

## 事業報告

(平成 30 年 4 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日まで)

平成 30 年度は、6 月 11 日に学士会館(東京)にて開催した創立 30 周年記念式典で始まりしました。NACS の創立と発展に貢献された先輩諸氏や各界で消費者の権利の確立に力を尽くされている方々にもご参集いただき、NACS30 年の歩みを振り返るとともに、「持続可能な消費社会の創造」の実現に向けて公益増進に資する活動に邁進する決意を新たにしました。10 月には内閣府消費者委員会前委員長の河上正二氏を新会長に選任し、新たな一步を踏み出しました。

平成 30 年度も、高齢消費者が被害者となる事件が相次ぎました。IT 化やグローバル化がさらに進展し、消費者を取り巻く社会環境が大きく変化した 1 年でもありました。6 月には、成年年齢を 18 歳に引き下げる改正民法が成立し、2022 年 4 月 1 日から施行されることが決まりました。人生 100 年時代が盛んに言われるようになり、超高齢社会の課題解決に向けた議論が本格化しました。SDGs (持続可能な開発目標) への積極的な取り組みも広がりました。

こうした中、当協会は今年度も、毎週末に消費者相談を実施して消費者に寄り添った活動を行いました。11 月には恒例の消費生活なんでも 110 番を「架空請求・不当請求」をテーマに取り上げて実施しました。消費者 ADR については、今年度より新たに大阪相談室にて ADR を実施しました。今年度もこうした活動を報告書に取りまとめ、行政や立法、業界団体に対して消費者の声を踏まえた提言を行いました。

消費者啓発・教育関連事業としては、成年年齢引き下げを見据え、平成 29 年度に作成した独自教材を使って全国各地の学校等で講座を実施しました。また、中部支部が、幅広い世代に利用できる「自立する消費者のススメ」と題する教材を開発しました。NACS 創立以来の強みでもある安全教育の分野では、前年度に引き続き、標準化啓発事業ならびに消費者目線で標準化提案ができる人材の育成事業に取り組みました。新事業としては、インターネットを安全かつ楽しく利用できるリテラシーの習得をサポートする人材 (ICT リーダー) 育成のためのプロジェクトや、深刻化するプラスチックごみの問題の解決のため、循環型社会の形成に向けた自動車リサイクルへの消費者の理解・参画を促すプロジェクトがスタートしました。

消費者志向を目指す企業との連携や助言の提供も積極的に行いました。消費者庁や国民生活センターならびに全国の地方自治体が実施した消費者啓発関連の取り組みにも 7 支部が積極的に参加しました。

平成 31 年 3 月 31 日現在、北海道、東北、東日本、中部、西日本、中国、九州 7 支部の会員総数は 2,650 名となりました。今年度も退会者数が入会者数を上回り、会費収益が減少しました。ここ数年間、事務局体制の強化を進めてきたことから固定費が上昇しており、今年度は創立 30 周年記念事業に伴う特別支出もあったため、年度末の一般正味財産は前年度比 1,114 万円の減少となりました。

各事業ならびに各支部の活動概要につきまして、次頁以降に記載しております。

## 【公益目的事業1】消費生活に関する相談、助言、苦情処理等を行う事業

### (1) 消費者相談（消費者相談・ADR委員会）

NACSは、週末電話相談「NACS ウィークエンド・テレホン」を本部においては平成3年から、西日本支部では平成10年からを実施しております。平成30年度は、本部を東京相談室、西日本支部を大阪相談室とし、東京相談室は毎週日曜日に電話相談受付を、大阪相談室は毎週土曜日に相談を受け付けました。

[相談受付の実績]

	東京	大阪	合計
相談受付日数	51日	51日	のべ102日
相談受付件数	606件	631件	1,237件

### (2) 電話相談110番（消費者相談・ADR委員会）

「これって払わなくてはいけないの？～不当請求・架空請求なんでも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、31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30年度は、「これって払わなくてはいけないの？～不当請求・架空請求なんでも110番～」のテーマで多くの会員の協力を得、東京及び大阪の2カ所で開催しました。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87件の相談を受け付けました。その分析結果は、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ています。なお平成30年度、110番事業は公益財団法人JKAの競輪補助事業として実施しました。

	相談受付テーマ	実施期間	受付件数
東京	「これって払わなくてはいけないの？～不当請求・架空請求なんでも110番～」	平成30年 11月3日～4日	44件
大阪			43件
合計			87件

### (3) ADR（Consumer ADR特別委員会）

NACSは、ADR法に基づき法務大臣の認証を受けた「Consumer ADR（消費者取引裁判外紛争解決手続）」、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います。平成30年度は大阪相談室でもADRを実施し、1件の裁定手続がありました。

なお、平成30年度、東京及び大阪での消費者相談・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。

**【公益目的事業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育成を行う事業**

**(1) 学校における消費者啓発**

**●学校における消費者教育**

**a. 学校講師派遣事業**

本事業は、NACS創設以来30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30年間で2,558校、受講生は延べ33万5千人になります。平成30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72校で実施し、受講者は6,937名でした。

