

事業報告

(平成21年4月1日から平成22年3月31日まで)

平成21年度は、5月に消費者庁設置関連3法が成立、政権交代直後の9月に消費者庁が発足し消費者行政に注目が集まりました。そのような中、特定保健用食品等の食品の表示を巡る問題や、家電製品や自動車のリコールの問題が各方面で取り上げられました。また、エコポイント制度の開始、太陽光発電普及のための補助金制度や余剰電力の買取りの開始や、温室ガスを1990年比で25%削減するとの首相の国連での演説等により環境に対する関心も高まりました。個人情報漏えい事故は後を絶たず、平成21年度は大手金融機関や生命保険会社、通信販売サイトから顧客情報が大量に流出しました。

消費者関連法規においては法律改正が相次ぎ、JAS法(農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律)の一部を改正する法律が施行され、食品の偽装表示に対する罰則が大幅に強化されました。また、利用者保護の充実のために金融分野における裁判外紛争解決制度(金融ADR制度)の導入等が盛り込まれた金融商品取引法等の一部を改正する法律が公布されました。

NACSを巡る外部状況は、上記のように激しく変化しており、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CSR、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。

まず本部においては、消費者庁の消費者情報ダイヤルへの協力、助成金を受けての金融、環境に関する冊子の作成、NACS会議においてCSRに関するセミナーを開催、補助金を受けての個人情報保護研修講座の開催等の各種活動を実施しました。

次に支部においては、各支部の特徴を生かした質の高い研修会、自主研究会活動を活発に展開すると同時に、従来から実施している消費生活アドバイザー制度(ASCA)普及事業、エネルギー・環境に関するセミナー・講演会等も全国規模で実施しました。

さらに、平成21年度は、公益社団法人への移行を目指しその第1ステップとして、臨時総会を開催し定款変更を行い代議員制度を導入しました。各支部における広報活動等により臨時総会における出席率(委任状提出を含む)は、88%を超えるものとなり、定款変更後に行われた初めての代議員選挙では各支部が中心となって代議員を選出することができました。

以上のように平成21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ともに、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、ご支援の賜物と衷心より感謝申し上げます。

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21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21年間で1,962校、受講生は延べ276,000人になります。平成17年度から平成19年度は、VISAインターナショナルのCSRの資金を得て若年層への金銭教育を実施し高等学校・大学等へ講師派遣を行ってきました。平成20年度は、財団法人省エネルギーセンターからの委託事業である「家庭における省エネルギーの普及啓発事業」において、省エネ行動を学生に浸透させるため学校への講師派遣を行ってきました。平成21年度は、自己資金で主に高等学校を中心に60校に講師派遣を行いました。

[講師派遣学校数及び受講者数]

支部名	校数	受講者数	支部名	校数	受講者数
本部	3校	120名	西日本	23校	1,278名
北海道	6校	506名	中国	2校	375名
東北	2校	63名	九州	0校	0名
東日本	20校	2,225名			
中部	4校	238名	合計	60校	4,805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21年度で19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21年度で12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21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21年度の本部での相談受付件数は1,931件であり、うち36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21年度の西日本支部の相談受付件数は、956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JK Aの補助金を受けて実施しています。

[相談受付の実績]

	本部（東京）	西日本支部（大阪）
相談受付日数	102日	51日
相談受付件数	1,931件	956件
相談従事者延べ人数	254名	142名

② 「電話相談なんでも110番」

本事業も、NACS創設以来21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21年度は、「カードなんでも110番」のテーマで本部及び西日本支部の2カ所で会員延べ50名の協力を得て実施し、2日間で合計157件の相談を受けました。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JK A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	「カードなんでも110番」～電子マネー・各種ポイント・マイレージ・仮想通貨からケータイ決済まで	平成21年11月 7日～8日	117件
西日本			40件
合 計			157件

(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。

①2010年消費者志向NACS会議

2部構成とし、第1部の基調講演は、経済産業省経済産業局企業行動課課長補佐の俣野氏がCSRを取り巻く企業の非財務情報の開示について、欧州や米国を中心とした最新動向・方向性を解説しました。第2部の事例・研究発表は、企業等とNACSの委員会から発表を行いました。

