

**2020 年度
NACS アニュアルレポート
(年次報告書)**



2021 年 9 月

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会



I. はじめに

賛助会員の皆さま

賛助会員の皆さまにおかれましては、経年のご支援・ご指導、誠にありがとうございます。お蔭様をもちまして30年を超えて活動を継続させていただいております。

これまでNACSの活動結果につきましては、NACS News（季刊）やホームページ等でお伝えをしておりましたが、2020年度につきましては、年次報告書の形で、皆さまへご報告する試みを始めさせていただくことにいたしました。



当報告書の中では、2020年度の活動結果及び2021年度の活動計画に加え、SDGsをはじめとする社会的課題を踏まえ、このたび策定した10年後のNACSを見据える「NACSビジョン2030」も掲載させていただきました。

NACSは、皆さまのご支援に精一杯応えてまいり所存でございます。これまで以上に、NACSを知っていただき、消費者志向経営の推進をはじめ、全国で展開しているNACSの活動をご活用賜りたく、当報告書がその一助になりましたら、幸いに存じます。

また、当報告書を含めNACSの活動等に関して、忌憚のないご意見やご要望等がございましたら、今後に生かしてまいりたく、是非ともお寄せください。

引き続き、賛助会員の皆さまのご支援・ご指導をいただきながら歩んでまいりたく、今後ともどうぞよろしくお願いたします。

2021年8月

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
代表理事会長 河上 正二

（ 東北大学・東京大学名誉教授
青山学院大学客員教授
前消費者委員会委員長 ）

I. はじめに	-2-
II. 2020 年度事業報告と決算（概要）	-4-
1. 事業報告（概要）	
2. 2020 年度決算（概要）	
III. 2020 年度事業報告（詳細）	-6-
1. 2020 年度の重点的課題・活動について	
2. 各事業の活動について	
IV. 2020 年度法人管理	-20-
1. 2020 年度決算	
2. 寄附について	
3. 会員数について	
4. 運営関係	
5. 組織体制	
V. 2021 年度事業計画	-25-
1. 2021 年度の主要な消費者課題（事業計画の前提）	
2. 1.を受けた 2021 年度の重点的活動（消費者団体・消費生活専門家団体としての重点的課題・活動）	
3. 法人としての経営課題と対策	
4. 各事業の活動計画	
VI. NACSビジョン 2030	-28-
VII. 賛助会員の皆さま	-29-

II. 2020 年度事業報告と決算（概要）

1. 事業報告（概要）

コロナ禍により、予定していた事業計画の実施には多くの困難がありましたが、オンライン会議システムを活用する等して、事業の実施に努めました。「新しい生活様式」の定着に向けた提案活動として、動画教材を開発し、YouTube に【公式】NACS チャンネルとして公開しました。SDGs や ICT の進展、成年年齢引き下げ等の課題にも取り組み、消費者庁や地方自治体の消費生活関連事業も受託しました。

【公益目的事業 1】 消費者相談

- ・ウィークエンド・テレホン 81 日実施、818 件受付（JKA 補助事業）
- ・「キャンセルなんでも 110 番～ネット通販、スポーツクラブ、旅行、通信、結婚式場、新型コロナウイルス関連などなど～」(8 日間で 109 件) (JKA 補助事業)
- ・ Consumer ADR 裁定準備手続きを 11 回実施（裁定手続きには至らず）(JKA 補助事業)

