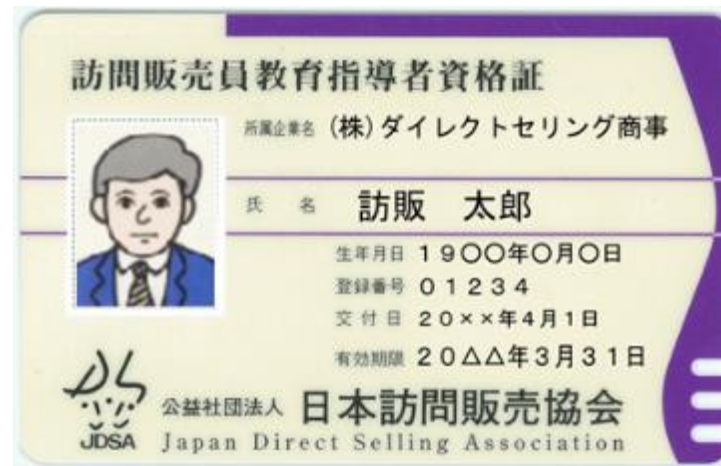
JDSAでは
教育を受けた販売員に
登録証を発行しています。



もっと愛されるダイレクトセリングへ
Japan Direct Selling Association
公益社団法人 日本訪問販売協会
03-3357-6531 <http://www.jdsa.or.jp>

JDSA登録書ポスター

また、登録販売員の教育担当者の制度を実施。受講者は「特商法」、「指導管理者に必要な事項」の講座を受け、筆記試験の合格者には、当協会から「訪問販売員教育指導者資格証」が交付される。制度発足後これまでの累積合格者は3,877名。



ホ. 消費者の救済基金について

当協会は、特商法29条の2の規定に基づく消費者の救済業務を遂行するため、**訪問販売消費者救済基金（以下「基金」という。）**を設けている。

基金の原資は正会員の拠出金による。

基金は、正会員企業が行う訪問販売の業務により締結した契約について、特商法の第9条、第9条の2、第9条の3の規定に基づき解除、取消しがされても、当該企業が既払金を返還しない場合、基金が返金を補償する仕組み。

