

事業報告

(平成 28 年 4 月 1 日から平成 29 年 3 月 31 日まで)

平成 28 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 5 年目となり、「消費者トラブルの解決」「消費者啓発・消費者教育」「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、欧州各国で移民・難民問題が深刻さを増し、英国が EU 離脱を決める等、大戦後の欧州が目指してきた経済的統一に揺らぎが見え始めています。また、米国をはじめとする主要先進国において政権交代が始まっており、加えて、北朝鮮と周辺諸国との間の緊張が高まる等、世界情勢はこれまでになく不透明感を増しております。

国内においては、4 月に九州中部を襲った熊本地震は甚大な被害を与え、わが国が地震国であることを再認識いたしました。経済については、1 月に日本銀行がマイナス金利の導入を決定し、一層の金融緩和に踏み切りましたが、景気回復の足取りは未だに確かなものとなってはおらず、大企業を中心とした好業績が中小企業や家計に波及するには至っていません。

消費者関連では、前年の産廃食材の横流し事件に続き、自動車メーカーの燃費データ不正の発覚等、消費者の信頼を裏切る事件が後を絶ちません。消費者を取り巻く環境も大きく変化しています。特に、スマホに代表される IT 機器が急速に普及する中、情報通信関連の相談が多数発生しており、高齢者から寄せられる相談内容も大きく変化しています。電力小売の全面自由化もスタートし、平成 29 年 4 月よりガス自由化が始まりました。そのことにより便乗商法の相談も数多く寄せられています。このような中、平成 28 年度中には 120 年ぶりと言われる民法の大改正が大詰めを迎えるました。とりわけ、成年年齢の引き下げの議論が加速しており、18~22 歳の若年成人の消費者をどう守るかが新たな課題となりました。消費生活に関わる重要な法律が次々に改正となり、施行された消費者裁判手続特例法は消費者の新たな被害救済制度として期待されています。

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、消費者契約法等のさらなる改正要望、若年成人、脆弱消費者への対応、ガスの小売り自由化等、様々な重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まいりました。

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 28 年度で 26 年となります。平成 28 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 28 年度で 19 年となります。さらに、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ってまいりました。

平成 28 年度は、公益財団法人 JKA の競輪補助事業として本部及び西日本支部で消費者相談・Consumer ADR を実施しました。「NACS ウィークエンド・テレホン」の相談受付件数は 1,616 件であり、このうち本部受付の 809 件のうち 51 件について継続相談を行いました。なお、平成 28 年度は ADR の実施はありませんでした。西日本支部については、平成 28 年度の相談受付件数は 807 件でした。

[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	809 件	807 件	1,616 件

(2) 電話相談「広告・宣伝・表示 おかしいなと思ったら・・・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おります。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 28 年度は、「広告・宣伝・表示 おかしいなと思ったら・・・なんでも 110 番」のテーマで本部及び西日本支部の 2箇所で多くの会員の協力を得て実施しました。また、一般社団法人全国消費者団体連絡会、近畿経済産業局、大阪府、京都府、奈良県などの後援も受け、2 日間で合計 110 件の相談を受けました。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	「広告・宣伝・表示 おかしいなと思ったら・・・なんでも 110 番」	平成 28 年 11 月 5 日～6 日	78 件
西日本			32 件
合 計			110 件

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消費者啓発・消費者教育活動及びそのための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

①学校講師派遣事業

本事業は、NACS 創設以来 28 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 28 年間で 2,437 校、受講生は延べ 32 万 4 千人になります。平成 28 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 76 講座実施し、受講者は 7,862 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	3 講座	127 名	西日本	21 講座	945 名
東 北	5 講座	243 名	中 国	2 講座	227 名
東日本	33 講座	4,454 名	九 州	3 講座	149 名
中 部	9 講座	1,717 名	合 計	76 講座	7,862 名

② 若年者向け消費者教育冊子「思わず伝えたくなる『消費者市民社会』の話」及び指導書の作成
若年者を取り巻く社会情勢の変化（情報化、グローバル化、成年年齢引き下げの議論等）を踏まえ、消費者として主体的に判断し、責任を持って行動できる消費者市民の意識を育むことを目的としたテキスト及び冊子を作成しました。

◆内容：消費者市民社会、契約、金融、安全、環境

テキスト 16 ページ 中学高校生の家庭科、公民科で活用できるテキスト

指導書 32 ページ（テキスト発行は、4 月下旬予定）

(2) 環境問題に関する事業

① エコプロ 2016 展での活動

初回より毎回出展しているエコプロ展に 18 回目となる平成 28 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. 2016 年 4 月より電力小売り全面自由化したことを受け、環境委員会は「電力自由化から半年、あなたは電気の購入を検討しましたか？」をテーマに出展しました。地方支部や首都圏で意見交換を重ね、結果として、小売り全面自由化後、実際のスイッチング数が期待ほど伸びないのは、関心が低いこと、制度への理解が不十分であること、スイッチングの面倒さが大きな要因となっていることがわかりました。2017 年 4 月からは、さらに都市ガスも自由化することから、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、またセット販売等契約の複雑化、そもそも年代別や地域により情報格差があること等、主体的にエネルギーを選択するためには、「何をするのか、しないのか」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、例年通り環境グループが出演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2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つたとの声が聞かれました。

事前授業実施校

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）

イオントップバリュ、王子ホールディングス、トヨタ自動車、トンボ鉛筆、パナソニック

なお、今年度は毎年参加していた神奈川県立海老名高校がエコプロダクツ展には不参加だったものの、10月に協力企業との合同で、環境教育の授業を行いました。

◆協力企業・団体名（50音順）

アサヒグループHD、石坂産業、イオントップバリュ、王子HD、花王、ソフトエネルギープロジェクト、全農、東洋製罐、トヨタ自動車、トンボ鉛筆、パナソニック、富士ゼロックス、三菱電機（13社）

