

改定 2012年2月27日

改定 2013年6月11日

「一般社団法人日本コールセンター協会定款」

第1章 総則

(名称)

第1条 本法人は、一般社団法人日本コールセンター協会と称し、英文では Call Center Association of Japan と表示する。略称は CCAJ とする。

(事務所)

第2条 本法人は、主たる事務所を東京都千代田区に置く。

2 本法人は、理事会の決議を経て、必要な地に従たる事務所を置くことができる。これを変更又は廃止する場合も同様とする。

第2章 目的及び事業

(目的)

第3条 本法人は、会員の協力のもとに、情報通信技術を利用して消費者・顧客と企業がコンタクトするコールセンターに関わる産業の健全な発展を図るため、企業倫理の確立と基本綱領の策定・普及・推進、並びに情報利用の安全性向上・高度化を推進することによって、社会的、経済的、文化的に豊かな国民生活及び国際社会の実現に貢献することを目的とする。

(事業)

第4条 本法人は、前条の目的を達成するため、次の事業を行う。

- (1) カスタマーセンター、テクニカルサポートセンター、受注センター、消費者相談窓口等のコールセンターにおいて消費者・顧客が安全・安心して企業とコンタクトできるための倫理の確立と綱領の普及・推進
- (2) 社会・経済・文化の発展に向けたコールセンター利用の拡大・高度化に資する活動の推進
- (3) 顧客中心の経営手法に関する情報収集・調査・分析・教育
- (4) 顧客情報管理における個人情報保護基本綱領の策定・普及・推進とセキュリティ技術の普及・推進
- (5) 前各号に掲げる事業に関わる人材の育成と雇用の創出
- (6) 前各号に掲げる事業に関わる生産、流通、消費、サービス及び貿易に関する統計調査、需要予測
- (7) 前各号に関わる業域間交流、産学交流の推進
- (8) 前各号に掲げる事業に関わる内外の諸団体との情報交換及び協力
- (9) 前各号に掲げる事業に関わる広報・宣伝活動
- (10) 前各号に付帯する事業のほか、本法人の目的を達成するために必要な事業

2 前項に掲げる事業は、本邦及び海外において行うものとする。

(事業年度)

第5条 本法人の事業年度は、毎年4月1日に始まり、翌年3月31日に終わる。

第3章 会員

(法人の構成員)

第6条 本法人の会員は、正会員及び賛助会員とし、正会員をもって一般社団法人及び一般財団法人に関する法律(以下「一般社団・財団法人法」という。)上の社員とする。

2 正会員は、わが国においてコールセンター等の事業を営む法人及びこれに関連する事業を営む法人及び個人並びにこれらの法人を主たる構成員とする団体であって、次条の規定により入会したものとする。

3 賛助会員は、本法人の目的に賛同し、その事業に協力しようとする法人又は個人であって、次条の規定により入会したものとする。

(入会及び会員代表者)

第7条 本法人の会員になろうとするものは、理事会において別に定める入会申込書を会長に提出する。

2 前項の申込みがあったときは、理事会の決議によってその諾否を決定し、申込者に通知する。

3 会員は、本法人に対する代表者として、その権利を行使する者(以下「会員代表者」という。)1名を定め、入会と同時に会長に提出する。

4 会員代表者を変更したときは、速やかに理事会において別に定める変更届を会長に提出しなければならない。

(義務)

第8条 会員は、この定款並びに総会及び理事会の決議を遵守しなければならない。

(会費)

第9条 会員は、本法人の運営及び事業の実施に要する経費を負担するため、入会金及び会費規則に基づき、会費を負担しなければならない。

(退会)

第10条 会員が本法人を退会しようとするときは、理事会において別に定める退会届を会長に提出することにより、退会することができる。

(除名)

第 11 条 会員が次の各号の一に該当するときは、総会の決議により、これを除名することができる。

- (1) 本法人の定款または規則に違反したとき。
- (2) 本法人の名誉をき損し、又は本法人の目的に反する行為をしたとき。
- (3) その他除名すべき正当な事由があるとき。

2 前項の規定により会員を除名する場合は、当該会員に対し、当該総会の日から一週間前までにその旨を通知するとともに、除名の決議を行う総会において、当該会員に弁明の機会を与えなければならない。

3 会長は、会員を除名したときは、除名した会員に対しその旨を通知しなければならない。

(会員の資格喪失)

第 12 条 会員が次の各号に該当する場合には、その資格を喪失する。

- (1) 前 2 条の規定により退会し、又は除名されたとき。
- (2) 総正会員の同意があったとき。
- (3) 死亡し、又は会員である団体が解散したとき。
- (4) 第 9 条の支払義務を支払期限日から一年以上経過する日までに履行しなかったとき。

