

第28回 牛乳販売店優良事例発表会

主催：(一社)全国牛乳流通改善協会 後援：(一社)Jミルク



優良事例発表会受賞者と審査員

平成27年度 第28回牛乳販売店優良事例 中央発表会受賞店

最優秀賞	農林水産大臣賞	宮城県 株式会社小岩井ミルヒ	伊藤 恵祐
優秀賞	農林水産省生産局長賞	長野県 ミルクマーケット	小林 直彦
優秀賞	一般社団法人Jミルク会長賞	鹿児島県 池田乳業有限会社	池田 和人
優秀賞	一般社団法人全国牛乳流通改善協会会長賞	北海道 メグミルクステーション フクシマ 岩手県 岩手町ミルクセンター 群馬県 森永牛乳並榎販売店 熊本県 森永牛乳健軍町販売店 宮崎県 森永牛乳木城販売店	福島 理允 高田 良子 鈴木 幸治 中田 智之 永岡 清幸

宮城県代表 株式会社小岩井ミルヒが 最優秀賞 農林水産大臣賞を受賞
「密な連携」「コミュニケーション」重視

一般社団法人全国牛乳流通改善協会主催の第28回牛乳販売店優良事例発表会が2月5日(金)、東京・市ヶ谷のアルカディア市ヶ谷にて開催されました。今年の発表会には、全国から8店の全改協の加盟店が発表店として選ばれ、「牛乳屋さん」の地域貢献をはじめとしたすぐれた取り組みを発表しました。

第28回牛乳販売店優良事例発表会



発行所 〒101-0061 東京都千代田区三崎町3-2-15オリエンビル6階
 一般社団法人全国牛乳流通改善協会
 TEL.03-6380-8021
 FAX.03-6380-8435
 e-mail: mail@zenkaikyou.or.jp
 U R L : www.zenkaikyou.or.jp
 twitter: @zenkaikyou
 facebook: 全国牛乳流通改善協会

当日は農林水産省、Jミルクはじめ関係諸団体、乳業メーカー、各流改協代表、報道・業界紙などから出席があり、定員100名の会場が満員となりました。発表会は、北川副会長の開会の辞、橋本会長の主催者挨拶で開会。8店の全改協の加盟店の代表者が取り組みを発表しました。

経営専門家による取り組み内容の調査をもとにあらかじめ審査

委員が審査をしているため、発表会での審査は発表の説得力を重視しました。

発表後、審査委員による厳正な審査を行い、最優秀賞 農林水産大臣賞、優秀賞 農林水産省生産局長賞、優秀賞 一般社団法人Jミルク会長賞、優秀賞 一般社団法人全国牛乳流通改善協会会長賞の各賞が決まりました。最優秀賞には宮城県代表の株式会社小岩井ミルヒが選ばれ、表彰式に移りました。そのほかの受賞結果は上記のとおりです。

表彰式に次いで、橋本審査委員長からの審査経過報告、審査にあたった経営専門家の先生方からの講評があり、続いて、来賓の農林水産省生産局畜産部牛乳乳製品課課長補佐 榎田浅亨氏と、森永乳業執行役員 市乳事業部長 松本恭永氏から祝辞をいただきました。最後に、最優秀賞 農林水産大臣賞を受賞した株式会社小岩井ミルヒ 尾形律子さんが受賞の謝辞を述べ、村田副会長の閉会の辞をもって終了しました。

紙面から



優良事例発表会
 最優秀賞、各賞、主催者挨拶 (一) 四面
 経営専門家の評価意見 (二) 三面
 来賓祝辞、謝辞 (三) 三面
 閉会の辞 (四) 四面
 全改協からのお知らせ・インフォメーション (四) 四面



橋本 正敏氏
 一般社団法人全国牛乳流通改善協会 会長

主催者を代表してご挨拶をさせていただきます。まず発表店に選ばれた8名の皆さま、おめでとうございます。今日は最大のパフォーマンスでベストを尽くして、楽しんでいただきたいと思います。という思いでいっぱいでありたい。

