

事業報告

(平成 27 年 4 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日まで)

平成 27 年度、NACS は消費者団体としてわが国初となる公益社団法人への移行から 4 年目となり、「消費者トラブルの解決」「消費者啓発」「消費者と行政・企業等との連携」を 3 本の柱として、さらに公益に資する活動を前進させてまいりました。

一方、社会情勢は海外においてはシリアを中心とする中東の混乱は先行きが見えず、大量の難民発生やテロ攻撃の頻発にもつながっています。また、ギリシャの債務問題をはじめとするユーロ危機の深刻化や中国経済の減速が世界同時株安につながったこともあり、世界情勢はさらに不透明感を増しております。

国内においては円安による輸出企業の業績拡大や原油安によるコスト削減環境等もあり、企業収益が好調に推移したものの賃金上昇にはつながっておらず、物価上昇による実質所得の減少は、GDP の 6 割程度を占める個人消費を抑制させ、安倍政権の「新 3 本の矢」は具体的効果を上げる状況には至っておりません。

消費者関連では大量の年金情報の流出やマイナンバー制度に便乗した詐欺被害、相次ぐ大規模自然災害に便乗した消費者トラブルの発生、分譲マンションの基礎杭データの改ざん、廃棄された冷凍食品の産業廃棄物処理業者による不正転売など消費者の安全・安心を脅かす問題は後を絶ちません。このような中、政府は「まち・ひと・しごと創生総合戦略」を策定し、その施策の一つとして消費者委員会・消費者庁・国民生活センターの徳島への移転を検討しております。

こうした NACS を取り巻く種々の状況のなかにあって全国に 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として消費者が安全・安心で持続可能な消費者市民社会を創造するために、消費者相談・Consumer ADR、社会や学校における消費者教育、企業の消費者志向経営の推進、環境分野等々、多方面かつ多岐にわたる活動を展開するとともに新たな相談員資格への対応や消費者契約法、特定商取引法等の改正提言、さらには電力・ガスの小売り自由化など様々な主要課題について積極的に参画し、発言・発信を行ってきました。また、NACS 内部の財政基盤の充実・強化やさらなる会員活動活性化に向けた取り組みも行ってきました。

以上のように、本年度も NACS がその存在を内外にしっかりと示すとともに着実な業務遂行ができたことは、会員の創立以来変わらぬ真摯な努力と消費者庁、経済産業省をはじめ地方自治体等の関係行政機関、諸団体、学校及び法曹界、報道機関、賛助会員を中心とした企業及び業界団体等からの絶大なるご支援、ご指導の賜物と深く感謝申し上げる次第です。

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

本部では、平成3年から毎週土曜日、日曜日に電話相談「NACS ウィークエンド・テレホン」を開始し、平成27年度で25年となります。平成27年度、本部は日曜日のみの電話相談受付としました。また、平成10年から西日本支部でも毎週土曜日に相談を受付けており、平成27年度で18年となります。

また、さらに本部では平成15年度から「Consumer ADR（消費者取引裁判外紛争解決手続）の実証実験」を行い、平成20年度からは法務大臣の認証を取得し「Consumer ADR」として手続を実施しています。ADRの実施組織としてConsumer ADR 特別委員会を設け、「相談受付」・「相談処理」・「裁定手続移送準備」・「裁定手続」の各部門を設置し運営を行いました。「NACS ウィークエンド・テレホン」の平成27年度の相談受付件数は1,530件であり、本部受付の781件のうち65件について継続相談を受け、うち19件について裁定手続移送準備を行いました。その19件のなかより3件を調停・裁定付託しそのなかの2件が調停・裁定案件となりました。

平成27年度は最終的に1件についてADRを開催し和解となりました。また、平成27年度の西日本支部の相談受付件数は749件でした。なお、本部・西日本支部で行っている消費者相談・Consumer ADRは公益財団法人JKAの競輪補助事業として実施しました。

〔相談受付の実績〕

| | 本部（東京） | 西日本支部（大阪） | 合計 |
|--------|--------|-----------|--------|
| 相談受付日数 | 51日 | 51日 | のべ102日 |
| 相談受付件数 | 781件 | 749件 | 1,530件 |

（2）電話相談「高齢者・障がい者消費者トラブルなんでも110番」

本事業は、NACS創設以来毎年継続的に実施してきており、28回目となります。毎年時宜を得たテーマの110番は各方面から注目を集めていますが、平成27年度は、「高齢者・障がい者消費者トラブルなんでも110番」のテーマで本部及び西日本支部の2箇所でも多くの会員の協力を得て実施しました。また、全国消費者団体連絡協議会の後援も受け、2日間で合計83件の相談を受付けました。高齢者や障がい者までに被害が増加している訪問販売・電話勧誘販売・通信販売などについて特定商取引法・消費者契約法の改正を目指し相談を受付けました。その分析結果を報告書にまとめ関係機関へ配布しました。また行政、業界団体等にも提言という形で意見書を提出しました。なお本部については平成20年度から、西日本支部については平成23年度から公益財団法人JKAの競輪補助事業として実施しています。

| | 相談受付テーマ | 実施期間 | 受付件数 |
|-----|---|-----------------------|------|
| 本部 | 「高齢者・障がい者消費者トラブルなんでも110番」 ～訪問販売・電話勧誘販売・通信販売・ その他新手法の商法などなど～ | 平成27年 11月7日～ 8日 | 55件 |
| 西日本 | | | 28件 |
| 合計 | | | 83件 |

(3) 公益事業振興補助事業

「平成 27 年度消費者にとって「安全・安心」な社会を作る活動、等補助事業」として、公益財団法人 JKA から競輪の補助金を受け、平成 27 年度は下記 2 事業を行いました。

- ①消費者取引裁判外紛争解決手続 (Consumer ADR)
- ②なんでも 110 番の開催

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活動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啓発

①学校講師派遣事業

本事業は、NACS 創設以来 27 年間にわたり実施してきており、学校への講師派遣はこの 27 年間で 2,361 校、受講生は延べ 31 万 7 千人になります。平成 27 年度は、一般財団法人産業人材研修センターとの共同事業により学校への講師派遣事業を 80 講座実施、受講者は 6,256 名でした。

[講師派遣回数及び受講者数]

| 支部名 | 講座数 | 受講者数 | 支部名 | 講座数 | 受講者数 |
|-----|-------|---------|-----|-------|---------|
| 北海道 | 1 講座 | 56 名 | 西日本 | 20 講座 | 972 名 |
| 東北 | 6 講座 | 371 名 | 中国 | 3 講座 | 301 名 |
| 東日本 | 34 講座 | 3,311 名 | 九州 | 3 講座 | 245 名 |
| 中部 | 14 講座 | 1,000 名 | 合計 | 81 講座 | 6,256 名 |

②学校教育テキスト作成

中学生・高校生を主な対象とし、日常の暮らしと環境問題とを結びつけ、持続可能な社会形成のための授業を、ディスカッション形式で展開する環境テキスト「はじめよう！あなたから地球のためのエシカルライフ」を一般財団法人産業人材研修センターとの共同事業で作成しました。合わせて、当テキストを使用した環境教育の授業を、ディスカッション形式にて円滑に実施できる講師を養成するための講座を、大阪と東京で開催しました。

(2) 環境問題に関する事業

① エコプロダクツ 2015 展での活動

初回より毎回出展しているエコプロダクツ展に 17 回目となる平成 27 年度も環境委員会と消費者教育委員会が参加しました。

A. 環境委員会は、2016 年 4 月より始まる電力の小売り全面自由化に向け、「電力を主体的に選ぶために！～知っていますか？電力自由化のこと～」をテーマに出展しました。消費者の制度への理解を進めるために、「家庭への電気の販売」が自由化されることで小売り事業者を自由に選べるようになること、さらに、私たちの選択が日本のエネルギーの将来を決定することにつながることで、また通信とのセット販売など契約の複雑化によるトラブル発生も懸念されるなど、主体的に電気を選択するために、「何ができ」「何をしたらいいのか」についてパネル展示を行

いました。

B. 消費者教育委員会では、例年通り NACS 環境グループが出展し環境教育をアピールしました。学生、教育関係者、企業関係者等、様々な見学者が訪れ、コミュニケーションの場ともなりました。また、事前授業を実施した3校が来場し、授業担当企業との交流を深め、環境への関心が更に高まったとの声が聞かれました。