② 第13回エコプロダクツ大賞経済産業大臣賞推薦候補の選考に関する補助事業

昨年度第12回までは、一般社団法人産業環境管理協会からの委託事業としてエコプロダクツ展で表彰されるエコプロダクツ大賞の経済産業大臣賞の選考に係る事務局作業を行ってきました。しかし、第14回からは、産業環境管理協会が直接事務を担う予定となったため、本年度第13回は、これまでNACSが培ってきた表彰選考に係わる技術や手法を産業環境管理協会に伝えるため、申請書類の確認及び確認方法、委員の採点結果の集計及び集計方法の引き継ぎ、および委員会への出席調整等の作業を受託し遂行しました。これまで13年間NACSが係わったことにより、環境に配慮した製品やサービスの選択を広く勧め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「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。これまで4年間は石油に対する認知度を高めるために、NACS支部において「石油の一生」を知ろう、をテーマにWeb調査、啓発用小冊子の作成、小冊子を使用した啓発活動を重ねてきましたが、本年度は、熊本地震等自然災害の増加もふまえ、「石油と防災・減災」をテーマに石油の役割について消費者との意見交換を行い今後の基礎資料とすることとしました。

A. 全国4ヶ所の意見交換会の実施

地域における特徴的な災害、および、石油に関する防災や減災の現状について下記4か所で意見交換を行い、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。

中部支部北陸分科会 (金沢勤労者プラザ)	9月 17 日	支部参加者 4 名 石連 1 名、環境委員会 4 名
九州支部沖縄分科会 (沖縄産業支援センター)	9月 24 日	支部参加者 7 名 石連 1 名、環境委員会 4 名
中国支部 (広島市消費生活センター)	11月 12 日	支部参加者 6 名 石連 1 名、環境委員会 5 名
西日本支部四国分科会 (サンポートホール高松)	11月 26 日	支部参加者 7 名 石連 1 名、環境委員会 3 名

B. 石油連盟シンポジウム「石油業界の災害対応と連携計画訓練のあり方」への協力

11月 4 日（金）午後、経団連カンファレンスルームにおいて、石油連盟主催のシンポジウムが行われ、パネルディスカッションに消費者代表の立場で参加しました。災害時に消費者が石油業界に求めるもの、支部意見交換会で得られた消費者の意見を紹介するよい機会となりました。

④ エネルギーに関する学習会等の開催

A. 電力自由化に関する活動

4月の電力小売り全面自由化から半年、スイッチングが思うように進まないなか、何がスイッチングを妨げているのかいないのか、消費者の関心が低いだけなのか、また、都心と地方との格差をどう考えるか等、支部や分科会へのヒアリングで探り、ヒアリング結果をまとめ、エコプロ2016展でパネルを展示しエネルギーについて考えるきっかけとしていただきました。

B. パブリックコメント原案の作成

消費者提言特別委員会と連携し、「都市ガスシステム改革における経過措置料金が外れることに対する意見」「電力システム改革の貫徹のため中間とりまとめに対するパブリックコメントの原案作成」「LPGガスの省令改訂ならびに販売ガイドラインの作成に対するパブリックコメント原案作成」を行いました。

C. 放射性廃棄物の地層処理に関する勉強会（経済産業省からの依頼）

経済産業省資源エネルギー庁 放射性廃棄物対策課 小林氏を講師とし、9月 6 日（火）NACS 事務所内において環境委員会、エネルギーとライフスタイル研究会、その他関係者と「高レベル放射性廃棄物」についての勉強会を開催しました。

⑤ 環境教育に関する講座および学習会等の開催

7月に川崎市消費者モニター向け、また 8月には、埼玉県教職員セミナーでのワークショップでの講師およびファシリテーターとして「商品の一生を知ろう」を開催しました。

また、持続可能な社会の実現のための指標である SDGs（持続可能な開発目標：sustainable development goals）について学ぶために、6月に博報堂の川廷講師を招き、「SDGs を社会実装する～コミュニケーション会社の CSR として取り組む～」学習会を開催しました。環境委員

会でのこれまでの活動および今後の活動につなげることができました。

その他、ポリエチレン工業会の開催する「3Rに関する主体間連携会議」に、5月、8月、10月、2月の年4回参加しプラスチックの3Rに関する意見交換を行いました。

(3) 消費生活スペシャリストの普及活動

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、一般消費者や企業関係者を対象に消費生活スペシャリスト（消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント、消費生活専門相談員）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	道特会館	<ul style="list-style-type: none">・消費生活スペシャリストの役割及びNACSの活動紹介・消費生活スペシャリストの仕事や活躍内容、試験内容紹介	消費者・学生・企業・行政 51名
東北	7月23日	仙台市民活動サポートセンター	<ul style="list-style-type: none">・消費生活スペシャリスト3資格（消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント、消費生活専門相談員）について。・今年度消費生活アドバイザー試験を受験予定者への受験対策コンサルティング。	資格取得希望者 5名
東日本	9月15日	全国婦人会館	<ul style="list-style-type: none">・自分らしいキャリアづくり」のための交流会・消費生活スペシャリストの仕事や活躍内容、試験内容紹介	学生12名、社会人15名
西日本	6月25日	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・講演・オリエンテーション・講演	一般消費者・消費者団体会員他 33名
	1月28日	エル・おおさか		一般消費者 36名
	3月5日	コラボしが 21（大		一般消費者 47名

	3月 17 日	津市) 中之島図書館別館	・消費生活スペシャリストの活動報告 ・オリエンテーション ・合格体験	企業資格取得希望者 28名
中国	9月 3日	広島市消費生活センター	・消費者白書 説明会 講師 消費者庁消費者 調査課課長補佐 尾崎裕子氏 ・消費生活スペシャリスト普及説明会	一般消費者・資格取 得希望者 38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。