(会員資格の喪失に伴う権利および義務)

第 13 条 会員が前条の規定によりその資格を喪失したときは、本法人に対する権利を失い、義務を免れる。ただし、未履行の義務については、これを免れることができない。

2 本法人は、会員がその資格を喪失しても、既に納入した会費は返還しない。

第 4 章 総会

(構成)

第 14 条 総会は、すべての正会員をもって構成する。

2 前項をもって一般社団・財団法人法上の社員総会とする。

(権限)

第 15 条 総会は、次の事項について決議する。

- (1) 会員の除名
- (2) 理事及び監事の選任又は解任
- (3) 理事及び監事の報酬等の額
- (4) 貸借対照表及び損益計算書（正味財産増減計算書）の承認
- (5) 長期借入金

- (6) 定款の変更
- (7) 解散及び残余財産の処分
- (8) その他総会で決議するものとして法令又は定款で定められた事項

(開催)

第 16 条 総会は、定時総会として毎事業年度終了後 3 カ月以内に 1 回開催するほか、必要がある場合に開催する。

(招集)

第 17 条 総会は、法令に別段の定めがある場合を除き、理事会の決議に基づき会長が招集する。

2 総正会員の議決権の 10 分の 1 以上の議決権を有する正社員は、会長に対し、総会の目的である事項及び招集の理由を示して、総会の招集を請求することができる。

(招集通知)

第 18 条 総会を招集するには、開会の 1 週間前までに通知しなければならない。ただし、総会に出席しない会員が書面又は電磁的方法によって議決権を行使することができることを理事会で定めた場合には、2 週間前までに通知しなければならない。

(議長)

第 19 条 総会の議長は、会長がこれにあたり、会長が欠けたとき又は会長に事故があるときは、副会長がこれにあたる。ただし、第 17 条第 2 項の規定により請求があった場合において、総会を開催したときは、出席正会員のうちから議長を選任する。

(議決権)

第 20 条 総会における議決権は、正会員 1 名につき 1 個とする。

(決議)

第 21 条 総会の決議は、総正会員の議決権の過半数を有する正会員が出席し、出席した当該正会員の議決権の過半数をもって行なう。

2 前項の規定に関わらず、次の決議は、総正会員の半数以上であって、当該正会員の議決権の 3 分の 2 以上をもって行なう。

- (1) 会員の除名
- (2) 監事の解任
- (3) 長期借入金
- (4) 定款の変更

(5) 解散

(6) その他法令で定められた事項

- 3 理事又は監事を選任する議案を決議するに際しては、候補者ごとに第1項の決議を行わなければならない。理事又は監事の候補者の合計数が第26条に定める定数を上回る場合には、過半数の賛成を得た候補者の中から得票数の多い順に定数の枠に達するまでの者を選任することとする。

(議決権の代理行使)

第22条 総会に出席しない正会員は、委任状その他の代理権を証明する書面を会長に提出して、代理人によって総会の議決権を行使することができる。

(書面又は電磁的方法による議決権の行使)

第23条 総会に出席しない正会員が、あらかじめ通知された事項について、書面又は電磁的方法によって議決権を行使する場合には、当該正会員は、議長に対し、総会の日時の直前の業務終了時までに議決権行使書面を提出し、又は当該議決権行使書面に記載すべき事項を電磁的方法により提出して行なう。

- 2 前条及び前項の議決権数は、出席した正会員の議決権の数に算入する。

(決議の省略)

第24条 理事又は正会員が総会の決議の目的である事項について提案した場合において、当該提案について、正会員の全員が書面又は電磁的記録により同意の意思表示をしたときは、その提案を可決する旨の総会の決議があったものとみなす。

(議事録)

第25条 総会については、法令の定めるところにより、議事録を作成する。

- 2 議事録には、議長及び出席した正会員のうちからその総会において選任された議事録署名人2名が署名しなければならない。

第5章 役員

(役員を設置)

第26条 本法人に、次の役員を置く。

- (1) 理事 10名以上20名以内
 - (2) 監事 2名又は3名
- 2 理事のうち1名を会長、1名を副会長とする。
- 3 会長、副会長をもって一般社団・財団法人法上の代表理事とし、代表理事以外の理事のうち1名をもって一般社団・財団法人法上の業務執行理事とする。

(選任)

第 27 条 理事及び監事は、総会の決議によって正会員における会社法上の役員及び執行役員のうちから選任する。ただし、特に必要と認められる場合は、理事にあつては 10 名、監事にあつては 2 名を限度として、正会員以外の者を理事又は監事に選任することを妨げない。