◆事前授業実施校

神奈川県立海老名高等学校、横浜市立下永谷小学校、横浜市立川上小学校

◆協力企業・団体名（50音順）

イオン、イオントップバリュ、石坂産業、王子ホールディングス、花王、下川町、全農、トヨタ自動車、日清製粉グループ、パナソニック、富士ゼロックス、三菱電機

② 第12回エコプロダクツ大賞経済産業大臣賞推薦候補の選考事業

一般社団法人産業環境管理協会からの委託事業として、今年度もエコプロダクツ2015展で表彰される第12回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いました。環境に配慮した製品やサービスの選択を広く勧めるNACSにとって、消費者視点も反映されたエコプロダクツがエコプロダクツ大賞に選考されるよい機会となりました。

③ 石油連盟からの受託事業

環境委員会では、3.11東日本大震災をきっかけに、それまで意識せずに使っていたエネルギーを「我がこと」として考えようと「エネルギーの一生」について、特にその中でも身近にありながら関心を持ちにくい「石油」をテーマとして活動してきました。

A. 石油に関する認知度調査

石油連盟が行っている広報活動における訴求事項がどれだけ周知されているのか、また、石油に関する情報がどれほど浸透しているかを把握し、今後の石油に関する広報の在り方の検討につなげるために、平成27年8月3日から9月9日の1か月間、Web調査と同じ質問事項をアンケート形式でNACSのHPに掲載し、メールで回答を受ける方法で、全国のNACS会員に向けて実施しました。

200名のNACS会員にご協力いただきましたが、結果として、一般Web調査、主婦連、石油連盟HPのいずれの回答者よりNACS会員の認知度がかなり高い結果となったため、石油連盟としては、NACSの回答をメルクマールとし、どうすれば一般消費者の認知度が上がるかをともに研究していきたいとの要望を得ました。

B. 全国3ヶ所の意見交換会の実施

作成した啓発用小冊子を用い、さらに意見交換を重ねエネルギーへの関心を高めるとともに、地域による関心度や実情の違いを知る機会となりました。

| | | |
|----------------------|--------|-------------------------|
| 中部支部 (名古屋都市センター) | 8月29日 | 支部参加者9名 石連1名、環境委員会3名 |
| 西日本支部 (第七松屋ビル会議室) | 10月11日 | 支部参加者9名 石連1名、環境委員会3名 |

| | | |
|--------------------|--------|-------------------------|
| 北海道支部 (札幌エルプラザ) | 10月24日 | 支部参加者9名 石連1名、環境委員会3名 |
|--------------------|--------|-------------------------|

C、省エネ・創エネハウス見学会の実施

3月15日（水）午前、横浜市大岡山にある石油連盟会員企業の省エネハウスを見学し、太陽光発電や太陽熱の温水利用、HEMSによるエネルギー管理や断熱材の利用など、最新の家づくりを体感することができました。

④ エネルギーに関する学習会の開催

A. 電力・ガス自由化に関する学習会

内部学習会として、11月18日（水）19時より、NACS本部事務所にて、環境委員会エネスタ研究会他8名が参加し弁護士の市村拓斗氏を講師に、常任顧問の杉本まさ子氏と共催で「電気の自由化の特に契約に関するトラブルに対して」と題し勉強会を開催しました。

11月28日（土）13:30～16:30 全国婦人会館2階会議室にて、東日本支部研修委員会主催、環境委員会協力で外部に向けての講座を開催しました。参加者はNACS会員、主婦連、日本生協連など54名でした。講師を、電力取引監視等委員会取引監視課長 新川達也氏、海外電力調査会主任研究員 大西健一氏、主婦連合会参与 大河内美保氏、NACS消費生活相談員 佐竹愛子氏、NACS常任顧問 辰巳菊子氏、同杉本まさ子氏にお願いしました。

B. 電力福島第一原子力発電所に関する学習会および見学会

東日本大震災から5年が経つなか、三村光代最高顧問の呼びかけによりNACS会員として福島の復興の状況を知りそれぞれの活動に活かしていくための見学会を開催しました。

12月22日に東京電力に講師をお願いし、原子力発電の基礎を学ぶ事前学習会を開催しました。また1月15日に東京電力福島第一原子力発電所の視察を行いNACSからの参加者は勉強会参加メンバーも含め13名、Jビレッジ内および福島第一給食施設を見学し、厳しい条件のなかでの復興の状況を知ることができました。

⑤電力自由化 110番

4月からの電力小売自由化に向けて消費者の理解をさらに進めるとともに疑問や苦情を吸い上げるために、電力取引監視等委員会からNACS常任顧問 辰巳菊子氏に要請があり、同じく常任顧問の杉本まさ子氏中心に3月13日に「電力なんでも110番」を開催しました。

10時から16時の間に専用ダイヤルを使い相談員が対応、多くの報道機関の取材のなか31件を受け付けました。今後の制度設計に生かしていただけるよう期待しています。

⑥ 環境コミュニケーションに関する消費者向けワークショップの開催

「商品の一生を知ろう」をテーマに、7月23日に川崎市消費者行政センター主催の消費生活モニター意見交換会にて、グリーンコンシューマーの育成につながるワークショップを開催しました。また7月31日には倫理的購入の実践につながる夏休み親子向け講座ということで、グリーンコンシューマー講座 「夏本番、飲み物を、エコの視点で探ってみよう！」を開催しました。

⑦その他の活動

A. リサイクル工場見学会のご案内

11月3日の祝日、家電リサイクルへの理解を深めるために家電製品協会の協力をうけ、新木場駅集合で東京エコリサイクル株式会社（日立系リサイクルプラント）工場を見学しました。仕事のある会員のために平日以外の日程で開催をお願いし4名の参加でした。

B. 3Rに関する主体間連携会議への参加

日本ポリエチレン工業会、明治大学商学部高橋教授、NACS 環境委員会の3者で、プラスチックの3Rに関する意見交換会を開催しており、2月3日 第4回会議に参加しました。

C. パブコメ原案の作成

- ・東京オリンピック・パラリンピックの開催に向けて
- ・都市ガスの小売り自由化（2017年）に向けての提言

(3) 消費生活アドバイザー（ASCA）制度の普及活動

一般財団法人日本産業協会からの委託を受け、一般消費者や企業関係者を対象に消費生活アドバイザー制度の普及活動を各支部で実施しました。

| 支部 | 開催日時 | 開催地 | 開催内容等 | 対象 |
|-----|---|---------------------|---|----------------------|
| 北海道 | 10月1日 | 札幌市かでの2.7 940研修室 | ・アドバイザー制度の説明 ・講演「お客様第一へ・・・ わが社の取り組み」 | 企業関係者他 31名 |
| 東北 | 6月7日 7月26日 8月23日 9月13日 11月8日 3月26日 | 仙台市民活動サポ ートセンター | ・アドバイザー制度の説明 ・受験希望者受験オリエン テーション ・一次試験相談会 補講と ミニ模擬試験／2回 ・二次試験対策相談会 ・合格者との茶話会 | アドバイザー制度の 説明会 39名 |
| 東日本 | 4月25日 | 東京都目黒区中小企 業センター | ・アドバイザー受験対策講 座プレスクールとサマー ミーティングにてアドバ イザー制度の説明 | 一般市民 25名 |
| 中部 | 10月10日 | 名古屋都市センター | ・二次試験相談会 小論文書き方と面接解説 | 企業関係者他 40名 |
| | 2月26日 | 名古屋国際センター | ・これからの消費生活アド バイザー資格と消費生 活相談員資格 ・消費者市民社会における 企業と消費者の役割 | 企業関係者他 23名 |

| | | | | |
|-----|--------|-------------------------|--|---|
| 西日本 | 6月20日 | 高松市高松テルサ | <ul style="list-style-type: none"> ・試験合格体験発表 ・消費生活専門資格と活用 ・受験対策講座の案内 | 一般消費者・消費者 団体会員他 31名 |
| | 1月30日 | 大阪府中之島図書館 | <ul style="list-style-type: none"> ・これからの消費生活アドバイザー資格等について ・エンカルなどの社会的貢献消費と消費生活アドバイザーの役割 | 会社員・官公庁職員・ 消費生活センター相談員・学校関係者等 62名 |
| | 3月18日 | 大阪府中之島図書館 | <ul style="list-style-type: none"> ・今年度試験概要 ・効果的な受験対策と勉強方法 ・資格取得後の体験談と受験体験談 | 会社員等 29名 |
| 中国 | 8月8日 | 出雲市ビッグハート出雲 | <ul style="list-style-type: none"> ・資格取得説明会 | 島根県消費生活相談員育成講座 受講生 22名 |
| | 11月14日 | 益田市人権センターあすなろ館 | <ul style="list-style-type: none"> ・資格取得説明会「消費者市民社会への道」 | 島根県消費者リーダー育成講座 受講生 30名 |
| | 2月6日 | 広島市合人社ウェンディ ひと・まちプラザ | <ul style="list-style-type: none"> ・経済産業省の消費者行政への取り組み ・メディアの過剰接触による心身・脳・学力への影響 ・資格取得説明会 | 一般消費者等 29名 |
| 九州 | 2月27日 | 福岡市アクロス福岡 | <ul style="list-style-type: none"> ・アドバイザー制度の説明「企業におけるお客様対応の取り組み」 | 会社員・一般市民等 36名 |