【公益目的事業 2】 消費者啓発・教育

- ・学校講師派遣 28 校、受講者数 1,764 名
- ・障がい者対象の消費者教育教材の開発（西日本支部）
- ・情報化社会に関するオンライン NACS 会議 昭和女子大との共催、日本消費者政策学会後援
- ・食品ロス削減のための啓発セミナー等の実施
- ・サステナビリティに関する勉強会の開催
- ・個人情報保護や情報銀行等をテーマとする公開セミナー
- ・全国で研修会・セミナー 63 回、参加者数：のべ 2,003 名 等
- ・消費庁や地方自治体等からの消費者関連事業の受託
 - 消費者庁エンカル消費指導書等作成事業受託（本部）
 - 札幌市中学生対象消費者啓発動画作成事業（北海道博報堂の協力法人として受託）
 - 山形県消費者教育推進担当職員研修会受託（東北支部）
 - 徳島県消費生活相談員等養成講座受託（西日本支部）
- ・消費生活講座への一般講師派遣 39 件
- ・山形市アドバイザー及びボランティア研修会 4 回実施 参加者数：130 名（東北支部）
- ・相談員養成講座
 - なんでも 110 番事前講座 東京相談室 69 名、大阪相談室 94 名
 - 徳島県消費生活相談員等養成講座（受講生 51 名）（西日本支部）
- ・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試験 1 次・2 次対策講座実施（受講生 3 名）（東北支部）
 - 消費生活アドバイザー試験対策講座実施（受講生 125 名）（東日本支部）
 - LEC（株式会社東京リーガルマインド）の三重県消費生活相談員資格取得支援講座に講師を派遣（東日本支部）
 - 消費生活アドバイザー試験対策講座「2 次試験相談会」（受講生 42 名）（中部支部）

- 消費生活アドバイザー試験論文添削講座実施（受講生 95 名）（西日本支部）
 その他、各支部で受験対策講座を実施
- ・ICT リーダー育成事業（グーグル合同会社助成事業）
 リーダー育成 83 名、一般消費者を対象とした啓発講座 19 回

【公益目的事業 3】 消費生活問題に関する調査

- ・消費生活研究所 「消費生活研究第 22 号」
- ・ADR 委員会 「消費者取引裁判外紛争解決手続報告書」
- ・110 番実行委員会 相談事案を元に報告書作成
- ・食生活委員会 「新型コロナウイルス感染症の食生活への影響 WEB アンケート調査」
- ・消費者提言委員会 「AI・IoT 機器の利用状況の意識調査と利用変化の調査」
- ・消費者提言委員会 意見書提出 12 件
- ・環境委員会 日本学術会議主催シンポジウムで毒性に関して発表
- ・各支部 地方自治体等の消費者フェスティバル/フェア等に出展
- ・各支部 各地の適格消費者団体の活動に参加
- ・東京都の福祉サービス第三者評価事業（24 事業所を評価）
- ・九州地区での消費者モニター調査事業 等

2. 2020 年度決算（概要）

収入の部 6,965 万円（前年比▲2,154 万円）・・・A

<主な内訳>

会費収入	3,473 万円（▲ 119 万円）
事業収入・受取補助金	3,283 万円（▲1,990 万円）
受取寄附金	120 万円（+ 3 万円）

支出の部 6,390 万円（前年比▲3,029 万円）・・・B

<主な内訳：減額幅の大きい項目>

臨時雇賃金	407 万円（▲ 763 万円）
旅費交通費	222 万円（▲ 759 万円）
印刷製本費	381 万円（▲ 350 万円）
諸謝金	2,036 万円（▲ 315 万円）
事務局人件費	694 万円（▲ 99 万円）

当期収支 575 万円（= A - B）

Ⅲ. 2020 年度事業報告（2020 年 4 月 1 日から 2021 年 3 月 31 日まで）（詳細）

2020 年度は、新型コロナウイルス感染症の世界的な蔓延により新しい生活様式が日常化した 1 年となりました。対面による活動が制限されたため、予定していた事業計画の実施には多くの困難がありましたが、会員の自主的な取り組みによりオンライン会議システムを活用する等して事業の実施に努めました。

2020 年度は、新しい取り組みも始めました。10 月に YouTube に【公式】NACS チャンネルを開設し、各支部が開発した様々な動画教材を順次公開しています。