日 時 : 平成22年2月10日(水) 13:00～16:30

会 場 : アルカディア市ヶ谷

参加者数: 61名

プログラム:

➤ 基調講演

「ヨーロッパのCSR事情と日本のCSR事情」

経済産業省経済産業局企業行動課 課長補佐 俣野敏道氏

➤ 事例・研究発表

- ・らでいっしゅぼーやの事業活動と社会貢献

らでいっしゅぼーや(株) 経営企画部CSR担当部長 松本隆潮氏

- ・NTTドコモにおけるお客様満足向上の取組み

(株)NTTドコモCS推進部CS推進担当課長 逆瀬川悦郎氏

- ・社会の持続的発展に向けたCSR戦略に関する調査研究

(財)企業活力研究所研究員 菊井大志氏

- ・環境委員会がコーヒーの取材でグアテマラへ行ってきました!

NACS環境委員会 高井史子

- ・持続可能な社会のために、「食のリコールガイドライン」の提案

NACSサステナビリティのための消費者ネットワーク(会員) 森田満樹

- ・消費者庁への提案「Webページにおける消費者へのわかりやすい情報提供について」

NACS消費者志向マネジメントシステム特別委員会

②セミナー「デジタル新時代に向けた新たな戦略」－東日本支部－

政府IT戦略本部の3ヵ年緊急プランを起草した講師から i-japan2015 戦略について

説明を受けました。参加者からネットに関するさまざまな質問が出され、活発な意見交換が行われました。

日 時 : 平成22年1月26日(火) 18:30~20:30
会 場 : 麻布研修センター 霞会館
講 師 : 慶応義塾大学 総合政策学部教授 國領二郎氏
参加者数: 35名

③セミナー「消費者庁設立は企業経営・消費者行政をどう変えるのか」—中部支部—

2部構成とし、第1部で基調講演として、京都産業大学大学院法務研究科教授の坂東氏から消費者庁の意義と可能性についてお話がありました。第2部では、坂東氏のコーディネートのもと、「私たちが望む消費者庁の姿とは」というテーマでパネルディスカッションを行いました。

日 時 : 平成21年12月3日(木) 13:30~16:10
会 場 : 愛知県産業労働センターウインクあいち
参加者数: 25名

プログラム:

- 基調講演 「消費者庁のキーワード～消費者庁が機能するために必要な事～」
京都産業大学大学院法務研究科教授 坂東俊矢氏
- パネルディスカッション 「私たちが望む消費者庁の姿とは」
コーディネーター 京都産業大学大学院法務研究科教授 坂東俊矢氏
パネラー 敷島製パン(株)お客様コミュニケーション部部长 池田正明氏
パナソニック(株)CS本部お客様関連グループ参事 河田博行氏
岐阜県県民生活相談センター消費生活相談員(会員) 北川住江

④セミナー「海と私たちの食卓をつなぐもの～水産物の流通と販売を考える～」

—中国支部—

地球環境の変化や乱獲で揺らぐ魚食文化について考えることをテーマに、水産大学校助教の副島氏と、30年間流通販売の現場で活躍している織田氏が講演を行い、その内容についてそれぞれの立場で意見交換を行いました。

日 時 : 平成21年10月17日(土) 13:00~16:00
会 場 : 広島マツダビル
参加者数: 32名

プログラム:

- 「うみ・ひと・くらしを考える—漁村女性起業の事例から—」
水産大学校水産流通経営学科助教 副島久実氏
- 「売場から魚食を考える～旬のおいしい魚の提案～」
株式会社フレスタ商品本部第一商品部部长 織田義徳氏

⑤シンポジウム「第1回NACS九州消費者会議 in さが」—九州支部—

2部構成で開催し、第1部はシンポジウムを行い、食の安全・安心に関しての佐賀県

の取組み方針・事例について、佐賀県の担当課長が基調講演を行いました。その後地元密着活動の例として「大豆100粒運動」の事例報告、消費生活アドバイザーからの「食に関する活動事例の報告」等4事例の報告がありました。第2部では、最近話題のアンチエイジングの最新事情についてトークサロンを開催しました。アンチエイジング美容医療の専門分野の医師からの情報提供や、アンチエイジングに関連した消費者相談の事例紹介がありました。

