

事業計画

(平成23年4月1日から平成24年3月31日まで)

本年3月11日に発生した東日本大震災やまだ終息を見ない東京電力福島第一原子力発電所の事故は、日本の社会や経済の大きな転機をもたらし、如いては、日本の在り方や国民生活の在り方までが根本から問われる事態になりました。このような状況下でスタートする平成23年度において、NACSは従来の活動に加え、被災地域が早期に復興できるように側面から支援することはもとより、日本のエネルギー源に対する政府や各団体の今後の動向、広くは環境、消費者教育全般の動きなどへ目を光らせ、消費生活に関する専門家集団として、健全な消費行動ができるように、積極的な情報提供や提言を行っていきます。

NACSは、本年4月1日付けで、新公益法人制度施行に伴う消費者団体として初めての公益社団法人に認定され、新たなスタートをきりました。公益認定を受け、NACSが創設以来進めている消費者相談、学校における消費者教育、環境、エネルギー問題などの事業についても、さらに、安定的かつ広範な事業活動を行えるものと確信しております。

また、公益社団法人への移行にあたり、今般、倫理規程及びコンプライアンス規程を制定しました。これにより、さらにガバナンスの強化が図られるものと考えます。

今年度は、消費者庁が設置されてから3年目になります。未曾有の東日本大震災の発生により、新たな消費者問題も顕在化しており、消費者庁に対する消費者の関心もさらなる高まりを見せるものと考えます。このような中で、NACSの取り組み事業は、NACS会員全員の協力と努力でなされるものであると共に、経済産業省はじめ公的機関、諸団体など各方面に亘るご理解とご支援により遂行できるものであり、関係各位のご支援、ご協力を衷心からお願い申し上げます。

以下に各分野における具体的な取り組みを記載します。

なお、公益認定に伴い、今後NACSの実施事業は、公益目的事業として三事業及び収益事業その他に分類し計画及び報告を行うこととなります。

1. 消費生活に関する相談、助言、苦情処理を行う事業

(1) 消費者相談・Consumer ADR

全国から電話で受ける消費者相談「NACS ウィークエンド・テレホン」は、消費者センターでの土・日・祝日の消費者相談実施の増加を踏まえ、本年度より本部は日曜日のみの実施に変更します。併せて平日に行っている相談処理の体制を見直し、内容をより充実させると共に、Consumer ADRについては、改正特定商取引に関する法律を使い専門性の高い解決を目指すべく取り組んでいきます。本事業は、財団法人JKA競輪公益資

金による補助事業として実施いたします。なお、西日本支部は従来どおり土曜日に消費者相談を実施いたします。

(2) 電話相談なんでも110番

例年マスコミに取り上げられる「電話相談なんでも110番」は今年度も消費者相談室を中心に実行委員会方式で東日本支部と西日本支部で同一テーマにて実施する計画です。実施するテーマについては、東日本大震災被災地を中心に今後増加すると推測される事案を組み込むことも検討してまいります。なお、本事業は財団法人 JKA 競輪公益資金による補助事業として実施いたします。

2. 消費生活全般についての講座、セミナー等を開催して行う啓発活動及び人材の育成を行う事業

(1) 学校における消費者啓発

今年度も高等学校を中心とした講師派遣を行い、自立した消費者の育成を図ります。特に昨年度作成した「PRODUCT SAFETY－製品安全テキスト」(経済産業省再委託事業)、「リスクの学習帖」(消費者庁委託事業)及び「入門！消費者」(西日本支部作成)等のテキストを活用し、テキスト作成・試行で会得したスキルを活かし、学生・生徒のみならず、教師に対する消費者問題啓発も行っていく計画です。

(2) 環境問題に関する事業

今年度もエコプロダクツ展への参加とエコプロダクツ大賞の経済産業大臣賞の選考に係る活動を行う予定です。カーボン・フットプリントやカーボン・オフセット等に関連する制度の普及にも取り組みます。また、今回の福島第一原子力発電所の大事故を踏まえ、国のエネルギー政策や原子力発電政策及び地球温暖化対策の政策にも大きな変化があると考えられます。国の政策見直しには積極的に発言してまいります。