協会運営につきましては、弁護士の石戸谷豊氏、日本産業協会専務理事の菅原功氏、日本消費者協会専務理事の橋本康正氏を新たに理事として迎え、理事会を年間 8 回開催し（オンライン会議システムを活用）、諸規程の改正を進め、様々な課題について活発な審議を行うことができました。また、7 月には「NACS のあり方検討委員会」を設置し、「2030 年を見据えたビジョン・ミッション」の理事会答申（2021 年 5 月）に向けて、委員会の検討を重ねました。

正会員数は 2021 年 3 月 31 日現在、2,374 名となりました。オンラインでの入会申し込みを可能としたことで、新資格取得者の入会は増加しましたが、高齢や退職を理由とする退会が入会を上回り、前年度に比べて 128 名の減少となりました。

2020 年度末の一般正味財産は前年度比 5,748,492 円増加し、100,463,468 円となりました。前年度に比べて受取会費や事業収益は減少しましたが、コロナ禍で集まっていた活動ができなかったため事業費中の旅費交通費等が減少、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支出が大幅に減少したためです。

各事業ならびに各支部の活動概要につきまして、2020 年度事業計画に対する執行状況を以下に記載しております。

1. 2020 年度の重点的課題・活動について

<消費者団体・消費生活専門家団体としての重点的課題・活動>

(1) SDGs に基づく持続可能な社会を構築するための啓発活動（食品ロスやプラスチックごみの削減、エシカル消費、防災、脱炭素などに関する取組み・情報発信の強化）

①食生活委員会

- ・コロナ禍での食品ロス削減に関する調査を実施しホームページに公表
- ・上記の結果を踏まえ東日本支部神奈川分科会、中部支部事業委員会、西日本支部環境問題研究会、食活研究会の協力を得て、啓発ポスター、パワーポイント資料及び動画を作成し、YouTube【公式】NACS チャンネルで公開
- ・イオングループの消費者向け食品ロス削減レシピの監修

②環境委員会

- ・経済産業省と福島第一原発に関する多核種除去設備等処理水の取り扱いに関する意見交換会を実施（2020 年 9 月 5 日）

③本部

- ・小学校中学年を対象とするエシカル消費の指導者向け資料一式の作成（消費者庁委託事業）

(2)急速に進む ICT やデジタルライゼーション、キャッシュレスに対応した啓発活動の強化とそのための人材育成ならびに利用者目線に立った提言活動の強化

①ICT リーダー育成事業（グーグル合同会社助成事業）

- ・ コロナ禍でもシニアがひとりで学べる動画教材を提供するために、YouTube【公式】NACSチャンネルを開設し、既存の ICT 啓発教材を動画化して掲載
- ・ オンライン会議の開催方法や、動画教材の作成方法を学べるマニュアルの支部の ICT リーダーによる作成
- ・ 消費者庁の「社会のデジタル化に対応した消費者教育に関する分科会」で「シニアの ICT リテラシー向上啓発プロジェクト」についてプレゼンの実施

②ICT 委員会

- ・ 総務省の消費者保護ルールの在り方に関する検討会で「FTTH サービスの電話勧誘における問題点について」プレゼンの実施
- ・ 総務省総合通信基盤局電気通信事業部へ「ブロードバンド基盤の在り方に関する研究会第 I 期論点整理（案）における考え方（案）」に対する意見書の提出
- ・ 消費者の ICT 意識把握のために「コロナ渦における ICT 利用アンケート」実施の上、消費者庁へ「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会論点整理」に対する意見書の提出

③金融委員会

- ・ オンライン公開学習会「キャッシュレス決済等のセキュリティについて学ぶ」の開催(2020年11月25日、参加者数：125名、うち一般38名)

(3)成年年齢引き下げに対応した消費者教育の提供

①学校講師派遣 13 講座

- ・ 各支部 学校からの要請に応じて派遣

②特別支援学級への講座提供

- ・ 西日本支部（前年度に開発した独自教材を使用）

③教材開発

- ・ 中部支部 「自立する消費者のススメ」（2019年度作成）を WEB 化、若年者に多い消費者トラブルの事例動画の作成
- ・ 本部にて札幌市の中学生のための消費者啓発教材事業に参加し、映像教材・ワークシート・指導書の作成（担当）