[講師派遣校数及び受講者数]

支部名	学校数	受講者数	支部名	学校数	受講者数
北海道	4校	132名	西日本	19校	1,692名
東北	5校	331名	中国	5校	915名
東日本	27校	2,591名	九州	2校	44名
中部	10校	1,213名	合計	72校	6,918名

[主なテーマ]

エシカル消費、環境問題、フェアトレード、食品ロス、食品表示、洗濯表示、インターネットトラブル、スマートフォンのトラブル、金銭管理、クレジット/ローン、契約トラブル、消費者トラブル、悪徳商法、消費者対応、など。

**b. 企業と連携した学校教育事業**

協力企業との協働で、環境教育の授業を行いました。また、初回より毎回出展しているエコプロ展に20回目となる平成30年度も、消費者教育委員会の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、一般の親子等、様々な見学者が訪れ、NACS作成テキスト「はじめよう！あなたから地球のためのエシカルライフ」の付属教材や、3Rクイズを体験していただき、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った」との声が聞かれました。参加者は621名でした。

[協力企業・団体(50音順)]

- ・イオントップバリュ(海老名高校、川上小学校)
- ・石坂産業(海老名高校)
- ・王子HD(海老名高校、下永谷小学校)
- ・花王(海老名高校)
- ・JA全農(海老名高校、レイモンド学園)
- ・ソフトエネルギープロジェクト(海老名高校)
- ・東洋製罐(海老名高校)
- ・トンボ鉛筆(海老名高校、下永谷小学校、川上小学校)
- ・パナソニック(海老名高校、下永谷小学校)
- ・富士ゼロックス(海老名高校)
- ・三菱電機(下永谷小学校)

c. 全国消費者教育担当者会議及び養成講座（東京）

本部消費者教育委員会と各支部の直接の交流を図り、活動の輪をさらに広げることを目的に、平成 27 年度から毎年、全国会議を開催しています。2018 年 6 月に成立した民法の成年年齢引下げにより、若年者への消費者教育の重要性がますます高まってきていることから、4 回目になる今回の会議は、各支部の消費者教育担当者と消費者教育に関心のある会員に参加していただき、「民法の成年年齢引下げにより学校現場はどうなるか」をテーマに消費者教育を更に推進していくための課題に対しての対応策等の検討と意識の高揚を図りました。参加者は 39 名でした。

d. 人材育成事業：学校教育派遣講師養成講座（大阪）

「若年層への消費者教育をより推進するために ～成年年齢引下げをテーマとしたワークショップを通じた参加型授業の体験～」をテーマに派遣講師養成講座を開催いたしました。参加者は 24 名でした。

## （2）消費生活に関するシンポジウム

### ●消費者志向経営の普及事業

#### ○NACS 会議の開催

今年度も「消費者志向 NACS 会議」を開催しました。行政、企業、各々の立場から消費者志向経営について講演いただきました。盛会のうちに終了し、参加者は 80 名でした。本事業は（一財）産業人材研修センターとの共同事業として実施いたしました。

・開催日：11 月 15 日

・開催場所：明治安田生命 新東陽町ビル

・プログラム：

基調講演 1 消費者庁 政策参与 川口 康裕 氏 『消費者庁創設が目指したことと、これまでの進展』～福田総理施政方針演説から 10 年を経て

基調講演 2 徳島県知事 飯泉 嘉門 氏 「新次元の『消費者行政・消費者教育』の展開」～四国・中国・関西、そして全国へ！～

企業事例 1 イオン㈱ 「持続可能な社会をめざして」

企業事例 2 アイリスオーヤマ㈱ 「仙台発！アイリスオーヤマの消費者志向経営」

企業事例 3 明治安田生命保険相互会社「当社における消費者志向経営の取組みについて」

## （3）環境に関する啓発活動

### ●環境問題に関する啓発および人材育成

自動車リサイクルに関する消費者への周知活動を公益財団法人自動車リサイクル高度化財団の助成事業として、2017 年 12 月～2020 年 3 月に実施しています。

自動車の所有・非所有にかかわらず、若年層を含むすべての消費者に対し、自動車リサイクルに関する現状と課題、消費者の責任等を周知することによって、自動車リサイクルへの積極的参加および環境配慮設計の自動車の購入等、消費者の責任ある行動を促進し、循環型社会の実現に寄与することを目的としています。具体的な事業内容は次のとおりです。

①リサイクル事業者の視察

訪問日	訪問先	
4月13日	解体業者	有限会社昭和メタル
	破砕業者	株式会社 YAMANAKA
	ASR リサイクル施設	群桐エコロ株式会社

②一般消費者に向けた自動車リサイクルに関する認識度調査 (web 調査)

一般消費者調査 : 5月11日～14日

NACS 会員調査 : 5月12日～22日

③業界ヒアリングの実施

訪問日程	訪問先
9月5日	一般社団法人 日本 ELV リサイクル機構
9月19日	一般社団法人 日本自動車整備振興連合会 (JASPA)
10月3日	一般社団法人 日本自動車販売協会連合会 (自販連)
10月10日	一般社団法人 日本損害保険協会