支部	開催日	開催地	参加	開催内容等
北海道	10月 1日	道特会館（札幌市）	51名	テーマ：北海道における再生可能エネルギーの展望 講師：愛知学院大学経済学部教授 吉田文和氏
	1月 28日	北海道立道民活動センター（札幌市）	48名	テーマ：「暮らしのカラーウニバーサルデザイン」 講師：有限会社アリエルプラン・インテリア設計室 代表本間純子氏
東北	6月 12日	仙台市市民活動サポートセンター	34名	テーマ：消費者トラブルの解決について、 消費者志向経営の観点から学び考える 講師：カルビー株式会社お客様相談室長 高橋 敏達 氏
	7月 16日	仙台市 PARM-CITY131	24名	テーマ：家族で考える介護入門編 PART 2 講師：特別老人ホームパルシア施設長、全 国地域包括在宅介護支援センター協議会副 会長 折腹 実己子氏
中部	9月 3日	ウインクあいち(名 古屋市)	28名	テーマ：エシカルで世界をつなぐ 講師：エシカル・ペネロープ（株）代表、 NPO 法人フェアトレード名古屋ネットワー ク FTNN 代表、エシカル・コーディネーター 原田さとみ 氏

	9月 25 日 1月 21 日	男女共同参画センターあざれあ(静岡市) 都市センター(名古屋市)	20 名 46 名	テーマ：「高齢者が安心して暮らせる社会づくりと認知症を知る」 講師：中部支部副代表 相原宏子 氏 ：精神保健福祉士 山田千鶴子 氏 テーマ：キャリアを活かす複業のススメ～エバンジェリストの私とドローンの世界～ 講師：西脇資哲 氏
西日本	3月 11 日	たかつガーデン(大阪市)	70 名	テーマ：時代を乗り切れる人材とその育成について～消費者市民社会へのエール～ 講師：陸上競技指導者・スポーツ解説者 朝原 宣治氏 (大阪ガス株式会社)
中国	10月 15 日	きらめきプラザ(岡山市)	20 名	テーマ：より良く生きるために終活を考える 講師：NPO 法人消費者情報ネット理事 酒井佐代子氏 ○消費生活スペシャリストの資格説明
九州	10月 22 日 11月 12 日	アクロス福岡(福岡市) IP ホテル dubhe I (福岡市)	30 名 60 名	テーマ：ファシリテーション講座 講師：日本ファシリテーション協会九州支部 鮫島 宗哉 氏 テーマ：情報通信サービスのセキュリティ対策 講師：IPA 情報処理推進機構 加賀谷 伸一郎 氏

(5) 消費者関連規格標準化事業

① 標準化セミナーの開催

一般財団法人規格協会からの委託事業として、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」を松山、金沢、新潟で実施しました。

開催地	実施日及びテーマ	講 師	参加者
松山市 愛媛県男女共同参画センター	8月 6 日 (土) 13：30～15：30 ①標準化とは? ②子供服の危険性と安全規格 (JIS)について	①西日本支部四国部会 滝口隆男 氏 ②西日本支部四国部会 片山仁子 氏、重川早由利 氏 ③片山仁子 氏	23 名

	③新しい衣類の取り扱い表示		
金沢市 労済会館	11月12日(土) 13:30～15:00 ①私たちの暮らしを支える標準化 ②繊維製品の取り扱いに関する表示記号等に関する講座 ③動画の視聴、解説 「子供服を選ぶ新基準」	①(一財)日本規格協会 規格開発ユニット消費者関連推進室 藤井雅之氏 ②NACS西日本支部繊維製品研究会 株式会社ワコール 川口美智子氏	10名
新潟市 コーポシティ花園ガレッソ	12月3日(土) 14:00～16:00 ①洗濯絵表示が変わります～新しい記号と意味を知りましょう ②私たちの生活を便利にしているJIS規格～JISの種を探してみよう	①東日本支部新潟分科会 大石裕子氏 ②東日本支部新潟分科会 高杉陽子氏	23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

近年「規格開発への消費者（代表）参加促進」は、国際的にも取り組むべき非常に重要なテーマの一つとして常に取り上げられています。こういった背景から、経済産業省が工業標準化推進事業の一環として行う事業を一般財団法人規格協会から受託し、東日本支部が中心となって「消費者が標準化活動に参画するための手引書」を作成しました。概要は次のとおりです。

- i. 標準化を提案しよう
- ii. 原案作成委員会に参加するには
- iii. 啓発について考えよう

(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	正会員	NO. 221～224	NACS 内外の最新情報を提供
	NACS news	賛助会員他	NO. 28～29	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・正会員他	NO. 19～30	消費生活に関する情報の提供
北海道支部	北海道支部会報	支部会員 「ぷりずむ」 メールマガジン「こぷりずむ」	NO. 71～73 NO. 53～54	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	支部会員 「ふれんどりーとうほく」	NO. 58～61	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. 327～336 7月・8月、 1・2月は合併号	同上
中部支部	中部支部 NEWS	支部会員 「セントラルC+」	NO. 174～177	同上
西日本支部	西日本支部ニュース	支部会員 「ハーモニー」	NO. 330～341	同上
中国支部	「中国支部ニュース」	支部会員	NO. 96～101	同上
九州支部	九州支部会報	支部会員 「トライアングル」	NO. 97～102	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 18 卷 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 28 年度） Consumer ADR 特別委員会
- C. 「広告・宣伝・表示 おかしいなと思ったら・・・なんでも 110 番」 報告書 110 番実行委員会
- D. 「思わず伝えたくなる『消費者市民社会』の話」 消費者教育委員会
- E. 「IT 機器のさらなる活用に受けて～中高年の IT 機器利用に関する意識・実態調査」 消費者提言特別委員会
- F. 平成 28 年度支部報告書 北海道支部
- G. 平成 28 年度支部報告書 東北支部
- H. 平成 28 年度支部報告書および東日本支部論文集 東日本支部
- I. 平成 28 年度支部報告書 中部支部

