

## 事業報告

(平成22年4月1日から平成23年3月31日まで)

平成22年3月に、消費者庁により消費者行政の今後5年間の活動方針、工程表でもある消費者基本計画が作成され、閣議決定されました。この基本計画策定過程ではNACSからも多くの発言や発信を行い、基本計画に反映されました。

発足2年目を迎え消費者庁及び消費者委員会では、消費者庁設立時の国会審議において今後の課題として指摘されていた、地方消費者行政の活性・充実、集団的消費者被害救済制度の設置、食品表示の一元化、消費者事故の独立した調査機関設置等の重要案件や、国民生活センターの在り方等については調査会等が設置され議論され始めましたが、いずれもその具体化は平成23年度以降に持ち越されました。そのような過程の中で、消費者庁からはあらゆる場面で消費者関連団体への意見聴取や提言が求められ、NACSも積極的に発言・発信を行ってきました。

また、平成21年末に改正特定商取引法施行、平成22年6月改正貸金業法の完全実施、さらに10月に金融分野における裁判外紛争解決制度(金融ADR制度)の本格実施等々により金融分野での消費者被害防止には一定の成果が出始めていると考えられます。

消費者教育分野においては、文部科学省の学習指導要領改訂に合わせて消費者教育の充実や消費者教育指導者養成の開始、また消費者庁では11月に消費者教育推進会議を発足させ、今後の消費者教育の在り方についての検討が始まりました。この消費者教育充実の動きの中で、経済産業省及び消費者庁の委託を受け、安全やリスクコミュニケーションに関するテキストを作成しました。さらに文部科学省の要請を受け、文部科学省主催「消費者教育フェスタ」において製品安全分野の模擬授業を実施しました。

NACSを巡る外部状況は、上記のようにめまぐるしく変化しており、これらの状況を踏まえNACSは安全で安心できる持続可能な消費生活を実現するために、学校における消費者教育、消費者相談・Consumer ADR、企業の消費者志向経営の推進、環境、エネルギー、食生活等の多方面にわたる公益に資する活動を行ってきました。

NACSは平成22年度での公益法人への移行を目指し、平成22年6月の総会において公益社団法人定款の承認を得て、7月に内閣府公益認定等委員会に公益社団法人移行認定申請を行いました。その後10月までに3回の申請内容の補正・修正を行い、平成23年3月23日付で公益社団法人に認定され、平成23年4月1日をもって公益社団法人となりました。この間定款改正や代議員制度導入に際し、真剣に議論に参加いただき、賛同いただいた会員各位の真摯な努力に衷心より感謝申し上げます。

以上のように平成22年度も順調に業務を遂行できましたことは、会員の真摯な努力と共に、経済産業省はじめ地方自治体等関係諸団体、学界及び法曹界、報道関係、賛助会員を中心とした企業及び業界団体の皆様からの絶大なるご指導、ご支援の賜物と感謝申し上げます。

そして、平成23年3月11日に発生した東日本大震災により、かつて我々が経験したことが無い甚大な被害と原子力発電所の大事故が発生しました。このことは今後長年かけ

て NACS を含む日本全体が乗り越えなければならない最大の難題が投げかけられたといえます。

## 1. 消費生活に関する消費者啓発活動

### (1) 学校における消費者啓発

本事業は、NACS 創設以来 22 年間にわたり実施してきており、学校への講師派遣はこの 22 年間で 2,048 校・箇所、受講生は延べ 28 万人になります。平成 22 年度は経済産業省の再委託事業「高等学校を対象とした製品安全教育事業」及び消費者庁委託事業「消費者安全啓発事業」を実施すると同時に自主事業として高等学校への講師派遣事業を 53 校において実施しました。

経済産業省の再委託事業「高等学校を対象とした製品安全教育事業」では、製品安全テキストとして **PRODUCT SAFETY** を作成し、このテキストを使っての製品安全に関する講師派遣試行授業を 13 校実施しました。消費者庁委託事業「消費者安全啓発事業」では円滑なリスクコミュニケーションを推進する目的でテキスト「リスクの学習帖」を作成し、そのテキストを使って、全国 20 箇所(中学校 2、高等学校 6、大学 2、高齢者を含む一般者対象 10)でリスクコミュニケーション講座の試行を実施しました。合計講師派遣は 86 校・箇所で、受講者 4,619 名でした。

#### [講師派遣回数及び受講者数]

支部名	箇所	受講者数	支部名	箇所	受講者数
本部	1	40 名	西日本	29	1,635 名
北海道	4	473 名	中国	3	226 名
東北	5	256 名	九州	2	45 名
東日本	35	1,572 名			
中部	7	372 名	合計	86	4,619 名

### (2) 消費者相談・Consumer ADR 等

#### ① 消費者相談・Consumer ADR

本部では、平成 3 年から毎週土曜日、日曜日に電話相談「NACS ウィークエンド・テレホン」を開始し平成 22 年度で 20 年目となります。平成 10 年から西日本支部でも毎週土曜日に相談を受付けており、平成 22 年度で 13 年目となります。

また、本部では平成 15 年度から「Consumer ADR (消費者取引裁判外紛争解決手続)の実証実験」を行い、平成 20 年度からは法務大臣の認証を取得し「Consumer ADR」として手続を実施し、平成 22 年度は 3 件の ADR を行いました。ADR の実施組織として Consumer ADR 特別委員会を設け、「相談受付・相談処理」・「裁定手続移送準備」・「裁定手続」の各部門を設置し運営を行いました。「相談受付」(「NACS ウィークエンド・テレホン」)の平成 22 年度の本部での相談受付件数は 1,600 件であり、うち 13 件について裁定手続移送準備を行い、3 件について裁定手続 (Consumer ADR) を実施しました。