また、開催にあたりまして、農林水産省 牛乳乳製品課の榎田課長補佐ほか関係行政の皆さま、関連諸団体の皆さま、お世話になつていらっしゃるメーカーの皆さまにご協力をいただき、本当にありがとうございます。最後までどうぞよろしくお願ひ申し上げます。それから各流改協の会長、代表の皆さまは、本年は例年にも増してお集まりをいただいています。皆さま方の本事業への関心の高さを表れだ、と感謝申し上げます。

顧みますと、本発表会は昭和63年に第1回を開催し、第2回から15回までは、当時の流通事情を反映して



森永カルダス

消費者庁許可 保健機能食品 (特定保健用食品) ※乳製品乳酸菌飲料

日本人間ドック健康協会 推薦



生きてまま腸まで届く
 ビフィズス菌で
 お腹の調子を整えます!

- ミルクカルシウムが2倍(当社普通牛乳比)
- 森永独自のビフィズス菌(BB536)
- 鉄分1mg
- カルシウムの吸収を助けるビタミンD



カラダ強くするヨーグルト
 ラクトフェリンと
 ビフィズス菌BB536

宅配専用 1個 100g



ヨーグルトの可能性は
 ここまで進化した。

カラダを守る話題の成分ラクトフェリンとビフィズス菌BB536、モラク乳酸菌を配合。3つの力でカラダ強く。

3つの成分

ラクトフェリン

ビフィズス菌BB536

モラク乳酸菌

森永乳業

「卸」と「宅配」の2部門に分けて、それぞれ全国9ブロックから計18名の代表が発表しました。時に人数が絞りきれず18名以上になったほどの時期もあり、そのような華やかな時代から牛乳流通の変化を経て、第16回目以降は宅配に絞った形での発表として今日に至ります。今回、第28回の8名の発表者をもって、第1回から通算するとなんと394名の方々を表彰しております。

開催当初の審査基準はまさに「収益重視」、収益の向上を目指すために各加盟店がどんな努力をしているのかを審査の重点でした。しかし、近年は、経営管理技術に対する「工夫」や「努力」を重視するよう大きく変化しました。時代に合った工夫と努力をすることによって、収益はあとから付いてくる、という考えが主流になりました。これに伴い、審査基準も、「地域密着」「社会貢献」などの点でどのような工夫をし、また、地域のお客様に支持されているかという点を重要視するよう大幅な改正を重ねてまいりました。

今日、私たちを取り巻く社会のニーズは「健康志向」です。特にメーカーさんの新商品開発のご努力の結果、健康につながる発酵乳への関心度が高い。また、宅配は習慣性が高いことから健康習慣の面からも宅配への関心が高まり、私どもの宅配牛乳の業界に少しいい風が吹いてきているのかな、と感じます。加えて、社会貢献、地域貢献にも広がりを感じております。全改協事業で

ある「地域安全パトロール」のステッカーを配達車に貼っている写真が本日の発表資料にも多数掲載されていることから、貢献の広がりがわかります。「地域における加盟店の存在感の向上を目指す」という全改協の目的が、メーカーさんのご協力もあり少しずつ成果を上げつつあると思います。

本日の発表者8加盟店の皆さんは、全国の応募店の中から第一次、第二次審査を経て選出された優良販売店です。発表をぜひご期待ください。そして、本日お集まりの全国の流改協の会長の皆さまには、今日の発表の内容、成果を二日も早く各加盟店に伝えていただきますようお願いいたします。

最後に、8名の本日の発表者の皆さん、残念ながらここに残ることができなかった方々、発表店推薦のためにご尽力くださった事務局の皆様、ご協力いただいたメーカーの皆様方、心からお礼を申しあげます。全国の加盟店の今年のご活躍を祈念いたしまして、主催者のご挨拶とさせていただきます。



発表会会場風景

経営専門家の評価意見

優良事例発表会は、事前に提出された資料を基に審査委員が各地区代表の加盟店の取り組み内容を審査した結果と発表会当日の発表内容について審査した結果を総合して評価されます。この紙面では、当日の各地区代表の加盟店の発表内容に対する審査委員3名の評価意見をご紹介します。なお各受賞店の取り組みについての詳しい内容は、3月末に発行される優良事例集の冊子をお読みください。

