

補助事業番号 22-28  
補助事業名 平成22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 公益社団法人 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

個人情報保護・セキュリティの啓発を目的として個人情報保護研修講座を、電子商取引等のトラブルを抱える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。さらに、人材の育成として相談員養成講座を、広報としてなんでも110番を開催する。これにより消費者のIT活用への不安を除き、IT社会の推進を図り、もって機械工業の振興に寄与する。

### (2) 実施内容

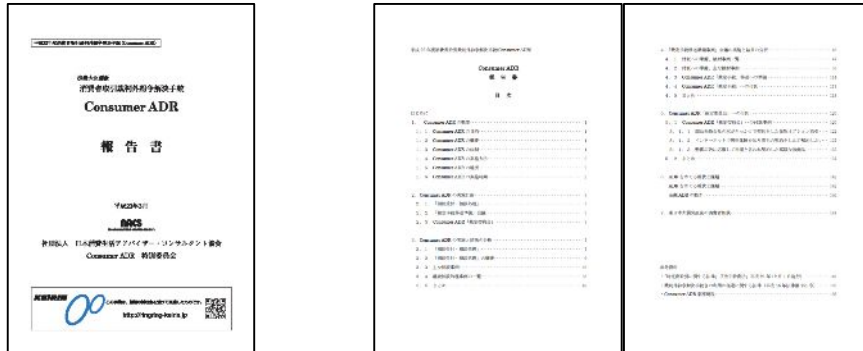
#### ① 個人情報保護研修講座の開催

平成22年11月12日アルカディア市ヶ谷にて、「企業の個人情報保護活動の現状と課題」をテーマに、個人情報保護の問題に精通する実務家による事例解説と参加者によるグループディスカッションを行った。個人情報の取得や特定個人への広告宣伝等に関する企業のコンプライアンスを考えるとともに、最新の行政動向、企業の個人情報保護活動の実態や今後の課題等にも触れ、消費者から望まれる企業行動等への視点をも踏まえた講座を実施した。



#### ② 消費者取引裁判外紛争解決手続 (Consumer ADR)

電子商取引を含む消費者トラブルに巻き込まれた消費者を支援するため、毎週土曜日・日曜日に全国から電話で相談を受け、助言や斡旋を行い、斡旋等では解決しない事案について、裁判外紛争解決手続 (ADR) を行った。その成果として、報告書を700冊作成し、全国の消費者相談窓口や企業、司法支援センター等に650ヶ所に配布した。



### ③ 相談員養成講座の開催

平成22年5月22日～7月3日まで6回にわたり相談員養成講座を実施した。



### ④ なんでも110番の開催

平成22年11月6日、7日に「サギ商法なんでも110番」を実施し、報告書を報道機関、消費生活センター等450ヶ所に配布した。



## 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（個人情報保護に関する法律第37条）として、個人情報の適正な取扱いの確保に関する事項について情報提供を行うことで、消費者及び企業の双方が適切に個人情報を取り扱える社会を実現し、消費者が安心してIT社会の利益を享受でき

るようになることが期待できる。

② 消費者取引裁判外紛争解決手続（Consumer ADR）

裁判によらず安価で比較的簡単に解決でき、法的な効力もある解決サポートとしてのADRによる解決は、消費者にとって有効な解決方法の一つである。より質の高い消費者支援を行うためには、消費者、行政機関、企業等へのADRの周知や理解をさらに進め、トラブル解決に向けた一定の基準を示していくことは法令等の改正・運用や企業のCSRにも活かされ、IT社会における消費者の安全・安心確保につながることを期待できる。

③ 相談員養成講座の開催

消費者相談の窓口で即戦力となる人材を育成し、また行政機関・企業等へ提言を行える人材を育成することは、消費者トラブルの防止に向けた一つの支援策につながると期待できる。そしてまた、既に自治体や企業の相談窓口就職している相談員のスキルアップとしての講座の利用も予想される。

④ なんでも110番の開催

タイムリーなテーマで行う110番は、報道機関からの注目度が高く取材が多く入る。東京と大阪で実施していることから消費者トラブルの情報も多く収集でき、ほぼ全国規模の相談ということで、今後も報道機関等により多く取り上げられることが期待できる。また相談内容を分析し纏めた報告書の配布を通じて、業界団体や行政機関に提言をしており、提言を踏まえ、より一層の消費者啓発につながることを期待される。

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22年度消費者取引裁判外紛争解決手続（Consumer ADR）報告書 700部

③ 相談員養成講座の開催

講座レジュメ 25部

④ サギ商法なんでも110番

平成22年度サギ商法なんでも110番 500部

4 事業内容についての問い合わせ先

団 体 名 : 公益社団法人 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 : 神尾 江里 (カミオエリ)

電話番号 : 03-3718-4678

F A X : 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>