

事業報告

(2019年4月1日から2020年3月31日まで)

平成から令和へと年号が変わった2019年度は、消費者を取り巻く環境への関心・危機感が否応なく高まった1年でした。9月10日と立て続けに発生した台風、その後の一連の大雨による甚大な被害により地球温暖化への関心が高まるとともに、食品ロス削減や海洋プラスチック問題がクローズアップされました。消費者庁では、持続可能な開発目標(SDGs)に関する政策として、食品ロス削減法案が成立・施行となり、海洋プラスチック問題解決の一環として2020年7月からレジ袋が有料化されます。一方で災害に便乗した悪質商法が多発するなど、脆弱な消費者への被害が問題となりました。

インターネットの普及も消費者の生活に光と陰をもたらしています。消費生活が便利になった反面、若者を中心にSNSをきっかけとした消費者トラブルが多発、また、スマートフォンへの切り替えの動きや政府が推し進めるキャッシュレス化の流れが加速する中で、高齢消費者の間には時代の変化についていけないのだろうかとの不安が高まっています。

こうした様々な消費者問題に対応すべく、2019年度は自動車リサイクルに関する消費者啓発活動、高齢者のICTリテラシー向上のためのリーダー育成事業、食品ロスに関するアンケート調査等を実施しました。

2020年3月31日現在、正会員数は2,502名となりました。高齢になられた会員の退会が続いていることに加え、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、新資格合格者の入会勧誘の会や講座、セミナー開催の中止の今後の影響も気になるところです。

事業の実施においては、(一財)産業人材研修センターとの共同事業として予定していた本部消費者教育委員会による教材開発等を除き、全ての事業を予定通り実施することができました。なお、同センターとの共同事業として予定していた学校講師派遣や講師養成講座(中国支部と北海道支部)、西日本支部による障がい者向け教材の開発については、NACSにとって不可欠かつ戦略的な活動であると判断し、実施をいたしました。

標準化事業については、内部での情報伝達の混乱により事業の開始が遅れましたが、各支部のみなさまのご尽力により年度末までに実施をすることができました。

このほか、西日本支部が徳島県から消費生活相談員養成講座を前年度に引き続き受託、東北支部が初めて山形市から消費者アドバイザー養成講座を受託、また、消費者庁から「ハンドブック消費者」改訂業務を受託しました。

2019年度末の一般正味財産残高は94,714,976円となりました。上述のように産業人材研修センターとの共同事業は不成立となってしまいましたが、年度始めに予定していなかった事業の受託に加えて、事務局を中心に一層のコスト削減に努めたことにより、一般正味財産の減少幅を前年度比2,999,354円の減少にとどめることができました。2016年度以降、連続して一般正味資産の減少が続いておりますが、その原因の一つが2013年の事務所移転に伴い増加した事務所賃借料等の固定費の増加であります。2020年度は抜本的な対策に着手することは避けられないと考えております。

協会運営におきましては、ガバナンスの強化の必要から、(公財)公益法人協会にご協力いただき、公益認定時から指摘されていた定款等の不備を見直す「定款等を改正する専門委員会」を設置し、定款と諸規程を見直しました。先般、会員専用ホームページに定款改正案を掲載し、会員

の皆さまのご意見を踏まえて、本日の社員総会に議案として提出しました。

各事業ならびに各支部の活動概要につきまして、以下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1991年から、西日本支部では1998年から実施しております。2019年度は、本部を東京相談室、西日本支部を大阪相談室として2年目となり、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付けました。

〔相談受付の実績〕

	東京	大阪	合計
相談受付日数	50日	50日	のべ100日
相談受付件数	525件	500件	1,025件

(2) 電話相談110番（消費者相談・ADR委員会）

「この話、信用していいの？もうけ話、怪しい勧誘・広告 なんでも110番 ～マルチ商法、情報商材、副業紹介などなど～」

本事業は、NACS 創設以来毎年継続的に実施してきており、32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、2019年度は、「この話、信用していいの？もうけ話、怪しい勧誘・広告 なんでも110番 ～マルチ商法、情報商材、副業紹介などなど～」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、東京都、大阪府、京都府、奈良県などの後援も受け、2日間で合計59件の相談を受付けました。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2019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	「この話、信用していいの？ もうけ話、怪しい勧誘・広告 なんでも110番 ～マルチ商法、情報商材、副業紹介などなど～」	2019年 10月19日～20日	21件
大阪			38件
合計			59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。2019年度は大阪相談室でも ADR を実施し、1件の裁定手続を行いました。