④消費者団体等との意見交換会

開催日 : 12月2日

参加団体 : NACS 地方支部 (6支部)、主婦連合会、(一社) 全国消費者団体連絡会  
(一財)消費科学センター、(公財) 消費者教育支援センター  
板橋区立エコポリスセンター

⑤啓発ツールの制作

小冊子「もっと自動車リサイクル」(A5版16ページ、カラー、5000部) および電子ブック

(4) 個人情報保護に関する研修会

●認定個人情報保護団体としての活動

消費者団体としての特性を活かし、研修会や情報提供のほか、消費者視点反映のための活動を行っています。

①「検討会」「意見交換会」等への参画 : 2件 ※件数は関与団体数

1) 個人情報保護委員会

10月15日開催 認定団体として参加

・「認定個人情報保護団体シンポジウム」

3月6日開催 パネルディスカッションパネリスト

『認定個人情報保護団体の意義と今後の可能性を考える』

2) (一財) 日本情報経済社会推進協会 (JIPDEC) ※年度内各々1～3回程度開催

・『健康関連情報匿名加工ツール』の有効性評価に関する有識者検討会」メンバー

・「CBPR 認証審査会」審査員

②「マルチステークホルダープロセス」等への参画 : 1件

カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社「個人情報保護第三者委員会」委員

## (5) 消費生活アドバイザー制度普及に関するセミナーおよび講演会

### ●消費生活アドバイザーの普及啓発事業

一般消費者への啓発活動として講演会（セミナー・シンポジウム）を実施しました。

これらの事業を通してNACSの存在を対外に示すとともに、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）の制度をPRし、資格取得・有資格者活用の促進を図りました。

(※) は一般財団法人産業人材研修センターとの共同事業です。

支部	開催日時	開催地	開催内容等	参加者数
北海道	11月10日	札幌駅前ビジネススペース	消費生活アドバイザー資格制度について	一般消費者等：34名
東北	5月13日	戦災復興記念館（仙台市）	制度普及講座	一般消費者等：7名
東日本	10月25日 (※)	お茶の水ソラシティ カンファレンスセンター	お客様対応専門員資格（CAP）開始記念消費者啓発セミナー	資格取得希望者等：31名
西日本	6月16日	香川県内3カ所（小豆島、さぬき市、丸亀市）で同時開催	消費生活スペシャリスト資格と活用の説明会 （香川県、香川県消費者団体連絡協議会との共催）	一般消費者：35名
	3月29日	大阪府立中之島図書館別館	資格取得推進講座	一般消費者等：18名

## (6) エネルギーに関するセミナーおよび講演会

### ●環境問題に関する調査・研究

石油連盟からの委託事業として、石油に関する消費者啓発事業「災害への備えを考える～災害における石油の役割～」を実施しました。

消費者自らが、防災・減災や生活の備えについて具体的に検討し、石油に関する備えや情報提供のあり方について考えることをきっかけに、石油や石油業界に関する関心を高め、理解を促進することを目的としています。

今年度は全国4か所（岡山、静岡、大阪、四日市）で意見交換会を実施し、40名が参加しました。NACSのネットワークを活用した情報提供・広報活動をしました。

## (7) 消費生活に関する研修会等の開催並びに機関誌の発行

### ●消費生活に関する研修会・研究会等の開催

全国7支部で研修会や講習会、セミナー、見学会等を実施し、会員の資質向上だけでなく一般消費者への情報提供を行なっています。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、一般消費者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	6回	99名	研修会、サロンドナックス
東北	7回	87名	ミニ勉強会
東日本	29回	1,010名	研修講座、セミナー、見学会、茶話会
中部	10回	187名	研修会等
西日本	32回	834名	講演会、講座、研修会、見学会等
中国	2回	22名	研修会、見学会
九州	3回	100名	研修会、見学会
合計	89回	2,339名	

●情報の収集と提供

- (1) 「NACS30年史」の編纂
- (2) 本部ならびに支部のホームページの運営
- (3) メールマガジンの配信

消費者問題や消費者行政に関する新着情報を掲載した「NACS メールニュース」を毎月、登録者（会員・非会員合計 500 名弱）に配信しました。

●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

a. 消費者啓発セミナー

各支部と連携し、社会における消費者啓発を目的としたセミナーを実施しました。

(※) は、産業人材研修センターとの共同事業です。

支部	開催日	開催場所	テーマ	受講者
北海道	11月10日 (※)	札幌駅前ビジネススペース	・講演「テクノロジー社会を生きる」 ・演習「論点整理とパラグラフライティング」	一般消費者 19名 NACS 会員 15名 計 34名
東北	6月17日 (※)	仙台市市民活動サポートセンター	『協働による持続可能な社会づくり』 ～SDGs、ESD、エシカル消費をひもとく～	一般消費者・NACS 会員計 26名
中部	11月4日 (※)	福祉交流センター（浜松市）	『生活の中で消費者被害をみつける！～気づきのヒント』	一般消費者・NACS 会員 計 35名
西日本	7月13日	大阪産業創造館	夜間セミナー「レナウンお客様相談センター物語—アパレル業界のこと知ってますか？—」	一般消費者等 25名
	3月16日 (※)	グランフロント大阪	「グローバルな視点をもった消費者市民社会構築のために」～世界から見える日本～	企業従業員(消費者窓口＋一般)・消費生活センター相談員 計 55名