●北海道代表
メグミルクステーション フラジマ
代表者 福島 理允さん



平成22年2月にまったくの異業種から牛乳販売店に参入してゼロからのスタート、まる6年経過した現在、900店というのは非常に立派である。訪問調査の際に最初に「なぜ数ある業種の中から牛乳販売店という業種を選んだのか」という質問をしたところ、伸びていく市場に注目した結果「健康」「宅配」で伸びている牛乳販売店にたどり着いた、という答えであった。非常にいきいきとこれを答えていた姿がすごく印象的だった。これには私がおはつとさせられた。やり方次第で、牛乳販売店にはたくさんチャンスはあるということに私が逆に気づかされたからである。やっていることは「基

本「積み重ね」なのだと感じた。突然脱サラして異業種に参入するという大胆さと、基本の積み重ね、というバランス感覚を持っており、今後ますますの成長が期待できる。(講評：小畑 秀之先生)

●岩手県代表
岩手町ミルクセンター
代表者 高田 良子さん
(写真は発表者 高田 祥互さん)



調査で現地に行くと、「本当に住宅があるのだろうか」と思ったほどの立地条件であった。こういうところで商売を行うのはつらいだろうな、と思うが、ちゃんと業績を上げている。活動として派手なことをしているわけではないが、ヒアリングをすると、高齢者の見守りサービスや入院先へも配達するなど、いろいろな活動が出てくる。要するに、お店のサービスという特別な意識をせずに、お客様が困っていることは自然に手伝ってあげてしまっている。また、既存のノウハウにちよつと自分で自分たちの独自のものにしている。まだまだいろいろ経営のやり方があるのだということをお教えていただいた。

私が講評するまでもなく、非常に理論的にされた尾形専務の発表内容のとおりである。専務自身が持つバイタリティーが今回の農林大臣賞につながっていると感じている。事例として、まず高齢者向けの「ハッピーコール」。新規のお客様を勧誘するためのテレポはよく使われる手段だが、既存のお客様に「ために電話をする営業はなかなか面倒でできないことだ」と思う。これを着実に実行しているのが素晴らしい。次に、専務が商工会議所の女性部の理事を務めていること。対外的な活動も積極的にされていると評価できる。商工会議所のイベント等に協賛するようなケースはよくあるが、専務はその人脈をうまく活用している。たとえば保育所と提携し店舗のスタッフの育児を依頼するか、障害者施設にチラシの折をお願いし、職域に販売をするというような業務面の提携は、今までにないパターンだ。単独店舗だけでいろいろな試みを行うのは限界があるので、今後はいろいろなところと連携して新たなニーズを掘り起こし試していくことが、次のステージだろう。(講評：小畑 秀之先生)

●宮城県代表
株式会社小岩井ミルヒ
代表者 伊藤 恵祐さん
(写真は発表者 尾形 律子さん)



このお店も、「積極的に営業してない」と言っていた。歴史は古く、先代からの信用がかなりあるようで、このため積極的な営業活動をしなくてもお客様から来てくれる。何より感心したのは、営業が契約を取ってきたお客様に、店主の鈴木さんが必ず会いに行くという点である。店のお客様に、店主がフォローしているということだ。集金の際に不在で会えなかったお客様には、受け箱交換などの「口実」を作って会いに行ってしまう。その際に「ゴミ出し」などのちょっとした手伝いを行う。こういうことが、「地域に密着した牛乳販売店の特徴」なのだろうということをお教えていただいた。(講評：佐藤 卓先生)

私が講評するまでもなく、非常に理論的にされた尾形専務の発表内容のとおりである。専務自身が持つバイタリティーが今回の農林大臣賞につながっていると感じている。事例として、まず高齢者向けの「ハッピーコール」。新規のお客様を勧誘するためのテレポはよく使われる手段だが、既存のお客様に「ために電話をする営業はなかなか面倒でできないことだ」と思う。これを着実に実行しているのが素晴らしい。次に、専務が商工会議所の女性部の理事を務めていること。対外的な活動も積極的にされていると評価できる。商工会議所のイベント等に協賛するようなケースはよくあるが、専務はその人脈をうまく活用している。たとえば保育所と提携し店舗のスタッフの育児を依頼するか、障害者施設にチラシの折をお願いし、職域に販売をするというような業務面の提携は、今までにないパターンだ。単独店舗だけでいろいろな試みを行うのは限界があるので、今後はいろいろなところと連携して新たなニーズを掘り起こし試していくことが、次のステージだろう。(講評：小畑 秀之先生)

