

平成 29 年度事業計画

NACS は平成 30 年 6 月に設立 30 周年の大きな節目を迎えます。この間、「消費者利益と企業活動の調和を図り、社会に貢献する」ことを目的として、各会員がそれぞれの分野で熱心な活動を行い、今や全国に 7 つの支部を有する「消費生活に関するわが国最大の専門家団体」に成長しました。この節目を迎えるに先立ち、今年度は NACS のさらなる飛躍のための基盤作りの一年として、財務基盤の充実と併せて、会員活動の見直し、体制の強化、活動基盤の充実という 3 つの課題に取り組んでまいります。

事業活動については、「消費者トラブルの解決」「消費者啓発」「消費者と行政・企業との連携」の 3 つを活動の柱として、公益に資する活動を推し進めていくという基本方針に変更はありませんが、時代の要請に合致した活動を展開できているかどうか、原点に立ち返り活動の見直しをすすめるとともに、後継者の育成にも力を注いでまいります。さらに、ネット社会の到来や成年年齢の引き下げの動きなどを背景に、新たな消費者問題の発生が予想されることから、これらの分野への対応にも力を入れてまいります。

ここ数年の決算報告からも明らかなように、会員数の増加と会員の活動基盤の拡充が、当協会の喫緊の経営課題となっております。そこで、会員数の増加のための施策の一つとして、今年度より、消費生活アドバイザー試験対策講座の分野で産業能率大学と業務提携を行いました。これは試験合格者の入会促進と併せて、会員に講師等として活動いただける場を提供できる事業として大いに期待されます。

また、会員の活動基盤の拡充策として、「会員活動プラットフォーム (KKP)」の構築に着手します。具体的には、会員から、保有資格や専門領域、希望する活動分野等の情報を収集させていただくための人材データベースの構築をする予定です。また併せて、有名講師の講座を遠隔地でも受講できる e ラーニングの導入も進め、会員の定着を図るための先行投資を行います。

非事業活動については、業務の効率化と情報発信力の強化が急務となっております。業務の効率化については、経理業務の本部事務局への集約とともに、諸規程や業務マニュアルの見直しを行い、事務フローそのものに踏み込んだ必要な合理化を進める方針です。さらに情報発信力の強化については、ホームページや紙媒体の見直しも実施します。これら NACS の取り組む活動は、NACS 会員全員の英知と自主的創造力でなされるものであるとともに関係各位のご理解とご支援により遂行できるものであります。

以下に各事業における今年度の活動方針と併せて重点的に取り組む課題を記載します。

1. 消費生活に関する相談、助言、苦情処理を行う事業（公益目的事業1）

(1) 消費者相談・Consumer ADR

NACS ウイークエンド・テレホンでは東京で日曜日、大阪で土曜日を実施しております。毎年、全国から総計 1500 件ほどの電話相談が寄せられています。電話で受付けた相談を平日の月曜日、水曜日、金曜日に継続相談として対応し、消費者の居住地の消費生活センターにての相談に向いているものに関しては、相談者の申出内容を整理し、解決に向けた情報提供を行っています。また、解決が困難な特定商取引法の紛争については Consumer ADR として専門性の高い解決処理を図っています。当協会の Consumer ADR は法務大臣認証「かいけつサポート」の一員です。

(2) なんでも 110 番

毎年実施される「なんでも 110 番」は時宜を得たテーマで、マスコミや各消費生活センターにおいて好評を得ております。今年度も東京、大阪で消費生活相談を熟知する会員の協力を得て実施する計画です。発行する実施報告書は、各自治体や省庁、当協会の賛助会員など関係部署に配布し、消費者問題の周知と改善への提言を行う予定です。

2. 消費生活全般についての講座、セミナー等を開催して行う啓発事業及び人材の育成を行う事業（公益目的事業2）

(1) 学校における消費者教育

学校向け消費者教育テキストの作成及び学校への講師派遣は、NACS が設立当初から継続している事業です。今年度は、成年年齢引き下げの議論に伴い、「契約、金融、安全、環境、消費者市民社会」が学習できるテキストを作成します。また、各支部と連携して講師養成講座を行い、会員がそのテキストを使って講師派遣を展開できるような基盤づくりを目指します。

