

## ⑨ 公益社団法人 日本通信販売協会

### 1. 主な取組

- ・消費者相談窓口と意見の反映
- ・「ジャドママーク」の適用と普及
- ・メール、FAX、会報での情報提供
- ・講習会の実施
- ・モニタリング調査（折込広告の調査）
- ・HPでの消費者啓発活動



(※日本通信販売協会の会員であることを示すジャドママーク)

### 2. 消費者相談窓口と意見の反映

1984年に「通販110番」を開設し、協会内に消費者専用の窓口である「消費者相談室」を設け、相談員数名が交替で消費者からの苦情・相談を受けている。

現在、年間9000件程の消費者からの相談があり、その全てをデータ分析している。重要性の高いものは会報「JADMA NEWS」やメールマガジンにて配信する他、年に一度報告書（「通販110番」報告書）を作成してまとめており、ホームページでも公表している。

報告書（通販110番）では消費者からの相談を広告媒体、内容、商品、会員非会員など種類ごとに分類し、データをまとめている。データは種別の他にも経年の比較も行いその傾向を注視している。

データを蓄積し、詳細な分析をすることで、商品の種別や事例に合わせて会員や消費者により具体的な注意喚起をすることが出来ている。また、会員に関する相談だけでなく、非会員に関する相談についても対応している。



(※写真 消費者相談室の風景)

### 3. 取組の効果等

相談のあった全ての事例をデータ分析しまとめている。消費者からの相談を広告媒体、内容、商品、会員非会員など種類ごとに分類し、また経年の比較をすることで、その時の傾向に合わせた注意喚起や新しい問題に対応することが出来ている。

報告書（通販110番）では、相談内容だけでなく、それに対する処理内容を合わせて記載している。また、事例1件1件に対して協会から事業者に対するコメントがあり、その事例の問題点や会員に対しての要望が記載され、会員が問題を実感しやすい内容となっている。

#### (団体の概要)

会員の行う通信販売に関する消費者からの苦情を処理することが責務とし活動を行っている。

27年2月現在、会員社497社で市場の6~7割を占める。

〈主な事業内容〉

- (1)消費者の信頼を得るための活動 (2)業界の健全な発展を図るための活動  
(3)研修会、セミナーの実施 (4)調査研究 (5)外部機関との交流

→ 詳しくはホームページをご覧ください。 <http://www.jadma.org/>