日 時 : 平成21年10月3日(土) 13:00~16:30

会 場 : 佐賀市 旧古賀家

後 援 : 佐賀県 佐賀市

参加者数: 47名

プログラム:

- ▶ シンポジウム 「食の安心・安全とフードマイレージ そして食育」
 - ・「先進的な行政の取組み」佐賀県くらしの安心安全課副課長 西 博人氏
 - ・「大豆100粒運動」共同組合アルタ・ホープ 池田龍二氏
 - ・「消費生活アドバイザーの立場から」元イオン九州勤務(会員) 大津英樹他
 - ・「フードマイレージワークショップ」消費生活アドバイザー・環境カウンセラー(会員) 林 真実
- ▶ NACSトークサロン 「アンチエイジング最新事情」
 - ・「若々しい自分であるためのアンチエイジング医療の今を語る」医師 津田攝子氏
 - ・「アンチエイジングの落とし穴・相談の現場から」
佐賀県消費生活センター相談員(会員) 岩男喜美子
 - ・「専門家と消費者の消費者視点トーク」消費生活アドバイザー(会員) 和田 慈

⑥NACSシンポジウム

[東日本支部]

特商法改正や消費者に身近な製品事故をテーマに事故・被害情報の流れなど具体例を交えながら、今後の消費者庁を展望するシンポジウムを開催しました。

日 時 : 平成21年11月20日(金) 14:00~16:45

会 場 : 中央大学駿河台記念館 307号室

参加者数: 42名

プログラム:

- ▶ 基調講演 「改正特商法や製品事故情報と消費者庁」
経済産業省消費者政策研究官 谷みどり氏
- ▶ パネルディスカッション
パネリスト 経済産業省消費者政策研究官 谷みどり氏
ACAP専務理事 川野洋治氏
東日本副支部長 福長恵子
コーディネーター 消費者行政研究会顧問(会員) 森田一平

[西日本支部]

平成21年度の大きな支部事業として、消費者の視点で時代をリードし社会に貢献す

ることを期して、「動き始めた消費者庁への期待」をテーマにシンポジウムを開催しました。

日 時 : 平成22年1月21日(木) 13:30~16:50

会 場 : エル・おおさか 南館5階

参加者数: 130名

テーマ : 「動き始めた消費者庁への期待 ~現状とあるべき姿を考える~」

基調講演 「消費者庁・何をどう変える」 消費者庁長官 内田俊一氏

パネルディスカッション

パネリスト 消費者庁審議官 羽藤秀雄氏

京都府生活協同組合連合会専務理事 小峰耕二氏

朝日新聞大阪本社生活文化グループ次長 内屋敷 敦氏

西日本支部総務委員長 糸島節子

コーディネーター 西日本支部事業委員長 池田康平

(4) 環境問題への取組み事業

平成21年度は、首相が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るなか、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2009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場です。

A. エコプロダクツ2009展では、下記③の事業の一環としてコーヒーのライフサイクルの調査に行ったグアテマラの報告を中心に、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。

B. エコプロダクツ2009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。この事業は児童・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。

② エコプロダクツ大賞経済産業大臣賞の選考

エコプロダクツ2009展で表彰される第6回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いい機会となりました。

③ 消費者の環境配慮型商品購入実態に関する調査研究

独立行政法人環境再生保全機構の地球環境基金助成金を受け、消費者の環境配慮型商品購入実態に関する調査研究を平成19年度から行いました。平成21年度は、過去2年間に行った事業の成果から消費者が持続可能な未来生活につながる環境に配慮した製品を選択するためのツールとして、使用段階だけでなく原材料の調達や廃棄・

リサイクルのステージも含んだ商品の一生に興味を持ち商品選択に生かせることを目的とした啓発活動を実施しました。具体的には、「携帯電話の一生を知ろう」というテーマで環境フォーラムを実施し、各地で出前講座を行いました。また、冊子「わたしたちの暮らしはすべて世界につながっている～商品の一生を知ろう～」を発行しました。

