

事業計画

(平成22年4月1日から平成23年3月31日まで)

平成22年度は、昨年9月に発足した消費者庁が本格的に稼働し始めます。消費者庁の設置により、多くの消費者関連課題が消費者庁を中心に動き始め、その結果消費者問題の普遍的な認知が進むと期待されます。一方、その設置に伴い制定された消費者安全法では、消費者センターを法律上の制度として初めて認知し、附帯決議では、消費者教育の強化についての事項が盛り込まれています。これにより、従来は行政の仕事として実施するのかわか曖昧にされてきた消費者相談及び学校における消費者教育が、国の仕事として実施されることになりました。その影響を受け、NACSの主たる活動である消費者相談・ADRと学校における消費者教育について方向性を含めた業務内容の見直しが必要になりつつあります。

NACSは創設以来、消費者相談、学校における消費者教育を始め環境・エネルギー問題、消費者の視点を取り入れたCSRの普及等公益に資する事業を実施してきており、今後もこれらの事業を安定的かつ広範に行うために、公益社団法人への移行申請を第22回通常総会の後できるだけ速やかに行う予定です。

また、公益社団法人への移行を行う過程で組織改正や支部機能の強化等を図り、会員活動の活性化を目指します。

さらに、NACSの活動を広く一般消費者や行政機関、企業等に周知するためにも情報の外部発信と広報活動に今まで以上の力を注いでいきます。

NACSが取り組む事業は、NACS会員全員の協力と努力でなされるものであるとともに、経済産業省はじめ関係の公的機関、諸団体等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、ご協力を衷心よりお願い申し上げます。

以下に各分野における具体的な取組みについて記載します。

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

平成22年度は、高等学校を中心とした学校への講師派遣を行い、消費者取引・エネルギー・環境・製品安全等のテーマで消費者教育を広く実施していきます。

(2) 消費者相談・Consumer ADR等

平成22年度も財団法人JKAの補助事業として実施いたします。

① 消費者相談・Consumer ADR

毎週土曜日、日曜日に行っている電話相談「NACSウィークエンド・テレホン」及び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ます。

Consumer ADRについては、改正された特定商取引に関する法律及び割賦販売法に基づきより専門性の高い解決を目指すべく取り組んでいきます。

② 電話相談なんでも110番

毎年、マスコミ等の注目を集める「電話相談なんでも110番」は今年度も東京と大阪の2拠点で時宜を得たテーマで実施します。

(3) フォーラム及びシンポジウム等の開催

財団法人麻布研修センターから助成金を受け、「消費者志向NACS会議」をはじめ各種セミナー等を開催します。また、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する予定です。

(4) 環境問題への取り組み

平成22年度も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あり、気候変動対策認証センターから受託したカーボン・オフセット認証制度の監督委員会事務局業務も引き続き行う予定です。また、経済産業省が進めているカーボン・フットプリント制度試行事業の一環として消費者への普及事業を行う予定です。

(5) 個人情報保護研修講座の開催

平成22年度も財団法人JKAの補助金を得て、個人情報保護に関する研修講座を開催します。平成21年度同様に広く広報を行い、対象事業者だけでなく一般消費者にも参加を呼びかけて研修講座を行う予定です。

(6) 消費生活アドバイザー（ASCA）制度の普及事業

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してもらうため、一般消費者、学生、企業に向けて情報を発信し、資格取得を目指す受験者ひいては資格取得者の増加に寄与する事業です。財団法人日本産業協会から委託を受け事業を実施しますが、平成22年度は新たに受験地となった沖縄において重点的に事業を行います。

(7) エネルギーに関する講演会と座談会の開催

電気事業連合会の委託を受け、エネルギーと環境問題に関する研修会と見学会及び座談会を全国で開催します。

(8) 消費者関連規格標準化事業

生産者主体で進められてきた標準化活動への消費者の参画の重要性が認識されてきて

おり、参画を促すため消費者が標準化の必要性を理解し、その基本知識や規格作成方法等を習得することがより一層求められています。これらの状況のもと、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。

(9) 消費生活入門冊子の作成事業

相次ぐ規制緩和や高度情報通信社会が進む中で、新しい商品やサービスが登場し、消費者トラブルも一層多様化・複雑化しています。そこで、トラブル解決のため、法改正も反映しつつ携帯電話やインターネットの利用から契約、環境、食品問題、製品の安全性、ライフデザイン等日常生活にかかわりの深いテーマを広く取り上げ、暮らしに役立つ情報を網羅した消費者啓発用冊子を、西日本支部が財団法人日本宝くじ協会の助成金を受けて作成します。