●群馬県代表
森永牛乳並榎販売店
代表者 鈴木 孝治さん
(写真は発表者 鈴木 修さん)



このお店も、「積極的に営業してない」と言っていた。歴史は古く、先代からの信用がかなりあるようで、このため積極的な営業活動をしなくてもお客様から来てくれる。何より感心したのは、営業が契約を取ってきたお客様に、店主の鈴木さんが必ず会いに行くという点である。店のお客様に、店主がフォローしているということだ。集金の際に不在で会えなかったお客様には、受け箱交換などの「口実」を作って会いに行ってしまう。その際に「ゴミ出し」などのちょっとした手伝いを行う。こういうことが、「地域に密着した牛乳販売店の特徴」なのだろうということをお教えていただいた。(講評：佐藤 卓先生)

このお店も、「積極的に営業してない」と言っていた。歴史は古く、先代からの信用がかなりあるようで、このため積極的な営業活動をしなくてもお客様から来てくれる。何より感心したのは、営業が契約を取ってきたお客様に、店主の鈴木さんが必ず会いに行くという点である。店のお客様に、店主がフォローしているということだ。集金の際に不在で会えなかったお客様には、受け箱交換などの「口実」を作って会いに行ってしまう。その際に「ゴミ出し」などのちょっとした手伝いを行う。こういうことが、「地域に密着した牛乳販売店の特徴」なのだろうということをお教えていただいた。(講評：佐藤 卓先生)

●長野県代表
ミルクマーケット
代表者 小林 直彦さん



ここは非常に歴史のあるお店だが、宅配は小林さんの代から始めた。それまで卸では知られていたが、新しく始めた牛乳販売店をPRしたい、理解していただきたいと考えたときに「露出度」を思いつめた。その方法、発想が若い。雑誌や、地元FM局へのラジオネーム「ミルクマーケット」名義での投稿で地元のみならず聴取者に存在を知らせたのだ。これで地域に溶け込むことができたのが優れている。「長野県 ミルクマーケット」でインターネットの検索をかけると、お店の歴史など色々出てくるので、ぜひ一度、見ていただきたい。(講評：佐藤 卓先生)

中田さんが本日発表に出て来られて非常にうれしい。というのは、ここからはウラ話だが、2年前に一度調査訪問をしたとき、この時は残念ながら中央発表会には出られなかったが、その際に「窪田さん、私、何もしたらんよ」と言われたのである。再度今回調査に行った時、

●熊本県代表
森永牛乳健軍町販売店
代表者 中田 智之さん



「あんたまた来たんね」と顔に書いてあり、前回同様「何もしとらんよ」とさらには「東京には行きたくない」と言われたので、今日どういう発表をするかとヒヤヒヤしていたからだ。が、発表はすばらしい内容だった。何もしていないのではなく、いろいろされている。事務員を雇ったことにより、経理などが自分の手を離れたり、社長になって今までの仕事を棚卸し見つけ直したりされたのかな、と思う。人口80万の政令指定都市である熊本県の東側、市電の終点、官庁街でもある健軍の40万弱を担当しており、ますます伸びると思う。

(講評：窪田 靖生先生)

●宮崎県代表

森永牛乳木城販売店

代表者 永岡 清幸さん
(写真は発表者 本田 仁志さん)



ご夫婦で切り盛りして非常にお忙しい。9年前に高鍋町に支店を出し、一昨年に支店を任せる従業員を雇った。そこから業績もよくなったそうである。お忙しい理由のひとつに、商工会の副会長をしていることがある。地域が市街地ではなく、農業・林業を主としているような地域なので、たとえば会議をしたい、懇談会を開きたいといつても、それなりのお店が見当たらない。そこで、自分の家を改築