2 会長、副会長及び業務執行理事は、理事会の決議によって理事の中から選任する。

4 理事のうち、理事のいずれか 1 名とその親族等である理事合計数が理事総数の 3 分の 1 を超えてはならない。監事においても同様とする。

5 監事は、本法人の理事又は使用人を兼ねることができない。

(理事の職務及び権限)

第 28 条 理事は、理事会を構成し、法令及びこの定款で定めるところにより、職務を執行する。

2 会長、副会長は、法令及びこの定款で定めるところにより、本法人を代表し、その業務を執行する。

3 業務執行理事は、理事会において別に定めるところにより、本法人の業務を執行する。

4 会長、副会長及び業務執行理事は、3 カ月に 1 回以上、自己の職務の執行状況を理事会に報告しなければならない。

6 すべての理事は、法令及び定款並びに総会の決議を遵守し、本法人のために忠実に職務を行なわなければならない。

(監事の職務及び権限)

第 29 条 監事は、理事の職務の執行を監査し、法令で定めるところにより、監査報告を作成する。

2 監事は、いつでも、理事及び使用人に対して事業の報告を求め、本法人の業務及び財産の状況の調査をすることができる。

3 監事は、理事会に出席し、必要があると認められるときは、意見を述べなければならない。

4 その他監事に認められた法令上の権限を行使する。

(役員任期)

第 30 条 理事及び監事の任期は、選任後 2 年以内に終了する事業年度のうち最終のものに関する定時総会の終結のときまでとする。ただし、再任を妨げない。

2 補欠により選任された理事又は監事の任期は、前任者の任期満了するときまでとする。また、増員により選任された理事の任期は、他の現任者の残存期間とする。

3 理事又は監事は、第 26 条に定める定数に足りなくなるときは、任期の満了又は辞任により退任した後も、新たに選任された者が就任するまで、理事又は監事としての権利義務を有する。

(役員解任)

第 31 条 理事及び監事については、総会の決議によって解任することができる。

(報酬)

第 32 条 理事及び監事は、無報酬とする。ただし、常勤の理事については、総会において定める総額の範囲内で、総会において別に定める報酬等の支給の基準に従って算定した額を、報酬等として支給することができる。

2 理事及び監事には、その職務を行なうための必要な費用を支払うことができる。

(取引の制限)

第 33 条 理事が次の取引をしようとする場合には、理事会において、その取引について重要な事項を開示し、その承認を得なければならない。

(1) 自己又は第三者のためにする本法人の事業の部類に属する取引。

(2) 自己又は第三者のためにする本法人との取引。

(3) 本法人がその理事の債務を保証すること、その他の理事以外の者との間における本法人とその理事の利益が相反する取引。

2 前項の取引をした理事は、当該取引後、遅滞なく、その取引の重要な事実を理事会に報告しなければならない。

(役員責任免除等)

第 34 条 本法人は、一般社団・財団法人法第 111 条第 1 項の役員賠償責任について、法令に定める要件に該当する場合には、理事会の決議によって、賠償責任額から法令に定める最低責任限度額を控除して得た額を限度として、免除することができる。

2 本法人は、外部役員との間で、前項の賠償責任について、法令に定める要件に該当する場合には賠償責任を限定する契約を締結することができる。ただし、その契約に基づく賠償責任の限度額は、法令に定める最低責任限度額とする。

第 6 章 理事会

(構成)

第 35 条 本法人に理事会を置く。

2 理事会は、すべての理事をもって構成する。

(権限)

第 36 条 理事会は、次の職務を行なう。

- (1) 本法人の業務執行の決定
- (2) 理事の職務の執行の監督
- (3) 会長、副会長、業務執行理事の選任又は解任

(開催)

第 37 条 理事会は、3 カ月に 1 回以上開催するほか、次のいずれかに該当する場合に、開催する。

- (1) 会長が必要と認めたとき。
- (2) 会長以外の理事から会議の目的たる事項を示して開催の請求があったとき。
- (3) 監事から一般社団・財団法人法第 101 条の規定に基づき、会長に招集の請求があったとき。

(招集)

第 38 条 理事会は、会長が招集する。

- 2 会長が欠けたとき又は会長に事故があるときは、代表理事である副会長が招集する。
- 3 理事会を招集するときは、理事会の日の 5 日前までに、各理事及び各監事に対しその通知を発しなければならない。
- 4 理事及び監事の全員の同意があるときは、招集の手続きを経ることなく理事会を開催することができる。

(議長)

第 39 条 理事会の議長は、会長がこれにあたる。

- 2 会長が欠けたとき又は会長に事故があるときは、副会長が理事会の議長となる。

(決議)