平成22年度の西日本支部の相談受付件数は、763件でした。

なお、本部で行っている消費者相談・Consumer ADRは財団法人JKAの補助金を受けて実施しました。

[相談受付の実績]

	本部（東京）	西日本支部（大阪）
相談受付日数	98日	51日
相談受付件数	1,600件	763件
相談従事者延べ人数	484名	110名

②電話相談「サギ商法なんでも110番」

本事業も、NACS創設以来22年間にわたり実施してきており、各方面から注目を集めています。平成22年度は、「サギ商法なんでも110番」のテーマで本部及び西日本支部の2カ所で11月6、7日に会員延べ51名の協力を得て実施し、2日間で合計233件の相談を受付けました。相談内容及び分析結果は報告書にまとめ関係機関へ配布しました。なお、平成20年度から本部については、財団法人JKAの補助事業として実施しています。

	相談受付テーマ	実施期間	受付件数
本部	「サギ商法なんでも110番」 ～未公開株・投資商法・ネット詐欺・リフォーム 詐欺・マルチ商法・内職などなど～	平成22年11月 6日～7日	158件
西日本			75件
合計			233件

③ 川西市消費生活相談業務委託事業

平成22年5月10日から平成23年3月31日まで、兵庫県川西市からの委託を受け、消費生活相談員1名が相談業務に従事しました。

(3) フォーラム及びシンポジウム等の開催

以下の①から⑤の事業は、財団法人麻布研修センターの助成金により実施しました。

①2011年消費者志向NACS会議 ー本部ー

前半講演は、ISO26000、リスクアセスメント、リコールガイドライン等、現時点で話題性の高い事案を取り上げ、経済産業省及びNACSから解説を行い、後半は企業の消費者志向経営取組みの事例紹介・発表を企業から行いました。

日時：平成23年2月16日（水） 13:00～16:30

会場：中央大学駿河台記念館

参加者数：73名

プログラム：

- ・ISO26000(社会的責任に関する手引き)と消費者経営  
講師：NACS 常任理事 古谷由紀子氏
- ・「リコールハンドブック」の改定と「リスクアセスメント・ハンドブック」の解説  
講師：経済産業省製品安全課製品事故対策室 室長 藤代尚武氏
- ・持続可能な食のための「リコールガイドライン」の提案

講師：NACS 会員 森田満樹氏

・ 企業の消費者志向取組事例発表

A. 味の素(株)におけるステークホルダーとコミュニケーション・エンゲージメント

講師：味の素(株)CSR 部 渡邊裕美子氏

B. YKK AP(株)における製品安全への取組

(2010 年度「製品安全対策優良企業表彰」経済産業大臣賞受賞)

講師：YKKAP(株) 商品品質センター リーダー 河端 茂氏

②セミナー「温暖化防止×地域活性化～北海道だからできること～」－北海道支部－

北海道は食料自給率は200%、森林面積は日本の22%を占め、風力発電量は全国2位です。このような他地域とは異なる北海道の特性を活かした、温暖化防止と地域活性化を両立させる方策について考えるためのセミナーを実施しました。

日時：平成22年11月13日(土) 18:30～20:30

会場：札幌エルプラザ

講師：財団法人北海道環境財団 北海道地球温暖化防止センター 安保芳久氏

参加者数：28名

③セミナー「最近における金融商品取引に関する課題・問題点

～金融商品取引法及び改正貸金業法を中心に～」－東北支部－

2007年施行の金融商品取引法では、広告表示や販売勧誘の際のルールも強化されましたが、違反行為も多く消費者が投資被害に気づいたときには、契約先がすでに倒産していることも少なくありません。そこで、最近の金融商品に関する課題、問題、事例等について金融商品取引法を中心に解説いただくと共に、改正貸金業法完全施行における課題や金融ADRについても講演をいただきました。

日時：平成22年6月20日(日) 13:00～14:30

会場：仙台市市民活動サポートセンター

講演者：東北財務局理財部 金融監督官 畑山世一氏

参加者数：58名

④セミナー「最近の携帯電話・インターネットの消費者トラブル」－東日本支部－

携帯電話は年齢を問わず「生活必需品」として幅広く使用されるようになりました。携帯電話に関する消費者トラブルが多く見られます。トラブルに会わないための「仕組み」や「知識」を分かりやすく解説いただきました。

日時：平成23年1月29日(土) 13:30～15:45

会場：千葉市美浜文化ホール

講演者：弁護士 齋藤雅弘氏

参加者数：47名

⑤セミナー「消費者視点の製品安全を考える」－中部支部－

企業等供給する側と情報量の少ない消費者に対して、的確な情報を伝える仕組みとして「リコール社告」を取り上げ、また大手小売業の消費者への製品安全情報提供に対する取組みを紹介しました。

日時：平成23年2月5日(土) 13:30～16:00

会場：愛知県女性総合センター ウイルあいち

講師① : 主婦連合会副会長 大河内美保氏  
講演名 : リコール社告 JIS 制定の経緯と課題

講師② : (株)ビックカメラ 取締役 CSRO 加藤周二氏  
講演名 : 製品安全への企業取組事例

参加者数 : 16名 (インフルエンザ流行により欠席者増加)

⑥企業向け特定商取引法セミナー -本部-

改正特定商取引法・割賦販売法が完全施行されて半年経過した平成22年7月8日に「より良い事業展開をするために!」と題して、企業の消費者関連部門、CSR担当、法令実務担当者向けにセミナーを実施しました。講師は経済産業省及び消費者庁の担当課長、東京大学大学院教授河上正二氏及びクレジット協会理事にお願いし、63社から80余名の参加を得て好評に終了しました。