ただし、返金補償の判断は、**消費者救済に係る審査委員会（学識者で構成される第三者機関）**が事案ごとに審査して行われる。

へ. その他事業者向け啓発活動

○コンプライアンスセミナー

特商法や自主行動基準の遵守、苦情対応の重要性などをテーマに毎年、東京や大阪、福岡等の地区で開催している。

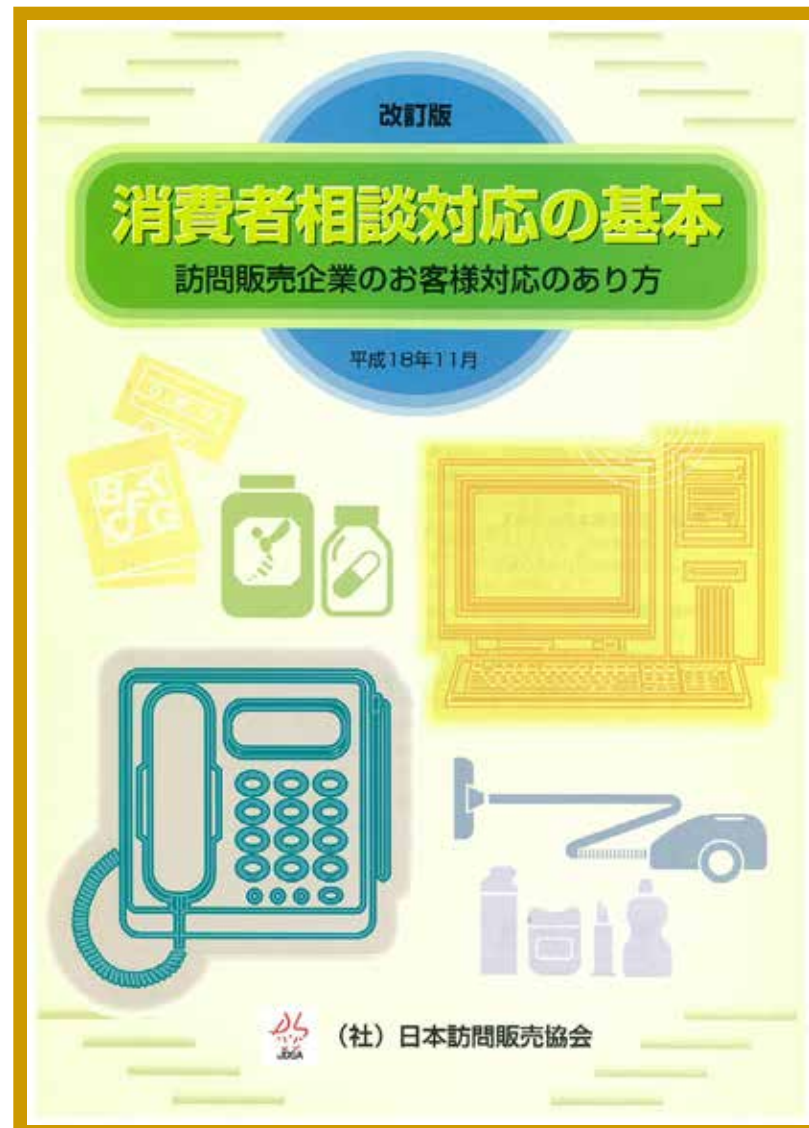
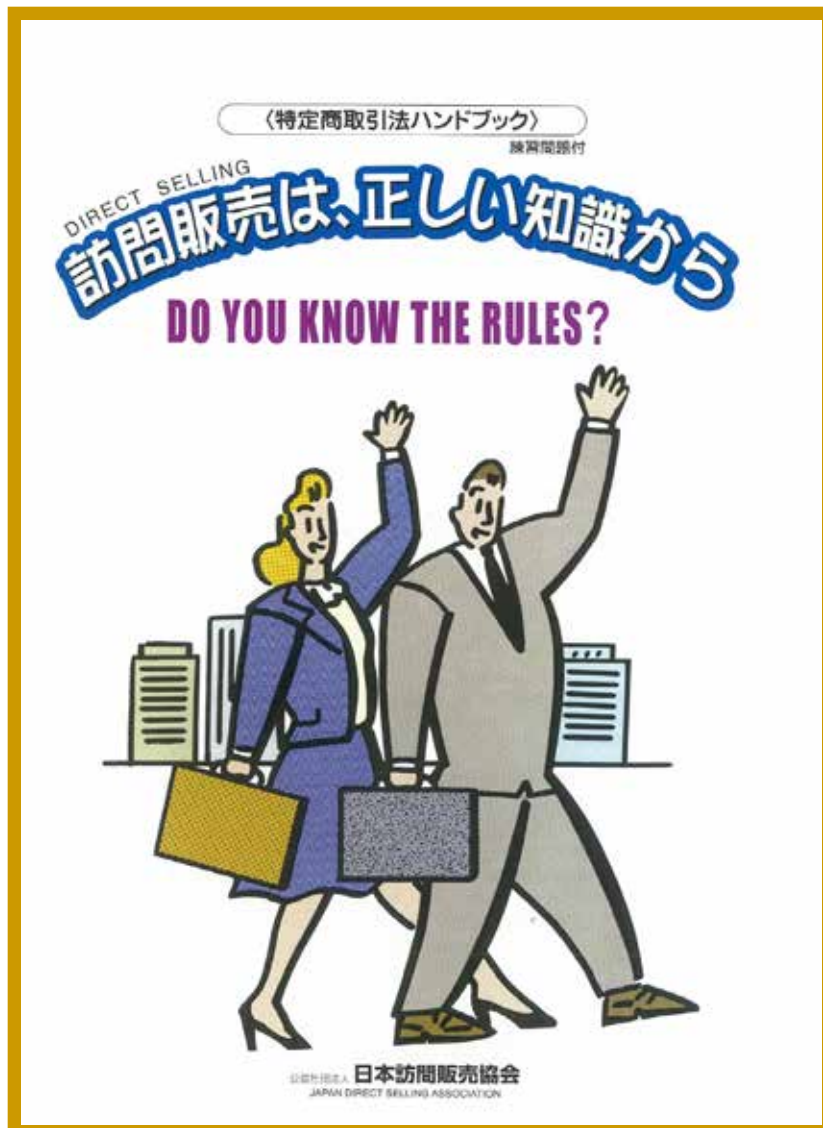
○消費者相談担当者講習会

企業における消費者苦情への適切な対応等を考察する場として年4回定例開催している。

○各種の研究会 等

商品等の販促印刷物やウェブサイト等の適正な広告表示の在り方を研究する広告表示研究会のほか特商法の訪問販売以外の他の商取引の規制遵守を目的とする研究会、適正取引を推進するため太陽光発電等の各種商品の懇談会等を設置している。

