

平成 30 年度事業計画

当協会は平成 30 年 6 月に設立 30 周年を迎えます。この節目を迎え、持続可能な消費社会を構築するために、当協会の目的である「消費者利益と企業活動の調和を図り、社会に貢献する」ための活動をこれまで以上に推し進めていくとともに、引き続き、事業活動の再構築と併せた運営体制の強化、会員活動の基盤強化、財務基盤の充実という 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まいります。これにあたり、時代の要請に合致した活動が展開できているかどうかの検証を進め、後継者の育成にも力を注いでまいります。

当協会の発展のためには、会員がのびのびと活動できる機会をこれまで以上に増やすことが課題と認識しています。そこで、昨年末に本部・支部と会員個々との双方向コミュニケーションを図るための基盤として「会員活動プラットフォーム（KKP）」を構築しました。平成 30 年度は、このプラットフォームの有効活用とともに、新規事業の受託や会員の知識やスキルをさらに向上させるための機会の提供にも積極的に取り組み、会員活動の基盤の拡充を進める方針です。

業務の効率化と情報発信力の強化も重要な課題です。業務の効率化については、昨年度より経理業務の本部事務局への集約や旅費規程等の見直しを行ってまいりましたが、平成 30 年度はオンラインバンキングの導入等を行い、一層の業務の合理化を推し進める方針です。また、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を引き続き進めてまいります。

以下に、各事業における平成 30 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

NACS ウィークエンド・テレホンを大阪は土曜日に、また東京は日曜日に実施しており、全国から年間総計 1,500 件ほどの電話相談が寄せられています。相談者の申出内容を整

理し、助言や情報提供を行っていますが、さらに、当日の助言だけで解決できない場合に、継続相談として対応します。

(2) Consumer ADR（消費者取引裁判外紛争解決手続）

当協会は、ADR法に基づく法務大臣の認証を取得し、特定商取引法に係る消費者取引の紛争を裁判外で解決する手続を行う Consumer ADR 特別委員会を設置しています。消費者相談室での斡旋が不調になった相談のうち、特定商取引法に該当する場合は、ADR 事案として相談内容を裁定委員会において検討し、消費者からの申立を受けて ADR を開催します。消費者志向の ADR として社会に広く認知されるよう情報提供にも務めてまいります。

(3) なんでも 110 番

毎年実施される「なんでも 110 番」は、時宜にかなっ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いただいております。平成 30 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。終了後に省庁、関係団体等に消費者トラブルへの被害救済と被害未然防止の提言を行い実施報告書にまとめる予定です。

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

平成 28 年度に「契約、金融、安全、環境、消費者市民社会」を学習できるテキストを完成させており、本部と各支部が連携して講師養成講座を実施しています。平成 30 年度は、養成した会員を講師として派遣してまいります。

(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、業界団体等から講師の派遣依頼をいただいております。平成 30 年度は当協会のホームページで活動をアピールし、PR を行うとともに、KKP を活用して講師やスタッフとして活躍できる人材の発掘にも努めてまいります。

(3) 消費者啓発のためのフォーラムやシンポジウム、セミナーの開催

平成 30 年度も消費者啓発を目的としたフォーラム及びシンポジウム、セミナーを各支部で開催します。

(4) 消費者志向経営の普及事業

企業の消費者志向経営の推進を支援するため、平成 30 年度も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消費者志向 NACS 会議を開催します。また、企業

の消費者志向経営を担う人材を育成するための消費者志向経営エキスパート養成講座を実施します。

(5) 環境問題に関する啓発および人材育成

国連サミットで採択された持続可能な開発目標 SDGs や、パリ協定に基づく温暖化防止策、エネルギー政策、エシカル消費、循環型社会の形成等に関して広く情報提供を行なっていきます。また、12月に開催されるエコプロ展には継続して出展し、協賛企業とともに消費者教育に取り組みます。その他、消費生活センター等の要望に応えワークショップや講座等を開催し、消費者市民の育成に貢献します。