(4) フォーラム及びシンポジウム等の開催

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、社会における消費者啓発を目的に、各支部でセミナーを開催しました。

また今年度は共同開催事業として、本部では顧客対応者養成講座を、東・西・中部の3支部では人材育成講座を開催しました。

①支部開催のセミナー

| 支部 | 開催日 | 開催地 | 参加 | 開催内容等 |
|-----|--------|---------------------|-----|--|
| 北海道 | 2月20日 | TKP 札幌ビジネスセンター | 38名 | テーマ：通信販売の落とし穴 ～トラブルに遭わないために～ 講師：(公社)日本通信販売協会 消費者相談室室長 八代 修一氏 |
| 東北 | 6月7日 | 仙台市 市民活動サポートセンター | 38名 | テーマ：消費者主役の行政「消費者政策動向について」 講師：消費者庁消費者制度課 企画官 望月 知子氏 |
| | 2月6日 | 仙台市 PARM-CITY131 | 33名 | テーマ：～家族で考える 入門編～ 『知っておきたい 老人福祉のこと』 講師：社会福祉法人つくし会 理事長 熊谷 茂氏 ：東北福祉大学情報福祉マネジメント学科 専任講師 水谷 浩氏 |
| 東日本 | 11月12日 | 全国婦人会館 | 46名 | 食の講座①「これからも魚を食べ続けるために、消費者が知っておくべき漁業の話」 講師：東京海洋大学准教授 勝川俊雄氏 |
| | 11月17日 | 全国婦人会館 | 40名 | 食の講座②「健康であり続けるために、消費者が知っておくべき機能性表示食品の話」 講師：群馬大学名誉教授 高橋 久仁子氏 |
| | 1月16日 | 松本市中央公民館 | 52名 | 今聞いておきたい『終活』の話 講師：第一生命経済研究所 主席研究員 小谷 みどり氏 |
| 中部 | 7月18日 | 岐阜市 じゅうろくプラザ | 22名 | テーマ：シティズンシップを知って「消費者市民社会」を考えよう 講師：岐阜大学大学院准教授 田中 伸氏 |
| | 10月31日 | 名古屋伏見ライフプラザ | 18名 | テーマ：「製品安全を考える」 講師：明治大学名誉教授 向殿 正男氏 ：小林製菓お客様相談室顧問 村上 直紀氏 NACS 本部 坂根 裕子氏 |

| | | | | |
|-----|--------|------------------------|------|--|
| | 12月12日 | 名古屋伏見ライフ プラザ | 30名 | テーマ：知って損をしない葬儀のあれこれ 講師：葬儀を考える NPO 東京 代表理事 高橋 進 氏 |
| 西日本 | 12月19日 | 大阪府立 中之島図書館 | 81名 | テーマ：日本経済の最近の動向と課題を考 える～豊かな国、豊かな暮らしとは～ 講師：同志社大学大学院教授 浜 矩子氏 |
| 中国 | 12月5日 | 広島 YMCA コンベン ションホール | 110名 | テーマ：シンプルな生活を目指して ～実家の片づけ・自分の家の片づけ～ 講師：生活研究家 消費生活アドバイザー 阿部 絢子氏 |
| 九州 | 10月24日 | I Pシティホテル 福岡 | 45名 | テーマ：『声とスピーチのレッスン』 ～プレゼンテーション力 UP への誘い～ 講師：九州大学非常勤講師 鮫島 宗哉氏 |

②顧客対応者養成講座・人材育成講座

| | | | | |
|-----|--------|-----------------------------|-----|--|
| 本部 | 6月21日 | 国民生活センター 相模原事務所 | 24名 | 本部ならびに各支部から取組状況報告、今後 の活動に向けての意見交換 |
| 東日本 | 7月26日 | 全国婦人会館 | 25名 | 東日本支部消費者教育キックオフ集会 第1回消費者教育講師養成講座 学校における消費者教育の実践 講座を組み立てる上での留意点 第2回消費者教育講師養成講座 高等学校における出前授業の『付加価値』 を高めるには |
| | 10月10日 | 渋谷区勤労福祉会 館 | 35名 | |
| | 1月23日 | 全国婦人会館 | 35名 | |
| 中部 | 6月6日 | 金沢勤労者プラザ | 11名 | スマホの賢い使い方を学ぼう |
| | 9月12日 | 介助犬総合訓練セ ンター～シンシア の丘～ | 15名 | 介助犬について理解を深め、接し方を知る |
| | 11月15日 | 静岡県労政会館 | 19名 | 電気を選べる時代がやってきた |
| | 11月28日 | ホテルシルク・ト ウリー名古屋 | 16名 | 資格を生かす！ライフスタイルコーディネ ーターの世界 |
| | 1月23日 | アスト津 研修室 | 22名 | 個人賠償責任保険について ～自転車事故に備える～ |
| | 2月14日 | 岐阜ハートフルス クエア | 5名 | 「自分の価値観を振り返ってみよう」 |

| | | | | |
|-----|--------|----------|-----|---------------------------------|
| 西日本 | 9月26日 | ドーンセンター | 31名 | 消費者教育講師スキルアップセミナー |
| | 10月31日 | 大阪産業創造館 | 28名 | 消費生活相談の現状と今後 ～消費者委員会委員を経験して～ |
| | 3月16日 | 大阪市立西中学校 | 20名 | 中学校家庭科における消費者教育の実践 |

(5) 消費者関連規格標準化事業

①標準化セミナーの開催

消費者に対する標準化の啓発・普及を図るための「標準化セミナー」を福岡、福山、高松で実施しました。

| 開催地 | 実施日及びテーマ | 講師 | 参加者 |
|-----------------------------------|---|---|-----|
| 福岡市 博多バスターミナル 9F 第6ホール | 7月25日(土) 13:30～16:00 ①標準化とは? ②子供服の危険性と 安全規格(JIS)に ついて ③新しい衣類の取扱 い表示 | ①東日本支部「標準化を考える会」 南條 武氏 ②同上 ③西日本支部「繊維製品研究会」 吉瀬 由佳子氏 | 28名 |
| 福山市 リムふくやま7F セミナールームC | 11月14日(土) 14:00～16:00 ①標準化とは? ②子供服の危険性と 安全規格(JIS)に ついて ③新しい衣類の取扱 い表示 | ①中国支部 幸山 常男氏 ②中国支部 中村 美紀氏 ③中国支部 幸山 常男氏 中村 美紀氏 | 31名 |
| 高松市 市民交流プラザ IKODE 瓦町会議室1, 2 | 1月23日(土) 13:30～15:30 ①標準化とは? ②子ども服のひも 安全規格(JIS)に ついて ③新しい衣類の取扱 い表示について ④グループワーク | ①東日本支部「標準化を考える会」 南條 武氏 ②西日本支部四国部会 片山 仁子氏 北村 隆子氏 長尾 和子氏 ③西日本支部四国部会 片山 仁子氏 ④西日本支部四国部会 片山 仁子氏 | 34名 |

また福山・高松のセミナー開催のため講師構成講座を開催しました。

| 開催地 | 実施日及びテーマ | 講師 | 参加者 |
|--------------------------|--|--------------|-----|
| 大阪市 西日本支部事務所ビル 会議室 | 10月11日(日) NACS作成の啓発ツールを使った標準化セミナー講師養成講座 ①「子ども服安全性(JIS L 4129)」 ②新しい衣類の取扱い表示について | 西日本支部繊維製品研究会 | 11名 |

②標準化活動への消費者参加促進のための手引書作成

わが国の消費者団体などの利害関係者の意見に基づき、以下のような内容からなる、標準化活動への消費者参加のための手引書を作成しました。主な内容は初心者から原案作成委員会参加者まで広範囲にわたり、標準化に参加する消費者のバイブルとなることを目指して作成しました。概要は以下のとおりです。