なお、2019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。

(4) その他

東北支部山形分科会「お金と契約トラブルなんでも相談」

11月30日 新庄市民プラザ 参加者6名

【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、2019 年度は、学校への講師派遣を 48 校で実施し、受講者は 2,982 名でした。(一社) 産業人材研修センターとの共同事業が不成立となり、NACS の基金を使用して無料で講師派遣を実施しました。

〔講師派遣校数及び受講者数〕

支部名	学校	受講者数	支部名	学校数	受講者数
北海道	2校	51名	西日本	17校	931名
東北	4校	300名	中国	3校	107名
東日本	18校	1,048名	九州	—	—
中部	4校	545名	合計	48校	2,982名

b. 企業と連携した学校教育事業

2019 年度も、初回から毎回出店しているエコプロ展に消費者教育委員会の環境グループが出展し、その事前学習として協力企業との協働で環境教育の授業を高校等で実施しました。

c. 人材育成事業：学校教育派遣講師養成講座

各支部にて以下の講座を実施しました。

支部名	開催日	主催・会場	内容	参加者
北海道	11月2日	札幌エルプラザ2階	模擬授業・意見交換会	15名
東北	5月23日	福島県高等学校教育研究会家庭科部会会津支部研修会	成人年齢の18歳への引下げに向け、生徒たちへ伝えること	19名
	7月26日	福島地区中学校教育研究会社会科部会	消費者教育	32名
	7月29日	福島県高等学校教育研究会家庭科部会県北支部	成年年齢引下げに対応するための消費者教育	19名
	12月25日	宮城県高等学校家庭科研究会専門委員会	成年年齢引下げに向けて家庭科で教育すべきこと	8名
	7月10日	宮城県教育庁生涯学習課協働教育班登米合同庁舎	学校及び市町村教育行政関係者等を対象に子供の教育活動を応援する協働教育に関わる関係者のネットワークを築くことを目的とした交流会	46名
10月30日	宮城県行政庁舎講堂			
西日本	8月31日	徳島市シビックセンター	学校でより充実した講座を行うために(講座・グループディスカッション)	19名
中国	8月24日	広島市消費生活センター研修室	講座の提案方法 指導案の書き方 講座の組み立て方 模擬授業 情報交換	17名

d. 障がい者対象の消費者教育教材

西日本支部の消費者教育研究会がかねてより取り組んできた障がい者を対象とした消費者教育を支援し、特別支援学級や事業所等の指導の場で利用できる教材の開発を行いました。内

容は、障がい者に伝えておきたいお金の話、契約、インターネットのトラブル等で、パワーポイントスライド形式で、イラストを多く使い、クイズや電子紙芝居を取り入れています。どなたでもホームページより教材とシナリオをお申し込みできるようにする予定です。

(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（夏）（消費者志向経営を目指す人材の育成：旧）エキスパート養成講座）>
昨年開催予定であったセミナーを次年度に越年し、2019 年度に入ってから NACS 会議（夏）として“高齢社会における消費者志向”をテーマに開催した。

・開催日：2019 年 6 月 26 日(水)

・開催場所：全国婦人会館 2 F

・内容：基調講演 消費者庁 消費者教育・地方協力課 政策企画専門官 待鳥 三津子 氏
消費者事例 NACS 消費者相談室

NPO 法人かわさきコンシューマーネット 理事長 佐竹 愛子氏

取組み事例 株式会社 NTTドコモ お客様相談室 主査 西村 久美子氏

生活協同組合 コープみらい 執行役員 山内 明子 氏

(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

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、自動車リサイクルに関する消費者への周知活動を実施しました。