⑦消費者志向経営エキスパート養成講座 -本部-

企業の消費者志向経営を戦略的に進めていくための人材育成を目指し、行政や消費者団体の動向をはじめ、参加者による企業のこれからの取組みについての事例研究やNACS会員による講義等を連続6回にわたり開催しました。大変好評であり、企業の本講座等の必要性もある程度把握できたので、来年度以降も実施予定です。

日時 : 平成22年11月10日(水)~12月16日(木)の間に6回開催

第1回~第5回 13:30~16:30

第6回 10:30~16:30

会場 : 中央大学駿河台記念館

参加者数 : 47名

プログラム

第1回 : 行政におけるこれからの消費者政策 (消費者庁審議官 羽藤秀雄氏)

消費者志向を進めるために (NACS 常任理事 古谷由紀子氏)

第2回 : 消費者被害とその救済 (NACS 消費者相談室 小池登美子氏)

消費者志向経営事例研究

(NACS 消費者志向推進委員 釘宮悦子氏・林 千弘氏)

第3回 : 消費者との信頼を築く広告・表示

(NACS 消費者志向推進委員 常山あかね氏)

安全・安心の考え方と協働の取組み (NACS 常任理事 古谷由紀子氏)

第4回 : これからの消費者対応と役割

(消費者関連専門家会議専務理事 川野洋治氏)

ケーススタディ失敗例から学ぶ

(NACS 消費者志向推進委員 奥原早苗氏)

第5回 : 情報開示とコミュニケーション

(NACS 消費者志向推進委員 小笠原むつみ氏)

緊急対応時に望まれる企業行動 (NACS 常任理事 森田一平氏)

第6回 : 消費者教育・消費者啓発 (NACS 消費者志向推進委員 丸山琴野氏)

これからの消費者団体と企業の関係

(消費者団体連合会事務局長 阿南 久氏)

企業の消費者志向経営研究

日立アプライアンス㈱ (文書・表示監査室 川口光男氏)

㈱日立製作所 (製品環境情報管理強化本部 高橋和範氏)

㈱日清製粉グループ本社 (CR室 相澤和子氏)

⑧「TDRとCS戦略」(会員限定企画) -東日本支部-

「テーマこそ集客のポイント」講演テーマで、事前にメンバーで充分意見調整を行い、企業人に応えるセミナーを開催しました。先方の希望でNACS会員限定開催となった「TDRとCS戦略」は、不況知らずの快進撃を続けるTDRのCS戦略が垣間見え、参加者満足度も高い講演でした。

講師：オリエンタルランドCS推進部今井康介氏

開催日：平成23年2月17日

参加者：50名

(4) 環境問題への取組み事業

平成22年度は、前首相の国連の気候変動サミットで、温室効果ガスを2020年までに1990年比で25%削減するとの目標を発表したことで環境問題に関心が高まり、平成22年6月に新たなエネルギー基本計画が制定されました。そのような中で、NACSは環境に関する様々な分野で幅広い活動を実施しました。

① エコプロダクツ2010展での活動

エコプロダクツ展は、今までのNACSでの環境コミュニケーションに関する調査研究を広く発表すると同時に、来場者からの意見を直接聞き取ることの出来る貴重な活動です。

A. エコプロダクツ2010展では、商品の一生を知って商品選択をしようとして広く消費者に勧める活動の一環として、コーヒーのライフサイクルの調査を行ったグアテマラでの報告などを中心に、企業と消費者の環境コミュニケーションの必要性を訴えました。ブース来訪者からはNACSの今後の活動の進展に期待が集まりました。

2010年度は活動趣旨が同じであるグリーン購入ネットワークとエコマーク事務局との三者の共同出展となりました。

B. エコプロダクツ2010展で小学生・高校生など1,117名の児童・生徒参加のサポートを行うとともに、エコプロダクツ展に向けて小学校・中学校・高等学校で企業と提携して事前授業を行いました。また、高校生を中心に環境商品-エコプロダクツ-に実際に触れる場を実現しました。児童・生徒だけでなく学校、企業等にも環境教育の良きツールとして評価を得ました。なお、本事業の一部はプレシディオ・ジャパン株式会社のGreen School Project 寄付金により実施されました。

② エコプロダクツ大賞経済産業大臣賞の選考

社団法人産業環境管理協会からの受託事業として、エコプロダクツ2010展で表彰される第7回エコプロダクツ大賞経済産業大臣賞の選考に係る活動を行いました。環境に配慮した製品選択を広く勧めるNACSにとって、消費者視点も反映されたエコプロダクツが、エコプロダクツ大賞に選考されるよい機会となりました。

③ カーボン・オフセット認証制度の監督委員会事務局業務を受託

社団法人海外環境協力センターからの受託事業として、カーボン・オフセット認証制度の監督委員会事務局の運営をしました。広く消費者からの声を受け取り監督委員会につなぐ業務として、ホームページの展開、地方ネットワークの拡充、監督委員会の開催等を行いました。

④ カーボン・フットプリントに関する消費者受容性調査支援事業

経済産業省の再委託事業として、みずほ情報総研株式会社から受託しました。カーボン・フットプリントは、製品の一生を通して排出される温室効果ガスの総量を計算し、普段見えないCO<sub>2</sub>の排出量を「見える化」し認識してもらう制度です。このカーボン・フットプリントの理解促進のための講習会、ワークショップ、消費者受容性調査を大阪、名古屋、福岡の3箇所ですべて消費者等を対象に実施しました。

(5) 個人情報保護研修講座の開催

NACS は、平成18年2月経済産業大臣より「認定個人情報保護団体」の認定を受けています。認定個人情報保護団体の責務である対象事業者への研修と、事業者及び消費者への情報提供のため財団法人JKAの補助金を受け講座を開催しました。