(6) 消費者関連規格標準化事業

平成30年度も消費者に対する標準化の啓発・普及を推進できる人材を育成するとともに標準化セミナーを各支部で実施します。

(7) 地方自治体等からの消費者関連事業の受託

これまでも地方自治体や賛助会員等から様々な消費者関連事業を受託してきましたが、平成30年度もこうした事業の受託を推進していきます。これは、当協会ならではの専門性を活かした社会貢献とともに、地域社会での活動を希望する会員に対して活動の機会を提供することが狙いです。

(8) 消費生活アドバイザーの普及啓発事業

平成30年度は、一般社団法人日本産業協会と連携して、東日本、中部、西日本の支部で消費生活アドバイザー資格更新講座開催や、活躍する消費生活アドバイザーの紹介等資格普及のための事業を実施する予定です。

(9) 即戦力養成講座

消費者分野のスペシャリストとして即戦力として活躍できる人材を育成するために平成30年度も下記講座を実施します。

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の講座を実施します。企業等を退職後にセカンドキャリアとして消費生活センター等での勤務を希望する会員のニーズに応えることができる内容も含め、相談員になりたい人や相談員になりたての人が参加できるようなゼミ形式の勉強会を実施し、充実を図ります。

② 消費生活アドバイザー試験対策講座

昨年度より産業能率大学の実施する消費生活アドバイザー受験対策講座の教材作成や講師の派遣、講座当日の運営を受託しています。平成30年度も事業委員会が中心となって同事業を実施します。

また、東日本支部と西日本支部では、アドバイザー試験等の受験を目指す自治体や企業等に会員を講師として派遣する出前講座を実施します。

③ TES（繊維製品品質管理士）受験対策講座

今年で29回目となる本講座は、合格率が高く、受講者から好評をいただいています。平成30年度も東日本支部が実施を予定しています。

(10) 消費生活に関する研修会・研究会等の開催（各支部）

各支部においては、当協会の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いますが、近年は会員だけでなく一般消費者に向けた研修会も数多く開催しています。また、会員の自主研究会の活動へ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。

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) 消費生活研究所

消費生活に関する専門家団体として質の高い情報をタイムリーに発信できるよう、研究体制を強化します。また、消費生活研究所の認知度を高めるために、様々な媒体を通じた情報発信も行ってまいります。

(2) 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・業界団体に提言する活動を行います。平成30年度は、消費者相談室や消費生活研究所との連携を強化します。

(3) 消費生活に関する内外関係機関との交流の推進

平成30年度も引き続き、消費者団体の全国的な連絡組織である全国消費者団体連絡会との連携や特定適格消費者団体・消費者機構日本(COJ)への協力を行ってまいります。また、各地の適格消費者団体についても、会員の活動への参画や協力を支援してまいります。

(4) 認定個人情報保護団体としての活動

当協会は、消費者団体としては唯一、国の認定を受けた認定個人情報保護団体です。傘下の事業者に対する啓発活動を行うと共に、賛助会員や認定団体等から要請があれば、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。

(5) 環境問題に関する調査・研究

環境委員会が中心となり、支部分科会での石油をテーマとした活動（石油連盟からの受託事業）を実施する他、新規に自動車リサイクルに関する周知広報活動（自動車リサイクル高度化財団からの受託事業）に取り組みます。

(6) 食生活に関する活動

食生活特別委員会が中心となって、食品の安全性確保のための情報提供や制度の正しい理解と普及のための働きかけをします。平成 30 年度も、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。食品ロスや表示問題にも積極的に取り組んでまいります。

(7) 福祉評価事業

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事業を行なっています。平成 30 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みます。

(8) 情報の収集と提供

NACS 内外の情報を会員に提供するための「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。平成 30 年度は、内外の期待に応えるべく情報発信についてさらに検証し、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。

(9) 震災復興支援事業

平成 30 年度も、東日本大震災や熊本地震により被災した支部・会員との連携を強化し、当協会として取り組める課題に積極的に取り組んでまいります。

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

当協会の活動は、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運営に反映させます。

(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。会員活動の活性化と併せて組織強化を推進していくために、平成 30 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

平成 30 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。

以上