

補助事業番号：20-31

補助事業名：平成20年度 IT社会における安全・安心確保に関する補助事業

補助事業者名：社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

## 1. 補助事業の概要

### (1) 事業の目的

IT社会における消費者の安全・安心の確保を図るため、主に企業向けに個人情報保護研修講座を、電子商取引等のトラブルに巻き込まれた消費者への支援として消費者取引裁判外紛争解決手続を行う。

事前・事後の両面から消費者の不安を取り除くことでIT社会の推進が図られ、ひいてはIT機器の市場拡大に繋がり、もって機械工業の振興に寄与する。

### (2) 実施内容

#### ① [個人情報保護研修講座の開催](#)

個人情報保護法について有識者による基調講演と実務家による事例検討を行う講座を、主に企業関係者を対象に平成20年8月29日に糖業会館(東京)で行った。



#### ② [消費者取引裁判外紛争解決手続\(Consumer ADR\)](#)

- ・ 消費者から電子商取引などの消費者取引に関する相談を受け、助言や斡旋を行い、斡旋等では解決しない事案についてADR(裁判外紛争解決手続)を実施した。事業内容を報告書にまとめ、行政、企業、司法関係機関等900ヶ所に配布した。

- ・ 平成 20 年 11 月 8・9 日に「通信なんでも 110 番」を実施し、報告書を報道機関を中心に 450 ヶ所に配布した。
- ・ 平成 20 年 9 月 27 日から 6 回にわたり相談員養成講座を実施した。



## 2. 予想される事業実施効果

### ① 個人情報保護研修講座の開催

認定個人情報保護団体(個人情報の保護に関する法律第37条)の連絡会において研修講座の報告を行うことで、他団体及び経済産業省に講座の成果を伝えることができる。また、講座に参加した企業担当者を通して、消費者が重視している個人情報の問題点を企業に伝えていくことで、企業と消費者の個人情報に対する認識の違いを埋めていくことが期待できる。

### ② 消費者取引裁判外紛争解決手続(Consumer ADR)

平成21年度には消費者庁が設置されることから、消費者相談に対する行政や消費者の期待は大きいものがあり、相談件数の一段の増加と各種メディアからの取材依頼の増加が予想される。昨秋、裁判外紛争解決手続(ADR)についてのセミナーを開催したところ、企業人の参加が多く企業のADRに対する期待が伺われ、非公開で迅速な解決が図れるこの制度の利用が期待される。時宜を得たテーマで行う「なんでも110番」については、行政や企業をはじめ各方面からの注目を集めており取材の増加が予想される。また、相談員養成講座は、行政の相談窓口への就職率の高さから人気があるばかりでなく、企業の相談窓口担当者からも法令や消費者の視点を学べると期待を寄せられている。

3. 本事業により作成した印刷物等

① 個人情報保護研修講座の開催

講座レジュメ 100部

② 消費者取引裁判外紛争解決手続(Consumer ADR)

平成20年度 消費者取引裁判外紛争解決手続 (Consumer ADR) 報告書 1,000部

平成20年度 通信なんでも110番報告書 500部

4. 事業内容についての問い合わせ

団体名： 社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会  
(ニホンショウヒセイカツアドバイザー・コンサルタントキョウカイ)

住所： 152-0031  
東京都目黒区中根 2-13-18 第百生命都立大学駅前ビル

代表者： 会長 山本和彦 (ヤマモト カズヒコ)

担当部署： 事務局 (ジムキョク)

担当者名： 田辺 尚代 (タナベ ヒサヨ)

電話番号： 03-3718-4678

FAX 番号： 03-3718-4015

E-mail： [nacs-jimukyoku@oregano.ocn.ne.jp](mailto:nacs-jimukyoku@oregano.ocn.ne.jp)

U R L： <http://www.nacs.or.jp>