J. 平成 28 年度支部報告書	西日本支部
K. 平成 28 年度支部報告書	中国支部
L. 平成 28 年度支部報告書	九州支部
M. 「消費者が標準化活動に参画するための手引書」	東日本支部
N. 「家族で考える介護入門編 知っておきたい 老人福祉施設のこと」報告書	東北支部
O. 「家族で考える介護入門編 PART2 知っておきたい 介護の基礎知識 介護が必要になったとき、どうするか」報告書	東北支部
P. COJ「損保問答」報告書	東北支部損害保険に関する研修会
Q. 「白しょうゆ・白だしのお話し」	中部支部食生活研究会
R. 衣類の新しい取扱い表示と洗濯の基本を知ろう「めざせ！洗濯名人」	西日本支部繊維製品研究会
S. 「食品の安全性を守るしくみ～ HACCP システムの見どころはここ！～	消費生活研究所・食生活特別委員会

(7) 即戦力養成講座

① 本部・西日本支部 消費生活相談員・消費者対応相談員養成講座

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のあっせん力の向上が求められています。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を供給するため、NACS では消費生活相談員・消費者対応相談員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 28 年度は、本部では講義形式の研修（15 名参加）と実務研修（10 名参加）を行いました。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事業として実施しました。また、養成講座修了生に対し、月 1 回の修了生自主ゼミ（登録 14 名）を実施しました。なお、講座修了生は関東地区の国の機関、地方自治体、企業に就職しました。

西日本支部では、講義形式の研修（3 名参加）と実務研修（3 名参加）を行いました。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事業として実施しました。

<養成講座の概要>

本部	①9月3日 ②9月10日	全国婦人会館	15名 ※	・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 ・消費者相談に必要な関連法 ・情報・通信関連（P C、携帯、モバイル、インターネット）の相談対応 ・金融関連（保険、金融商品等）の相談対応
----	---------------------	--------	----------	---

	③9月17日 ④10月8日 ⑤10月22日 ⑥10月29日			<ul style="list-style-type: none"> ・クリーニングトラブルの相談対応 ・サービス関連の相談対応 ・製品安全・食品安全の相談対応 ・不動産取引（賃貸契約、不動産売買契約）の相談対応 ・特定商取引法Ⅰの相談対応 ・特商法に関する相談対応＆ロールプレイング ・特定商取引法Ⅱ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
西日本	①9月10日 ②10月8日 ③10月23日 ④10月29日 ⑤11月12日 ⑥11月26日	①第七松屋ビル（貸会議室） (大阪市) ②④⑤⑥NACS 西日本支部事務所 ③産業創造会館（大阪市）	3名	<ul style="list-style-type: none"> ・オリエンテーション（①） (1)相談員の役割と心構え、(2)相談処理の手順、(3)クーリング・オフの方法、(4)相談事例の紹介、(5)ロールプレイング ・「なんでも110番」事前研修参加（③） ・実地研修 全4回（②④⑤⑥） 受講生が実際に電話を取り、講師担当相談員がメモ等で助言する。

※実務研修（本部）

講座皆勤者に対し、11月13日～2月26日の毎週日曜日11時～16時に開催のNACS ウィークエンド・テレホンの時間に実務研修を実施しました。

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年より実施しており、平成28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16日 | 受講者 23名 |
| ・1次試験対策講座 | 5月21日～7月2日 | 受講者 19名 |
| ・精選問題演習ゼミ | 8月23日 | 受講者 32名 |
| ・1次試験直前模擬試験 | 9月10日 | 受講者 48名 |
| ・2次試験対策講座「論文の書き方講座」 | 10月22日 | 受講者 28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 64名 |
| ・2次試験対策講座（直前模擬試験） | 11月5日 | 受講者 30名 |
| ・企業向け講座 | 4社で実施 | |

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28

年度は下記のプログラムで実施しました。

- ・「二次論文・面接対策講座」 11月12日(土) 受講者13名
- ・「二次論文通信添削講座」 8月中旬～11月下旬 受講者40名
- ・企業向け講座 2社で実施

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28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454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。

(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28年8月25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等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。

- ・基調講演「企業不祥事とコーポレートガバナンス」

(株)ジャパンリスクソリューション 代表取締役社長 井上 泉 氏

- ・リスクマネジメントの事例紹介、消費者志向経営に求められる取組みについて

「“Good Company”としての社会的責任を果たすために」

～お客様志向の徹底と“やってみなはれ”精神の継承～

サントリー食品インターナショナル(株)管理本部 総務部課長 松居 幸代 氏

「消費者志向経営に求められる取組み」～企業不祥事の未然防止に向けて～

公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP) 専務理事 佐藤 善次 氏

- ・参加39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、平成28年度は養成講座を2回開催しました。

【第1回】

- ・開催日時：平成28年12月7日（水）13:30～17:00
- ・会場：全国婦人会館2F
- ・内容：

講演「エシカル消費について～消費者教育の視野の拡がり 消費者市民社会への参画～」
消費者庁 消費者教育・地方協力課 企画官 青山陽子氏

「当社のエシカル消費への取組み」

株式会社ラッシュジャパン 取締役 ブランド担当役員 小林弥生氏

エクストラル リレーションズ PRマネージャー 小山大作氏

グループワーク

- 参加者：20名

【第2回】

- 開催日時：平成28年12月14日（水）13:30～17:00

- 会場：全国婦人会館2F

講演「改正個人情報保護法の内容と委員会の取組み」

個人情報保護委員会 参事官 山本 和徳 氏

講演「経済産業省 情報経済課の取組み」

経済産業省 商務情報政策局 情報経済課 篠原 治美 氏

情報交換会

- 参加者：20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

平成27年度より港区から消費者問題推進員支援事業を受託しています。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回の学習会や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。平成29年度も引き続き当事業を受託することになりました。

