

No. 11

WINTER  
2009

## CONTENTS

年頭の辞	1
消費者志向NACS会議2009	2
■ 持続可能な食を消費者・企業と共に考えよう	
■ 知っ得情報!	
INFORMATION	3
■ 通信なんでも110番	
報告	4
■ 速報!	
2008年度 第5回「消費者が選ぶ 企業ブランドベストテン」	
■ ビジネスセミナー	
「知ろう!使おう!裁判外の紛争解決(ADR)」実施報告	
■ 編集後記	

消費者問題の専門家集団  
URL <http://www.nacs.or.jp>

# nacs

# NEWS

## NACS NEWS 11号

【発行日】平成21年1月1日

【発行】(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会  
〒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  
TEL 03-3718-4678 / FAX 03-3718-4015

【編集責任者】広報委員長:秋庭悦子

## 年頭の辞

会長 山本 和彦



**賛** 助会員ならび懇話会員の皆様、新年明けましたおめでとうございます。会員各位におかれましては健やかに新年をお迎えされたこととお喜び申し上げます。

さて、昨年の特筆すべき事項としては、3月にADR法務大臣認証を取得し、ADR認定団体としての活動を開始いたしました。これによりNACS会員による週末消費者相談からADRまで一貫した消費者被害の救済・解決に寄与しております。6月には創立20周年記念行事を行い、会員各位の

ご協力により盛大に実りのある記念行事を成功裏に実施できましたことに厚く御礼申し上げます。8月には野田消費者行政担当大臣のNACS事務所訪問があり、関係先からのNACS評価は高まっていることを実感できました。また、地球温暖化対策の一環として「家庭における省エネルギー出前講座」を一昨年は1万人対象に会員が実施しましたが、昨年からはその実績を買われ2万人対象に出前講座を展開中で、会員各位の更なる協力をお願いします。このように、NACSは会員が自らが環境、エネルギー、食、学校教育、高齢者問題、各種第三者評価、或は各種法整備等々極めて幅広い分野において自己研鑽を積むと同時に、積極的に消費者視点からの発信を行ってきております。

昨年は消費者庁設置が全国レベルで真剣に議論されましたが、国会審議寸前で挫折いたしました。あれほど世の中の注目を浴び議論した消費者庁設置法案ですので、必ずや近い将来に実現できるようNACSとしても協力・努力を継続してまいりたいと考えます。

さて今年の活動方針ですが、今年もNACSは消費者利益の擁護と企業の消費者志向強化を活動の両輪と位置づけ、持続可能な消費生活を目指し活動してまいりたいと考えます。

また、一昨年実施した会員4000人アンケートを踏まえ、更なる会員サービス強化を推し進めてまいります。おりしも米国発の世界的不況が広がりつつある状況ですが、このような時期こそ消費者問題のIssuerとして前向きメッセージを発信して参りたいと思います。

一方、我われ公益法人にとっては、大きな制度改革となる公益法人制度が昨年12月に施行され、待たなしの新制度移行期間5年間でスタートしました。「新公益社団法人認定」取得は、今後予見される消費者庁設置等による消費者行政等の大変革への対応やNACSが新たな発展を図るためには超えなければならない関所でもあります。平成22年度認定を目指し、今年度から活動を開始しますので、ご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。

# 消費者志向NACS会議2009

## どこかおかしいぞ! 食の安全と安心

～持続可能な食を消費者・企業と共に考えよう～

産地偽装、事故米、メラニン混入、残留農薬、シアン化物イオン等、昨今の食品については、安全性だけではなく、コンプライアンス、消費段階での取扱いなど、多岐にわたる問題が発生しています。

また、健康への影響がほとんどないと考えられるのに、商品が店頭から撤去されたり、回収されたりしています。回収されれば安心と言えるのでしょうか?事業者のコンプライアンスの強化、消費者の理解や関与など、もっとじっくりと取り組まな

ければならないことはないのでしょうか?