学校講師派遣



学校講師派遣

(4)標準化の普及啓発とそのための人材育成

①標準化プロジェクト

- ・中部支部、西日本支部四国部会、中国支部が「安全で便利なくらし」をテーマに大学生を対象としたセミナーの実施
- ・標準化のタネをさがすワークショップを通じて将来の標準化リーダー候補の育成

②東日本支部

- ・セミナーで子供の安全に関わる標準化の事例発表の実施

(5)脆弱な消費者保護のための取り組みへの参画

①サポーター養成講座の受託

- ・東京相談室（八王子市）
- ・東日本支部消費者教育研究会（稲城市）

②障がいのある子供を持つ親のための家族信託に関するリーフレットの作成（西日本支部消費者教育研究会）

(6)「新しい生活様式」の定着に向けた提案活動

・「新しい生活様式」の動画教材の開発

YouTubeに開設した「公式NACSチャンネル」に東北支部、中部支部、九州支部が開発した動画の公開

<その他の重点的課題・活動>

(7)ガバナンス強化に向けた組織・体制の見直しと中期経営計画（ビジョン）の策定

- ・NACSのあり方検討委員会が2020年7月10日に発足し「執行部インタビュー」「代議員アンケート」「外部関係者インタビュー・アンケート」を経てNACSの活動の目的（ビジョン）を検討の上、理事会に答申予定（⇒2021年5月8日理事会に答申）

(8)入会資格や会の名称等について、変更を視野に会員からヒアリングを実施し、理事会・総会にて審議

- ・「代議員アンケート」結果を基に今後の方向性をビジョン含め検討中

(9) 事務所経費等固定費の削減および事務所移転等の検討

- ・事務所移転プロジェクトチームを設置し、2021年7月末を目途に移転予定（⇒2021年7月19日移転）

2. 各事業の活動について

【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（NACS ウィークエンド・テレホン）

- ・緊急事態宣言による中断（2020年3月29日～5月10日、2021年1月10日～2月7日）を除き、東京相談室は毎週日曜日に、大阪相談室は毎週土曜日に定例開催

〔相談受付の実績〕

	東京	大阪	合計
相談受付日数	40 日	41 日	のべ 81 日
相談受付件数	390 件	428 件	818 件

(うち継続相談 26 件)

(2) 消費者トラブルなんでも 110 番

- ・今年度は 4 週に拡大して実施、合計 109 件の相談
- ・実施にあたり、近畿経済産業局、東京都、大阪府、京都府、奈良県、一般社団法人全国消費者団体連絡会の後援を受け、相談内容の分析結果は、報告書にまとめ関係機関へ配布
- ・行政、業界団体等にも、提言という形で意見書を提出

	相談受付テーマ	実施期間	受付件数
東京	キャンセルなんでも 110 番 ～ネット通販、スポーツクラブ、旅行、 通信、結婚式場、新型コロナウイルス関 連などなど～	2020 年 10 月 4 日 (日)、11 日 (日)、 18 日 (日)、25 日 (日)	52 件
大阪		2020 年 10 月 3 日 (土)、10 日 (土)、 17 日 (土)、24 日 (土)、	57 件
合計			109 件



消費者庁にてプレス発表



なんでも 110 番 (東京)



なんでも 110 番 (大阪)



ウィークエンドテレホン大阪相談室

(3) Consumer ADR

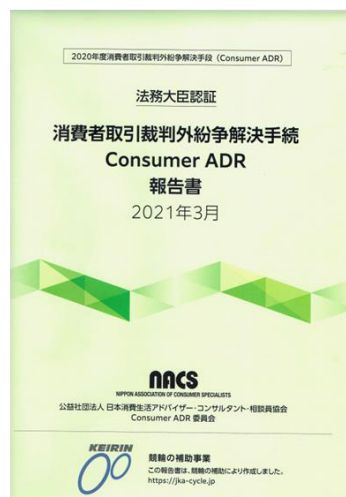
- ・裁定準備手続きを 11 回実施 (裁定手続きには至らず)