- A. 標準化と私の暮らし
- B. 消費者がJISをつくるプロセス
- C. 消費者への普及・啓発プロセス
- D. 消費者代表として効果的に参加するために

(6) 情報の収集及び提供

① 情報誌の発行

NACSからの情報提供として下記の情報誌を発行、配布しています。支部はそれぞれ支部毎に独自の情報誌を発行、配布しています。

| 発行元 | 紙・誌名 | 配布対象 | 発行号数 | 内容 |
|-------|-------------------------------------|------------|------------------------------|------------------|
| 本部 | NACS 本部通信 | 全会員 | NO. 217～220 | NACS内外の最新情報を提供 |
| | NACS news | 賛助会員他 | NO. 26～27 | 賛助会員対象に当協会の活動を紹介 |
| | NACS メールニュース 賛助会員・個人会員他 | | NO. 7～18 | 消費生活に関連する情報の提供 |
| 北海道支部 | 北海道支部会報 「ぷりずむ」 メールマガジン「こぷりずむ」 | 支部会員 | NO. 69～70 NO. 49～52 | 支部情報の提供と会員間の情報交換 |
| 東北支部 | 東北支部ニュース 「ふれんどりーとうほく」 | 支部会員 | NO. 54～57 | 同上 |
| 東日本支部 | 東日本 NACSNEWS 「いーすと」 | 支部会員・賛助会員他 | NO. 316～326 7月・8月は 合併号 | 同上 |

| | | | | |
|-------|-------------------------|------|-------------|----|
| 中部支部 | 中部支部 NEWS 「セントラル C+」 | 支部会員 | NO. 170～173 | 同上 |
| 西日本支部 | 西日本支部ニュース 「ハーモニー」 | 支部会員 | NO. 318～329 | 同上 |
| 中国支部 | 「中国支部ニュース」 | 支部会員 | NO. 90～95 | 同上 |
| 九州支部 | 九州支部会報 「トライアングル」 | 支部会員 | NO. 91～96 | 同上 |

② 消費者啓発及び情報交換に関する刊行物

[刊行元]

- A. 消費生活研究—消費生活をめぐる諸問題—第 17 巻 1 号 消費生活研究所
- B. 消費者取引裁判外紛争解決手続報告書（平成 27 年度） Consumer ADR 特別委員会
- C. 「高齢者・障がい者 消費者トラブルなんでも 110 番」報告書 110 番実行委員会
- D. 「スマートセーフティ～みんなが作る消費者市民社会」 消費者教育委員会
- E. 「特定商取引法を身近に 法改正に向けて 消費者啓発ツール シナリオ集」
消費者提言特別委員会
- F. 平成 27 年度支部報告書 北海道支部
- G. 平成 27 年度支部報告書 東北支部
- H. 平成 27 年度支部報告書 東日本支部
- I. 平成 27 年度支部報告書 中部支部
- J. 平成 27 年度支部報告書 西日本支部
- K. 平成 27 年度支部報告書 中国支部
- L. 平成 27 年度支部報告書 九州支部
- M. 「ごはんだよ！朝食編」、「ごはんだよ！昼食編」 北海道支部アグリ倶楽部
- N. 「TIPS INFOS vol. 3」（メルマガ集） 西日本支部くらしの情報発信研究会
- O. 「詰め替え商品に関する調査研究①」 西日本支部商品の使いやすさとマニュアル研究会
- P. 「『サ高住』ってなあに？」 西日本支部高齢社会を考える会

(7) 即戦力養成講座

①本部・西日本支部 消費生活相談員養成講座

A. 本部 相談員養成講座

近年の消費者問題は生活の利便性の追及により、一層複雑・多様化し、関連法令の改正も頻繁に行われることから、地方自治体の消費者相談の現場において相談員を養成する余力がなくなってきました。また、企業、業界団体においても消費者目線での相談員の育成が求められ、養成講座に参加する企業等の勤務者も増加しています。

新規募集の国の機関、企業・行政の相談員には消費生活アドバイザーや消費生活コンサルタントの有資格だけではなく、即戦力としてすぐに活動できる相談員が求められているため、NACS

では消費生活相談員の養成講座を実施しており、本部は平成 14 年度から行っています。

平成 27 年度の受講生は 15 名で平成 27 年 9 月から平成 28 年 2 月まで講義形式の研修（15 名参加）と実務研修（7 名参加）を行いました。受講中より実習生が関東地区の国の機関、複数の自治体、企業に就職しました。この事業は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実施しました。

< 講座内容 >

| 講習日 | 午前 | 午後 |
|-------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 第 1 回 9/5 (土) | 消費者相談の役割と心構え & 消費者基本法、消費者関連三法 | 消費生活相談に必要な関連法 |
| 第 2 回 9/12(土) | サービス関連（旅行関連、引越・宅配サービス）の相談対応 | 金融関連（保険、金融商品等）の 相談対応 |
| 第 3 回 9/19(土) | クリーニングトラブル（繊維・衣料・洗濯）の相談対応 | 情報・通信関連（PC、携帯、モバイル、インターネット）の相談対応 |
| 第 4 回 10/10(土) | 不動産取引（賃貸契約、不動産売買契約）の相談対応 | 製品安全・食品安全の相談対応 |
| 第 5 回 10/24(土) | 特定商取引法 I の相談対応 | 割賦販売に関する相談対応 &ロールプレイング |
| 第 6 回 10/31(土) | 特定商取引法 II の相談対応 | 特商法に関する相談対応 &ロールプレイング |

また、養成講座修了生たちが月に 1 回の自主的な勉強会も開催しています。

B. 西日本支部では、支部会員、一般を対象とし、平成 27 年 10 月 31 日に相談員養成講座を実施、28 名が参加しました。

② 消費生活アドバイザー試験対策講座 東日本支部

東日本支部では消費生活アドバイザーの試験対策講座を平成 3 年より実施してきており、平成 27 年度は下記のカリキュラムで実施しました。

- ・プレスクール 4 月 25 日 受講者 25 名
- ・1 次試験対策講座 5 月 23 日～7 月 4 日 受講者 19 名
- ・サマーミーティング 8 月 8 日 受講者 17 名
- ・1 次試験直前模擬試験 9 月 12 日 受講者 36 名
- ・2 次試験対策講座「論文の書き方 I」10 月 17 日 受講者 36 名
- ・2 次試験対策講座（論文通信添削）10 月初旬～11 月中旬 受講者 53 名
- ・2 次試験対策講座（直前模擬試験）11 月 7 日 受講者 25 名

③ 消費生活アドバイザー試験対策講座 西日本支部

西日本支部では消費生活アドバイザー試験対策講座を平成 17 年から実施しており、平成 27 年度は下記のプログラムで実施しました。

- ・1 次試験対策答案練習実践講座 8 月 23 日・29 日、9 月 6 日・12 日 受講者 6 名

- ・企業向け1次試験対策講座 8月6日、20日、28日 受講者7名
- ・2次試験対策 論文通信添削講座(企業、一般)8月～11月 受講者45名
- ・2次試験 論文・面接対策講座 11月14日 受講者11名
- ・企業向け2次試験論文・面接対策講座 11月7日 受講者7名

④ TES 資格取得受験対策講座 東日本支部

東日本支部では、TES 資格取得受験対策講座を平成5年から実施しており、平成27年度は6日間全12講座を実施しました。毎回試験に精通した講師が担当することで好評を得ており、延べ507名が受講しました。多くの受講生が資格を取得し、企業や行政等多方面で活躍しています。

⑤ 講師等養成講座 西日本支部

西日本支部では、学校教育派遣講師を務めている人、また消費者教育講師をめざす人を対象に、講師等養成講座を1回開催しました。

日時：平成27年9月26日(土)13:30～16:30

場所：ドーンセンター 参加31名

講師：中川 壮一氏 (消費者教育支援センター総括主任研究員)、会員講師2名

(8) 消費者志向経営の普及事業

①消費者志向NACS会議(NACS・産業人材研修センター共同開催事業)

平成27年8月21日「消費者志向NACS会議」を全国婦人会館2F会議室で開催しました。本会議は企業、行政、消費者関連団体の方々に対して、消費者志向経営に関する知見をお伝えすることを目的としています。消費者対応をはじめ企業経営、品質管理、法務、広報、CSRなどあらゆる場面で戦略的に消費者志向を進める人材育成の支援が狙いです。