(3) 消費生活アドバイザー制度 (ASCA) の普及

財団法人日本産業協会から継続して委託されている事業であり、消費生活アドバイザー資格への理解とその果たしている役割を周知させるため、一般消費者等に情報を発信していきます。また、資格取得を目指す人たちに働きかけて、受験者ひいては資格取得者を増加させることに貢献していきます。

(4) エネルギー・環境に関する講演会、セミナーの開催

今回の福島第一原子力発電所の大事故を踏まえ、国のエネルギー政策、特に原子力発電を中心とした政策の見直しが行なわれると考えられ、NACS からも適切な発信を行っ

ていきます。

財団法人電力中央研究所の助成を受け、エネルギー・環境セミナーを実施する予定です。これらの事業により今回の大震災による電力不足問題や今後の日本のエネルギー政策に消費者目線での関心を高めてまいります。

また、従来毎年実施してきました電気事業連合会の委託事業は、今回の福島第一原子力発電所大事故の終結にある程度の見通しが出た時点で、今後の事業のあり方を検討することにします。

(5) フォーラム等の開催

財団法人麻布研修センターから助成金を受け、本部では「消費者志向 NACS 会議」を、各支部では時宜に適したテーマを選びシンポジウムやセミナーを開催し、消費者啓発に寄与します。

緊急を要する重要なテーマとして、すでに平成23年5月28日に開催を決定した「大震災後の多重債務者問題を考えるシンポジウム」を自己資金で開催いたします。

また、各支部においても、時宜を得たテーマでシンポジウムやセミナーを開催します。

(6) 消費者関連規格標準化事業

経済産業省からの委託を受け、消費者に対する標準化の啓発・普及のための事業を行う予定です。

(7) 情報の収集と提供

当協会内外の情報を会員に提供するために「本部通信」を発行し、支部の情報提供と支部会員間の情報交換のために「支部ニュース」を発行しています。今後もより一層の情報提供を目指しその内容の充実を図っていきます。また、賛助会員向けに発行している「NACS NEWS」では、当協会の公益法人としての活動に関する情報を積極的に提供していきます。

さらに、最新の情報発信及び情報収集にかかせないホームページのより一層の充実を図っていきます。平成23年度は、公益法人としての当協会の活動を外部に向け広く情報発信をすると同時に、震災復興支援の専用ページを開設し、消費者目線での震災復興支援情報を発信します。また、会員専用ページを積極的に活用して会員への情報提供や会員間の情報交換が行えるよう努めます。

(8) 即戦力養成講座

即戦力養成講座として定着している下記養成講座を、平成23年度も継続実施いたします。

- ① 行政機関等の消費者相談員として就職活動を行う会員向けに、実践的なスキルアッ

ブを図り、即戦力のある相談員を育成することを目的とした講座で、講座修了者の就職率も高いことから、受講希望者が増加しております。

本部では今年度も財団法人 JKA 競輪公益資金による補助事業として、9月から開催いたします。

② 東日本支部と西日本支部で実施している消費生活アドバイザー試験対策講座もその合格率の高さで好評を得ています。特に平成22年度には西日本支部が「滋賀県消費生活講座 in BKC」を受託し成果を上げました。平成23年度はさらなる内容の充実を図り、消費生活アドバイザー資格者の増加に寄与します。

③ 東日本支部では、例年好評な TES 受験対策講座を平成23年度も実施します。当講座は今年19回目の開催となりますが、会員外の受講者が多く、公益社団法人 NACS を周知するよい機会と考えています。

(9) 消費者志向経営の普及事業

企業の消費者志向経営を進める動きが強まっております。そこで、消費者志向経営実施へ向けた具体的、実践的な手順・方法、留意事項等を身に付け、社内普及を図っていくリーダー養成を支援するため、「消費者志向経営スペシャリスト」の養成講座を平成22年度に実施しました。消費者の視点を取り入れた研修ということで、受講者の評価が高く、注目度も高まっています。平成23年度は、さらに多くの企業への普及に取り組んでいきます。

3. 消費生活に関する諸問題について調査、資料収集、分析を行いその結果を社会に還元する事業

(1) 震災復興支援事業

被災をされた方々へ NACS が直接支援を行うことは非常に難しいことですが、東北地方を中心にした、被災された支部と強い連携を図り、被災地の現状を捉えて、NACS として取り組める課題に対し的確、迅速な取り組みを行ってまいります。具体的には、東日本大震災に関する全国の主な消費者団体の取り組みや消費者庁から発信される被災地情報等は、各支部経由で会員、消費者に発信しております。