- ④ 気候変動対策認証センターから、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しました。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、ホームページの立ち上げ、地方ネットワークの準備等を行いました。

(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」の認定を受けました。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、消費者への情報提供のため財団法人JK Aの補助金を受け講座を開催しました。

日 時 : 平成21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: 50名

プログラム

- ・「個人情報保護に関する経済産業省ガイドライン改正について」

経済産業省商務情報政策局情報経済課 篠原治美氏

- ・「個人情報漏洩リスクと保険の現状」

消費生活アドバイザー(会員) 児玉賢治

- ・グループディスカッション

(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21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	道内各地	平成21年4月～ 平成22年3月末	大学生・専門学校生等対象に「消費者教育講座」を実施し、その中で制度説明
東 北	山形県新庄市及び最上地方各市町村 仙台市	平成21年6月4日及び6月5日	消費生活行政に関わる地方自治体の担当職員等対象
		平成21年7月18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	新座市 文京区 港区 新宿区	平成 21 年 7 月 17 日 平成 21 年 11 月 12 日 平成 21 年 11 月 13 日 平成 22 年 2 月 28 日	跡見学園女子大学マネジメント学部学生対象 跡見学園女子大学マネジメント学部学生対象 流通系クレジットカード協議会お客様担当 連絡会参加者対象 消費生活アドバイザー資格に関心のある一 般消費者対象
中 部	名古屋市	平成 21 年 10 月 17 日	一般消費者・企業対象
西日本	高松市 西宮市 大阪市 大阪市	平成 21 年 5 月 16 日 平成 22 年 2 月 17 日 平成 22 年 2 月 24 日 平成 22 年 3 月 18 日	一般消費者対象 武庫川女子大学学生対象 一般消費者対象 企業関係者向け制度説明
中 国	広島市 浜田市 三次市 広島市	平成 21 年 4 月 25 日 平成 21 年 6 月 13 日 平成 21 年 12 月 5 日 平成 22 年 2 月 11 日	パナソニック電工（株）社員対象 島根県が開催する「消費者リーダ育成講座」 受講者対象 一般市民対象 一般消費者・企業内消費者対応関連・消費者 行政担当者等対象
九 州	福岡市 福岡市	平成 22 年 2 月 18 日 平成 22 年 2 月 20 日	COLM（消費者窓口連絡会）会員対象 一般消費者対象

(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 6 箇所で開催しました。

支部名	開催地	開催日時	開催内容
東 北	仙台市	平成 21 年 9 月 12 日	テーマ：地域の電力・エネルギー事情 講師：東北電力(株)原子力部課長 横式和弘氏
東日本	土浦市	平成 21 年 12 月 12 日	テーマ：原子力発電の安全性について考える！ 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	御前崎市	平成 21 年 10 月 24 日	見学：中部電力 浜岡原子力発電所
西日本	大阪市	平成 21 年 11 月 21 日	テーマ：みんなで考えよう！地球温暖化問題について 講師：(財)日本エネルギー経済研究所地球環境ユニット総括研究主幹 工藤拓毅氏
中 国	愛媛県 伊方町	平成 21 年 9 月 5 日 ～6 日	見学：四国電力 伊方原子力発電所

九州	川内市	平成 21 年 10 月 31 日	見学：九州電力 川内原子力発電所
----	-----	-------------------	------------------

(8) エネルギーセミナーの開催

財団法人電力中央研究所の委託を受け、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、平成 21 年度は全国 2 箇所で開催しました。

開催地	実施日	セミナーテーマ	参加者
東京都	平成 22 年 1 月 16 日	私たちのくらしとエネルギーを考えよう！	96 名
大阪市	平成 22 年 1 月 29 日	自然災害と電力ライフラインについて	47 名

(9) 消費者関連規格標準化事業

財団法人日本規格協会からの委託を受け、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と大阪で実施しました。

開催地	実施日	講師	参加者
東京：中央大学駿河台記念館	平成 21 年 12 月 19 日	(財)共用品推進機構専務理事 星川安之氏	82 名
大阪：ドーンセンター	平成 21 年 10 月 10 日	帝塚山大学教授 タン・ミッシェル氏	34 名