日 時 : 平成22年11月5日(木) 13:30~16:30

会 場 : アルカディア市ヶ谷

参加者数: 28名

プログラム

- ・「行動ターゲティング広告と個人情報保護」 ヤフー(株)法務本部長 別所直哉氏
- ・「企業における個人情報保護活動と今後の課題」  
(株)スティックワイ어드取締役 諸井賀正氏
- ・グループディスカッション  
自分が知らないところで取られている個人情報  
企業の個人情報管理や保護のあり方

(6) 消費生活アドバイザー(ASCA)制度の普及活動

財団法人日本産業協会からの委託を受け、平成22年度のASCA制度普及事業は、消費生活アドバイザー試験新規受験地を中心として、一般消費者や学生、企業関係者を対象に消費生活アドバイザー制度の説明を各支部で実施し制度の普及を図りました。

支部名	開催地	開催日時	開催内容
北海道	網走市	平成22年11月9日	東京農業大学 オホーツクキャンパスで 学生及び一般市民対象
東 北	仙台市	平成22年7月17日	消費生活アドバイザー制度に関心のある企業関係者・学生・一般消費者等対象

東日本	鎌倉市 新潟市  東京都	平成 22 年 6 月 2 日 平成 22 年 10 月 9 日  平成 23 年 2 月 26 日	鎌倉女子大学家政学部学生対象 一般市民、新潟市近隣製造業及び小売業 関連企業対象 一般消費者対象
中 部	静岡市	平成 22 年 11 月 13 日	一般消費者対象
西日本	高松市 高松市 西宮市 大阪市 大阪市	平成 22 年 6 月 5 日 平成 22 年 7 月 16 日 平成 23 年 2 月 17 日 平成 23 年 2 月 23 日 平成 23 年 3 月 10 日	一般消費者対象 一般消費者対象 大学生対象 一般消費者対象 企業関係者向け制度説明
中 国	鳥取市 鳥取市 広島市 松江市  広島市	平成 22 年 4 月 12 日 平成 22 年 4 月 14 日 平成 22 年 6 月 8 日 平成 22 年 7 月 3 日  平成 23 年 2 月 19 日	鳥取大学学生対象 鳥取短期大学学生対象 一般消費者対象 鳥取県が開催する「消費者リーダー育成講座」受講者対象 一般消費者、企業内消費者対応部門者、 消費者行政担当者対象
九 州	那覇市	平成 22 年 6 月 5 日	一般消費者・企業関係者対象

#### (7) エネルギー講演会と座談会の開催

電気事業連合会の委託を受け、エネルギーと環境に関する研修会と見学会及び座談会を全国7箇所で開催しました。

支部名	開催地	開催日時	開催内容
北海道	古宇郡 泊村	平成 22 年 10 月 2 日	見学：泊原子力発電所 3 号機見学
東北	宮城郡	平成 22 年 10 月 2 日	見学：仙台火力発電所見学
東日本	水戸市	平成 22 年 9 月 11 日 (茨城分科会開催)	セミナー：高レベル放射性廃棄物処分 問題の現状と将来 講師：東京大学大学院工学系研究科 原子力専攻准教授 木村 浩氏
中 部	敦賀市	平成 22 年 12 月 18 日	見学：高速増殖炉研究開発センター (もんじゅ)
西日本	大阪市	平成 22 年 11 月 13 日	セミナー：「暮らしの中の放射線」 ～様々な分野で活躍する放射線！～

			講師：金沢工業大学科学技術応用倫理 研究所研究員 大場恭子氏
中 国	広島市	平成 22 年 9 月 18 日	セミナー：日本のエネルギー事情 講師：中国経済産業局 資源エネルギー 環境広報推進室 吉田貴久夫氏
九 州	佐賀県 東松浦郡	平成 22 年 10 月 2 日	見学：玄海原子力発電所

#### (8) エネルギーセミナーの開催

財団法人電力中央研究所との共催で、エネルギー・環境セミナーを実施しました。本セミナーは広くエネルギー及び環境に関する問題を啓発する目的で平成 16 年度より開始しています。平成 22 年度は東日本支部で開催しました。

開催地	実施日・場所	セミナーテーマ	参加者
さいたま市	開催日：平成 23 年 1 月 15 日 場所：With You さいたま	「これからのくらしのエネルギーを考える」 講師：(財) 電力中央研究所 主任研究員 西尾健一郎氏	41 名

#### (9) 消費者関連規格標準化事業

株式会社三菱総合研究所からの委託を受け、消費者に対する標準化の啓発・普及を図るための入門セミナーを東京都と名古屋市で実施しました。

開催地	実施日	講 師	参加者
東京都 三菱総合研究所 4 階大会議室	平成 22 年 11 月 20 日	(財)家電製品協会 製品安全 関連委員会委員長 植松和夫氏	32 名
名古屋市 女性総合センター ウイルあいち	平成 22 年 12 月 4 日	財団法人共用品推進機構 専務理事 星川安之氏	28 名

#### (10) 入門！消費者－自立した「くらし」をめざして－消費者啓発冊子の作成事業

西日本支部の 12 の自主研究会がそれぞれ調査、研究を行ってきた成果を基に、財団法人日本宝くじ協会の助成金を受け、消費者が自分で考え行動に移す消費者となり、自立した生活を送る「消費者中心社会」の構築を応援する様々な情報を盛り込んだテキストを作成しました。消費生活センター、図書館、学校、金融機関等に配布したところ、好評を博し、西日本支部では増刷を予定しております。