中国	1月27日 (※)	広島市消費生活センター	小学生低学年を対象とした啓発に使える「かるた」作り	一般消費者3名、NACS会員11名 計14名
九州	2月23日 (※)	天神NKビル(福岡市)	アサーション研修 相手の気持ちを尊重しながら自身の意見や主張を伝える手法であるアサーションを学ぶ	一般消費者4名、NACS会員25名 計29名

#### b. 学生交流会

消費者目線を持つ社会人を育てるための教育事業として、賛助会員企業、ヒープやACAP等の団体にも協力いただき実施しました。今年度は、東京に加え、名古屋、大阪でも開催しました。産業人材研修センターとの共同開催事業です。

支部	開催日	開催場所	テーマ	受講者
東日本	11月17日	明治大学(千代田区)	若年層世代と企業をつなぐオープンセミナー 「2025年 消費者と企業のあらたな関係」	学生・社会人等 合計80名
中部	12月11日	中部大学 (愛知県春日井市)	・環境マネジメントシステムと標準化教育 ・大学とNACSの共通する取り組み事項での交流を図る	学生・社会人等 合計34名
西日本	11月10日	第26松屋ビル (大阪市)	・「もっと知ろう!企業が取り組むエシカル消費」 ・エシカル消費に取り組んでいる企業と学生の交流会	大学生・企業担当者 合計18名

### ●地方自治体等からの消費者関連事業の受託

#### a. 尼崎市市民提案事業

西日本支部では、平成29年度に続き、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」を受託し、尼崎市内の小学4年生を対象とした「ごみマイスター制度」に関する事務局、出前講座講師派遣、課題添削業務を受託し、16校26講座を実施、受講児童数は1,511名でした。

#### b. 稲城市委託事業

事業委員会では、稲城市から「稲城市中学生向け消費者教育推進事業」を受託し、中学校3年生を対象に、卒業前講座として「今、知っておきたい 消費者トラブルと契約の基本」を実施しました。6校721名が参加しました。

#### c. 神奈川県委託事業

- ①消費者教育委員会では、神奈川県から「消費者教育担い手連携・協働事業」における消費者教育講師養成講座を受託し、神奈川県くらし安全交通課の職員を対象に2日にわたり、講義とワークショップ形式の講座を開催しました。参加人数は21名でした。



②東日本支部の標準化を考える会は、神奈川県から「子どもの傷害予防教育事業」を受託し、幼稚園児・保育園児および保護者を対象に JIS L4129（ヨイク）の啓発のための講座を5回実施しました。参加人数は園児 208 名を含む 267 名でした。

d. 一般講師派遣事業

本事業は、消費生活に関する諸問題に造詣の深い会員を、全国の行政機関や団体、企業等からの依頼に基づいて各地に派遣し、必要な情報やノウハウを社会に還元することを目的として実施している事業です。平成 30 年度の講座実施数は、68 講座でした。依頼の多かった講座テーマは、消費者市民社会・エシカル消費でした。昨今の社会情勢を反映し、電子マネーやキャッシュレス化を特定しての依頼も増えています。

<実施講座数及び受講者数>

支部名	講座数	受講者数	支部名	講座数	受講者数
東北	5 講座	460 名	西日本	5 講座	179 名
東日本	50 講座	2,362 名	中国	1 講座	82 名
中部	7 講座	227 名	合計	68 講座	3,310 名

(8) 人材の育成

●消費生活アドバイザー試験対策講座

消費生活スペシャリスト育成の仕組み作りの一環として、消費生活アドバイザー資格試験の受験を目指す人を支援するための対策講座（アド対）を、学校法人産業能率大学と提携して実施しています。講師・スタッフの提供を行った他、教材作成等を担当しました。平成 30 年度は、スケジュールが合わない、遠隔地であるといった、集合講座に参加出来ない方のために、オンライン（WEB）講座を一部導入しました。各講座についてのべ受講者数は、1,040 名でした。各支部でも受験対策講座を提供し、受講者数はのべで、東北支部 7 名、東日本支部 60 名、中部支部 43 名、西日本支部 77 名でした。

●TES（繊維製品品質管理士）資格取得受験対策講座

東日本支部が平成 5 年度から実施しており、平成 30 年度は 7 日間全 14 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 385 名が受講しました

●消費者関連規格標準化事業

前年度に引き続き、経済産業省・一般財団法人日本規格協会と共同で、自らが「標準化」「規格化」を提案・推進できる人材を育成する「消費者推進リーダー養成」事業を実施しました。7 月 14 日の全国大会で、成果基準の大枠を決定し、全国 7 支部各々が「標準化推進リーダー研修会」を実施、1 月 12 日にその成果を検証しました。今年度の標準化セミナーの実施状況は次表のとおりです。