(10) 金融教育用啓発冊子の作成事業

NACS では、金融自由化が消費者にとって身近なものとなった平成 13 年から、金融商品の販売方法やパンフレットの表示等について各種調査を行ってきました。平成 21 年度は、財団法人日本宝くじ協会の助成金を受けて、これらの調査結果を基に消費者が金融商品を選択する際の目安となる内容を分かり易く解説した冊子「学んで高める自立の力 金融商品を選べますか」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、非常に好評で追加の配布依頼が相次ぎました。

(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.193～ 196	NACS 内外の最新情報を提供
本部	NACS NEWS	賛助会員他	NO.12～13	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 支部会員 「ぷりずむ」 メールマガジン「こぷりずむ」	NO.51～54 NO.35～38	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 支部会員 「ふれんどリーとうほく」	NO.26～30	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.248 ～259	同 上
中 部 支 部	中部支部NEWS 支部会員 「セントラルC+」	NO.146 ～150	同 上
西日本 支 部	西日本支部ニュース 支部会員 「ハーモニー」	NO.246 ～257	同 上
中 国 支 部	中国支部ニュース 支部会員	NO.54～59	同 上
九 州 支 部	九州支部会報 支部会員 「トライアングル」	NO.56～60	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11巻1号 消費生活研究
- B. 消費者取引裁判外紛争解決手続報告書（平成21年度）Consumer ADR 特別委員会
- C. 「カードなんでも110番」報告書 110番実行委員会
- D. NACS消費者提言特別委員会活動報告書（平成21年度）消費者提言特別委員会
- E. 学んで高める自立の力 金融商品を選べますか 消費者提言特別委員会
- F. わたしたちの暮らしはすべて世界につながっている
商品の一生を知ろうーグリーンコンシューマーシリーズ7ー 環境委員会
- G. 平成21年度支部報告書 北海道支部
- H. 平成21年度支部報告書 東北支部
- I. 平成21年度支部報告書 東日本支部
- J. 平成21年度支部報告書 中部支部
- K. 平成21年度支部報告書 西日本支部
- L. 平成21年度支部報告書 中国支部
- M. 平成21年度支部報告書 九州支部
- N. 「体験講座報告書」 東北支部
- O. ケータイがほしい!? ～子どもと話してみませんか～ 西日本支部消費者教育研究会
- P. いつまでもステキに 西日本支部高齢社会を考える会
- Q. 知っ得 de ネット 西日本支部インターネット研究会
- R. 市販弁当に消費者は何を望むか 西日本支部食生活研究会

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21年度は、「少子社会をめぐると一考察」、「消費者被害による経済的損失の実体経済への影響について」の公募論文1編他7編の研究論文を掲載しました。いずれの論文も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
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	衣生活部会、食生活研究会、食部会、クレジット研究会、医療・介護サービス研究会、海外消費者情報研究会、生活問題事例研究会、消費者対応研究会、CS研究会、消費者法研究会、コンプライアンス経営研究会、消費者教育研究会、標準を考える会、テキスタイル研究会（休会中）、高齢者住宅研究会、エネルギーとライフスタイル研究会 ○研究会数 16 ○参加会員数 310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、流通研究会、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 13 ○参加会員数 615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、価格表示研究会（鳥取）、島根の会（島根） ○研究会数 6 ○参加会員数 40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 49 研究会参加会員数 1,104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 (25)	北海道支部：函館、苫小牧
	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	4回	59名	講演会、研修講座等
東北	4回	50名	実務研修、体験学習等
東日本	45回	1,897名	TES講座、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	18回	871名	講座、レベルアップセミナー、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	230名	講演会、研修講座等
合計	93回	3,488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21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、6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しています。

(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

マスコミ等に対しての広報活動として、「カードなんでも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。

(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）

消費者にかかわる法律が次々と改正される中で、緊急を要する問題点について、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。

