

## 平成 28 年度事業計画

NACS は本年度、公益社団法人への移行から 5 年目の節目の年を迎えます。本年は改正消費者安全法による新たな相談員資格制度の創設をはじめ消費者契約法や特商法の見直し、消費者被害裁判手続特例法の施行など、消費者政策を巡る環境にも様々な変化や課題が生じてくるものと思われまます。NACS はこうした変化や課題に対しても引き続き注視しながら適切な取組みを行い、わが国最大の消費生活に関する専門家団体として「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」を三本の柱として、さらに公益に資する活動を前進させてまいります。

また、財政基盤充実への取組みとして関係団体との連携をさらに密にして個人会員拡充へ向けた取組みを行う他、会員定着のための各種対応も強化いたします。さらに会員の公益活動活性化への取組みとして関係団体と協働して消費者の安全・安心に資する啓発活動を拡充してまいります。

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をもって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と感謝申し上げる次第です。

以下に各事業における具体的な取組みを記載します。

### 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

全国から電話で受け付ける消費者相談「NACS ウィークエンド・テレホン」は、本部では日曜日、西日本支部では土曜日に実施しています。また Consumer ADR について、特定商取引法を取り扱う紛争処理機関として法務大臣認証を受けております。NACS では引き続き相談処理体制を強固にし、公益法人にしか出来ない専門性の高い解決を目指すべく取り組んでいきます。

#### (2) なんでも 110 番

例年マスコミに取り上げられる「なんでも 110 番」は今年度も実行委員会方式で東日本支部と西日本支部で時宜にあった同一テーマで実施する計画です。なお、110 番事業で得た結果を報告書にまとめ、行政や他団体・企業など関係各所に広く配布し、情報提供や問題点の改善に向けた提言を行ってまいります。

## 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

今年度も本部、支部との連携を強化し、高等学校を中心とした講師派遣を行い、自立した消費者の育成・支援を図ります。また、設立当初より取り組んできた学校における消費者教育用テキストの作成及び講座で会得したスキルを活かし、児童・生徒・学生のみならず、教師や保護者等に対する消費者啓発も行っていく予定です。

### (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おります。今年度も引き続き、ホームページでの広報を積極的に行い、実施体制の充実を図ります。さらに公益への寄与を目的として実施するとともに、NACSの広報や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結果を社会に還元できるようにします。

### (4) (消費生活スペシャリスト) 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、一層の普及を進める事業です。この活動を通じてNACS会員の増強を推進します。

### (5) エネルギー・環境に関する講演会、セミナーの開催

中長期のエネルギー政策の見直しが行なわれていますが、持続可能な暮らしを目指すため、国のエネルギー政策及び原子力政策や地球温暖化対策の見直しに対して、引き続き情報発信していきます。また、小口電力や都市ガスの自由化などエネルギーシステム改革に関する勉強会についても継続して実施し、安全・安心な社会づくりに貢献します。

### (6) 消費者志向経営の普及事業

安心、安全で豊かな社会をつくるためには、事業者が自らの責務を果たし、消費者志向経営を実践すること、そして、消費者や行政と連携・協働していくことが大切です。昨今の消費者志向経営への社会的ニーズの高まりを勘案し、消費者志向経営エキスパー

ト養成講座の開催など、より積極的に消費者志向経営の普及活動に取り組み、社会貢献を推進します。

#### (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 JIS の消費者に対する普及啓発を目的としたセミナー等を開催します。

#### (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 行政機関や団体等の消費者相談員として即戦力となる担当者を育成することを目的とした講座を開催する予定です。
- ② 消費生活アドバイザー試験対策講座を東日本支部及び西日本支部で実施します。本講座は充実した実践的内容と合格率の高さで好評を得ています。
- ③ 東日本支部では TES（繊維製品品質管理士）受験対策講座を実施します。今年度で 23 回目の開催となりますが、合格率も高く、好評を得ています。同講座の合格者のみならず受講生も企業や行政等、多方面で活躍しています。
- ④ 東日本支部並びに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

消費者相談からの情報や、他団体・業界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については、関係官庁や企業等に提言活動を行っています。消費者庁発足以来、消費者問題に直結するパブコメが増加してきており、提言活動の重要性が増してきています。また、消費者問題に関するアンケート等の実態調査を行い、その結果報告を要望書にまとめ、行政や業界団体と意見交換会を実施し、全国消費者フォーラムで発表するなど、今年度も消費者提言特別委員会を中心に積極的に提言活動に取り組んでいく予定です。

##### ② 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十数名が参加し、差止請求事案の検討を重ねた活動や被害情報提供などを行っております。

す。今年度も引き続き活動支援や協力を行っていきます。

## (2) 環境問題に関する事業

学校教育に理解のある企業に、主に高等学校において環境問題に関する事前授業を実施してもらい、受講した生徒がエコプロダクツ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。また、消費生活センターでの消費者向け環境セミナーや、エコプロダクツ大賞の経済産業大臣賞選考に係る活動にも引き続き取り組みます。

## (3) 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。今後もより一層の情報提供を目指しその内容の充実を図っていきます。また、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。

さらに、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について、より一層の充実を図り、公益法人としての活動を外部に向け広く発信をしていきます。また、会員専用ページを活用して会員への情報提供や代議員との情報交換を拡充していきます。

## (4) 消費生活に関する調査研究

関係団体、企業からの調査事業の委託に関しては、既に多くの実績を有しており、その調査結果は高い評価を得てきました。今年度も消費生活に関する事項において、消費者目線での評価等にも積極的に取り組む予定です。

## (5) 認定個人情報保護団体としての活動

消費者志向推進委員会と連携して認定団体としての個人情報保護研修講座を消費者志向経営エキスパート養成講座に取り入れて実施し、今年度も研修講座のさらなる充実を図ります。

## (6) 消費生活研究所

消費生活に関する理論家集団として質の高い論文を発表してきており、平成 28 年度も第 18 巻目の論文集を作成します。平成 23 年度からは、NACS の方向性や活動内容を検討するための情報収集、調査、分析も行ってきました。今年度も消費者視点や持続可能な社会の実現を目指すための提言、提案等の情報発信を行っていきます。

## (7) 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。NACS の実施する評価は消費者の視点からなされた評価であり、これまで培ってきた事業の実績は高い評価を得ています。

#### (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。また、復興庁や被災から 5 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も検討していきます。

### 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 (収益事業その他)

#### (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。支部大会では、様々な支部活動の活性化を図るとともに、会員同士の親睦を図りつつ会員の総意を取り上げ、協会運営に反映させる取り組みをしていきます。

#### (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。今年度も会員活動の活性化及び組織強化の推進にあたり、なお一層、部会・分科会の活動を支援していきます。

### 5. 資金調達並びに設備投資の見込みについて

平成 28 年度事業計画では、借入の予定並びに重要な設備投資計画はありません。