今、持続可能な食のために、事業者、消費者そしてマスコミは何をしなければいけないのでしょうか。

ホットな事例を題材に、消費者、事業者、マスコミなど関係者を交えて、現状の課題をとことん議論し、今後のあるべき姿を探ります。

また、恒例の『消費者が選ぶ企業ブランドベストテン』の発表も行います。どうぞお楽しみに。

### 消費者志向NACS会議2009

2009年2月10日(火) 13:00～16:00 \*16:00～17:00には、名刺交換会を予定しています。

会場：アルカディア市ヶ谷

参加費：企業(賛助会員・懇話会員)1社当たり3000円

企業(一般)1社当たり5000円、一般個人3000円、個人会員500円

パネリスト：味の素株式会社広報・CSR部……………渡邊 裕見子氏  
(株)セブン&アイ・ホールディングス常務執行役員…稲岡 稔氏  
毎日新聞社 生活家庭部編集委員……………小島 正美氏  
NACS東日本支部食生活研究会代表

(伊藤ハム調査対策委員会委員)……………蒲生 恵美氏

コーディネーター：NACS食生活特別委員会委員長……………戸部 依子

後援：(財)麻布研修センター

申込先：FAX:03-3718-4015、E-Mail:QYS02171@nifty.ne.jp

お名前、所属、連絡先を記載してお申し込みください。



営団地下鉄・都営地下鉄・JR中央総武線、各駅より約徒歩2分

### 知っ得情報!

### 製品安全対策優良企業経済産業大臣表彰

2007年から製品安全対策優良企業経済産業大臣表彰制度が始まり、本年も11月17日(月)受賞企業が決定しました。

製品安全対策優良企業経済産業大臣表彰は、製品安全に積極的に取り組んでいる製造事業者、輸入業者、小売販売事業者をそれぞれ企業

単位で公募し、優良企業として表彰するものです。企業における製品安全に対する意識向上と、事業活動や消費生活において製品安全が重要とする「製品安全文化」の定着を図り、製品安全が持続的に確保される「安全・安心な社会」をつくることを目的としています。

#### 【平成20年度 製品安全対策優良企業経済産業大臣表彰】

【大企業】 製造事業者・輸入事業者部門	金賞： 株式会社バンダイ	銀賞： 富士ゼロックス株式会社	銅賞： 三菱電機株式会社	特別賞： IDEC株式会社
【大企業】 小売販売事業者部門	金賞： 上新電機株式会社	銀賞： 株式会社ニトリ	銅賞： 該当企業なし	
【中小企業】 製造事業者・輸入事業者部門	金賞： 該当企業なし	銀賞： 株式会社ハート	銅賞： 日本宅配システム株式会社	
【中小企業】 小売販売事業者部門	金賞、銀賞、銅賞：該当者なし			

平成 20 年度 NACS 110 番事業

# 通信なんでも 110 番



11月8、9日2日間の相談件数は294件(通信関係の相談280件、その他の相談14件)でした。

相談件数	東日本	西日本	合計
8日	105	50	155
9日	82	57	139
合計	187	107	294

事前に、新聞で「通信の相談が増えている」と110番を取り上げていただき、当日NHKで放映されたこともあり、朝から電話が鳴りっぱなしでした。相談員が食事もろくにできないほどの忙しさで、それだけ通信関係の相談を抱えている方が多いということを実感しました。

寄せられた相談内容は、多岐にわたっていました。

地デジに関しては、「地デジを見るために自分の家はどうしたらよいか分からない」「高齢の母が、地デジになるとテレビが見られなくなる、とケーブルテレビ業者に訪問され契約をしたが、解約させたい」という相談。

携帯電話では、「携帯電話機が故障した。水濡れシールが無反応なのに、水濡れと言われ高額な修理代を請求された」「パンフレットに書いてある機能が使えないのはおかしい。説明不足だ」「電波状況が悪いので、購入直後に解約を申し出たが、説明と異なり端末の代金を払うよう言われた。割賦販売で購入していたことなど説明されていないので、割賦残代金を支払うことに納得いかない。」という相談がありました。

プロバイダに関しては、「マンション全体が光回線だからと勧められ、光回線の契約をしたが、ADSLを解約しなかったため二重請求になっている。光回線を解約したいが、解約料がかかる」などといった相談。インターネット関連では、「サービスをやめたいので、業者に連絡したいが電話窓口がない」「インターネットで



無料閲覧できる地図映像サイトに自宅が写っており迷惑」という相談が入りました。

110番の速報詳細は、HP上に掲載しておりますので、どうぞご覧ください。

通信関係の相談を受けてみると、相談者が、契約内容やしくみが複雑で分からないということが伝わってきました。事業者は、わかりやすい料金体系やパンフレットや契約書面の工夫、丁寧な説明、誤解・勘違いや理解力不足の場合、契約取消しに応じるなどの柔軟な対応をしてもらいたいと思いました。

今回の110番で明らかになった実態と問題点をもとに関係機関へ要望書を送り、報告書にまとめます。

総務省で2010年に成立が予定されている放送と通信を融合する法律の中に、NACS110番での要望や提言が加味され、消費者保護規定や、民事効などが入ることを切に願っています。

速報!