最終年となる 2019 年度の具体的な事業内容は次のとおりでした。

①説明ツールの作成

小冊子「もっと自動車リサイクル」に内容をセミナーなどで講義をするためのツールとして PPT を作成し、啓発活動を希望する会員に配布しました。

②シンポジウム「SDGs 時代の資源循環を考える もっと自動車リサイクル」の開催

目的：自動車リサイクルで消費者が「もっと」できることに関する情報提供と関係団体との意見交換、及び普及啓発ツールの紹介

開催日：2019 年 10 月 11 日

会場：日本自動車会館 くるまプラザ会議室

参加者数：53 名（消費者団体、環境教育団体、自動車関係団体等）

③「もっと自動車リサイクル」地方セミナーの開催

目的：自動車リサイクルに関し消費者ができることに関する情報提供

開催地／開催日／参加者数（地域の消費者団体、環境教育団体等）

【四国・松山市】 10 月 17 日（木）11:00-16:50／24 名

【東北・いわき市】 11 月 18 日（月）11:00-19:00／11 名

④冊子「もっと自動車リサイクル」の配布と効果測定

NACS 会員約 2,800 部及び消費者団体、環境学習センター、自動車リサイクル関連事業者団体等への配布 計 4000 冊

アンケート回収数は 640 件、分析の結果、小冊子は自動車リサイクルに関する認識・関心および意欲を高める効果を確認できました。

⑤ウェブサイトによる広報と効果測定

「もっと自動車リサイクル」のPDF及び電子ブックをNACSのウェブサイトに掲載し、関係団体の協力を得て広報活動を行い、アクセスログの把握・分析を行いました。

(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

個人情報保護の取組みの最新の現状と企業の取組み事例について、3月17日(火)に研修会(情報提供含む)を開催予定でしたが、新型コロナウイルスの感染拡大防止措置により延期としました。

(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。

支部名	開催日	会場	開催内容	参加者
東北	5月19日	仙台市市民活動サポートセンター	制度普及講座	5名
	11月8日	山形市保健所視聴覚室	高齢社会におけるお金の超基本	126名
西日本	8月24日	高知県立消費生活センター	消費生活スペシャリスト資格と活用の説明会(高知県では初の開催)	20名
	3月6日	大阪府立中之島図書館別館	資格取得推進講座	中止

(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、2016年度より、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～」を実施しています。

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が目的です。2019年度は全国4か所(新潟市、徳島市、米子市、長野市)で意見交換会を開催し、NACS会員、消費者団体、防災関連組織、自治体等から計46名が参加しました。

(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	開催回数	参加人数	内容
北海道	4回	83名	研修会、サロンドナックス
東北	5回	50名	ミニ勉強会
東日本	42回	1,128名	研修講座、セミナー、見学会、茶話会
中部	23回	340名	研修会、セミナー、見学会
西日本	32回	877名(一般197名)	講演会、講座、研修会、見学会等

中国	2回	17名（一般5名）	研修会、企業訪問
九州	4回	115名（一般3名）	研修会、見学会
合計	69回	2,610名（一般205名）	

●情報の収集と提供

a. 本部ならびに支部のホームページの運営

b. 広報誌の発行

広報誌『NACS news』の発行（年4回、7月・10月・12月・3月）

2019年4月より、会報誌『本部通信』を広報誌としてリニューアルし、会員以外の一般消費者、企業や行政、消費者団体・消費生活専門家グループにも配布を始めました。

c. メールマガジンの配信

①NACS メールニュースの配信（毎月）

・非会員中心に約500件に対し、毎月配信しました。

②KKP ニュースの配信（毎月）

・毎月、NACS メールニュースに会員向け情報をプラスして配信しました。

・KKP 登録会員数は約700名(2020年3月31日現在)

●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。

支部名	開催日	会場	テーマ	受講者
西日本	6月14日	大阪産業創造館	夜間セミナー「ワインを楽しむ講座 入門編」	一般消費者 2名 NACS会員 17名
東日本	2月21日	全国婦人会館会議室	オープンセミナー「SDGs時代の消費者志向経営とは」	中止

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、ヒーブや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。

支部名	開催日	会場	テーマ	受講者
中部	7月3日	中部大学 (愛知県 春日井市)	企業の消費者志向経営研究とキャリア形成教育 ・企業での消費生活アドバイザーの活動 ・消費者志向経営の具体例 ・エシカル消費	学生・社会人等 合計 23名
西日本	12月1日	アルテビル 本町橋会議室 (大阪市)	・講演会「プラスチックごみと私たちの未来」 ・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 16名 (会員 4名:非会員 12名)