支部	開催日	開催場所	テーマ	参加者
北海道	10月27日	TKP 札幌ビジネスセンター	・「消費者から提案する標準化とは」 ・グループ討議「身近な標準化のタネを探してみよう」	16名
東北	10月20日	仙台市市民活動サポートセンター	・「もっと安全で便利な暮らしについて考えよう！」 ・グループ討議「標準化のタネ」を探そう	18名
	1月26日	青森弘前大学	・消費者の手で提案する標準化 「消費者フォーラム in Hirosaki」への参加	31名
中国	9月2日	広島市消費生活センター	・「もっと安全で便利な暮らしについて考えよう！」 ・グループ討議「標準化のタネ」を探そう	17名
	11月27日	島根県立大学短期大学部	・標準化のタネを探そう	28名
九州	10月20日	アクロス福岡	・「もっと安全で便利な暮らしについて考えよう！」 ・グループ討議「標準化のタネ」を探そう	20名

### ●ICTリーダー育成事業

全国の高齢者（アクティブシニア）に、インターネットを安全かつ楽しく利用するために最低限必要な知識を広めるための教材と人材（ICTリーダー）の育成を行うプロジェクトを平成30年度より5カ年計画で開始しました。初年度である平成30年度はグーグル合同会社の助成を得て、教材開発を行うとともに、各地で開催するワークショップの講師やファシリテーターの育成、今後の展開についての意見聴取等を目的としたワークショップを東京、大阪、名古屋で実施しました。ワークショップに参加した会員がICTリーダーとして、地域の高齢者等を対象としたサロンや学習会を始めています。

なお、本取り組みは2019年2月26日に開催された「全国消費者フォーラム」にて紹介する機会をいただきました。

#### <ワークショップの実施概要>

	開催日	場所	参加者
プロジェクトチーム 東日本支部	12月1日	全国婦人会館	PTメンバー11名、 東日本支部会員26名、 他支部会員9名、非会員4名
中部支部	2月2日	名古屋市伏見ライフプラザ	PTメンバー2名、 支部会員13名
西日本支部	2月2日	大阪市ドーンセンター	PTメンバー3名、 支部会員10名

**【公益目的事業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**

**(1) 消費生活に関する調査研究及び論文集等の発行等**

a. 消費生活研究所

「消費生活研究第20巻」を発行しました。

b. Consumer ADR 特別委員会

平成30年度にウィークエンド・テレホンで受けた相談とADR特別委員会で検討した事案に消費者取引裁判外紛争解決手続報告書（平成30年度）を作成し消費生活センター・省庁・マスコミ等に配布しました。

c. 110番実行委員会

平成30年度の「これって払わなくてはいけないの？～不当請求・架空請求なんでも110番」で受けた相談事案を元に報告書を作成し、省庁等に提言を行い、消費生活センター・省庁・マスコミ等に配布しました。

d. 東日本支部

自主研究会10グループの論文を掲載した「平成30年度 第29回研究発表会論文集」を発行しました。5月26日（日）に東京ウィメンズプラザにて開催した「いーすとフォーラム2018・研究発表会」において、6つの自主研究会が成果を発表し、会員151名が参加しました。

e. 西日本支部

2月23日に自主研究会発表大会を開催し、7つの自主研究会が日頃の研究成果を、2つの自主研究会が活動報告を発表し、会員64名が出席しました。3月に自主研究会活動レポート集「アンサンブルVol.5」を発行しました。

**●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では、消費者に関わる法律が改正される中で、消費生活相談からの情報や、関連団体等との交流から得た情報をもとに、消費者目線から行政への提言活動や各省庁のパブリックコメント募集への参加を行っています。今年度は6本の提言を行いました。

- ① 著作権侵害サイトのブロッキングに対する意見書（内閣府宛）
- ② 第5次エネルギー基本計画策定に向けた意見（資源エネルギー庁長官宛）
- ③ 消費者契約法施行規則の一部を改正する内閣府令（案）等に関する意見（消費者庁宛）
- ④ 薬事・食品衛生審議会食品衛生分科会新開発食品衛生部会報告書（案）ゲノム編集技術を利用して得られた食品等の食品衛生上の取り扱いに係る意見（厚生労働省宛）
- ⑤ 「消費者基本計画工程表」改定素案に対する意見（消費者庁宛）
- ⑥ 公益通報者保護専門調査会報告書に関する意見（消費者庁宛）

**●消費生活に関する内外関係機関との交流の推進**

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. 国民生活センター主催全国消費者フォーラム

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。2019年2月26日に「今、消費者に必要な力とは一成年年齢引下げを見据えて」をメインテーマに掲げ、アルカディア市ヶ谷（東京・千代田区）にて開催されました。