<学習会>

5月「ちょっと知っトク相続税・贈与税のは・な・し」 講師 推進員 蒼野 真美氏

7月「『食品表示』食生活に役立てよう！食品表示の読み方」

講師 松本 優子氏

9月「認知症サポーター講座」

講師 推進員 松田 裕孝氏

11月「今の時代、身につけておきたい金融商品の基礎知識」

講師 NACS 永沢 裕美子氏

1月「集団的な消費者被害回復のための訴訟制度について」

講師 弁護士 佐々木幸孝氏

3月 簡易裁判所の少額訴訟・民事調停見学会

<運営会議>

毎月第3金曜日の午後、推進員に対して、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しました。

<出前講座の支援>

9月 カトレアサロン	台本・還付金詐欺は NACS にて作成
7月 乃木坂サロン	食品ロスと高齢者被害、契約とクーリングオフについて
9月 高輪区民センター	子供の誤飲防止について
9月 芝浦港南区民センター	身近にあった怖~い話
11月 芝浦港南区民センター	普段のお買い物『ちょっと待って気をつけて！』

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 28 年度消費者力アップ！県民提案事業」に応募し、「高齢者及び障がい者の消費者被害未然防止のための出前講座」事業を受託しました。6 年連続です。平成 28 年度は 35 か所でした。課題だった障がい者向け出前講座を内 4 回実施し、比較的自立度の高い方が通う作業所に絞り、若い人の関心が高いスマートフォンやインターネットに関する内容を中心にしました。みなさんの真剣な参加が印象的でした。県外及び事業外を含めると全体で 49 回です。

新年度、横浜市の「消費生活推進員新任者研修」を 3 つの区で行います。28 年度の 8 回の実績が評価されました。本部の一般講師派遣事業に団体登録しているメンバーが担当します。

消費者教育研究会の活動のモットーは「楽しくわかりやすく + 最新情報」です。具体的には (a) 参加型の一層の推進、寸劇だけでなく他にもできるだけ参加する機会をつくる (b) 地域の被害状況等身近な情報を提供する (c) 相手のニーズに沿ったプログラムの提案、そのために事前打ち合わせを丁寧に行うよう心がけています。

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 28 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、老人会等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 4 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

中部支部静岡分科会では、防災に関する消費者教育推進事業を受託。分科会会員が講師となり、沼津市災害ボランティアコーディネーター協会の協力を得て、出前講座を実施しました。

A. 「一般消費者向け災害時に備える消費者教育講座」

- ・ 日時: 平成 28 年 9 月～平成 29 年 2 月 ※県内 3 地域で実施
- ・ 対象: 一般消費者（主婦または親子）
- ・ 内容: 上手な冷蔵庫の活用術について講義及び調理実習

B. 学校における災害時に備える消費者教育講座

- ・ 日時:平成 28 年 9 月～平成 29 年 2 月
- ・ 対象:浜松市立河輪小学校、静岡市立麻機小学校/袖師小学校、三島市立山田小学校
- ・ 内容: 講義及び実習 (コンロづくり、新聞紙スリッパづくり)

⑤ 尼崎市市民提案事業

西日本支部では、平成 27 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。18 校 1,500 人の児童が参加しました。

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

本事業は、全国の団体や企業、行政機関等からの依頼で、地域の消費者に向けた消費啓発講座、消費生活相談員のスキルアップ講座、入社員研修、管理職研修等、さまざまなジャンルとテーマで講師派遣を行っています。

平成 28 年度の講座実施数は、昨年度 42 講座に対し、80 講座と約 2 倍に増えました。最も依頼の多かった講座テーマは、高齢者の消費者被害未然防止に関する講座でした。振り込め詐欺への対策等、社会的課題を反映したものや、電力小売り自由化に関する講座および洗濯新表示に関連した衣生活分野の講座等、新制度実施に伴い消費者の関心が高いテーマへの依頼が顕著でした。

平成 28 年度末現在、消費者教育委員会が把握している講師数は、東日本支部 68 名（前年度比 +6）、西日本支部 34 名（同 +2）、中部支部 10 名（同 +1）、東北支部 9 名（増減無）、九州支部 10 名（同 +9）です。講師選定・推薦を担っている各支部においても、登録の更新やデータベース化等、工夫していると思われますが、今後とも情報を共有し、講師選定がスピーディーにかつ的確に行われるよう、支部との連携を重視していきたいと思います。

＜実施講座数及び受講者数＞

支部名	講座数	受講者数
東 北	1 講座	31 名
東日本	70 講座	3,340 名
中 部	5 講座	152 名
西日本	4 講座	69 名
合 計	80 講座	3,592 名

※実施講座数は講師の所属支部

(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理解と協力をいただいているものが多く、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	5回	73名	研修会、サンドナックス
東北	4回	46名	講習会、研修会等
東日本	38回	1,261名	研修講座、セミナー、見学会
中部	6回	171名	講座、研修会等
西日本	19回	763名	講演会、講座、研修会、見学会等
中国	4回	47名	講演会、研修会
九州	6回	165名	講演会、研修会、見学会
合計	82回	2,526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いました。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見ての問合せが多くなっています。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。本部ホームページを平成27年度に刷新したことで更新の効率化が実現するとともに、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できました。本部において平成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28年度末で約500となりました。

また、支部ごとにホームページを設置し、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もあり、支部活動の活発化につながっています。平成28年度には、消費生活研究所、九州支部、中部支部、北海道支部のホームページ刷新を実施する等、各方面から情報発信力強化を進めています

② 関係機関等との交流

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。その取り組みの一部を紹介します。

A. 消費者庁主催地方消費者フォーラム

北海道支部、東北支部、中部支部、西日本支部が実行委員会から参加しました。西日本支部では、神戸で開催された近畿地方ブロックのフォーラムに参加し、支部の活動に関する

壁新聞掲示とリレー発表を行いました。当日のフォーラムには、NACS会員が多数参加しました。

B. 東京都消費者月間事業（東京都と消費者団体が共同運営）

同事業がスタートした1997年より東日本支部から実行委員を派遣しています。平成28年度も「交流フェスタ」やメインシンポジウム、講演会等の各種イベントの実施に参画しました。特に10月7、8日に新宿の都庁前広場で開催された「交流フェスタ」には、消費者提言特別委員会や東日本支部・消費者教育研究会が参加し、パネル展示の他に寸劇を提供し、消費者啓発に積極的に取り組みました。