#### (11) 情報の収集及び提供

##### ① 情報誌の発行

NACS からの情報提供として下記の情報誌を発行、配布しています。支部はそれぞれ

支部毎に独自の情報紙を発行、配布しています。

発行元	紙・誌名	配布対象	発行号数	内 容
本 部	NACS 本部通信	全会員	NO.197～ 199	NACS 内外の最新情報 を提供
本 部	NACS NEWS	賛助会員他	NO.14	NACS 活動状況報告と 消費者関連情報提供
北海道 支 部	北海道支部会報 「ぷりずむ」 メールマガジン「こぷりずむ」	支部会員	NO.55～58  NO.39～40	支部情報の提供と会員間 の情報交換
東 北 支 部	東北支部ニュース 「ふれんどりーとうほく」	支部会員	NO.31～34	同 上
東日本 支 部	東日本 NACSNEWS 支部会員・賛助会員他 「いーすと」		NO.260 ～271	同 上
中 部 支 部	中部支部 NEWS 「セントラル C+」	支部会員	NO.151 ～153	同 上
西日本 支 部	西日本支部ニュース 「ハーモニー」	支部会員	NO.258 ～269	同 上
中 国 支 部	中国支部ニュース	支部会員	NO.60～65	同 上
九 州 支 部	九州支部会報 「トライアングル」	支部会員	NO.61～66	同 上

- ② 消費者啓発及び情報交換に関する刊行物 [刊行元]
- A. 消費生活研究－消費生活をめぐる諸問題－第12巻1号 消費生活研究所
  - B. 消費者取引裁判外紛争解決手続 Consumer ADR 報告書（平成22年度）  
Consumer ADR 特別委員会
  - C. 「サギ商法なんでも110番」報告書 110番実行委員会
  - D. 安全・安心な食品表示～食品表示に関する消費者の意識・実態調査～  
消費者提言特別委員会
  - E. 製品安全テキスト PRODUCT SAFETY 消費者教育委員会
  - F. リスクの学習帖 消費者安全啓発特別委員会
  - G. 入門！消費者 西日本支部
  - H. 平成22年度支部報告書 北海道支部
  - I. 平成22年度支部報告書 東北支部
  - J. 平成22年度支部報告書 東日本支部
  - K. 平成22年度支部報告書 中部支部
  - L. 平成22年度支部報告書 西日本支部

- M. 平成22年度支部報告書 中国支部  
 N. 平成22年度支部報告書 九州支部  
 O. いつでも自立を目指して－高齢期の買い物事情－ 西日本支部高齢社会を考える会  
 P. クリーニングどうしていますか？－お気に入りの服を長く着るために－  
 西日本支部 繊維製品研究会  
 Q. <なにないお得意さんシリーズ3>しんちゃんと農村の夏～農村を取り巻く今と昔～  
 西日本支部 環境問題研究会  
 R. 「長期使用製品安全点検・表示制度」についての調査研究報告書  
 西日本支部 商品の使いやすさとマニュアル研究会  
 S. コンビニ・スーパー弁当へのニーズ ～消費者・企業共に考える～  
 西日本支部 食生活研究会  
 T. 家庭の省エネ裏技について 西日本支部 環境とくらしを考える会  
 U. TIPSメルマガ集 vol.1 西日本支部 くらしの情報発信研究会

## 2. 消費生活に関する調査研究活動

### (1) NACS 消費生活研究所の活動

消費生活研究所では、毎年「消費生活をめぐる諸問題」をテーマに研究所員及び正会員から論文を募集し、消費生活研究論文集に掲載・発行しています。

平成22年度は、「製品安全を確保するための製品販売後における義務」、「消費者市民の育成を目指した授業デザイン」、「賃貸住居と消費者問題」、「一般向けデジタル取引契約条項」等、研究論文7編及び研究ノート1編を掲載しました。いずれの論文も消費者政策の新たな発展期にあたり、消費生活をめぐる多様な問題を取り上げ一歩先に目を向け、今後の指針を示そうとするものです。

### (2) 会員による自主研究会活動

支部には部会、分科会、自主研究会があり、テーマをもって調査・研究・啓発等に活発な活動を展開しています。その成果は研究発表会等で高い評価を得ています。

支部別の自主研究会名と参加会員数及び分科会、部会は下記の通りです。

支部名	自 主 研 究 会
北海道	生活設計部会、農研究会 ○研究会数 2    ○参加会員数 16名
東 北	生活設計研究会、食品表示問題研究会、金融問題研究会、環境報告書を読む会 ○研究会数 4    ○参加会員数 38名

東日本	衣生活研究会、衣生活部会、食生活研究会、食部会、海外消費者情報研究会、クレジット研究会、消費者教育研究会、医療・介護サービス研究会、標準化を考える会、エネルギーとライフスタイル研究会、高齢者住宅研究会、金融研究会、消費者対応研究会、CS(顧客満足)研究会、コンプライアンス経営研究会、生活問題事例研究会、消費者法研究会 ○研究会数 17 ○参加会員数 362名
中部	消費者問題研究会、研究会 ACT、食生活研究会、AD・CS研究会 ○研究会数 4 ○参加会員数 67名
西日本	基礎学習分科会、繊維製品研究会、食生活研究会、環境問題研究会、くらしの情報発信研究会、高齢社会を考える会、事例研究会、商品の使いやすさとマニュアル研究会、インターネット研究会、消費者教育研究会 西日本 CS 研究会、環境とくらしを考える会 ○研究会数 12 ○参加会員数 569名
中国	中国地域消費経済問題研究会、岡山研究会、消費者教育お助け研究会、備後消費生活研究会、鳥取会員研究会（鳥取）、島根の会（島根） ○研究会数 6 ○参加会員数 67名
九州	Yライフ研究会、食生活研究会、エコティブ熊本、環境・エネルギー研究会、クレジットカウンセリング熊本、消費生活アドバイザーの社会参画研究会 ○研究会数 6 ○参加会員数 34名
合計	研究会数 51 研究会参加会員数 1,153名