NACSからは以下のグループが活動報告を行いました。

第1分科会 若年者の消費者被害防止のためのさまざまな取組み

・成年になる前に必要な消費者教育 消費者教育委員会

第4分科会 消費者被害防止のための見守り活動を中心とした取組み

・見守る人向け啓発講座 西日本支部消費者教育研究会

第5分科会 安全・安心な暮らしのための多様な取組み

・シニアのICTリテラシー向上啓発活動の全国展開

b. 東京都消費者月間事業

前年度に続き、運営委員会ならびに事業委員会メンバーとして東京都消費者月間事業の運営に携わりました。10月12・13日に新宿駅西口広場イベントコーナーで開催された「交流フェスタ」（来場者約38,500人）には、東日本支部・消費者教育研究会と消費者提言特別委員会がブース出展しました。

c. 三重県消費者月間記念講演会、岐阜市消費生活展、名古屋市主催消費生活フェア

中部支部では、5月19日に三重県男女共同参画センター「フレンテみえ」で開催された「三重県消費者月間記念講演会」のイベントブースに出展し、パネル掲示と啓発資料配布（くらしをよくする12のヒント等）を行いました。

9月1日、2日に「マーサ21」で開催された「岐阜市消費生活展～みんなで学ぼう！消費生活～」に出展し、「暮らしと契約」をテーマにクイズラリー等を行いました。

11月17日にオアシス21銀河の広場で開催された「名古屋市消費生活フェア」に「キャッシュレス社会の歩き方」（展示とクイズ）と題したブースを出展し、消費者啓発に取り組みました。

d. 大阪府消費者フェア

西日本支部では、11月4日に咲州庁舎（大阪市）にて開催された「大阪府消費者フェア」に参加しました。

e. 文部科学省主催「消費者教育フェスタ」

埼玉県比企市、兵庫県姫路市、神奈川県横浜市にて開催されたフェスタでの実践交流会において教材・資料等の展示を行いました。

f. サステナブル・ブランド国際会議 2019 東京

世界11か国12都市で開催されている「サステナブル・ブランド国際会議」の後援団体となり、分科会「消費者のグッドライフをどう実現するか？」にパネリストとして参加しました。

## ●適格消費者団体への協力

### a. 消費者機構日本（COJ）への協力

当協会は、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（COJ）の中核団体であり、当協会の会員が役員を務めています。14名の会員が個人正会員あるいは協力会員としてCOJの活動を支援しています。

### b. 各地での適格消費者団体設立・運営への協力

適格消費者団体の活動は全国各地でも進んでおり、当協会の支部・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）」の理事に支部長が、検討委員会の委員に支部会員が就任しています。
- ・ 東北支部…適格消費者団体認定 NPO 法人「消費者市民ネットとうほく」に団体正会員として参画、支部長が理事に、支部会員が監事に就任しています。
- ・ 東日本支部…NPO 法人「消費者市民サポートちば」に千葉分科会が、NPO 法人「消費生活ネットワーク新潟」に新潟分科会が、NPO 法人「ながの消費者支援ネットワーク」に長野分科会が団体正会員として参画、支部会員が理事に就任しています。
- ・ 中部支部…支部会員が適格消費者団体認定 NPO 法人「消費者被害防止ネットワーク東海（C ネット）」の理事、「消費者ネットワーク岐阜」の副代表に就任しています。また、静岡分科会では NPO 法人「しずおか消費者ユニオン」への加入を検討しています。
- ・ 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、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 NPO 法人「消費者支援機構関西（KC's）」には、多くの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。さらに支部会員は、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 の活動を支援しています。
- ・ 中国支部…適格消費者団体認定 NPO 法人「消費者ネット広島」に支部会員が理事、検討グループ員として活動に参加しています。
- ・ 九州支部…適格消費者団体認定 NPO 法人「消費者支援機構福岡」の理事に支部長が就任し、支部会員が検討委員として参加しています。

## (2) 福祉サービス第三者評価

年間を通して、高齢者福祉事業所からの委託により、福祉サービス第三者評価を実施し、東京都福祉サービス第三者評価推進機構に報告を行いました。その結果は、公益財団法人東京都福祉保健財団のホームページ「福ナビ」に公表される事により、事業所選抜に役立つよう一般消費者等に情報提供され、併せて事業所における利用者サービス向上の取り組みなど運営に活かされています。平成 30 年度は、都内 17 事業所の評価を実施しました。