C. 大阪府消費者フェア

西日本支部が同フェアに実行委員会から参加、当日も壁新聞掲示やなんでも110番の宣伝を行いました。

③ 広報活動

マスコミ等に対しての広報活動として、「広告・宣伝・表示 おかしいなと思ったら… 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、エコプロダクト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、他団体等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。今年度は、消費者問題に直結するパブリックコメントに加え、民法の成年年齢の引下げ等多岐にわたる意見が求められました。消費者提言特別委員会では、平成28年度も消費者・市民の立場から以下の提言を行いました。

1) 「消費者基本計画工程表」改定素案に対する意見

平成28年5月20日 消費者庁消費者政策課

2) 「公益通報者保護法を踏まえた内部通報制度の整備・運用に関する 民間事業者向けガイドライン」（案）に関する意見

平成28年8月6日 消費者庁消費者制度課

3) 「個人情報の保護に関する法律施行令の一部を改正する政令（案）」及び「個人情報の保護に関する法律施行規則（案）」に関する意見

平成28年8月30日 個人情報保護委員会

4) 「民法の成年年齢の引下げの施行方法に関する意見募集」に関する意見

平成28年9月28日 法務省民事局参事官室

5) 「指定旧供給区域等の指定に対する意見」

平成28年10月7日 経済産業省、北海道経済産業局、東北経済産業局、関東経済産業局、中部経済産業局電力・ガス事業北陸支局、中部経済産業局、近畿経済産業局、中国経済産業局、四国経済産業局、九州経済産業局、内閣府沖縄総合事務局

6) 「公益通報者保護制度の実効性の向上に関する検討会最終報告書」に対する意見

平成28年2月28日 消費者庁消費者制度課

B. 調査・研究活動

ITの進展は目覚ましく、スピードの早い情報化社会に、多くのシニア世代はとまどっているのが現状ではないか、との問題意識から、消費者提言特別委員会では、どのような情報技術がシニア世代に寄与していくのか、高齢社会に対応するIT社会のありかたについて知りたいと、「IT機器のさらなる活用に向けて～中高年のIT機器利用に関する意識・実態調査～」を実施し、報告書にまとめました。同報告書は関係行政機関、消費者委員会、NACS賛助会員を含む事業者団体、消費者団体、マスコミ等に公表しました。

C. 国民生活センター主催全国消費者フォーラムへ参加

全国消費者フォーラムは、全国で活動をしている消費者団体等が年に一度集う貴重な交流の場です。平成28年度は「私たちの消費が未来を作る」をテーマに、平成29年2月28日にアルカディア市ヶ谷にて開催されました。全国から数多くの団体が応募し、その中から今年もNACSから2団体が発表の機会を得、高い評価をいただきました。

- ・ 東日本支部・標準化を考える会
- ・ 西日本支部・消費者教育研究会

⑤ 賛助会員等との情報交換

A. NACS情報交換会

- ・ 日時：平成28年4月22日
- ・ 場所：全国婦人会館2F会議室
- ・ 内容：講演「楽天における消費者保護の取組み」 楽天株式会社 片岡康子氏
講演「日立アライアンスにおける製品安全の取組み」 日立アライアンス株式会社 卷島文夫氏

B. 西日本支部主催消費者問題懇話会

- ・ 平成28年12月14日 14:00～17:30
- ・ 場所：大阪産業創造館 研修室E
- ・ 内容：「企業・消費者 日常で身近に迫るリスク～電化製品や日用品等、そしてSNS～」
講演：電化製品や日用品等に潜むリスクを軽減するために

長田 敏氏（独立行政法人 製品評価技術基盤機構(NIT)

講演：スマートホン(SNS)のリスク～あなたの投稿は消せない～

篠原 嘉一氏（NIT情報技術推進ネットワーク株式会社）

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け入れ、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。定期刊行物として NACS news を発行し賛助会員等企業、団体へ送付しました。

賛助会員との具体的な活動例としては、公益財団法人日本適合性認定協会との GAP 認証制度普及活動、日立アライアンス株式会社栃木事業所の見学会、公益社団法人日本訪問販売協会との交流会、一般社団法人信託協会による分科会への講師派遣等が挙げられます。

⑦ 適格消費者団体への協力

A. 消費者機構日本（C O J）への協力

NACS は、適格消費者団体・特定適格消費者団体の認定を受けている消費者機構日本（C O J）の中核団体です。C O J は、消費者契約法にもとづき不当な契約条項や勧誘行為について差止請求権を有する、「適格消費者団体」の第 1 号であり、平成 28 年 10 月の消費者裁判手続特例法施行に伴い、消費者被害回復訴訟を提起できる「特定適格消費者団体」の認定申請を行い、同年 12 月には第 1 号「特定適格消費者団体」として、内閣総理大臣の認定を受けました。当協会の会員が役員を務める他、多くの個人会員が個人正会員あるいは協力会員として、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、理事会等に参加し、差止請求事案の検討や新制度成立に向け、C O J の活動を支えています。