●地方自治体等からの消費者関連事業の受託

a. 受託事業

支部名	委託元	テーマ	受講者
西日本	尼崎市	尼崎市市民提案事業 小学生向けごみ減量・リサイクル啓発事業 「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	15校 16講座 児童数 1,143名
東北	山形市	山形市消費者アドバイザー養成講座（13回）	20名
	宮城県	消費生活相談員研修会 身近な例からエシカル消費を知る	20名
	宮城県	宮城県消費生活サポーター養成講座 消費者市民社会について	のべ 23名
	秋田県	消費生活セイフティ講座 携帯・端末・光ケーブルに関するトラブル予 防知識	50名
	宮城民主医療 機関労働組合	宮城民医協パート部合宿 見えないお金、電子マネー	20名
東日本	神奈川県消費 生活課	子どもの傷害予防教育事業 保育園や幼稚園等で園児を対象にした「子ど も服の安全講座」	受講者 6講座 のべ園児 235名、 保護者 21名、 保育士 40名、 見学 9名

b. 「ハンドブック消費者」改訂事業

消費者庁が作成している「ハンドブック消費者」が6年振りに改訂され、その改訂作業の一部を当会が受託いたしました。（「ハンドブック消費者 2020」として発行予定）

c. 一般講師派遣事業

2019年度の受託件数は62件（受付件数は82件）受講人数実績は2,445名

委託元別：地方自治体 36件、国民生活センター 4件、社会福祉協議会 3件、その他 6件

テーマ別：講師養成 8件、消費者市民社会 7件、エシカル・SDGs 5件、

悪徳商法 5件、見守り 4件、食品ロス 4件、その他 16件

(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ました。受講者数は、のべ1,040名でした。

西日本支部が徳島県より受託した消費生活相談員養成（試験対策）講座には、のべ約600名の一般の方の受講がありました。

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 4名、東日本支部 60名、中部支部 4名、西日本支部 71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1993年度から実施しており、2019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、のべ168名が受講しました

●消費者関連規格標準化事業

3年計画の最終年度として、前年に引き続き、経済産業省・一般財団法人日本規格協会と共同で、掲題の2事業につき標準化事業を実施しました。契約成立が遅れたため、実施期間が短くなったものの、2事業とも計画通りに実施することができました。

<普及啓発事業>

全国で以下の通り4回の標準化セミナーを開催した他、過去2年間の受講者へ受講後のアンケート調査を実施し、セミナーの開催が普及啓発につながっているか検証を行いました。

- ①西日本支部：鳴門教育大学 10/21(月) (対象：大学生) 参加者 75名
- ②本部 : 春明保育園 2/ 4(火) (対象：未就学児) 参加者 53名
- ③本部 : 全国婦人会館 1/25(土) (対象：会員、一般) 参加者 18名
- ④東北支部：仙台市市民活動サポートセンター 2/15(土) 参加者 15名

<国際化に対する消費者との連携事業>

全国6支部が過去2年間に亘り実施してきた標準化のタネを提案につなげる活動(トレーニング) 成果及び過去2年間の改善点を報告書にとりまとめ、3年目の事業を完了しました。

支部名	開催日	会場	テーマ	参加者
東北	2月15日	仙台市市民活動サポートセンター	標準化セミナー&人材育成 in 仙台	15名
	2月22日	霞城セントラル	標準化セミナー in 山形	12名
	3月15日	秋田中央市民サービスセンター	標準化人材育成 in 秋田	5名
東日本	1月25日	全国婦人会館会議室	「標準化って何？」の講義&ワークショップ (標準化のたね探し)	16名(うち一般1名)
西日本	10月21日	鳴門教育大学	・標準化についての講義&ワークショップ (標準化の種探し)	85名(うち一般75名)
中国	12月14日 1月11日 2月1日	広島市消費生活センター研修室	・グループ討議 「標準化のタネ」を探そう	22名

●高齢者のICTリテラシー向上のためのリーダー育成事業

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本年度も実施し、リーダー育成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開催しました。

<リーダー育成ワークショップ>

支部名	開催日	会場	参加者
北海道	10月12日	札幌エルプラザ	12名
東北	11月9日	オーロラビル	10名
	1月18日	仙台市市民活動サポートセンター	9名
	1月21日	仙台市市民活動サポートセンター	4名
東日本	9月27日	全国婦人会館会議室	13名
	11月23日	千葉市文化センター	13名
	2月15日	新潟市民活動支援センター	7名
中部	1月25日	名古屋市伏見ライフプラザ	19名

西日本	9月21日	大阪市立青少年センター	13名
中国	12月7日	広島市消費生活センター	10名
九州	10月19日	福岡市電気ビル共創館	27名
合計			137名