【プログラム】

1. 基調講演「市場経済、消費者政策と景品表示法の課徴金制度」

消費者庁審議官 菅久 修一氏

2. パンフレット、ホームページ等の表示に係る企業の対応について

■「TOTOグループにおける景品表示法の取り組み」

TOTO(株) 法務部グループリーダー 塩浦 良雄氏

■「花王生活者コミュニケーションセンターの活動

～VOCを活かした“よきモノづくり”～

花王(株) 生活者コミュニケーションセンター 部長 大竹 正子氏

■参加52名

②消費者志向経営エキスパート養成講座

企業の消費者志向経営を戦略的に進めていくための人材育成を目指し、9月に改正された個人情報保護法を取り上げました。

日時：平成27年11月14日(土)13:30～16:00

会場 : 全国婦人会館 2F

【プログラム】

■ 「消費者視点で見る改正個人情報保護法及びマイナンバー法」

経済産業省商務情報政策局 情報経済課 篠原 治美氏

■ 「改正個人情報保護法が事業者に与える影響と、その実務対応」

(株) CP デザインコンサルティング 鈴木 靖 氏

※講座終了後、情報交換会を開催

■ 参加 17 名

(9) 地域提案受託事業

①港区消費者問題推進員支援事業

今年度より港区から消費者問題推進員支援事業を受託しました。消費者問題推進員自らが区民の消費者問題意識を高めるために活動することを期待されています。この活動を支援するために、消費者問題推進員が実践に役立つ教養を高め、行動する力の向上を目的として、年6回の学習会、毎月の運営会議の開催・啓発活動としての出前講座等を企画運営する事業です。

<学習会>

5月 「高齢者に多い消費生活トラブル事例と対処方法」 講師 NACS 木村 嘉子氏

7月 「機能性表示食品制度～消費者からみた課題」 講師 NACS 森田 満樹氏

9月 「成年後見制度の概要とその活用方法について」 講師 司法書士 松前 章代氏

11月 「第三次消費者委員会の活動を振り返って」 講師 NACS 唯根 妙子氏

1月 「マイナンバー制度の概要と消費者として知っておきたいこと」

講師 弁護士 高木 篤夫氏

3月 平成27年度の成果発表～出前講座の披露

<運営会議> 地域啓発活動の報告・スキルアップのための講座案内を定例で実施、さらに下記NACSの皆さんの活動紹介を行いました。

8月 「私たちの出前講座 (デモ含む)」 消費者教育研究会 小林 啓二氏

10月 「洗濯表示の改訂について (PPT説明)」 衣生活研究会 工藤 千草氏

12月 「ケータイやスマホを安全に使おう (模擬授業)」 ICT研究会 金藤 博子氏

<出前講座の支援>

9月 青南いきいきプラザ 台本・還付金詐欺はNACSにて作成

11月 白金台いきいきプラザ 同上

12月 港南いきいきプラザ 同上

2月 三田図書館 推進員自ら企画運営、NACSにて助言・校正など

委託元並びに推進員から好評を得、平成28年度も引き続き当事業を受託することになりました。

②神奈川県県民提案事業

東日本支部消費者教育研究会では、神奈川県が募集した「平成 27 年度消費者力アップ！県民提案事業」に応募し、「消費者被害未然防止のための出前講座、勉強会」事業を受託しました。平成 27 年度は 56 か所で出前講座を行いました。出前先は新規のところ、公民館、地域サロンなど地域の活動拠点単位の申し込みが多く、それだけ被害が広がっていること、そして地域関係者の関心が強くなっていることの表れと考えられます。障がい者への対応については、横浜市西区で 1 回行いました。

③千葉県県民提案事業

東日本支部千葉分科会が、千葉県の「平成 27 年度 消費生活の安定及び向上のための県民提案事業」に応募し採用されたため、「消費生活サポーターの連携推進と地域への消費生活情報伝達仕組みづくり」事業を行いました。具体的には「千葉県消費生活サポーター養成講座」受講修了者に「消費生活サポーターネット地域モデル」立上げを呼び掛け、自治体、老人会などでも説明会を行いました。地域への情報提供と啓発講座を開催しました。2 月 7 日には総括大会を開催しました。

④静岡県からの受託事業

A. 災害に備える消費者教育推進モデル講座実施(11/1～3/1)

- ・学校向けに「命の大切さ・災害時適切に対応できる消費者力の向上」
- ・地域の住宅購入予定者向けに、「発災後の生活を消費者の立場で考える講座」
- ・外国人(ブラジル銀行・ブラジル領事館職員)対象に、
「発災後の生活を消費者の立場で考えるブラジル人向け講座」

B. 「防災・減災・復興のためのヒント集」の監修事業(9/1～3/1)

学校用・一般用・ブラジル人用(ポルトガル語版)

⑤名古屋市からの受託事業

生涯学習センターの消費生活講座(10 講座)を受託

- ・名東生涯学習センター(11/19～12/17)、千種生涯学習センター(2/8～3/14) 各 5 回
- ・「消費者トラブルから身を守る」をテーマに、消費者問題、表示、製品事故、インターネットトラブル等について、会員および通信事業者の協力を得て講座実施

⑥尼崎市市民提案事業

西日本支部では、平成 26 年度に引き続き、尼崎市市民提案事業として「小学生向けごみ減量・リサイクル啓発事業」を受託、「ごみマイスター制度」に関する事務局、出前講座講師派遣等の業務を実施しました。15 校 1,321 人の児童が参加しました。

(10) NACS への入会勧誘

例年、新規資格取得者に入会勧誘の案内を送付しています。各支部においては、新規資格取得研修時にウェルカムパーティーや懇親会を開催し、NACS の活動を説明し入会を勧めています。東日本支部では研修講座へ新規会員に受講無料サービスを行いました。

また、未入会の資格者に対しても主催行事への招待、懇談会の開催や案内状を送付するなど、今年度もNACSへの入会を積極的に勧誘しました。

(11) 一般財団法人日本宝くじ協会の助成事業

西日本支部では、一般財団法人日本宝くじ協会の助成金を受け、消費者が、毎日のくらしの中で消費者市民としての選択、行動について考え、実践につなげることができる冊子『今日からあなたも消費者市民～くらしをよくする12のヒント～』を20,000冊作成しました。

全国各地の消費生活センター、学校（高等学校、大学、専門学校）、図書館、一般消費者、行政、業界団体等に配布しました。

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) 一般講師派遣事業

平成27年度より、消費者教育委員会が学校講師派遣と共に一般講師派遣についても担当することになりました。これまでの一般講師派遣依頼件数は、平成24年度が10件、同25年度が44件、同26年度が61件と増加傾向にありましたが、今年度もその流れは変わらず、66件とさらに増加しました。特に今年度からは、全国の支部長の協力を仰ぎ、依頼団体のエリアの支部長の推薦・紹介の下、講師を派遣するシステムへ変更したため、支部との連携も一層重視されることになりました。

① 講座受付数について

平成27年度は複数講座を依頼した団体が5件〔横浜市消費経済課（6講座）、全薬工業（4講座）、国民生活センター（3講座）他、2企業各2講座ずつ〕ありましたが、比較的多くの行政機関、企業、法人、消費者団体等から問い合わせがあり前年度を上回る実績となりました。過年度利用し今回再度依頼された依頼団体や、毎年依頼される団体もあります。

<受付状況>

| 問合せ・派遣講座件数 | 依頼団体数 |
|----------------|----------------------|
| 66件（含前年度引継ぎ3件） | 54件（消費生活センター、企業、法人等） |

一方で、残念ながら未成立となった講座も17件ありました。例えば、消費者庁への入札の件では、連絡を受けてから締め切りまでの期間が僅かで対応が間に合わず、受託することができなかったケース、また、福島県や木更津市の依頼については、会場探しをはじめとした現地対応に多大な労力がかかり過ぎるケースなどがありました。学校講師派遣と勘違いされていたケースや、予算オーバーになることで最終的に取り下げられたケース等もありました。事前の団体との条件確認をさらに丁寧に行う必要性があります。

② 講座内容について

平成27年度最も依頼の多かった講座テーマは、食品表示に関する講座でした。社会状況・新制度実施に伴い、消費者の関心が高かったことが要因だと考えられます。

< 講座テーマと実施講座件数 >

| 講座テーマ | 件数 | 備考 |
|-------------------|------|---|
| 食品表示、機能性食品に関すること等 | 11 件 | 食品表示が改正された年でもあった為、生産・販売者の社員研修、消費者向け啓発講座等として法人や行政からの要望多数 |
| 契約・管理・消費者問題関連 | 2 件 | 落語による消費者問題対策講座、他 |
| 衣生活分野 | 2 件 | 表示や洗濯に関するもの |
| 金銭・金融に関する講座 | 6 件 | 小学校家庭科教師や小5・6年生の児童むけ |
| アドバイザー受験対策講座 | 2 件 | 某企業より 2 講座依頼東日本支部事業委員会に相談・委託 |
| マルチ商法対策社員研修講座 | 2 件 | 某企業より 2 講座依頼、企業内 TV 中継で他会場でも受講 |
| 環境に関する講座 | 3 件 | 消費者教育委員会環境グループに相談・委託 |
| 安全に関する講座 | 5 件 | 子どもの安全・権利に関するもの、テキスト『スマートセーフティ』を活用した講座（国民生活センターからの依頼） |
| その他 | 9 件 | 顧客対応講座、クレーム対応講座、高齢者被害対策講座、電力自由化に関する講座、ケイタイ・スマホに関する講座 |
| 合計 | 42 件 | |