2008年度 第5回 「消費者が選ぶ 企業ブランドベストテン」

NACSでは、企業の消費者志向をより一層推進することを目的に、2004年度から会員が企業を評価する「消費者が選ぶ企業ブランドベストテン」を実施しています。

第5回目の2008年度は、11月に全会員に調査票を配布し、11月28日締め切りで回収しましたので、その速報をお知らせいたします。

会員は日本のベストブランドと考える企業を3社まで選び、その理由を6つの指標(①企業倫理②消費者重視③情報開示④商品・サービスの品質⑤環境対策⑥社会貢献)から選びます。また、今年度は、地域産業応援部門として「ふるさと投票」を設けました。

投票の結果は、上位10社は順位の入れ替わりはあるものの、昨年とほぼ同じ顔ぶれとなっています。また、ふるさと投票では「コープこうべ」や「東京ガス」が選ばれています。

詳細な結果は、2月10日の「消費者志向NACS会議2009」で発表いたします。

2008年度企業ブランドベストテン

総投票数 298名

順位	得票数	企業名
1	95	パナソニック
2	75	トヨタ自動車
3	48	イオン
4	28	花王
4	28	資生堂
5	27	シャープ
6	23	本田技研工業
7	20	東京電力
8	16	サントリー
9	13	ヤマトHD(ヤマト運輸)
10	12	ファーストリテーリング(ユニクロ)

ふるさと投票ベストテン・企業

コープこうべ、東京ガス、ふくや、OKストア、京セラ、すぐる食品、東洋精米機器、平和堂、ミドリ電化、六花亭製菓、TOTO

ビジネスセミナー

「知ろう! 使おう! 裁判外の紛争解決(ADR)」実施報告

10月30日(木)、中央大学駿河台記念館において、NACS東日本支部事業委員会主催のビジネスセミナーが開催されました。NACS会員、賛助会員をはじめ一般企業の方々にも数多くご参加いただき、参加者は100名と盛況でした。

第一部では、「ADRをもっと利用するために」をテーマに、今年度からNACS会長に就任いただいた一橋大学大学院法学研究科教授山本和彦先生にご講演いただきました。第二部では、(社)消費者関連専門家会議(ACAP)蔵本理事長、NACS青山理恵子副会長をパネリストにお迎えし、山本先生コーディネートによりパネルディスカッションを行いました。

ADR事案で和解に至ったポイント、ADR機関の中立性の確保、国に求める対応など様々な視点で活発な議論が展開され、会場からもいくつか質問があり、ADRの活用方法や今後の課題について議論が深まりました。

参加者のアンケート結果では、セミナー内容に関する参加者の

満足度は高く、「山本先生のお話しはとても分かりやすく、理解できた」「パネルディスカッションでADRのメリットや課題が明確になった」などのコメントを数多くいただき、大変好評でした。



▶ 次回セミナーのお知らせ

「カーボンフットプリント制度の最新状況」

食品や衣類、日用品など各製品のライフサイクルに係わる全工程でのCO<sub>2</sub>排出量を測定し、製品に表示する「カーボンフットプリント」。「CO<sub>2</sub>の見える化」のひとつとして注目され、今後、多くの企業がこの表示に取り組むことが予想されます。

このセミナーでは、政府が検討し、2月に取りまとめ予定の、CO<sub>2</sub>排出量の

計算ガイドライン、制度の実用化・普及策などについて、わかりやすく解説します。また、試行的に導入している企業の事例や既に市場導入されている海外の事情などについても触れます。

【日 時】平成21年3月3日(火)  
13:30~16:30

【会 場】中央大学駿河台記念館510号室

【定 員】60名(先着順)

【参加費】有料

\* 日程等、変更の可能性がありますので、詳細は1月中旬以降のNACS東日本支部ホームページをご覧ください。

〈プログラム〉

●基調講演

稲葉 敦氏

東京大学 人工物工学研究センター教授

経済産業省カーボンフットプリント制度の実用化・普及推進研究会座長

●パネルディスカッションパネリスト(予定)

中庭 知重氏

(社)産業環境管理協会

辰巳 菊子氏

NACS環境委員長

カーボンフットプリント導入企業

編集後記

明けましておめでとうございます。皆様にとって、素晴らしい年になりますように心よりお祈り申し上げます。世界的な景気の悪化で、社会はあまり明るくありませんが、せめてNACSが消費者のための灯りになりたいと思っています。今年も役に立つ情報紙「NACS NEWS」を目指します。(秋庭)