(2) 講師派遣事業

消費者啓発の一環として、消費生活に関する講師派遣事業を実施しており、全国の自治体、企業、業界団体等から講座に関する問い合わせ、派遣依頼が毎年来ています。今年度も引き続き、ホームページでのわかりやすい PR を積極的に行いながら、実施体制の拡充を図ります。さらに NACS の活動を広くアピールすると共に、講師、スタッフとしての会員活動の場の拡大を図っていきます。

(3) 消費生活に関する研修会・研究会等の開催

各支部においては、協会設立当初より会員の自己研鑽を支援する目的で積極的に研修会を実施してきていますが、近年は会員ばかりでなく一般消費者に向けた研修会を数多く開催しています。また、会員の自主研究会の活動にもさらに支援していくことで、その成果を社会に還元できるように努力いたします。加えて今年度は、他支部における講座も、動画閲覧可能な環境作りができるように進めていくのをはじめ、西日本支部では、遠隔地域での講座開催も試みていきます。

(4) 消費生活スペシャリストの普及事業

消費生活のスペシャリストである消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント、消費生活相談員の役割の周知を図り、一層の普及、啓発を進めていきます。この活動を通じて NACS 会員の活動の場の拡充、満足度の向上を推進していきます。

(5) エネルギー・環境に関する講演会、セミナーの開催

国連が制定した持続可能な発展目標 SDGs や、パリ議定書に基づく温暖化防止策に関して広く情報提供していきます。また昨年の電力自由化に引き続き今年自由化した都市ガス、すでに自由化している LP ガスなど、持続可能なくらしに不可欠なエネルギーを適切に選ぶという視点でセミナー等を開催するなど、安全で安心な社会づくりに向けて貢献します。

(6) 消費者志向経営の普及事業

消費者志向経営には、消費者権利の尊重、消費者取引の公平性確保、消費者への必要な情報提供などが求められているところ、企業は持続可能で望ましい社会の構築に向けて、自らの社会的責任を自覚して事業活動を推進していく必要があります。NACS 消費者志向推進委員会では、消費者志向 NACS 会議、消費者志向経営エキスパート養成講座の開催を通して、企業の消費者志向経営を推進・啓発していきます。

(7) フォーラム等の開催

- ① 一般財団法人産業人材研修センターとの共同開催事業として、本部では「消費者志向 NACS 会議」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し、消費者啓発に寄与します。
- ② 経済産業省の再委託事業として、「標準化」「規格化」を提案、推進できる人材である「標

「標準化推進リーダー」をNACSにおいて育成するため、「標準化推進リーダー候補」を集めた「推進リーダー養成キックオフミーティング（全国大会）を開催します。この人材を核にして、一般消費者を巻き込んでいき、消費生活に役立つ多くの分野における「標準化のタネ」を見つけ育てていくことを目指します。

(8) 即戦力養成講座

即戦力養成講座として定着している下記養成講座を今年度も引き続き実施します。

① 相談員養成講座

各省庁や地方自治体、企業における相談員を養成するために当講座を開催しています。消費者目線で消費者問題の知識や情報を学習するために企業勤務の方々の受講も増加しています。特に消費生活センターに勤務を希望する方にとっては講師が実務経験のある消費生活相談員とその経験者なので、他の同種講座にはない特徴として好評を得ています。

② TES（繊維製品品質管理士）受験対策講座

東日本支部で実施してきた当講座は、今年25回目の開催となります。合格率も高く、多くの受講生が企業や行政等多方面で活躍しており、好評を得ています。

③ 消費生活アドバイザー試験対策講座（アド対）

東日本支部独自の消費生活アドバイザー受験対策講座については、2次試験対策の論文通信添削講座、社内で受験対策を行う企業に対し講師を派遣する出前講座は、昨年同様、継続実施していきます。また、西日本支部でも、企業への1次試験対策の出前講座、2次試験の論文通信添削講座、論文・面接講座を昨年同様、開催いたします。

さらに、東日本支部及び西日本支部では、学校教育派遣講師養成講座、研修講師養成講座を実施し、講師としてのスキルアップを図っていきます。

3. 消費生活に関する諸問題について調査、資料収集、分析を行いその結果を社会に還元する事業（公益目的事業3）

(1) 消費生活に関する内外関係機関との交流の推進

① 消費生活に関する提言活動の推進

消費者提言特別委員会を中心に、消費者関連の法律や制度などへの提言活動や、他団体との交流や消費生活相談で得た情報から問題点を関係省庁・業界団体に提言をしています。また、消費者問題の実態調査・研究を実施し、結果を公表していきます。これらの活動をきっかけに関連省庁や消費者委員会からヒアリングを求められ、提言活動の重要