一方、大震災・原子力発電所事故等を契機に派生している消費者の暮らしにかかわる問題に対しては、「大震災後の多重債務者問題を考えるシンポジウム」等を開催し、併せて安全や節電等の消費者にとって必要な情報をも分かりやすく提供してまいります。当面の主たるテーマは、「節電」、「安全」、及び「消費者の購買行動」としますが、今後の状況及び一般消費者動向並びに被災当事支部である東北支部会員等の被災実体験等を反映しながら適時適切なテーマを拡大選定します。また、消費者庁や消費者関連団体等から提供される情報についても、消費者に役立つ情報を編集し発信いたします。

これらの情報発信を運営・支える仕組みとしては、本部理事を中心とする「震災復興

支援プロジェクトチーム（PT）」を設置し、その PT の企画・管理の下、被災支部を主体とする各支部、自主研究会、会員の協力を得て実施してまいります。

なお、震災復興支援事業の一環として、被災された会員に対して、平成 23 年度会費を免除いたします。

（2）講師派遣事業

全国の自治体では、地方消費者行政活性化基金を利用した各種講座の開催を予定しており、そこへの講師派遣の依頼がきています。平成 23 年度も、ホームページでの広報を積極的に行うとともに実施体制の充実を図り、公益への寄与、NACS の広報そして会員活動の場の拡大を図ってまいります。

（3）消費生活に関する調査研究

関係団体、企業からの調査事業の委託に関しては、既に多くの実績を有しており、その調査結果は高い評価を得てきました。平成 23 年度も省エネルギー、環境関連、企業のカatalogやパンフレットの評価等に積極的に取り組む予定です。

（4）消費生活に関する研修会・研究会等の開催

各支部においては、従来から会員の自己研鑽を支援する目的で積極的に研修会を実施してきていますが、平成 23 年度は、会員ばかりでなく一般消費者に向けた研修会を数多く開催して行く予定です。また、自主研究会の活動にもさらに力を入れていきます。

（5）消費生活に関する内外関係機関との交流の推進

①消費生活に関する提言活動の推進

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については、関係官庁や企業等に提言活動を従来から行ってきました。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、提言活動の重要性が増してきております。平成 23 年度はさらに積極的に公益法人の責務としても意見表明や提言を広報委員会や消費者提言特別委員会の機能を活かして行っていきます。

②消費者機構日本（COJ）への協力

消費者契約法に基づく適格消費者団体の認定を受けている COJ の中核団体として、消費者相談室からの被害情報提供をはじめとする活動支援や協力を積極的に行っていきます。

（6）認定個人情報保護団体としての活動

平成 22 年度は、認定団体としての研修講座を対象事業者だけでなく一般企業にまで

広げ、グループワーキング形式で行い好評を博しました。平成23年度は、参加者をより広い範囲から募ると同時に、前出の「消費者志向経営スペシャリスト」研修との連携を図り、個人情報保護を消費者志向経営に取り入れる研修講座も行う予定です。

(7) 消費生活研究所

消費生活に関する理論集団として質の高い論文を発表してきており、平成23年度も第13巻目の論文集を作成します。平成23年度からは、当協会の方向性や活動内容を検討するための情報収集、調査、分析も行っていく予定です。

(8) 東京都福祉サービス第三者評価

東京都が作成した評価基準に基づき実施する福祉サービス第三者評価を平成23年度も行います。当協会の実施する評価は消費者の視点からなされた評価であることや過去の実績から高い評価を得ています。

4. 支部の運営を決める支部大会や、会員相互の親睦や研鑽を主たる目的とする事業

(1) 支部大会

NACSの活動は会員の支部における活動が基礎になっております。支部活動の活性化の要は支部大会です。支部大会を会員の総意を反映するツールと位置づけ活性化を図ります。

(2) 部会・分科会

支部の日常活動は部会・分科会の活動で支えられています。部会・分科会活動をさらに活性化してまいります。特に消費者庁の行う地方消費者行政活性化の動きに注目して活動を行ってまいります。