<一般消費者を対象としたICT啓発講座>

支部名	開催回数	参加者
北海道	2回	10名
東北	1回	4名
東日本	18回	222名
西日本	1回	26名
中国	1回	23名
九州	5回	54名
合計	28回	339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21巻」を発行しました。

b. Consumer ADR 特別委員会

2019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（令和元年度）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

2019年度の「この話、信用していいの？もうけ話、怪しい勧誘・広告なんでも110番～マルチ商法、情報商材、副業紹介などなど～」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7グループの論文を掲載した「2019年度第30回研究発表会論文集」を発行しました。

e. 食生活特別委員会

西日本支部にワーキンググループを設け、食品ロス削減に関する消費者の意識調査を実施（回答者数1231名）、12月に調査報告書を発行し、行政、事業者、消費者団体、マスコミ等に送付すると共に、NACS本部、西日本支部のホームページで調査結果を公表しました。3月には、事業者を対象とした二次調査を実施しました。

●消費生活に関する提言活動の推進

本部・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への参加を行っています。今年度は7本の提言を行いました（ホームページに掲載）。

パブリックコメントへの意見提出	官庁名
① クレジット決済の過剰与信規制の緩和についての意見	経済産業省・金融庁・消費者庁・内閣府消費者委員会
②パリ協定に基づく成長戦略としての長期戦略（仮称）（案）に対する意見	内閣官房副長官補室・環境省・経済産業省
③ 「第4期消費者基本計画の構成(案)」に関する意見	消費者庁
④ 「デジタル・プラットフォーマーと個人情報等を提供する消費者との取引における優越的地位の濫用に関する独占禁止法上の考え方（案）」に対する意見	公正取引委員会
⑤消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会報告書に関する意見	消費者庁
⑤ 「個人情報保護法 いわゆる3年ごと見直し 制度改正大綱」に関する意見	個人情報保護委員会事務局
⑥ 第4期消費者基本計画(案)に関する意見	消費者庁

●消費生活に関する内外関係機関との交流の推進

a. 国民生活センター主催「全国消費者フォーラム」

2020年2月25日に「多様な主体が参画できる消費生活を目指して」をメインテーマに、5分科会をアルカディア市ヶ谷（東京・千代田区）にて開催予定で、NACSからは以下の5グループが活動報告を行う機会を得ましたが、新型コロナウイルス感染予防のため開催中止となりました。

分科会	テーマ	報告内容	報告者
第1分科会	多様な主体が消費社会へ参画していくための取組み	知的障がい者の聞き取り調査を踏まえた障がい者向け啓発講座の改善点と課題	西日本支部 消費者教育研究会
第3分科会	連携・協働による消費者教育の取組	学童保育(放課後児童クラブ)の日常性を生かした大学と学童職員の連携・協働による消費者教育の実践	神戸松蔭女子学院大学・西日本支部・NPO法人S-space 摩耶学童保育所
第4分科会	高齢者サロンでの地域密着型消費者啓発の実践「お役立ち隊～ACT de GO～」の活動について	認知症予防リーダーとのコラボによる高齢者サロンへの出前活動	中部支部 研究会 ACT
	「見守り」の視点を持った消費者被害防止のための取組み	生活の場でのAI・IoTの活用風景	本部・消費者提言特別委員会
第5分科会	安全・安心な暮らしのための多様な取組み	幼児を対象とした消費者教育の実践例～子ども服の安全講座を通して考察する～	東日本支部 標準化を考える会

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25・26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38,000名）には、本部・消費者提言特別委員会と東日本支部・消費者教育研究会がブース出展し、来場者に展示説明やアンケート調査を行い、交流を深めました。

c. 愛知県 Let's エコアクション in AICHI、岐阜市消費生活展、名古屋市消費生活フェア

中部支部では、11月23日(土)・24日(日)、刈谷市みなくる広場で開催された愛知県「Let's エコアクション in AICHI」に、「食べもののムダを考えよう！」をテーマとしたパネル掲示とクイズ、スタンプラリーを実施しました。

9月1日に「マーサ 21」で開催された「岐阜市消費生活展～安心・安全な消費生活を目指そう～」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9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「ゲノム編集食品ってなあに？」(展示とクイズ)と題したブースを出展しました。

d. 大阪府消費者フェア

西日本支部では、11月2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」

秋田市、福井市、高松市にて開催されたフェスタの交流会において教材・資料等の展示を行いました。

●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)の設立メンバー(団体正会員)であり、当会会員が副理事長、常任理事に就任しています。