### (3) 消費生活に関する冊子の作成

- a. 中部支部が、一般財団法人日本宝くじ協会の助成事業を受けて、消費者啓発テキスト「自立する消費者のススメ～一歩ふみだす消費行動への手引き～」を作成し、小中高校、教育委員会、消費生活センター等に配布しました。消費者が主体的に消費者問題と向き合い、消費者市民社会づくりの主権者として行動することとはどういうことかを深く考えていただくことを目的とし、小学生から社会人まで、ライフステージ毎に活用できるような構成としています。
- b. 消費者教育委員会が、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、学校向けCD-ROM 教材「はじめよう！あなたから 地球のためのエンカルライフ」を作成しました。本教材は平成 27 年度に作成したテキストを現場のニーズに応じて、パワーポイント資料と加工できるワークシートをセットにしたもので、学校、教育機関等向けに販売しています。
- c. ICT 特別委員会の前身である東日本支部 ICT 活用研究会で作成した冊子「はじめてのスマホ」は好評で、石川県野々市市から図書館の蔵書としたいとの問合せもあったため、初版からの変更点（初期契約解除制度など）を改訂し、第 2 版を 2019 年 2 月に刊行しました。
- d. 環境委員会が公益財団法人自動車リサイクル高度化財団の助成を受けて、消費者向けの啓発冊子「もっと自動車リサイクル」を作成しました。今年度 6 月頃に全会員および関係団体に配布し、イベントや地方セミナーを通して普及していく予定です。

### (4) 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	アグリ倶楽部 ○研究会数 1 ○参加人数 14 名
東北支部	「消費者市民に向けた消費者教育プログラムの構築」研究会（山形） ○研究会数 1 ○参加人数 12 名
東日本支部	衣生活部会、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）、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、（休会）ICT 活用研究会、医療・介護サービス研究会、金融研究会 ○研究会数 16 ○参加人数 267 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	環境問題研究会、基礎学習分科会、くらしの情報発信研究会、くらしを考える会、しが消費生活研究会、消費者教育研究会、商品の使いやすさとマニュアル研究会、食活研究会、事例研究会、繊維製品研究会、西日本 CS 研究会、プロジェクトひょうご、○研究会数 12 ○参加人数 375 名

中国支部	消費者教育お助け研究会、鳥取の会、島根の会、中国地域消費経済問題研究会、岡山研究会、備後消費生活研究会、○研究会数 6 ○参加人数 43 名
九州支部	消費生活アドバイザー研究会、消費生活アドバイザー資格受験サポート研究会、I T研究会九州、コンシューマー熊本、 ○研究会数 4 ○参加人数 18 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、東京都 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) その他

●NACS への入会勧誘

平成 30 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。なお、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資格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	3 月 9 日	札幌エルプラザ	10 名 (2 名)
東北	3 月 16 日	仙台市市民活動サポートセンター	11 名 (3 名)
東日本	3 月 3 日	産能大セミナールーム東京	72 名 (43 名)
	3 月 9 日	B I Z 新宿	74 名 (30 名)
中部	2 月 23 日	ウインク愛知・産能大セミナールーム名古屋	26 名 (16 名)
西日本	2 月 23 日	大阪産業創造館	62 名 (9 名)
	2 月 24 日	産能大セミナールーム大阪	8 名 (8 名)
	3 月 10 日	徳島市内町コミュニティセンター	16 名 (6 名)
中国	3 月 3 日	広島市消費生活センター	6 名 (1 名)
九州	3 月 16 日	アクア博多	12 名 (1 名)

## ●情報交換会の開催

### a. NACS 情報交換会

消費者志向経営の推進のために「『消費者の権利』を改めて確認しませんか？」をテーマに掲げ、ドキュメンタリー映画「チェンジメーカー」の上映と、NPO 法人消費者ネットジャパンの理事長タン・ミッシェル氏と賛助会員 2 社によるパネルディスカッションを実施しました。

- ・開催日：4月19日
- ・場所：NACS 事務所
- ・参加者：36名

### b. 西日本支部主催消費者問題懇話会

公益社団法人日本広告審査機構（JARO）事務局次長 井尻靖彦氏を迎え、「広告・表示のフェアプレイ」と題した講演会を開催しました。

- ・開催日：11月30日
- ・場所：大阪産業創造館
- ・参加者：43名

## ●消費者志向経営推進組織への参画

消費者志向経営の「全国的な推進活動」を展開するため、5年程度の期間を設定して構成された、事業者団体、消費者団体、行政機関が連携した消費者庁における消費者志向経営推進組織のメンバーとして参画しました。

## 【その他の事業】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）30周年記念事業の開催

#### ● 記念式典

日時 平成30年6月11日（月）14:30～19:00

会場 学士会館 東京・千代田区

#### 第一部 記念式典

- ・協会挨拶 NACS代表理事会長 山本和彦
- ・30年継続会員への感謝状贈呈とNACSのあゆみ
- ・記念講演 前内閣府消費者委員会委員長 河上正二氏  
テーマ「持続可能な消費社会における課題」
- ・鼎談「持続可能な消費社会に向けてのNACSへの期待」

河上正二氏、国民生活センター理事長 松本恒雄氏、山本会長

#### 第二部 記念懇親パーティー

#### ● 30周年記念誌の発行

#### ● 30周年記念寄附金の募集



## (2) 支部大会の開催

支部名	開催日	開催場所	出席者数
北海道支部大会	5月26日	札幌エルプラザ	63名(※)
東北支部大会	6月17日	仙台市市民活動サポートセンター	44名(※)
東日本支部大会	5月26日	東京ウィメンズプラザ	151名
中部支部大会	5月19日	名古屋市中区アイリス愛知	82名
西日本支部大会	6月17日	大阪産業創造館	98名
中国支部大会	6月30日	広島グリーンアリーナ	60名(※)
九州支部大会	6月16日	アクロス福岡	154名(※)