性がさらに増しています。

② 特定適格消費者団体・特定非営利活動法人消費者機構日本(COJ)への協力

消費者契約法に基づく適格消費者団体の認定を受けている COJ の中核団体として、消費者相談室を中心に被害情報対応委員会の 5 つのワーキングチーム検討会に会員が参加し、差止請求事案を検討する活動や被害情報提供などを行っております。今年度も引き続き活動支援や協力を積極的に行っていきます。

(2) 環境問題に関する事業

毎年 12 月に開催するエコプロ展にブース出展します。学校教育に理解のある企業による高等学校での環境問題に関する事前授業を実施し、また、受講した生徒が実際にエコプロ展で実体験をして学ぶという「企業と学生」をコラボさせる活動を行います。加えて、消費生活センターや消費者団体の要望に応じて消費者向け環境WS やエネルギーに関する講座など啓発活動にも引き続き取り組みます。

(3) 認定個人情報保護団体としての活動

改正法に則した指針を作成し、傘下の事業者に対する啓発活動を行うとともに、賛助会員や認定団体等からの要請に基づき、消費者代表として意見を具申できる人材を派遣する予定です。

(4) 消費生活研究所

NACS として、消費生活に関する様々な課題について客観的かつ先進的視点から情報発信します。特に、平成 29 年度は、オール NACS としての活動に貢献できるよう、研究精度の向上とともに、NACS 内における連携に重点化した活動とします。具体的な方策として、①東日本支部各研究会との情報交換の機会をもつこと ②NACS 会員からの研究提案の募集を行うことです。

(5) 食生活特別委員会

食品の安全性確保に関する制度 (HACCP 義務化、JFS 規格、FSSC22000 規格 Ver.4) の新設、改訂に伴い、実効性の考察や消費者への情報提供ニーズの高まりが予測されます。時代にあった、情報提供と制度の正しい理解と普及のための働きかけを行います。具体的方策として、HACCP 認証工場の見学啓発資料を活用した講習会を開催します。

(6) 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今年度も行います。これまで培ってきた事業の実績は高い評価をいただいています。本事業を持続し、さらに発展させるために、今年度は次世代を担う人材の募集・育成にも積極的に取り組まします。

(7) 情報の収集と提供

NACS 内外の情報を会員に提供するために「本部通信」を発行するとともに、支部の情報提供と支部会員間の情報交換のために「支部ニュース」を発行していきます。賛助会員向けに発行している「NACS news」では、公益法人としての活動に関する情報を積極的に提供していきます。また、最新の情報発信及び情報収集に欠かせないホームページを通じ、公益法人としての活動を外部に向けて広く発信していきます。そして、支部ホームページや会員専用ページを活用することで、会員に自己研鑽に関する情報を提供し、相互の交流を促進していきます。さらに、内外の期待に応えるべく情報発信について再検討し、新しい手法を探りながら、今後もより充実した情報提供を目指していきます。

(8) 震災復興支援事業

東日本大震災により被災した支部との連携を強化し、NACS として取り組める課題に対し引き続き取り組みを行っていきます。具体的には、宮城県から震災電子アーカイブ図書にも指定された大震災報告書「それぞれの3・11」を当協会ホームページ「震災支援活動コーナー」で電子版無料公開するとともに被災支部有志による「震災から学んだ思いを伝える講演、語り部活動」も引き続き行ってまいります。更に、併せて復興庁や被災から6年が経過した現地被災地の現況推移にも注視し、より適切な震災復興支援を検討していきます。

4. 支部の運営を決める支部大会や、会員相互の親睦や研鑽を主たる目的とする事業

(1) 支部大会

NACS の活動は全国7支部における会員活動が基礎になっています。支部活動の活性化の要は支部大会です。支部大会では会員同士の親睦を図るとともに、会員の総意を取り上げ、支部活動の活性化や協会運営に反映させる取り組みをしています。

(2) 部会・分科会

全国7支部の日常活動は各県に設置している部会・分科会の活動で支えられています。会員活動の活性化及び組織強化を推進していくために、今年度はさらに部会・分科会の活動を支援していきます。

5. 資金調達ならびに設備投資の見込みについて

「会員活動プラットフォーム」(KKP)構築のための投資として、人材データベースの作成とeラーニングを可能とするシステムの導入等に必要な支出を見込んでいます。

以 上