[部会、分科会設置状況]

部会	西日本支部：四国部会（4県）
分科会 (23)	東北支部：青森県、岩手県、秋田県、山形県、福島県 東日本支部：新潟県、群馬県、栃木県、茨城県、千葉県、神奈川県、長野県 中部支部：岐阜県、三重県、静岡県、北陸（3県） 九州支部：佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県

3. 消費生活に関する研修会、研究会等の開催

会員の資質向上と一般消費者への情報提供を目的とした研修会を支部ごとに多数実施しています。研修会の実施には各分野の専門家のご理解とご協力をいただいているものも多く、一般の方々からも高い評価を受けています。

[研修会及びセミナーの開催状況]

支部名	研修会開催数	参加者数	主たる内容
北海道	3回	66名	研修会、サロンドナックス
東北	4回	50名	実務研修、体験学習等
東日本	33回	1,278名	レベルアップ研修講座等
中部	10回	286名	講演会、講座、研修会、見学会等

西日本	7回	293名	講座、研修会、見学会、講演会等
中国	6回	95名	講演会、見学会、研修講座等
九州	6回	206名	講演会、研修講座等
合計	69回	2,274名	

#### 4. 消費生活に関する内外関係機関との交流の推進

##### (1) インターネットによる NACS 情報の提供

外部への情報発信ツールとしてホームページの重要性が年々増してきていることに鑑み、平成22年度は本部ホームページをリニューアルし、NACSの活動状況を見やすくしました。ホームページへのアクセス件数は月間約10,000件にのぼり、NACSの顔として対外的に認知されているため、多方面からリンクの依頼も寄せられています。各委員会の活動案内等は随時ホームページ上で情報提供しており、公益法人としての情報開示についてもホームページ上で実施しています。

平成15年度からは各支部の専用のページを設定していますが、7年を経て支部の特徴が顕著になってきており、メールによる支部ニュース等の配信を行っているところや支部会員専用のページを設けているところもあり支部活動の活発化につながっています。本部でも平成19年度から、「会員専用ページ」を作成し、情報提供などで活用されています。

##### (2) 関係機関との交流

関係官庁、地方公共団体、事業者団体、消費生活関連の団体や報道機関に一層のご理解とご支援をいただくため、情報の交流に留意するとともに各種の要請にも積極的に対応するよう努めています。

##### (3) 広報活動

ホームページで「サギ商法なんでも110番」、「消費者志向 NACS 会議」、フォーラム及びシンポジウムのほか、各委員会等などの各種活動についての広報を行い、テレビ・新聞等で紹介されました。また、平成23年4月1日の公益社団法人への移行認定にあわせ、「NACSのご案内」を新しく作成いたしました。

##### (4) 提言活動（パブリックコメントの提出及び調査・研究活動）

###### ①パブリックコメントの提出

消費者相談からの情報や、他団体・業界などとの交流から得た情報等をもとに、消費生活に関する問題で改善すべきと判断されるものや法改正について、関係官庁等に提言活動を従来から行っています。消費者庁発足以来、消費者問題に直結するパブコメが増加してきており、平成22年度も消費者・市民の立場から消費者提言特別委員会が中心となってパブリックコメントを提出しました。

<平成22年度提言及びパブリックコメント>

- ・「集団的消費者被害救済制度に対する意見」  
(消費者庁企画課 平成22年4月12日)
- ・「子供に対するライター使用の安全対策について～ライターワーキンググループとりまとめ(案)～」に対する意見  
(経済産業省商務流通グループ製品安全課 平成22年6月14日)
- ・「JKA 補助事業(競輪)の審査・評価に関する見直しについて」に対する意見  
(経済産業省 製造産業局 車両課 平成22年8月20日)
- ・ライターの対象範囲(案)に対する意見  
(経済産業省商務流通グループ製品安全課平成22年10月11日)
- ・「集団的消費者被害救済制度」に関する意見書(消費者庁企画課平成22年10月15日)
- ・元氣な日本復活特別枠「消費者庁の体制強化」・「消費者委員会の機能強化のため事務局体制充実等」を是とする意見書  
(内閣官房副長官補室 平成22年10月19日)
- ・「トランス脂肪酸の情報開示に関する指針(案)について」の意見書  
(消費者庁食品表示課 平成22年10月26日)
- ・「地方消費者行政専門調査会報告書案(骨子)に関する意見」を提出  
(内閣府消費者委員会 平成23年2月15日)
- ・「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース御意見・御要望」  
※消費者提言特別委員会のメンバー各自が個人名で提出  
(消費者庁地方協力課 平成23年3月)

## ②調査・研究活動

平成22年度は上記提言活動と並行して、「食品表示」について調査し、「安全・安心な食品表示～食品表示に関する消費者の意識・実態調査」を報告書にまとめました。関係省庁等やマスコミに要望・提言を行っています。

なお、当初、平成23年3月15日に消費者庁と意見交換会の予定が、3月11日の大震災と原発事故のため延期し、消費者庁次長及び食品表示課に報告書を手渡し、時期を見て、アンケート調査の結果報告と調査から見てきた食品表示に関する要望・提言など意見交換を実施する予定です。

## (5) 賛助会員等との情報交換

賛助会員等の企業、団体との情報交換会及びサポートを下記のように実施しました。

### ① 本部 情報交換会

平成22年4月15日開催(会場:東京ウィメンズプラザ)