- ・「薬事法施行規則等の一部を改正する省令の一部を改正する省令案」についての意見
～「経過措置」に反対します～

平成21年5月18日 提出先 厚生労働省医薬食品局

- ・「特定商取引に関する法律施行規則の一部を改正する省令案」に対する意見

平成21年5月24日 提出先 経済産業省商務情報政策局消費経済政策課

- ・「割賦販売法施行規則の一部を改正する省令案」に対する意見

平成21年5月30日 提出先 経済産業省商務情報政策局取引信用課

- ・「金融商品取引業等に関する内閣府令の一部を改正する内閣府令(案)」についての意見

平成21年6月29日 提出先 金融庁総務企画局市場課

- ・「消費者安全法施行令(案)及び消費者安全法施行規則(案)」に対する意見書

平成21年7月4日 提出先 内閣府国民生活局

- ・家庭用品品質表示法第3条の規定に基づく表示の標準となるべき事項の改正に関する意見

平成21年7月9日 提出先 経済産業省商務情報政策局製品安全課

- ・「個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン」の改正案に対する意見

平成21年7月29日 提出先 経済産業省商務情報政策局情報経済課

- ・「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」改正案に関する意見

平成21年8月10日 提出先 金融庁総務企画局企画課

- ・「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン(案)」に対する意見

平成22年1月28日 提出先 消費者庁消費者情報課

- ・消費者庁の新たな「消費者基本計画(素案)」に対する意見

平成22年2月23日 提出先 消費者庁企画課

(5) 賛助会員及び懇話会員との情報交換

賛助会員・懇話会員の企業、団体との情報交換会およ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21年7月23日開催（会場：糖業会館）

- ・基調講演 「消費者庁と企業の新たな関係を探る」

一橋大学法科大学院長 松本恒雄氏

- ・パネルディスカッション 「私たちが望む消費者庁」

(社) 消費者関連専門家会議理事長 滝田 章氏

日本経済新聞社論説委員 岩田三代氏

NACS副会長 狩野拓夫

② 西日本支部 消費者問題懇話会

平成22年3月3日開催（会場：ドーンセンター） 参加者数：30名

- ・講演 「消費者に信頼されるコミュニケーションとは」

(財) 関西消費者協会副理事長 音田昌子氏

- ・報告 「NACS会員から企業に望むこと～支部運営委員に聞きました～」

- ・ディスカッション 「消費者から信頼されるために・・・

企業に望まれるコミュニケーションについて考える」

③ 賛助会員等企業へのサポート

賛助会員企業・懇話会員企業その他の企業に対して、NACSから訪問し、あるいは企業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。

(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21年度は高齢者福祉施設13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。平成21年度は、各支部から講師の登録を受け講座リストを作成しました。また、ホームページに「講師依頼受付」を設け積極的に講師派遣の依頼に応じました。

(3) 東京都世田谷区の消費者相談委託事業

平成16年度より、東京都世田谷区から世田谷区消費生活センターにおける消費者相

談業務を受託しています。平成21年度は、相談員数も増加し6名の会員が従事しており、世田谷区より高い評価を得ています。

(4) 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406名、西日本支部534名及び九州支部130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。

(5) 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。

(6) 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。一方、新規募集の相談員には即戦力が求められていることから、消費生活相談員の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21年度の受講生は本部では20名で平成21年5月から平成22年2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、ほぼ全員が相談員等として就職しました。西日本支部では20名の受講生を対象に平成21年11月から平成22年3月までに専門講座と実務研修を実施しました。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。なお、平成21年度は、財団法人JK Aの補助金を受け本部の相談員養成講座を実施しました。

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21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18日	32名
・1次試験対策講座	5月30日～7月4日	32名
・1次試験直前模擬テスト	9月12日	69名
・論文の書き方講座	10月17日	33名
・2次試験対策講座	11月14日	49名
・論文添削	10月初旬～11月22日	69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。平成21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]

- ・ 5月1日～6月27日、9月19日 (計10回) 34名
- ・ 6月2日～8月5日 (計10回) 16名

[一般向け一次試験対策講座]

- ・ 5月30日～7月25日 大阪会場 46名
(計9回) 京都会場 11名

[模擬試験] 9月13日 78名

[二次試験論文面接対策講座] 11月15日 19名

[二次試験通信対策講座] 8月～11月中旬 64名

④ 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21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525名の方が受講しました。