(10) 情報の収集と提供

① 情報誌等の発行

NACSでは会員向けに「本部通信」及び「支部ニュース」を発行しています。平成22年度は、公益社団法人への移行申請のため、会員へのより一層の情報提供を目指し、内容の充実を図ります。また、賛助会員企業向けには平成18年度より発刊したNACS NEWSを年3回発行し内容もさらに充実させます。

② NACS叢書の刊行

NACSでは個人、グループにかかわらず会員が刊行する出版物で優れているものを「NACS叢書」として刊行してきました。今年度も優れた刊行物がでることを期待しています。

2. 消費生活に関する調査研究活動

(1) 消費生活研究所の活動

消費生活に関する理論家集団として質の高い論文を発表してきており、平成22年度も6月に第12巻目の論文集を発行ののち、第13巻目の論文集作成に向け準備を進めます。さらに、新たな活動として、NACSの方向性や活動内容を検討するための情報収集、調査、分析を行っていく予定です。

(2) 会員による自主研究会活動

平成22年度も、各自主研究会がテーマをもって調査・研究・啓発等に活発な活動を展開し、その成果を発表会や刊行物等で会員、賛助会員、一般消費者に公表して行く予定です。

3. 消費生活に関する研修会・研究会活動の推進

各支部においては従来から会員の自己研鑽並びに一般消費者に対する消費者教育を目的として積極的に研修会・研究会を実施してきており、各方面からの高い評価を受けています。平成22年度もさらに研修会・研究会活動を充実させていきます。

4. 消費生活に関する内外関係機関との交流の推進

(1) ホームページの充実

平成22年度は、平成21年度にリニューアルしたホームページを利用して様々な情報を会員、賛助会員のみならず広く一般消費者にも発信します。また、各支部の行事や事業等の紹介も積極的に行っていく予定です。さらに、公益法人としての情報公開にも力を入れていく予定です。

(2) 消費生活に関する提言活動の推進

消費者相談に入る事例、会員からの情報や他団体・他業界などとの幅広い交流の中から得た情報をもとに、消費生活に関する問題やそれに関連する法規等について改善すべきと判断されることを、消費者提言特別委員会を中心に見解をまとめて関係官庁等へ提言活動を行ってきました。こうした提言活動を平成22年度も強化・推進する方針です。

(3) 消費者機構日本（COJ）への協力

平成19年度に、消費者機構日本（COJ）は消費者契約法に基づく適格消費者団体の認定を受けました。NACSはCOJの中核構成団体として活動支援や協力を積極的に行っています。

5. その他の活動

(1) 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を開催しており、その講座への講師派遣や講座の運営等の依頼がきています。ホームページに「講師依頼受付」のページを設けたところ、企業からも講師派遣依頼がきています。平成22年度は、より積極的に広報を行っていく予定です。

(2) 即戦力養成講座

① 消費者相談室と西日本支部で行っている相談員養成講座は、即戦力となる相談員を育成することを目的としており、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います。消費者相談室で行う養成講座は、財団法人JKAから補助金を受けて

開催しています。

- 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は、高い合格率で好評を得ていますが、企業への出張講座や通信講座等講座の運営方法やその内容にもさらなる充実を図ります。
- ③ 東日本支部では、合格率の高さで定評のあるT E S受験対策講座を開催します。
- ④ 西日本支部では、各種講師を育成するために学校教育派遣講師養成講座、相談業務入門講座、研修講師養成講座を開催します。

(3) 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22年度も行います。N A C Sの実施する評価は消費者の視点からなされていることやこれまでの実績から高い評価を受けています。

(4) 消費者志向マネジメントシステムN A C S基準 (COMS) の普及事業

企業の消費者志向を支援するツールである「消費者志向マネジメントシステム」をより多くの企業に普及・周知し、消費者志向マネジメントシステムの視点による企業の消費者志向の支援活動を展開していきます。その一環として、平成22年度は「消費者志向経営」に関する講座を開催する予定です。

(5) 東京都世田谷区の消費者相談委託事業

世田谷区から高い評価を受けている消費者相談業務は、平成22年度も実施します。

(6) インターンシップの実施

数年来実施しているインターンシップ事業は、N A C Sの活動の社会的理解の促進が図れるだけでなく、実習をした学生及び大学から好評を博しており、平成22年度も各大学の行うインターンシップに協力し大学生を数名受け入れる予定です。

6. 補助金及び助成金による事業

(1) 補助金による事業実施の件

財団法人J K Aから自転車等機械工業振興事業に関する補助金の交付（補助金4, 480千円、自己負担金4, 482千円）を受けて、「IT社会における安全・安心確保に関する補助事業」として下記の事業を実施いたします。

- 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

(2) 助成金による事業実施の件

財団法人 日本宝くじ協会から公益法人助成事業として助成金（3,500千円）を受け「消費生活入門冊子作成事業」を実施します。