(※) 委任状を含む

## (3) 支部における会員活動

支部名	運営委員会開催数
北海道支部	12回
東北支部	12回
東日本支部	12回
中部支部	11回
西日本支部	12回
中国支部	12回
九州支部	12回

## (4) 情報誌の発行

当協会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. 229～232	NACS 内外の最新情報を提供
	「NACS news」	賛助会員他	NO. 32～33	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. 43～	消費生活に関連する情報の提供
	KKP メールニュース KKP 登録会員		12月以降毎月	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」 支部会員		NO. 77～79	支部情報の提供と会員間の情報交換
	メールマガジン「こぷりずむ」		NO. 58～60	
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. 66～69	同上

東日本支部	東日本 NACSNEWS 「いーすと」 支部会員・賛助会員他 NACS いーすとメールニュース	NO. 347～356 52 件	同上
中部支部	中部支部 NEWS 「セントラル C+」 支部会員	NO. 182～185	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. 354～365	同上
中国支部	「中国支部ニュース」 支部会員	NO. 108～113	同上
九州支部	九州支部会報 「トライアング ル」 支部会員	NO. 109～114	同上

### 【管理業務】

- (1) 税務関係
- |         |          |                       |
|---------|----------|-----------------------|
| 平成 30 年 | 4 月 18 日 | 大阪市法人市民税の減免申請書提出      |
|         | 4 月 18 日 | 大阪府法人府民税の減免申請書提出      |
|         | 5 月 23 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 31 年 | 1 月 31 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 30 年 7 月 10 日 労働保険概算・確定申告納付

- (3) 申請関係
- |         |          |                        |
|---------|----------|------------------------|
| 平成 30 年 | 6 月 29 日 | 内閣府に平成 29 年度事業報告等の提出   |
| 平成 31 年 | 3 月 26 日 | 平成 31 年度 内閣府に事業計画書等の提出 |

- (4) 諸規程等の改正・制定

5 月 12 日の第 1 回理事会にて、賛助会規程の改正を行いました。

10 月 6 日の第 5 回理事会にて、Consumer ADR 業務規程、個人情報保護規程、稟議規程、理事会運営規程、会計規程、基金管理運用規程、個人情報保護ガイドライン、協会事業への外部スポンサー等に係る基準及び手続要領、嘱託員及び臨時職員就業規則、職員給与規程を改正するとともに、個人情報保護細則の制定を行いました。

3 月 2 日の第 7 回理事会にて、賛助会員規程並びに理事会運営規程の改正を行いました。

- (5) 運営関係

#### [立入検査]

内閣府公益認定等委員会事務局	平成 30 年 12 月 17 日 (月)	於：全国婦人会館 2F 会議室
	平成 31 年 1 月 10 日 (木)	於：全国婦人会館 2F 会議室

[総会・理事会]

第8回定時社員総会	平成30年6月11日(月)	於：学士会館	
平成30年度臨時社員総会	平成30年10月6日(土)	於：主婦会館プラザエフ	
平成30年度第1回理事会	平成30年5月12日(土)	於：全国婦人会館2F会議室	理事24名出席
平成30年度第2回理事会	平成30年6月11日(月)	於：学士会館	理事24名出席
平成30年度第3回理事会	平成30年7月28日(土)	於：全国婦人会館2F会議室	理事21名出席
平成30年度第4回理事会	平成30年9月13日(木)	於：全国婦人会館2F会議室	理事18名出席
平成30年度第5回理事会	平成30年10月6日(土)	於：主婦会館プラザエフ	理事22名出席
平成30年度第6回理事会	平成30年10月6日(土)	於：主婦会館プラザエフ	理事23名出席
平成30年度第7回理事会	平成31年3月2日(土)	於：全国婦人会館2F会議室	理事23名出席

[理事向け研修] 平成31年3月2日(土) 於：全国婦人会館2F会議室

講師：公益財団法人公益法人協会 副理事長 鈴木勝治氏

テーマ：公益法人の適正な運営—そのガバナンスと役員等の役割・責任—

<本部>

- ・通常業務連絡会議 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	6								6
研究所	1								1
部会						1			1
分科会			5	9	4			7	25

(6) 会員数

<前年度末>	・正会員 2,786名	・賛助会員 113団体
<平成30年度末>	・正会員 2,650名	・賛助会員 113団体

(7) 寄附について

2011年4月から当協会は公益社団法人となり、寄附金には税制上の特例措置が設けられております。また、2018年3月に寄附金取扱規程の改正と同細則を新設し、使途目的指定の寄附ができるようにしました。

2018年度のご寄附と2019年3月末残高は以下の通りです。

	件数	金額	年度末の総額
NACS 基金への寄附	0 件	0 円	5,459,264 円
使途目的指定の寄附	9 件	860,000 円	909,136 円

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。