③ 講師登録者数について

平成 27 年度末現在で、東日本支部 62 名（前年度比+13）、西日本支部 32 名（同+1）、中部支部 9 名（同+3）、東北支部 9 名（同+1）、九州支部 1 名（増減無）です。東日本支部エリアからの講座依頼が多いとはいえ、全国からの依頼に対し、なるべく依頼団体のエリアの近隣支部から講師派遣ができるよう、引き続き各支部へ協力を呼び掛けております。

(2) 消費生活に関する研修会・研究会等の開催

会員の資質向上と一般消費者への情報提供を目的とした研修会を支部ごとに多数実施しています。研修会の実施には各分野の専門家のご理解とご協力をいただいているものも多く、一般の方々からも高い評価を得ています。

< 研修会及びセミナーの開催状況 >

| 支部名 | 研修会開催数 | 参加人数 | 主たる内容 |
|-----|--------|---------|---------------|
| 北海道 | 4 回 | 78 名 | 研修会、サロンドナックス |
| 東北 | 4 回 | 82 名 | 実務研修、体験学習等 |
| 東日本 | 38 回 | 1,638 名 | 研修講座、セミナー、見学会 |
| 中部 | 3 回 | 89 名 | 講座、研修会等 |

| | | | |
|-----|-----|--------|-----------------|
| 西日本 | 19回 | 612名 | 講演会、講座、研修会、見学会等 |
| 中国 | 5回 | 56名 | 研修会、見学会等 |
| 九州 | 4回 | 143名 | 講演会、研修講座等 |
| 合計 | 77回 | 2,698名 | |

(3) 消費生活に関する内外関係機関との交流の推進

① インターネットによるNACS情報の提供

外部への情報発信ツールとしてホームページを積極的に活用し、NACSの活動状況を発信してきました。NACSのホームページは、対外的に認知されているため、多方面からホームページの情報を viewing の問合せが多くなっています。各委員会の活動案内等は随時ホームページ上で情報提供しており、公益法人としての情報開示についてもホームページ上で実施しています。また、平成15年度から各支部の専用のページを設定し、メールによる支部ニュース等の配信を行っているところや支部会員専用のページを設けているところもあり、支部活動の活発化につながっています。本部でも平成19年度から、「会員専用ページ」を設け、情報提供などで活用しています。平成27年度は本部ホームページを刷新することで更新効率化の実現とともに、掲載情報の配置が分かりやすくなった結果、ページビュー数を増加させることが出来ました。平成26年度から開始した「NACSメールニュース」の配信登録数は平成27年度末で約500となりました。

② 関係機関との交流

関係官庁、地方公共団体、事業者団体、消費生活関連の団体や報道機関に一層のご理解とご支援をいただくため、情報の交流に留意するとともに各種の要請にも積極的に対応するよう努めています。西日本支部では、大阪府消費者フェア、消費者庁主催地方消費者グループ・フォーラムに西日本支部実行委員会から参加、それぞれ発表、報告を行いました。

③ 広報活動

マスコミ等に対する広報活動として、「高齢者・障がい者消費者トラブルなんでも110番」、フォーラム及びシンポジウムのほか、各委員会等などの各種活動についての広報を行うとともに、消費者教育教材資料表彰、新JIS洗濯表示リーフレット・パンフレット作成、エコプロダクツ展出展に際してニュースリリースを発信しました。また、テレビ・ラジオへの会員の出演や新聞・雑誌取材での記事内等で複数の会員が協力し、NACSの知名度を上げることができました。

④ 提言活動（パブリックコメントの提出及び調査・研究活動）

A. パブリックコメントの提出

消費生活相談からの情報や、他団体などとの交流から得た情報等をもとに、消費生活に関する問題で改善すべきと判断されるものや法改正に際しての関係官庁のパブリックコメント（意見募集）には提言活動を行ってきました。消費者庁発足以来、消費者問題に直結するパブリックコメントが増加しています。消費者提言特別委員会では、平成27年度も消費者・市民の立場から以下の13件の提言を行いました。

- 1) 「商法（運送・海商関係）等の改正に関する中間試案」に関する意見「流通取引慣行ガイドラインの見直し」について
平成 27 年 5 月 21 日 法務省民事局参事官
 - 2) 「小売電気事業の登録の申請等に関する省令案」に対する意見
平成 27 年 6 月 30 日 経済産業省資源エネルギー庁電力・ガス改革推進室
 - 3) 「長期エネルギー需給見通し策定に向けた意見」
平成 27 年 7 月 1 日 資源エネルギー庁長官官房総合政策課
 - 4) 「日本の約束草案（政府原案）に対する意見」
平成 27 年 7 月 2 日 日本の約束草案（政府原案）に対する意見募集担当
 - 5) 「犯罪による収益の移転防止に関する法律の一部を改正する法律の施行に伴う関係政令の整備等に関する政令案」等に対する意見
平成 27 年 7 月 17 日 警察庁刑事局組織犯罪対策部組織犯罪対策企画課
 - 6) 「今後の郵政民営化の推進の在り方に関する郵政民営化委員会の調査審議に向けた意見」
平成 27 年 8 月 4 日 郵政民営化委員会事務局
 - 7) 消費者委員会 消費者契約法専門調査会「中間取りまとめ」に対する意見
平成 27 年 9 月 30 日 内閣府消費者委員会
 - 8) 「電気通信事業法等の一部を改正する法律の施行等に伴う電気通信事業の利用者保護に関する省令等の整備案」に関する意見
平成 27 年 12 月 24 日 総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部
 - 9) 「電力の小売り営業に関する指針（案）」への意見
平成 28 年 1 月 8 日 経済産業省 電力取引監視等委員会事務局 取引監視課
 - 10) 「都市ガス小売全面自由化等の詳細制度設計について」への意見
平成 28 年 2 月 16 日 経済産業大臣 林 幹雄氏
 - 11) 「消費者安全の確保に関する基本的な方針」の改正案に対する意見
平成 28 年 2 月 17 日 消費者庁消費者政策課
 - 12) 「家庭用品品質表示法施行令の一部を改正する政令案及び家庭用品品質表示法施行規則の一部を改正する内閣府令案」に係る意見
平成 28 年 2 月 22 日 消費者庁表示対策課
 - 13) 「食品として販売に供する物に関して行う健康保持増進効果等に関する虚偽誇大広告等の禁止及び広告等適正化のための監視指導等に関する指針（ガイドライン）改正案」に対する意見
平成 28 年 3 月 8 日 消費者庁表示対策課食品表示対策室
- B. 消費者意識調査から消費者啓発のシナリオ集「特定商取引法を身近に 法改正に向けて消費者啓発ツール」を発行、教材として市民講座や大学授業で活用しました。
- 消費者を取り巻く社会経済情勢は変化が激しい時代になりました。高齢化社会が現実になり、ICT 社会と呼ばれる複雑な情報化社会にもなり、国際化も進展しています。消費者トラブルも

そうした社会の中で変化しています。この変化に対応するため、特定商取引法の見直しが検討されています（平成 28 年 4 月 28 日衆議院消費者問題に関する特別委員会にて可決）。

NACS 消費者提言特別委員会では、法改正に向けて消費者の考えを反映した意見書提出のため、特定商取引法が抱える諸問題について、簡単な事例を設問にした消費者の意識調査を平成 26 年 10 月に実施し、365 名から回答を得ました。（NACS ホームページ 消費者提言特別委員会 平成 26 年度調査報告書参照）

今回、私たちはその調査の結果を参考に、消費生活センターに寄せられた相談の中から、特定商取引法の規制をくぐり抜けた事例等を選び、①相談内容のシナリオ、②解説、③消費者へのアドバイス、④立法・行政への要望という 4 つの構成にまとめたシナリオ集を作成いたしました。このシナリオ集は、消費者への啓発資料として、相談員の方々や啓発に携わる市民講師、教育の現場の皆様にご利用いただくことを主な目的にしています。また、特定商取引法が被害救済に役立つ改正となるように立法・行政への要望を掲載していますが、それは啓発に携わる人々を通して、広く一般消費者に特定商取引法への関心を広げることを意図しています。既にこのシナリオ集は、NACS 東日本支部消費者教育研究会や大学教員、相談員に提供し、高齢者や学生に向けて悪質商法に関する啓発講座を実施、また、平成 28 年 2 月 23 日の国民生活センター主催の「全国消費者フォーラム」にて、当委員会会員がこのシナリオ集を寸劇に仕立てて発表しました。（シナリオ集は NACS ホームページからダウンロードできます。）