第 40 条 理事会の決議は、決議について特別の利害関係を有する理事を除く理事の過半数が出席し、その過半数をもって行なう。

- 2 理事会については、代理人及び書面による議決権の行使は認められない。

(決議の省略)

第 41 条 前条の規定に関わらず、理事が理事会の決議の目的である事項について提案をした場合において、当該提案につき理事（当該事項について議決に加わることができるものに限る。）の全員が書面又は電磁的記録により同意の意思表示をしたとき（監事が当該提案について異議を述べたときを除く。）は、当該提案を可決する旨の理事会の決議が

あったものとみなす。

(議事録)

第 42 条 理事会の議事については、法令で定めるところにより、議事録を作成する。

2 出席した会長、副会長及び監事は、前項の議事録に署名する。

第 7 章 資産及び会計

(事業計画及び予算)

第 43 条 本法人の事業計画書及び収支予算書については、会長が作成し、毎事業年度の開始の前日までに、理事会の承認を受けなければならない。これを変更する場合も、同様とする。

2 前項の事項については、主たる事務所及び従たる事務所に、当該事業年度が終了するまでの間備え置くものとする。

(事業報告及び収支決算)

第 44 条 本法人の事業報告及び決算については、毎事業年度終了後、会長が次の書類を作成し、監事の監査を受けた上で、理事会の承認を受けなければならない。

(1) 事業報告

(2) 事業報告の付属明細書

(3) 貸借対照表

(4) 損益計算書(正味財産増減計算書)

(5) 貸借対照表及び損益計算書(正味財産増減計算書)の付属明細書

2 前項の承認を受けた書類のうち、第 1 号、第 3 号、及び第 4 号の書類については、定時総会に提出し、第 1 号の書類についてはその内容を報告し、その他の書類については承認を受けなければならない。

3 第 1 項の書類のほか、監査報告を主たる事務所に 5 年間、また、従たる事務所に 3 年間備え置くとともに、定款及び社員名簿を主たる事務所に備え置くものとする。

(収支差額の処分)

第 45 条 本法人において、収支決算に差額が生じたときには、総会の決議を経て、その全部又は一部を積み立て、又は翌事業年度に繰り越すものとする。

2 本法人は、余剰金の分配を行なうことができない。

(長期借入金)

第 46 条 本法人において、資金の借入れをしようとするときは、その事業年度の収入予算額を上限とする借入金であって返済期間が 1 年未満のものを除き、総会の決議を経

なければならない。

第8章 委員会

第47条 本法人は、事業の円滑な遂行を図るため、理事会の下に委員会等を設けることができる。

- 2 委員会は、その目的とする事項について調査・検討し、実施し、又は審議する。
- 3 委員会の組織及び運営に関して必要な事項は、理事会において別に定める。

第9章 事務局

第48条 本法人に、事務を処理するため、事務局を置く。

- 2 事務局には、事務局長及び所要の職員を置く。
- 3 事務局長は、理事会の決議により会長が任免し、他の職員は会長が任免する。
- 4 事務局及び職員に関する事項は、理事会において別に定める。

第10章 定款の変更及び解散

(定款の変更)

第49条 この定款は、総会の決議を経て変更することができる。

(解散)

第50条 本法人は、総会の決議その他法令で定められた事由により解散する。

(残余財産の帰属)

第51条 本法人が清算をする場合において有する残余財産は、総会の決議を経て、公益社団法人及び公益財団法人の認定に関する法律第5条第17号に掲げる法人、又は国もしくは地方公共団体に贈与するものとする。

第11章 公告の方法

(公告の方法)

第52条 本法人の公告は電子公告により行なう。

- 2 事故その他やむを得ない事由によって前項の電子公告をすることができない場合は、官報による。

第12章 補則

(規則の制定)

第53条 この定款に定めるもののほか、本法人の運営に必要な規則は、理事会の決議を経て、会長が別に定める。

附則

- 1 この定款は、一般社団法人及び一般財団法人に関する法律及び公益社団法人及び公益財団法人の認定等に関する法律第 121 条第 1 項において読み替えて準用する同法第 106 条第 1 項の定める一般法人の設立の登記の日から施行する。
- 2 整備法第 121 条第 1 項において読み替えて準用する同法第 106 条第 1 項に定める特例民法法人の解散の登記と一般法人の設立の登記を行ったときは、第 5 条に関わらず、解散の登記の日の前日を事業年度の末日とし、設立の登記の日を事業年度の開始日とする。
- 3 社団法人日本テレマーケティング協会の諸規定等は、一般社団法人日本コールセンター協会の諸規定として引き継ぐものとし、法人格の表記は読み替えるものとする。
- 4 本法人の最初の代表理事は、船津 康次、岩崎 孝久とする。最初の業務執行理事は、富田 政広とする。