⑤ 講師等養成講座 西日本支部

西日本支部では、各種講座や学校で講師を務めたい人達を対象に、講師等養成講座を平成21年9月から平成22年1月まで計3回開催しており、平成21年度は、下記のプログラムで実施し延べ83名の方が受講しました。

- ・ 第1回 学校教育派遣講師養成講座
- ・ 第2回 相談業務入門講座
- ・ 第3回 研修講師養成講座

(7) ATOMIアカデミック インターンシップの実施

跡見学園女子大学の「ATOMIアカデミック インターンシップ」に協力し、同大マネジメント学部の学生1名の受け入れインターンシップを実施しました。

(8) 広島市よりの受託事業

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JK Aから補助金を受け、平成21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. 地球環境基金助成金事業

独立行政法人環境再生保全機構の「地球環境基金」から助成金を受け、消費者の環境配慮型商品購入実態に関する調査研究を行いました。助成活動の成果物として、冊子「商品の一生を知ろう」と「2009年度 NACS環境委員会活動報告」を作成しました。

8. 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、「消費者のための金融教育用啓発冊子の作成」事業を実施しました。啓発冊子「学んで高める自立の力 金融商品を選べますか」を9,000冊作成し8,000箇所配布しました。

9. 管理業務

- (1) 法務関係 平成21年 6月17日 理事の変更登記を完了
平成21年12月18日 理事の変更登記を完了
- (2) 税務関係 平成21年 5月14日 東京都法人都民税及び事業税申告納付
5月15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22年 1月27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 2月 5日 大阪府法人府民税及び事業税申告納付
平成22年 2月 9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21年6月10日 労働保険概算・確定申告納付
- (4) 運営関係

[総会・理事会]

- ・第21回通常総会 平成21年6月11日(木) 於：学士会館
会員2,181名出席
- ・平成21年臨時総会 平成21年9月 3日(木) 於：学士会館
会員3,371名出席
- ・平成21年度第1回理事会 平成21年5月11日(月) 於：学士会館
理事36名出席
- ・平成21年度第2回理事会 平成21年6月11日(木) 於：学士会館
理事36名出席
- ・平成21年度第3回理事会 平成21年9月30日(水) 書面表決
- ・平成21年度第4回理事会 平成22年3月27日(土) 於：学士会館
理事35名出席

[常任理事会]

- ・平成21年度第1回常任理事会 平成21年5月11日(月) 於：学士会館
- ・平成21年度第2回常任理事会 平成21年6月11日(木) 於：学士会館
- ・平成21年度第3回常任理事会 平成21年9月 3日(木) 於：学士会館

- ・平成21年度第4回常任理事会 平成22年1月 5日（火） 書面表決
- ・平成21年度第5回常任理事会 平成22年3月27日（土） 於：学士会館

[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>

- ・北海道支部大会（平成21年5月16日 札幌三川屋会館 76名出席）
臨時支部大会（平成21年10月3日 松崎ビル 63名出席）
第2回臨時支部大会（平成22年1月30日 札幌テレビ塔会議室 70名出席）
支部運営委員会12回開催
- ・東北支部大会（平成21年6月21日 仙台市民活動サポートセンター 74名出席）
支部運営委員会12回開催
- ・東日本支部大会（平成21年5月16日 東京体育館第1会議室 78名出席）
支部運営委員会12回開催
- ・中部支部大会（平成21年5月9日 ホテルルブラ王山 74名出席）
支部運営委員会10回開催
- ・西日本支部大会（平成21年6月7日 大阪産業創造館 89名出席）
支部運営委員会12回開催
- ・中国支部大会（平成21年6月14日 広島YMCAホール 92名出席）
支部運営委員会12回開催
- ・九州支部大会（平成21年6月13日 西鉄イン福岡 47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・室	8	5	5	5	5	5	5	5	43
特別委員会	8					1			9
研究所	1								1
部会						1			1
分科会		2	5	6	5			7	25

(5) 会員数

- <年度初> 正会員 3,733名 ・賛助会員 118団体・法人
- <年度末> 正会員 3,667名 ・賛助会員 120団体・法人

10. 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。平成22年3月末残高は 3,121,086円となっています。ご協力に感謝申し上げますと共に一層のご理解とご支援をお願い申し上げます。