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「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…適格消費者団体 NPO 法人「埼玉消費者被害をなくす会」の副理事長に当会最高顧問が就任しています。2019年6月6日に NPO 法人「消費者市民サポートちば」、2019年6月26日に NPO 法人「とちぎ消費者リンク」が適格消費者団体に認定され、両団体とも支部会員が理事に就任しています。

適格消費者団体を目指す 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。

・西日本支部…適格消費者団体が関西・四国地域に4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「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の活動を支えています。

- ・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、多くの会員が正会員・賛助会員として活動を支えています。岡山研究会の会員が、適格消費者団体認定 NPO 法人「消費者ネットおかやま」の正会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

高齢者福祉事業所からの委託により、年間を通して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、福祉事業所選択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事業所運営に活かされています。2019年度は、都内 20 事業所の評価（利用者調査を含む）を実施しました。

(3) 消費生活に関する冊子の作成

「これだけは知っておきたい民法改正（改正債権法対応）」を作成し、（一財）日本宝くじ協会の助成により 2 万部発行し全国の消費生活センター等に無償配布しました。好評につき在庫がなくなりましたが、NACSホームページにて公開、無償でダウンロードできるようにしました。

(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。

[自主研究会設置状況]

支部名	活動状況
北海道	アグリ倶楽部 ○研究会数 1 ○参加人数 14 名、メール参加 2 名
東日本	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、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 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 ○研究会数 13 ○参加人数 268 名
中部	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	あどネットとくしま、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、食生活研究会、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 346 名
中国	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 29 名(うち非会員 8 名)

九州	消費生活アドバイザー研究会、IT研究会九州、コンシューマー熊本、Yライフ研究会 ○研究会数 4 ○参加人数 17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、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

2019年度の各支部での入会説明会を以下のとおり予定しましたが、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、開催を中止または延期としました。

支部	開催日	会場	参加人数
北海道	3月7日	札幌エルプラザ	中止
東北	3月21日	仙台市民活動サポートセンター	中止
東日本	3月7日	BIZ 新宿	中止
中部	3月21日	名古屋市市民活動推進センター	中止
西日本	2月22日	大阪産業創造館	中止
	3月8日	徳島市アミコミーティングルーム	中止
中国	3月7日	広島市消費生活センター	延期
九州	2月29日	GGソーラービル	中止

●情報交換会の開催

<西日本支部主催消費者問題懇話会>

一般社団法人SDGs市民社会ネットワーク事務局長 新田英理子氏を迎え、「SDGsとオリンピック・パラリンピック ～オリンピック・パラリンピックを通してSDGsを読み解く～」と題した講演会を開催しました。

- ・開催日：12月10日
- ・場所：大阪産業創造館
- ・参加者：34名（一般参加7名）

【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) 支部大会の開催

支部	開催日	会場	出席者
北海道	5月18日	札幌エルプラザ	60名（出席27・委任状33）
	1月18日（臨時大会）	札幌エルプラザ	56名（出席30・委任状26）
東北	6月9日	仙台市市民活動サポートセンター	48名（出席26・委任状22）
東日本	5月18日	東京ウィメンズプラザ	92名
中部	5月25日	名古屋市中区アイリス愛知	60名
西日本	6月23日	大阪産業創造館	89名
中国	6月23日	広島グリーンアリーナ	60名（出席22・委任状38）
九州	6月22日	アクロス福岡	117名（出席46・委任状71）

(2) 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	11回
東北支部	12回
東日本支部	12回
中部支部	8回
西日本支部	12回
中国支部	12回
九州支部	12回

(3) 研修・勉強会

全国で研修・勉強会を実施しました。

2019年度も(一社)日本損害保険協会との「相談員そんぽ勉強会」、(一社)生命保険協会との「相談員意見交換会」、(公財)生命保険文化センターとの共催による公開学習会を実施しました。その他、2019年度は新たに日本IT連盟による情報銀行についての勉強会を開催しました。

(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。

支部	紙・誌名	発行号数	内容
北海道	「ぷりずむ」 メールマガジン「こぷりずむ」	NO.80~82 NO.61~63	支部情報の提供と会員間の情報交換
東北	「ふれんどりー・とうほく」	NO.70~73	同上
東日本	「いーすと」	NO.357~366	同上
中部	「セントラルC+」	NO.186~189	同上
西日本	「ハーモニー」	NO.366~377	同上
中国	「中国支部ニュース」	NO.114~119	同上
九州	「トライアングル」	NO.115~120	同上