- ・基調講演 「消費者行政今後の取組みと課題等について」

消費者庁審議官 羽藤秀雄氏

- ・会談 「企業及びNACSからみた消費者庁の消費者政策への期待と要望」

消費者庁審議官 羽藤秀雄氏

NACS 副会長 狩野拓夫氏

② 賛助会員等企業、団体へのサポート

本部では賛助会員等企業、団体に対して、NACSから訪問し、あるいは企業、団体からの訪問を受けて、NACSの活動の説明や資料を提供しました。定期刊行物としてNACS NEWSを発行し賛助会員等企業、団体に送付しました。

③ 西日本支部 消費者問題懇話会

平成23年2月9日開催（会場：ドーンセンター） 参加者数：58名

- ・講演 「消費者対応窓口のストレス緩和のために」 弁護士 正木幸博氏
- ・ディスカッション

④ 九州支部 情報交換会の開催

(6) 消費者機構日本（COJ）への協力

COJは、平成19年8月23日に内閣府の「適格消費者団体」の認定を受け、平成22年1月31日付けで認定NPO法人に認定されました。NACSは中核構成団体の責務を果たすべく積極的に協力を行っています。特に実務面では、毎月の被害情報対応委員会と3ヶ月毎の全体委員会に8名のNACS消費者相談室運営委員が登録して積極的に活動しています。

5. その他の事業

(1) 東京都福祉サービス第三者評価（東京都福祉サービス評価推進機構事業）

東京都作成の評価基準に基づき実施する福祉サービス第三者評価で、平成16年度より実施しています。平成22年度は高齢者福祉施設7事業所のサービス評価を実施しました。

(2) 講師派遣等の事業

主として地方自治体の関連部署の依頼を受けて、消費者問題の専門家としての講師派遣の依頼が増加しています。ホームページに掲載されている講師リストを見ての問い合わせも多く、平成22年度は、35講座の講師派遣を行いました。

	対 象	講 座 数
① 単発講座 (12講座実施)	消費生活センター向け	10講座
	行政等	3講座
	高等学校保護者会	1講座
	民間企業向け	4講座
② 連続講座	新潟県	12講座
	横浜市	5講座

(3) 人材の登録・活用

会員に対するサービスで最近極めて強い要望のある就職情報の案内については各支部でその機能の強化を図り、会員及び企業へのサービスを強化する努力をしています。就職情報案内先としての人材登録名簿には、東日本支部404名、西日本支部534名及び

九州支部165名のメール登録があり、支部会員への就職案内等会員サービスのために活用しています。

#### (4) NACS への入会勧誘

新規資格取得者に入会勧誘の案内を送付しています。各支部においては、新規資格取得研修時にウェルカムパーティーや懇親会を開催し、NACS の活動を説明し入会を勧めています。未入会の資格者に対しても主催行事への招待、懇談会の開催や案内状を送付するなど NACS への入会を積極的に勧誘し会員増を図っています。

#### (5) 即戦力養成講座

##### ① 本部・西日本支部 消費生活相談員養成講座

最近の消費者問題は複雑さを増しているうえに、関連法令の改正も頻繁に行われることから、地方自治体の消費者相談の現場において相談員を養成する余力がなくなってきました。そのため、新規募集の相談員には消費生活アドバイザーやコンサルタントの有資格だけではなく、相談実務の即戦力が求められていることから、消費生活相談員の即戦力養成講座を本部では平成14年度から、西日本支部は18年度から行っています。

平成22年度の受講生は本部では33名で平成22年5月から平成23年1月まで専門講座と実務研修を行い好評を博しています。関東地区の複数の自治体、賛助会員等より相談員・審査委員等の推薦要請があり、希望者を推薦し、多くの方が相談員等として就職しました。この事業は財団法人 JKA の補助金を受け実施しました。

西日本支部では6名の受講生を対象に平成22年11月から平成23年2月までに専門講座と実務研修（実務研修は4名）を実施しました。平成22年度は実務研修に重点を置いて実施しました。NACS 消費者相談室としては、今後とも即戦力のある人材養成に努めていきます。

##### ② 消費生活アドバイザー試験対策講座 東日本支部

消費生活アドバイザーの試験対策講座を平成3年より実施してきており、平成22年度は下記のカリキュラムで実施しました。

・プレスクール	4月17日、5月15日	40名
・1次試験対策講座	6月7日～7月12日	38名
・1次試験直前模擬試験	9月11日	71名
・論文の書き方講座	10月16日	44名
・2次試験対策講座	11月14日	43名
・論文添削	10月15日～11月20日	80名

##### ③ 消費生活アドバイザー試験対策講座 西日本支部

西日本支部においても消費生活アドバイザー試験対策講座を平成17年から実施しております。22年度は下記のプログラムで実施しました。

[企業で開催した一次試験対策出張講座]

・6月4日～8月27日の水・金曜日（計9回）	13名
------------------------	-----

[一般向け一次試験対策講座]

・5月22日～7月24日（計9回）	23名
-------------------	-----

[模擬試験]	9月11日	40名
[二次試験論文面接対策講座]	11月14日	16名
[二次試験通信対策講座]	8月～11月中旬	68名

④ 滋賀県消費生活講座 in BKC 西日本支部

西日本支部が滋賀県の委託を受け、「立命館大学びわこ・くさつキャンパス」の協力を得て、主に滋賀県内の大学生を対象とした消費生活講座を実施しました。消費生活に関する知識を学ぶと共に、消費生活アドバイザー資格の取得を目指す内容でした。立命館びわこ・くさつキャンパスを会場として、6月13日から11月16日までの間に開講式を含めて31回開催され、大学生、一般消費者を合わせて107名の申込みがあり、学生の二次試験合格者も輩出することができました。