C. 「くらしフェスタ東京」へ参加（平成 27 年 10 月 9・10 日 新宿駅西口広場で開催）

東京都と消費者団体が一緒に、都民に情報を提供するため企画し、活動している東京都消費者月間の恒例の大きなイベント「交流フェスタ」には、例年 NACS から多くのグループが参加しています。消費者提言特別委員会も、昨年の特商法アンケート意識調査から、3 問（クーリング・オフ、中途解約、指定権利制）を取り上げてその結果や提言などを参加者が見やすく分かりやすいよう文字やイラスト、レイアウトを考えてパネル展示しました。

D. 全国消費者フォーラムへ参加（平成 28 年 2 月 23 日 主催 国民生活センター）

「社会を変える消費者！一気づき、考え、行動する」をテーマに、全国で活動をしている消費者団体などが年一度集う貴重な交流の場です。他団体の活動発表から学ぶことも多く、アドバイザーからいただいた助言は活動の励みになります。NACS からは西日本支部の消費者教育研究会、中部支部静岡分科会、本部の消費者提言特別委員会が発表し、好評を得ました。

E. 大阪府消費者フェアに参加（平成 28 年 2 月 20 日グランフロント大阪ナレッジ広場）

大阪府と消費者団体が毎年実施している大阪府消費者フェアに、実行委員会から参加、西日本支部作成の『今日からあなたも消費者市民～くらしをよくする 12 のヒント～』に基づいた啓発パネル展示と冊子配布を行いました。

F. 名古屋市消費生活フェアに参加（11 月 7 日（土）、名古屋市オアシス 21 銀河の広場）

ブースにおいて「みんなで楽しく学ぼう！」と題した展示とクイズを実施しました。

G. 岐阜市消費生活展に参加（9 月 6 日（日）、岐阜市マーサ 21 正木店）

ブースにおいて消費生活（契約）に関するクイズラリー、回答解説による消費者啓発を実施しました。

⑤ 賛助会員等との情報交換

NACS 情報交換会開催（会場：全国婦人会館 2F 会議室）

- ・懇親会（消費者志向 NACS 会議後の懇親会として開催）

西日本支部消費者問題懇話会開催（会場：大阪産業創造館）

- ・講演 「個人情報とこれからの消費社会 ～マイナンバー、ビッグデータなど～」
- ・講師 弁護士 川村 哲二氏
- ・グループワーク テーマ：「マイナンバーまたはビッグデータの活用」

⑥ 賛助会員等企業、団体へのサポート

本部では、賛助会員等企業、団体に対して、意見交換や情報交換の要請を積極的に受入れ、社員研修等への講師派遣を通じて関係を深めました。また、新規企業や団体へ NACS から訪問し、あるいは企業、団体からの訪問を受けて、NACS の活動の説明や資料を提供し入会を勧めました。定期行物として NACS news を発行し賛助会員等企業、団体へ送付しました。

平成 28 年 1 月 30 日に賛助会員である明治乳業株式会社と意見交換をしました。テーマは「食品の安全性に関する消費者とのコミュニケーションについて」です。東日本支部食部会、消費生活研究所が出席しました。ゼロリスクがないことを事業者はどのように伝えと正確かつわかりやすく消費者に届くのか、また消費者は、どのように説明されると理解しやすく、安全に、安心して食べることができるのかといったことについて、意見交換しました。

⑦ 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消費者機構日本（COJ）の中核団体として、消費生活相談員や OB 会員等を中心に個人正会員 9 名、協力会員 8 名が活動に参加しています。被害情報対応委員会のワーキングチームや事案検討チーム等を中心に、毎月定期的に行われる WG や全体会、シンポジウム、セミナー、理事会等延べ 100 回以上の活動に参加して、差止請求事案の検討や新制度成立に向け、多くの NACS 会員の協力も得て、COJ の活動を支え、被害情報提供なども行いました。

⑧ 一般財団法人食品産業センター主催「消費者食品安全セミナー」への協力

当該セミナーは、HACCP を基本とする食品安全に対する事業者の取組みを消費者に情報提供するための事業として実施されています。平成 27 年度は、一般社団法人全国消費者団体連絡会と共に、NACS 各支部の協力を得ながら消費生活研究所、食生活特別委員会が調整窓口となり、各支部における事業としての参加、ならびにコーディネーターの派遣という形で協力をしました。平成 26 年度に宝くじ協会助成事業で作成した冊子「HACCP は全員参加で」を活用しました。

| 開催日 | 開催地 | 見学工場 (見学した品目) | コーディネーター | 参加者数 |
|--------------|---------|------------------------|----------------|------|
| 9 月 4 日 (金) | 広島県廿日市市 | 中国醸造株式会社 (焼酎・リキュール) | 橋本明子 (中国支部) | 20 名 |
| 9 月 12 日 (土) | 宮城県仙台市 | 株式会社鐘崎 仙台工場 (笹かま) | 櫛引進一 (東北支部) | 27 名 |

| | | | | |
|-----------|---------------|---|------------------|-----|
| 9月14日(月) | 石川県七尾市 | 株式会社スギヨ 北陸工場(ちくわ、 野菜にぎり揚げ) | 帰山順子 (中部支部) | 24名 |
| 9月18日(金) | 兵庫県伊丹市 | キューピー株式会社 伊丹工場 (マヨネーズ) | 山口賀容子 (西日本支部) | 21名 |
| 9月25日(月) | 愛知県豊田市 | キューピー株式会社 挙母工場 (マヨネーズ、ドレ ッシング) | 中島佳子 (中部支部) | 12名 |
| 10月17日(土) | 茨城県筑西市 | 日本ハム株式会社茨 城工場 (ハム、ソーセージ) | 戸部依子 (東日本支部) | 18名 |
| 11月10日(火) | 北海道勇払郡安 平町 | 春雪さぶーる株式会 社 早来工場 (ハム・ウインナー) | 小林協子 (東日本支部) | 26名 |
| 11月13日(金) | 沖縄県中頭郡読 谷村 | 沖縄ハム総合食品工 場株式会社 本社・読谷工場 (ハム、ソーセージ) | 戸部依子 (東日本支部) | 6名 |
| 12月4日(金) | 佐賀県神崎市 | 株式会社ヤクルト本 社佐賀工場 | 森田満樹 (東日本支部) | 27名 |

⑨西日本支部は、平成28年2月和歌山県勤労福祉会館プラザホープにて開催された地方消費者グループフォーラムに参加しました。

(4) 認定個人情報保護団体としての活動

NACSは平成18年2月経済産業大臣より「認定個人情報保護団体」の認定を受けました。認定個人情報保護団体の責務である対象事業者への研修を実施しました。

日時：平成27年11月14日(土) 13:30~16:00

会場：全国婦人会館2F

【プログラム】

■「消費者視点で見る改正個人情報保護法及びマイナンバー法」

経済産業省商務情報政策局 情報経済課 篠原 治美氏

■「改正個人情報保護法が事業者に与える影響と、その実務対応」

(株)CPデザインコンサルティング 鈴木 靖氏

※講座終了後、情報交換会を開催

■参加人数：17名

(5) 消費生活研究所

①研究誌『消費生活研究』第17巻1号の発行

消費生活研究所の研究成果を報告する『消費生活研究』第17巻1号を6月1日に発行しました。社会保障、消費者紛争解決、海外における商品販売形態、消費者教育等に関する研究論文等6編を掲載しました。平成25年より継続的に行っている消費者基本計画の検証・評価の在り方についての考察についても共同研究を行い特集記事としてまとめました。また、平成27年度より、研究所内に限らず、広くNACS会員より研究成果に関する論文やレポートを募集し、論文1編、レポート2編を掲載しました。

NACSの理事、監事、各支部のほか、賛助会員、主なマスコミ、消費生活センター、関係機関、研究者、研究所内の執筆者、研究員に配布しました。内容は、次のとおりです。

【くらしと消費者課題】

「社会保障と税の一体改革についての一考察」

「消費者からみた公益通報者保護法の問題と考察」

「消費者紛争解決・紛争変容のための地方における消費者団体の社会的貢献」

「米国の商品販売形態と消費者意識動向」

【消費者と教育・支援】

「中学生・高校生を対象とした消費者教育教材の現状と課題」

「消費者科学」の視点で見る消費者市民教育

【NACS会員からの寄稿論文・レポート】

「今日の社会的弱者の消費者問題」

「日本社会の課題と展望」

「地域社会における消費者問題解決力向上のための一考察」

②定例研究会、拡大研究会の開催

原則月1回の定例研究会に加えて、平成27年11月1日には、関東圏以外の研究員も含めた拡大研究会を開催しました。今後の研究所の活動のあり方、「消費生活研究」誌の構成や活用のあり方についても話し合いました。特に、研究活動をよりNACS会員の中で拡がりをもった活動となるよう、研究論文、レポートを継続的に公募をすることについても検討しました。