【管理業務】

(1) 申請関係

2019年6月27日 内閣府に2019年度事業報告等の提出

2020年3月27日 内閣府に2020年度事業計画書等の提出

(2) 諸規程等の改正・制定

5月11日の第1回理事会にて、倫理規程、コンプライアンス規程、就業規則、理事候補選挙規則を改正。公益通報者保護規程を新設。

10月13日の第3回理事会にて、代議員選挙規程、選挙ガイドラインを改正。

2月29日の第4回理事会にて、理事候補選挙規程と報酬等支給規則を改正。

(3) 運営関係

[総会]

第9回定時社員総会	2019年6月8日
決議事項	第1号議案 平成30年度事業報告 第2号議案 平成30年度決算報告及び監査報告 第3号議案 定款改正
報告事項	(1) 2019年度事業計画 (2) 2019年度事業予算

[理事会]

第1回理事会	2019年5月11日
決議事項	第1号議案 正会員入会承認の件 第2号議案 第9回定時社員総会議案承認の件 第3号議案 定時社員総会招集の件 第4号議案 規程改正の件 第5号議案 金融特別委員会新設の件 第6号議案 補助金による事業実施の件
報告事項	副会長の職務の執行状況の件
第2回理事会	2019年6月8日
決議事項	第1号議案 賛助会員入会の件
第3回理事会	2019年10月13日
決議事項	第1号議案 正会員入会承認の件 第2号議案 諸規程改正の件 第3号議案 代議員選挙の選挙人名簿の件 第4号議案 定款等の改正のための専門委員会の設置の件 第5号議案 調査委員会の設置の件 第6号議案 産業人材研修センター事業の担当者交代の追認の件 第7号議案 産業人材研修センター事業実施計画の追認の件 第8号議案 太田理事発信メールに関する事実確認と関係理事による誓約要求の件
報告事項	(1) コンプライアンス委員会からの報告の件 (2) 監事報告の件 (3) 代表理事の職務の執行状況の件
第4回理事会	2020年2月29日
報告事項	(1) 第3回理事会における監事報告の件 (2) 第3回理事会における第4号議案に関する件 (3) 第3回理事会における第5号議案に関する件 (4) 第3回理事会における第8号議案に関する件 (5) 産業人材研修センター事業に関する件 (6) 新法人「消費生活総合サポートセンター」設立の件 (7) 代議員選挙に関する件
決議事項	第1号議案 諸規程改正の件 第2号議案 2020年度事業計画及び収支予算の件 第3号議案 消費生活関連事業基金の取崩しの件 第4号議案 正会員入会承認の件
報告事項	(8) 代表理事の職務の執行状況の件 (9) 監事報告 (10) 理事候補選挙の件 (11) コンプライアンス委員会報告

第 5 回理事会	2020 年 3 月 26 日	
決議事項	第 1 号議案	理事諸候補選挙管理委員の選任および選挙日程の件
	第 2 号議案	消費生活関連事業基金の取崩しの件
報告事項	2020 年度収支予算の件	

[定款等改正のための専門委員会]

回数	開催日	議題
第 1 回	11 月 13 日	定款、規程の問題点
第 2 回	12 月 13 日	代議員選挙の問題点
第 3 回	12 月 26 日	益認定時、立入検査の課題
第 4 回	1 月 17 日	NACS 定款とモデル定款、一般法人法の比較検討①
第 5 回	1 月 31 日	NACS 定款とモデル定款、一般法人法の比較検討②
第 6 回	2 月 14 日	公益法人協会を訪問、定款改正案を評価
第 7 回	3 月 10 日	NACS に必要なこと、活動計画策定手順

[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

(4) 会員数

<前年度末>	・正会員	2,650 名	・賛助会員	113 団体
<2019 年度末>	・正会員	2,502 名	・賛助会員	108 団体

(5) 寄附について

2019 年度のご寄附と 2020 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	1 件	10,000 円	5,469,319 円
使途目的指定の寄附	14 件	1,162,053 円	1,162,053 円

これまでのご協力に感謝申し上げますとともに、一層のご理解とご支援をお願い申し上げます。