B. 各地での適格消費者団体等の設立・運営への協力

適格消費者団体等の設立は全国各地でも進んでおり、NACS の支部・支部会員がその設立や運営に積極的に参加しています。

- ・ 北海道支部…適格消費者団体認定 NPO 法人「消費者支援ネット北海道（ホクネット）」の理事に小森北海道支部長が就任しています。
- ・ 東北支部…特定非営利活動法人「消費者市民ネットとうほく」（平成 29 年 4 月 25 日に認定）に団体会員として参画、支部会員が理事及び監事に就任しています。
- ・ 東日本支部…千葉分科会（N P O 法人「消費者市民サポートちば」）および新潟分科会（N P O 法人「消費生活ネットワーク新潟」）が適格消費者団体を目指す団体に役員として参加しています。
- ・ 中部支部…特定非営利活動法人「消費者ネットワーク岐阜」の副代表、「消費者被害防止ネットワーク東海（C ネット東海）」の理事に支部会員が就任しています。
- ・ 西日本支部…適格消費者団体が関西に 3 団体あり、それぞれの団体に各地域の支部会員が参加しています。その中でも、関西で最大規模の適格消費者団体「消費者支援機構関西（K C s ）」には、支部会員が個人正会員、準会員として、活動に参加しています。そのうち、多くの支部会員が、理事、検討委員、検討グループ員として、理事会、検討委員会、差止請

求検討委員会等を中心に、毎月定期的に行われる WG やシンポジウム、セミナー等の活動に参加し、差止請求事案の検討や新制度成立に向け、KC's の活動を支えています。

- ・ 中国支部…特定非営利活動法人「消費者ネット広島」に支部会員が理事として就任し、複数の会員が検討委員として活動に参加しています。
- ・ 九州支部…特定非営利活動法人「消費者支援機構福岡」の理事に愛智九州支部長が就任しています。

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

一般財団法人食品産業センターでは、農林水産省補助事業「食品の品質管理体制強化対策事業」の一環として、食品製造事業者による衛生管理への取組みを広く消費者に知っていただくための「消費者食品安全セミナー」を全国で開催しています。NACS は平成 28 年度もその開催に当たり、コーディネーターを派遣し協力をいたしました。全国 9 カ所での開催に当たり、各支部や分科会の協力をいただくことができ、全国組織の NACS の強みを発揮することができました。

開催日	開催地	見学工場	コーディネーター	参加者数
7月20日	東京都	キューピータマゴ㈱ 東京工場	小林協子（東日本支部）	38
8月5日	神奈川県	雪印メグミルク㈱ 海老名工場	戸部依子（東日本支部）	32
8月22日	広島県	福留ハム㈱ 広島工場	平井直美（中国支部）	27
8月29日	茨城県	雪印メグミルク㈱ 阿見工場	戸部依子（東日本支部）	25
9月9日	石川県	佃食品㈱大場工場	松島一恵（中部支部）	20
9月13日	群馬県	JA 高崎ハム㈱	蒲生恵美（東日本支部）	23
9月6日	福岡県	ハウス食品㈱ 福岡工場	森田満樹（東日本支部）	30
12月5日	沖縄県	オリオンビール㈱ 名護工場	林 真美（九州支部）	28

(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」の認定を受けております。認定個人情報保護団体や賛助会員等からの要請に対し、個人情報の有用性とプライバシー保護のバランスを考えた意見を表明できる人材の育成を目的として、平成 28 年度は「改正個人情報保護法及びマイナンバー法に係る養成講座」を 5 回シリーズで開始しました。

- ・ 講 師：個人情報保護特別委員会 委員長 鈴木靖氏

- ・登録人数：16名
- ・開催日時と内容：（）内は参加人数
 - 1) 2月12日（金）「個人情報保護を取り巻く環境」（16名）
 - 2) 3月11日（金）「改正個人情報保護法と事業者ガイドライン」（13名）
 - 3) 4月13日（水）「マイナンバー法と事業者ガイドライン」（13名）
 - 4) 5月11日（水）「改正個人情報保護法への事業者の対応とその目的付け所（1）」（12名）
 - 5) 6月8日（水）「改正個人情報保護法への事業者の対応とその目的付け所（2）」（15名）

（5）消費生活研究所

消費生活研究所では、毎年「消費生活をめぐる諸問題」をテーマに研究所員及び正会員から論文を募集し、消費生活研究論文集に掲載しています。平成28年度は、「消費生活研究誌第18巻」を平成28年6月に発行いたしました。昨年度に引き続き、研究所に所属しない会員にも論文の寄稿を呼びかけ、4名から寄稿いただきました。その結果、「消費者基本計画の成果をレビューする」「ESDの推進と消費者教育」、「消費者安全確保地域協議会における消費生活協力団体等の役割」「割賦販売法改正についての一考察」等、特集1編、研究論文10編、研究レポート1編を掲載した内容となりました。

（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135事業所の評価を行ってまいりました。平成28年度は高齢者福祉施設10事業所のサービス評価を実施しました。

（7）震災復興支援事業

東北支部では、震災復興支援事業の一環として、平成28年度は震災報告書（それぞれの3・11）総合版の電子書籍化に取り組みました。

- ・7月18日 支部HPにて一般公開
- ・8月6日 宮城県図書館「3月11日 東日本大震災」の記録・資料の寄贈申込み
- ・8月11日 仙台市民図書館「3.11震災文庫」への記録・資料の寄贈

（8）インターンシップの実施

NACSでは、消費者志向経営や消費者紛争の解決に関心を持つ大学生を対象に、インターンシップを実施しています。平成28年度は、明治学院大学と立教大学から学生を2名ずつ平成28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。なお、明治学院大学からは6回目の、立教大学からは4回目の受け入れとなりました。

＜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28年5月21日 札幌エルプラザ消費者サロン）
支部運営委員会12回開催 ※63名出席
- ・東北支部大会（平成28年6月12日 仙台市民活動サポートセンター）
支部運営委員会12回開催 ※60名出席
- ・東日本支部大会「いーすとフォーラム2016」（研究発表会・支部交流会同時開催）
(平成28年5月21日 東京ウイメンズプラザ)
支部運営委員会12回開催 107名出席
- ・中部支部大会（平成28年5月28日アイリス愛知）
支部運営委員会11回開催 64名出席
- ・西日本支部大会（平成28年6月18日 大阪産業創造館）
支部運営委員会12回開催 80名出席
- ・中国支部大会（平成28年6月26日 広島グリーンアリーナ）
支部運営委員会12回開催 ※66名出席
- ・九州支部大会（平成28年6月4日 アクロス福岡）
支部運営委員会12回開催 ※142名出席