○主な事業者向けテキスト



〈JDSA教育登録制度〉

専門カリキュラム教材

- I. 特定商取引法の知識（連鎖販売取引規制の概要）
- II. いわゆる健康食品の販売と医薬品医療機器等法（旧薬事法）の知識

〈JDSA教育登録制度〉

標準カリキュラム教材

- I. 対面販売における販売員の心得
- II. 特定商取引法の知識（訪問販売規制の概要）
- III. 販売員のための関連法の知識
 - (1) 消費者契約法
 - (2) 景品表示法
 - (3) 個人情報保護法

～訪問販売を行う事業者の方へ～ 早わかり特商法ガイド【訪問販売のルール】

はじめに～特定商取引法と訪問販売～

訪問販売を行う上で、事業者が必ず守らなければならない中心的なルールが「特定商取引に関する法律（以下、特商法）」です。

特商法は、訪問販売の他に、通信販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供に係る取引、業務提供誘引販売取引、訪問購入を規制の対象としています。

この資料では、事業者の方のために、特商法で定める訪問販売に関する規制の概要を簡単に説明しています。詳しい内容については、法律の条文や政令、省令、通達等を確認してください。

1 訪問販売とは（訪問販売の定義／第2条）

「営業所等」以外の場所で勧誘・契約する取引が訪問販売に該当します。

具体的には…

- ①「こめんどください」とお客様の自宅を訪問する。
- ②自宅に友人・知人を招き、またはファミレス・喫茶店等で商品等を勧める。

「営業所等」での取引であっても訪問販売に該当する場合があります。

例えば…

- ③営業所等へ呼び出しての勧誘…「目的を告げず」呼び出して勧誘を行う。
「他人より著しく有利な条件で契約できる等と掲げて」呼び出して勧誘を行う。
 - ④営業所等に連れて行き勧誘…「駅前や路上等で声をかけて」営業所等に同行させて勧誘を行う。
- ※上記③④等のいわゆるキャッチセールスやアポイントメントセールスは訪問販売の一類型として特商法の訪問販売に関する規制を受けます。



2 お客様への第一声（氏名等の明示義務／第3条）

訪問販売をしようとするときは、勧誘に先立ってお客様に伝えることが義務付けられている「3つのこと」があります。

1
会社名

2
目的

3
商品
サービスの種類



- ①会社名（個人事業主の場合は戸籍上の氏名）
- ②勧誘をする目的であること
- ③お勧める商品・サービスの種類

「勧誘に先立って」とは、相手がその勧誘を「受ける」か「断る」かを決めることができるように、お客様に指する一番最初の時点を行います。営業で伝えても、名前等の書面を提示しても構いませんが、できるだけ身分証明書等を携帯表示するよう心がけましょう。例えば訪問販売協会が発行する登録証（JDSA認定教育登録証）の交付を受けている方は、これを提示しましょう。

○事業者啓発パンフレット

発行：平成28年9月

装丁：A4判・三ツ折・6頁

内容：訪問販売規制の概要

対象：事業者向け

配布数：22,000部

（平成28年10月末）

ト. 消費者啓発

平成25年度		平成26年度		平成27年度		平成28年度 (11月1日現在)	
啓発資料:141,345部		啓発資料:2,245部		啓発資料:31,091部		啓発資料:13,257部	
ステッカー:34,113枚		ステッカー:19,892枚		ステッカー:19,547枚		ステッカー:5,478枚	
主催者	人数	主催者	人数	主催者	人数	主催者	人数
三重県	40	姫路市	24	高砂市連合自治会	60	鹿児島県	20
川越市	40	名古屋市社会福祉協議会	180	千葉県	20	防府市	26
越谷市	80	市川市	20	岩手県	26	志木市	14
深川市	7	武蔵村山市	20	牧野原市消費者協会	50	名古屋市社会福祉協議会	100
焼津市	40	大仙市	26			静岡県退職公務員連盟	31
習志野市	5	鹿児島県	20			伊奈町	20
鹿児島県知名町	50	下関市	18			長岡市	10
鹿児島県和泊町	200	新潟市	13			徳島市	13
		山口県	13			宇都宮市	14
		登別消費者協会	100			海老名市	9
		舞鶴市	70			長野市	13
		長岡市	20				
		御前崎市	20				