してサロン風にしてしまった。そういう地域の交流も忙しかったのかなと思う。

これからは木城町の本店よりも高鍋町の支店の方を伸ばしていくというのだが、そのためには従業員が将来の支店長として後継する、ということも考えてがんばっているということなので、今後が楽しみである。

(講評：窪田 靖生先生)

●鹿児島県代表

池田乳業有限公司

代表者 池田 和人さん



お店のある鹿児島県出水市は「鶴の渡来地」として知られている。今年は過去最高の17,000羽渡来し、1月31日に北帰行を始めたそうだが、そういった熊本県との境、鹿児島県北西部、市役所や官公庁がある市の中心部に販売店は位置している。

もともと卸からスタートした。平成20年から宅配に力を入れ、伸びてきた。オリジナルの「高原牛乳」が、付加価値商品であり、これに力を入れてどんどん伸ばしていきたいと思う。宅配はまだ7年しか経っていないこともあり、将来楽しみである。

(講評：窪田 靖生先生)

審査経過の概要

審査委員長
一般社団法人全国牛乳流通改善協会
会長

橋本正敏氏



審査経過をご報告いたします。昨年10月9日に、応募加盟店を対象に第一次審査を行い、8店舗を選出いたしました。この8加盟店を対象に、佐藤、窪田、小畑の3名の経営専門家の先生が現地に向かい、調査を行いました。先生方の調査をもとに、12月11日に第二次審査を行い、本日の最終審査に臨んだという経緯です。

審査過程で「様に気付いたのは「お客様満足」という部分です。特に高齢者の方々にに対する配慮が共通して盛り込まれています。もう一点は、スタッフの教育に非常に熱心な店舗が多く、勉強会を頻繁に開催するなどです。

なお、本日の発表事例にもあった「袋集金」は、業務の合理化、効率化という点で、一定の評価を得ているスタイルのひとつです。ただし、いまの社会情勢を考えると、盗難対策にもうひとつ工夫されたほうがいいのではないかと、この意見が審査の話題にのぼりました。私も実際に牛乳販売店を営んでいる立場として、気になった点でした。本日の審査には、公益財団法人食品流通構造改善促進機構の三宅参事にもご参加いただいております。同機構主催の「優良食料品小売店等表彰事業」がございまして、そこに、今

回の発表の中から、農林水産省生産局長賞と一般社団法人Jミルク会長賞を受賞した2店を推薦したいと考えております。

どうか皆さま、これを機に、さらに地域の模範を目指し、これからも活躍なさることを期待いたします。本日は大変おめでとうございます。

来賓の祝辞

農林水産省 生産局畜産部
牛乳乳製品課 課長補佐

榎田 浅亨 氏



本日ご列席の皆様方におかれましては、日頃より農林水産行政にご理解とご協力を賜り、感謝申し上げます。また、関係者の皆さまにおかれましては、宅配業務を通じて牛乳・乳製品の安定供給と消費拡大にご尽力をいただいていることを重ねて感謝申し上げます。

このたび、全国5,000店を超える全改協の加盟店の中から、厳正な審査を経て、優良販売店の栄誉に浴された皆さま方に対し、心からお祝い申し上げます。

少子高齢化の進展による我が国の人口動態等の変化に伴い、牛乳・乳製品の消費は残念ながら減少傾向で推移しています。こうした中で、酪農・乳業の将来にわたる発展を図るためには、国産牛乳・乳製品の底堅い需要確保が重要な課題となっております。全改協の加盟店の皆さまにおかれましては、日頃から消費者との強いつな

がりを持たれているという強みを活かし、本日ご発表にありましたとおり、創意工夫のある取り組みを示され、引き続き消費者の信頼確保と消費拡大にご尽力くださいますようお願い申し上げます。

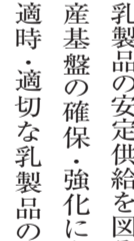
農林水産省といたしましても、牛乳・乳製品の消費の維持拡大を図るため、従来から学校給食用牛乳の安定的供給に取り組んでおりますが、これに加えて、昨年の大筋合意をしたTPP合意を踏まえて、国産乳製品の食品開発を支援する技術開発支援などに取り組んでおります。また、最近の需給状況をふまえて、牛乳・乳製品の安定供給を図るため酪農生産基盤の確保・強化に向けた支援、適時・適切な乳製品の輸入など、支援策を強化していきます。