(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。その成果は研究会や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	アグリ俱楽部、ウェカルパくらぶ（休会中） ○研究会数2 ○参加人数13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 347 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 28 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 406 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 52 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、 ○ 研究会数 2 ○参加人数 10 名
合 計	研究会数 43

[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

* 東日本支部・研究発表会

東日本支部では自主研究会や分科会による論文作成を推奨しています。平成 28 年は 5 月 21 日（土）に東京ウイメンズプラザにて第 27 回研究発表会を開催し、5 つの自主研究会・1 分科会が成果を発表し、会員 172 名が参加しました。

- ・ CS 研究会：消費者にとっての顧客満足（CS）とは ～水族館のCSを事例として～
- ・ コンプライアンス経営研究会：企業に規律を求める新しい制度は、不祥事防止に有効か？
－ 2 つのコードを消費者市民社会はどう生かせるか－
- ・ 消費者対応研究会：応対者発『企業への伝え方』の啓発活動
～お客様が企業とのコミュニケーション方法を学べるウェブサイトを創る～

- ・ 消費者法研究会：消費者契約法見直しに向けて 一事例研究からの提言－
 - ・ 海外消費者情報研究会：ベトナムの消費者行政と消費者動向（報告）
 - ・ 埼玉分科会：石坂産業のコア技術の分析と消費生活アドバイザー視点の考察
- * 西日本支部・自主研究会発表大会兼ワンコイン交流会

西日本支部では、自主研究会発表大会兼ワンコイン交流会を開催し、59名の会員が出席しました。西日本支部では、将来の分科会を目指し、29年3月18日に、兵庫県明石市でNACS交流会を開催し、大阪で開催した講演会の再演や、意見交換会を行いました。33名の会員が集まり、大変好評でした。

(3) 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。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等、NACSへの入会を積極的に勧誘しました。平成28年度の各支部での入会説明会の開催は以下のとおりです。東日本支部、中部支部、西日本支部では、産業能率大学と消費生活アドバイザーライセンス試験の合格祝賀会を共催し、併せて入会説明会を開催いたしました。

支部	開催日	開催場所	参加人数 (うち非会員)
北海道	平成29年3月11日(土)	札幌エルプラザ消費者サロン	7名(2名)
東北	平成29年3月25日(土)	仙台市市民活動サポートセンター	13名(1名)
東日本	平成29年2月25日(土)	産能大セミナールーム代官山	58名(46名)
中部	平成29年3月11日(土)	産能セミナールーム名古屋教室	26名(17名)
西日本	平成29年3月12日(日)	産能大セミナールーム大阪	20名(15名)
中国	平成29年2月18日(土)	広島市消費生活センター研修室	14名(4名)
九州	平成29年2月25日(土)	福岡市天神ビル	2名(1名)

(4) 「会員活動プラットホーム (KKP)」の構築

会員の定着のためには、会員各人のニーズにマッチした活動機会や学習機会の提供が必要です。そのための情報インフラとして「会員活動プラットホーム (KKP)」の構築を進めることになりました。KKPは、会員が自身で活動したい分野や保有資格、スキル、実績等を登録する「人材データベース」と、NACSが実施したセミナー等をいつでもどこでも見ることができる「動画配信システム」の2機能を装備する予定です。平成29年度下期の運用開始を目指しています。

5. 管理業務

(1) 税務関係 平成 28 年 4 月 4 日 大阪市法人市民税の減免申請書提出
4 月 6 日 大阪府法人府民税の減免申請書提出
5 月 25 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 29 年 1 月 23 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 28 年 7 月 11 日 労働保険概算・確定申告納付

(3) 申請関係 平成 28 年 6 月 29 日 内閣府に平成 27 年度事業報告等の提出
平成 29 年 3 月 21 日 平成 29 年度 内閣府に事業計画書等の提出

(4) マイナンバー関係

「行政手続きにおける特定の個人を種別するための番号の利用等に関する法律」「個人情報の保護に関する法律」及び「特定個人情報保護委員会の取扱に関するガイドライン(事業者編)」その他の規範を遵守し、特定個人情報の収集・利用・提供および管理を適切に行いました。特にアクセス権限を制限し、作業に必要な者のみアクセス可能とし、厳格な管理を実施いたしました。

(5) 個人情報関係

総務委員会が中心となって、各支部・委員会・事務所における個人情報の取り扱いの実態調査を行い、取り扱いのガイドラインを作成しました。

(6) 諸規程等の改定・新設

平成 28 年 10 月 29 日の理事会にて、倫理規程の改定、旅費規程の改定と旅費細則の制定、文書管理基準の制定を行いました。

(7) 運営関係

[総会・理事会]

- ・第 6 回定期社員総会 平成 28 年 6 月 11 日（土）於：全国婦人会館 2F 会議室
- ・平成 28 年度第 1 回理事会 書面による理事会決議
- ・平成 28 年度第 2 回理事会 平成 28 年 5 月 14 日（土）
於：全国婦人会館 2F 会議室、理事 21 名出席
- ・平成 28 年度第 3 回理事会 平成 28 年 6 月 11 日（土）
於：全国婦人会館 2F 会議室、理事 22 名出席

・平成 28 年第 4 回理事会

平成 28 年 10 月 29 日（土）

於：産業人材研修センター霞会館、理事 21 名出席

・平成 28 年度第 5 回理事会

平成 29 年 3 月 4 日（土）

於：全国婦人会館 2F 会議室、理事 19 名出席

<本部>

・通常連絡会議 12 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								5
研究所	1								1
部会		2				1			3
分科会			5	8	4			7	24

会員数

<年度初> 正会員 2,926 名

・賛助会員 112 団体

<年度末> 正会員 2,823 名

・賛助会員 114 団体

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、基金管理の適正化・効率化を図っております。平成 29 年 3 月末残高は、5,188,711 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。