(6) 東京都福祉サービス第三者評価（東京都福祉サービス評価推進機構事業）

東京都作成の評価基準に基づき実施する福祉サービス第三者評価で、平成16年度より実施し、これまで延126事業所の評価を行ってまいりました。平成27年度は高齢者福祉施設16事業所のサービス評価を実施しました。

(7) 人材の登録・活用

会員に対するサービスで最近極めて強い要望のある就職情報の案内については各支部でその機能の強化を図っています。就職情報案内先としての人材登録名簿には、東日本支部 393 名、西日本支部 244 名、九州支部 168 名のメール登録があり、支部会員への就職案内等会員サービスのために活用しました。

(8) インターンシップの実施

明治学院大学は 5 回目、また立教大学は 3 回目のインターンシップに協力し、両大学の学生を 2 名ずつ平成 27 年 8 月 1 日から 9 月 20 日までの 50 日間受け入れ、下記の内容等でインターンシップを実施しました。

<実施内容>

- ・実践相談員養成講座の準備・受付・終了作業・運営手伝いと聴講
- ・電話消費者相談受付業務の参観と事務作業
- ・消費者相談室運営委員会・ADR 開催に向けての検討委員会等の参観
- ・他の消費者団体等との連絡会・研修会及び役員等が参加する経済産業省・消費者庁の委員会・調査会の傍聴 他

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

[運営委員会・支部大会実施状況]

※出席者数は委任状も含む

- ・北海道支部大会（平成 27 年 5 月 30 日 三川屋会館） ※66 名出席
- ・北海道臨時支部大会（平成 28 年 1 月 23 日 さっぽろテレビ塔会議室） ※66 名出席
- ・支部運営委員会 12 回開催
- ・東北支部大会（平成 27 年 6 月 7 日 仙台市民活動サポートセンター） ※59 名出席
- ・支部運営委員会 12 回開催
- ・東日本支部大会（平成 27 年 6 月 28 日 東京ウィメンズプラザ） 78 名出席
- ・支部運営委員会 12 回開催
- ・中部支部大会（平成 27 年 5 月 30 日 アイリス愛知） 63 名出席
- ・支部運営委員会 11 回開催
- ・西日本支部大会（平成 27 年 6 月 6 日 大阪産業創造館） 103 名出席
- ・支部運営委員会 12 回開催
- ・中国支部大会（平成 27 年 6 月 20 日 RCC 文化センター） ※81 名出席
- ・支部運営委員会 12 回開催
- ・九州支部大会（平成 27 年 6 月 6 日 IP シティホテル福岡） ※145 名出席
- ・支部運営委員会 12 回開催

(2) 部会・分科会

[会員による自主研究会活動]

支部には部会、分科会、自主研究会があり、テーマをもって調査・研究・啓発等に活発な活動を展開しています。その成果は研究会発表会等で高い評価を得ています。

支部別の自主研究会名と参加会員数及び分科会、部会は下記の通りです。

| | |
|-------|--|
| 支部名 | 自主研究会 |
| 北海道支部 | ウェカルパくらぶ、アグリ倶楽部 ○研究会数 2 ○参加人数 20 名 |
| 東北支部 | 環境報告書を読む会（宮城）、消費者被害についての研修会（山形） 他の分科会などは改組中。 ○研究会数 2 ○参加人数 12 名 |
| 東日本支部 | 衣生活研究会、衣生活部会、医療・介護サービス研究会、エネルギーとライフスタイル研究会、海外消費者情報研究会（ICIG）、金融研究会、クレジット研究会、高齢者住宅研究会、コンプライアンス経営研究会、CS（顧客満足）研究会、消費者教育研究会、消費者対応研究会、消費者法研究会、食部会、生活問題事例研究会、標準化を考える会、ICT 活用研究会 ○研究会数 17 ○参加人数 377 名 |
| 中部支部 | 食生活研究会、AD・CS 研究会、研究会 ACT ○研究会数 3 ○参加人数 32 名 |
| 西日本支部 | 事例研究会、西日本 CS 研究会、高齢社会を考える会、環境問題研究会、商品の使いやすさとマニュアル研究会、しが消費生活研究会、消費者教育研究会、くらしの情報発信研究会、基礎学習分科会、くらしを考える会、繊維製品研究会 ○研究会数 11○参加人数 473 名 |
| 中国支部 | 中国地域消費経済問題研究会、岡山研究会、消費者教育お助け研究会、備後消費生活研究会、鳥取の会、島根の会 ○研究会数 6 ○参加人数 54 名 |
| 九州支部 | 消費生活アドバイザー研究会、コンシューマーフォーカス熊本、環境・エネルギー研究会、クレジットカウンセリング研究会くまもと、Yライフ研究会 ○研究会数 5 ○参加人数 26 名 |
| 合 計 | 研究会数 46 研究会参加会員数 1,027 名 |

[部会、分科会設置状況]

| | |
|-----|---|
| 部会 | 西日本支部：四国部会（4 県） |
| 分科会 | 東北支部：青森県、岩手県、秋田県、山形県、福島県 東日本支部：新潟県、群馬県、栃木県、茨城県、千葉県、神奈川県、長野県、埼玉県 中部支部：岐阜県、三重県、静岡県、北陸（3 県） 九州支部：佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県 |

5. 管理業務

- (1) 税務関係
- | | | |
|---------|----------|-----------------------|
| 平成 27 年 | 4 月 14 日 | 東京都法人住民税（均等割）免除申請書提出 |
| | 4 月 14 日 | 大阪市法人市民税の減免申請書提出 |
| | 4 月 14 日 | 大阪府法人府民税の減免申請書提出 |
| | 6 月 01 日 | 消費税及び地方税申告書提出 |
| | 毎月 10 日 | 給与所得・報酬等の源泉徴収税納付 |
| 平成 28 年 | 1 月 29 日 | 給与所得の源泉徴収票等の法定調書合計表提出 |

- (2) 社会保険関係 平成 27 年 7 月 10 日 労働保険概算・確定申告納付

- (3) 申請関係
- | | | |
|---------|----------|--------------------|
| 平成 27 年 | 6 月 30 日 | 平成 26 年度 事業報告等の提出 |
| 平成 28 年 | 3 月 28 日 | 平成 28 年度 事業計画書等の提出 |

(4) 運営関係

[総会・理事会]

- ・第 5 回定時社員総会 平成 27 年 6 月 13 日（土）於：全国婦人会館 2F 会議室
出席社員数（書面表決者及び表決委任者を含む）109 名
- ・平成 27 年度第 1 回理事会 平成 27 年 5 月 9 日（土）於：全国婦人会館 2F 会議室
理事 21 名出席
- ・平成 27 年度第 2 回理事会 平成 28 年 3 月 5 日（土）於：全国婦人会館 2F 会議室
理事 23 名出席

<本部>

- ・通常業務連絡会 11 回

<本部・支部>

- ・本・支部業務連絡会 3 回

[組織関係]

| | 本部 | 北海道 | 東北 | 東日本 | 中部 | 西日本 | 中国 | 九州 | 合計 |
|-------|----|-----|----|-----|----|-----|----|----|----|
| 事務局 | 1 | | | | | | | | 1 |
| 委員会・室 | 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 42 |
| 特別委員会 | 5 | | | | | 1 | | | 6 |
| 研究所 | 1 | | | | | | | | 1 |
| 部会 | | 2 | | | | 1 | | | 3 |
| 分科会 | | | 5 | 8 | 4 | | | 7 | 24 |

(5) 会員数

| | | | | |
|-------|-----|--------|-------|----------|
| <年度初> | 正会員 | 3,046名 | ・賛助会員 | 116団体・法人 |
| <年度末> | 正会員 | 2,926名 | ・賛助会員 | 112団体・法人 |

6. NACS 基金について

NACSの財務体質の充実を目的として、平成10年4月よりNACS基金制度を発足させました。更に平成22年3月には基金管理運用規程を作成し、基金管理をさらに適正化、効率化を図っております。平成28年3月末残高は、5,058,711円となっています。平成23年4月からNACSは公益社団法人となり、寄付金には税制上の特例措置が設けられ、寄付がしやすくなりました。これまでのご協力に感謝申し上げますとともに、なお一層のご理解とご支援をお願い申し上げます。