皆さま方のご健勝とご発展を祈念いたしまして、ご挨拶とさせていただきます。本日は誠にありがとうございます。

来賓の祝辞

森永乳業株式会社
執行役員 市乳事業部長

松本 恭永 氏



本日は第28回牛乳販売店優良事例発表会が盛大に開催されましたことを心よりお慶び申し上げます。本日受賞されました皆さま、誠にありがとうございます。全改協の普及啓発事業の日頃からの取り組みに敬意を表するとともに、優良事例として発表されました皆さまの、牛乳宅配事

業への日頃のご尽力に改めて敬意を表したいと思います。

食品宅配事業は、高齢化の進行を背景に、流通業のオムニチャネル政策の積極的な推進もあり、今や市場規模は2兆円に達すると言われております。低迷する市場環境の中で数少ない成長ビジネスですが、その中の牛乳宅配事業は、残念ながら販売店様の高齢化にともなう廃業、消費者の価値意識の変化があり、長い長いトンネルをなかなか脱しきれない状況です。一方で、本日発表された加盟店の皆さまのように、地域に密着し、地域のお客様とのコミュニケーションを通じて、信頼の絆を勝ち得、しっかりと業績を伸ばしている販売店も数多くあります。農林水産大臣賞を受賞された小岩井ミルヒさんの発表にもありまして、内閣府の推計による



発表会会場風景

と、日本の65歳以上の高齢者の比率は、現在の4人に1人から、20年後の2035年には3人に1人になるとされています。こういった背景から「健康寿命」という語がマスコミ等で非常に重要なキーワードとなってきました。まさしく、健康をお届けする牛乳宅配は、お客様のニーズ、要望にしっかりと応えでき、これからますます発展するビジネスだということを確信しております。私どもメーカーも、素材、商品の開発により一層努めて参りたいと考えております。

本日の発表にもございましたが、「牛乳宅配事業の価値を高める」ためには、やはり地域に密着し、加盟店様ひとりひとりが地域の中で信頼を勝ち得ること、企業価値、企業ブランドを高めていくことが最も重要であると確信しています。橋本会長のもと、本日の事例をぜひ加盟店様が研究していただき、各地区で加盟店様の価値を高めていただき、業界のさらなる発展に、本日ご出席の皆さま、ご家族、従業員の皆さまのご健勝とご多幸を祈念いたします。本日はおめでとうございます。

最優秀賞 農林水産大臣賞 受賞
株式会社小岩井ミルヒ

尾形 律子 氏

本日はこのような素晴らしい賞を頂戴し、どうもありがとうございます。ほかの7名の発表者の方々がとても素晴らしいので、まさか受賞するとは思っていませんでした。発表の中でも述べましたが、今年

インフォメーション

平成28年度 地区別代表者会議を開催します

平成28年度の全改協事業の内容をご説明し、同時に、全改協と各地域の流改協との意見交換を行うことで今後の全改協の運営・組織強化を図る「地区別代表者会議」を5月から6月に以下の日程で開催します。

福岡会場	5月28日(土)	TKPガーデンシティ博多
大阪会場	6月 3日(金)	ホテル新大阪
名古屋会場	6月 4日(土)	ホテルサンルート名古屋
東京会場	6月10日(金)	乳業会館
仙台会場	6月11日(土)	ホテル法華クラブ仙台

*いずれも13:30より

公益財団法人 食品流通構造改善促進機構主催 「第25回優良食料品小売店等 表彰事業」 の表彰式が開催されました

独創的な経営技術を駆使し、優れた経営成績をあげている全国の中小の食料品小売店等を発掘し表彰することにより、食品小売事業者等の意欲の向上と食料品小売業界の発展に寄与する「優良経営食料品小売店等表彰事業」(主催(公財)食品流通構造改善促進機構、後援農林水産省、日本経済新聞社、日本政策金融公庫)の表彰式が、2月24日(水)に東京都千代田区の法曹会館で開催されました。