⑤ TES資格取得受験対策講座 東日本支部

東日本支部では、TES資格取得受験対策講座を平成5年から実施しており、平成22年度は、6日間全12講座を開催しました。毎回試験に精通した講師が担当することで好評を得ており、延べ262名が受講しました。

⑥ 講師等養成講座 西日本支部

西日本支部では、企業や行政などの各種講座・試験対策講座や、学校で講師を務めた人達を対象に、講師等養成講座を開催しており、平成22年度は、下記のプログラムで計2回実施し延べ66名が受講しました。

- ・第1回 研修講師養成講座
- ・第2回 学校教育派遣講師養成講座

(6) インターンシップの実施

明治学院大学法学部消費者情報環境法学科のインターンシップに協力し、同大学生3名を受け入れインターンシップを実施しました。

(7) 広島市よりの受託事業 中国支部

中国支部では、広島市からの委託を受け、広島市消費生活センターで展示される消費生活関連啓発パネル原稿を100枚作成しました。

6. 競輪補助事業

「IT社会における消費者の安全・安心の確保に関する補助事業」として、財団法人JKAから補助金を受け、平成22年度は下記4事業を行いました。

- (1) 個人情報保護研修講座の開催
- (2) 消費者取引裁判外紛争解決手続 (Consumer ADR)
- (3) 相談員養成講座の開催
- (4) なんでも110番の開催

7. 公益法人助成事業

財団法人日本宝くじ協会から助成金を受け、「消費生活入門冊子作成」事業を実施しました。西日本支部が企画・編集を行い、支部の12の自主研究会の執筆により、『入門！

消費者－自立した「暮らし」をめざして－』を7,000冊作成、5,866箇所配布しました。

## 8. 管理業務

- (1) 法務関係 平成22年 6月10日 理事の変更登記を完了  
平成22年 8月13日 理事の変更登記を完了
- (2) 税務関係 平成22年 5月21日 東京都法人住民税及び事業税申告納付  
5月21日 消費税及び地方税申告書提出  
5月15日 法人税確定申告書提出  
毎月10日 給与所得・報酬等の源泉徴収税納付  
平成23年 1月18日 給与所得の源泉徴収票等の法定調書合計表提出  
平成22年 5月24日 大阪府法人府民税及び事業税申告納付  
平成22年 5月24日 大阪市法人市民税及び事業税申告納付

(3) 社会保険関係 平成22年6月21日 労働保険概算・確定申告納付

### (4) 運営関係

#### [総会・理事会]

- ・第22回通常総会 平成22年6月 8日(火) 於：学士会館  
会員2,181名出席
- ・平成22年度第1回理事会 平成22年5月11日(火) 於：学士会館  
理事36名出席
- ・平成22年度第2回理事会 平成22年6月 8日(火) 於：学士会館  
理事36名出席
- ・平成22年度第3回理事会 平成22年8月12日(木) 於：NACS事務所  
理事24名出席
- ・平成22年度第4回理事会 平成23年3月28日(月) 書面理事会  
理事25名出席

#### [常任理事会]

- ・平成22年度第1回常任理事会 平成22年 5月11日(火) 於：学士会館
- ・平成22年度第2回常任理事会 平成22年10月14日(木) 於：NACS事務所
- ・平成22年度第3回常任理事会 平成22年11月14日(日) 於：学士会館

### (5) 公益社団法人移行認定関係

- ・公益認定等委員会へ公益社団法人移行認定を電子申請 平成22年 7月13日
- ・公益認定等委員会へ補正・修正 平成22年10月15日～1月19日
- ・公益認定等委員会より内閣総理大臣への答申 平成23年 3月 7日
- ・内閣総理大臣より認定 平成23年 3月23日

#### [運営委員会・支部大会実施状況]

##### <本部>

- ・通常業務連絡会 9回

- ・拡大業務連絡会 4回

<支部>

※出席者数は委任状を含む

- ・北海道支部大会（平成22年5月15日 札幌市エルプラザ ※77名出席）  
支部運営委員会12回開催
- ・東北支部大会（平成22年6月20日 仙台市市民活動サポートセンター※69名出席）  
支部運営委員会12回開催
- ・東日本支部大会（平成22年5月22日 江戸東京博物館 78名出席）  
支部運営委員会12回開催
- ・中部支部大会（平成22年6月19日 ウィンクあいち 74名出席）  
支部運営委員会11回開催
- ・西日本支部大会（平成22年6月6日 大阪産業創造館 85名出席）  
支部運営委員会12回開催
- ・中国支部大会（平成22年6月6日 広島グリーンアリーナ ※76名出席）  
支部運営委員会12回開催
- ・九州支部大会（平成22年6月12日 西鉄イン福岡 ※158名出席）  
支部運営委員会12回開催

[組織関係]

	本部	北海道	東北	東日本	中部	西日本	中国	九州	合計
事務局	1								1
委員会	7	5	5	5	5	5	5	5	42
特別委員会	6					1			7
研究所	1								1
部会						1			1
分科会			5	7	4			7	23

(5) 会員数

- <年度初> 正会員 3,667名 ・賛助会員 118団体・法人
- <年度末> 正会員 3,545名 ・賛助会員 118団体・法人

9. NACS 基金について

NACSの財務体質の充実を目的として、平成10年4月よりNACS基金制度を発足させました。また、平成22年3月には基金管理運用規程を作成し、基金管理の適正化、効率化を図っております。平成22年3月末残高は3,631,086円となっています。平成23年4月からNACSは公益社団法人となり、寄付金には税制上の特例措置が設けられました。いままでのNACS基金へのご協力を感謝申し上げますと共に、今後のさらなるご理解とご支援をお願い申し上げます。