全改協からこの事業に推薦された株式会社岩橋さん(徳島県)が農林水産省食料産業局長賞を、有限会社スノーミルクさん(北海道)が(公財)食品流通構造改善促進機構会長賞を、それぞれ受賞される栄誉に輝きました。



(株)岩橋



受賞風景

(有)スノーミルク



謝辞

「まだ15年」でもありません。皆さんの発表を聴いて、「これからやれることがいっぱいあるな」と思いました。この仕事はとても責任がある仕事だ、と思っています。今後とも、宅配牛乳業界の発展のために頑張つて参りたいと思います。

は創業15周年を迎えました。「もう15年経ったんだな」とも思いますが、「まだ15年」でもありません。皆さんの発表を聴いて、「これからやれることがいっぱいあるな」と思いました。この仕事はとても責任がある仕事だ、と思っています。今後とも、宅配牛乳業界の発展のために頑張つて参りたいと思います。



閉会の辞
一般社団法人全国牛乳流通改善協会
副会長
村田 武司氏

全改協からのお知らせ

特定商取引法への対応について<続報>

A3版の「自主規制マニュアル」をご活用ください

前号(1月1日発行 第76号)で、特定商取引法の動向に対応して、全改協で、牛乳販売店の宅配についての自主規制マニュアルを作成したことをお伝えいたしました。これへのご理解のため、作成の背景を改めてお伝えし、またその後の状況についてもお伝えいたします。

全改協 牛乳販売店の「宅配」に関する自主規制マニュアル 作成の背景

昭和51年に制定された「訪問販売法」が平成12年に「特定商取引法(「特商法」)」となり、その後平成20年の法改正で、すべての商品が訪問販売、通信販売、電話勧誘販売等の規制対象になりました。

この改正で、「再勧誘の禁止」(訪問販売、電話勧誘を一度断った消費者に対して再度勧誘を行うことの禁止)がなされました。消費者をトラブルから守るためですが、それでもなお消費者からの苦情、行政への相談が多く続き、増加する傾向にあります。特に高齢者が被害に遭うケースが増加しています。

さらに、高齢者以外の層の消費者からも、訪問販売や電話勧誘を「まったく受けたくない」と望む意見は相当多く、全体の96%以上にのぼります。

内閣総理大臣は、消費者保護の観点から、特商法の見直しを内閣府の消費者委員会に諮問しました。消費者委員会では、「特定商取引法専門調査会」を設置し、法改正を含めた対応を全18回にわたり検討しました。ここでは、訪問販売や電話勧誘を受けたくないという消費者の声が前述のように圧倒的に多いことから、法改正して訪問販売や電話勧誘を規制すべきとの主張が出、激しい議論がありました。結果として規制する新たな法律を作成することは回避されました。しかしながら、今後の消費者トラブルの程度によっては、再度法規制を検討されるおそれもあります。

牛乳販売店、全改協の加盟店から消費者トラブルが発生することがないよう、全改協として加盟店様に留意していただきたい点をまとめたものが「牛乳販売店の「宅配」に関する自主規制マニュアル」です。

自主規制マニュアルを各加盟店にお配りいたしました

去る1月21日にこの「牛乳販売店の「宅配」に関する自主規制マニュアル」の作成を橋本会長が消費者庁に報告し、消費者庁から、全改協の協力に対して感謝の意を表されました。

このマニュアルをA3版2つ折りの紙面に印刷し、都道府県流改協を通じて各加盟店にお配りいたしました。ご一読するとともに、お店の目立つところに貼っていただき、宅配活動の指針としていただきたくお願いいたします。

ガセリ菌SP株のチカラで、一歩進んだ健康習慣。



NEW 恵 **ガセリ菌SP株 + グルタミン** ヨーグルトドリンクタイプ

飲むガセリ菌

ゼロ砂糖・脂肪0
カロリー(1本当たり) 37kcal

カラダをケアする **2つの素材**

ガセリ菌SP株 + グルタミン

NEW 恵 **ガセリ菌SP株 + グルタミン** ヨーグルト

食べるガセリ菌

低脂肪
カロリー(1個当たり) 51kcal



写真はイメージです。 宅配専用