〔 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)」の実施組織として Consumer ADR 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 〕

※上記(1)(2)(3)の事業は公益財団法人 J K A の競輪補助事業として実施



「キャンセル なんでも 110番」
報告書



Consumer ADR 報告書

【公益目的事業 2】消費生活全般についての講座、セミナー等による消費者啓発・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教育（学校への講師派遣）

- ・（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、以下のとおり実施した。

〔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	2校	56名	西日本	18校	1,182名
東北	2校	175名	中国	—	—
東日本	1校	100名	九州	—	—
中部	5校	251名	合計	28校	1,764名

(2) 消費者志向に関する公開シンポジウム（2020年度オンライン NACS 会議）

- ・ テーマ：「ICTの進展と消費者志向経営」
- ・ 2020年7月18日に昭和女子大との共催及び日本消費者政策学会の後援により、初のオンラインウェビナーを開催（全国から218名の申込み）
- ・ 登壇者のコメントをとりまとめた「開催レポート」を作成・ホームページに公開

(3) 環境に関する啓発活動

- ① 食品ロス削減のための啓発セミナー等の実施
- ② サステナビリティに関する勉強会の開催

- ・ 西日本支部：大阪府と連携した食ロスの取組、消費者庁主催のシンポジウム参加、自主研究会の食ロスレシピ作成等

(4) 個人情報保護に関する公開セミナー/研修会

- ① 個人情報保護や情報銀行等をテーマとする公開セミナー/研修会の実施

- ・ 工業会日本万引防止システム協会（JEAS）からの依頼により、認定個人情報保護団体が策定する個人情報の取扱いに関する「指針」について、意見交換会の開催及び意見書の提出（2020

年 12 月 8 日)

②認定個人情報保護団体としての体制整備

- ・今後とも実施の方向で体制整備を検討

(5)消費生活アドバイザー資格普及に関するセミナーおよび講演会

①資格更新講座の運営支援（一般財団法人日本産業協会事業）

- ・1 会場でコロナ禍による中止はあったものの、委託内容どおり実施

②活躍する資格保有者の発掘・紹介（一般財団法人日本産業協会事業）

- ・7 件紹介

(6)災害時における石油の役割等をテーマとする意見交換会の実施（石油連盟事業）

- ・神奈川分科会及び千葉分科会にて開催予定であった地域防災対話は、緊急事態宣言の発出を受け、次年度に延期

(7)消費生活に関する公開研修会・研究会等の開催

①消費者関連規格標準化セミナー（一般財団法人日本規格協会/経済産業省）

次のとおり標準化普及啓発セミナーを実施

<標準化セミナー>

支部名	開催日（2020 年）	開催場所	対象	参加者数
東日本	12 月 13 日	（オンライン）	会員・一般	31 名（うち一般 1 名）
中部	11 月 10 日（前半）	中部大学	大学生・一般	15 名
	11 月 17 日（後半）			21 名
西日本	11 月 18 日	鳴門教育大学	大学生	8 名
中国	11 月 3 日	島根県立大学	大学生	26 名

②産業人材研修センターとの共同事業による啓発セミナー

支部名	開催日	テーマ	受講者数	実施方法
東北	2021 年 2 月 20 日	消費生活問題と私の役割 ～わたしが歩んだ道、そして、これから～	41 名 (一般 18 名)	オンライン・対面
東日本	2020 年 12 月 4 日	SDGs 時代の消費者志向経営とは ～コロナ禍における新たな取組み～	62 名 (一般 13 名)	オンライン
西日本	2021 年 3 月 21 日	バイデン政権と日米関係～変化の時代の中、豊かな消費生活の実現を目指して～	110 名 (一般 21 名)	オンライン・対面
九州	2020 年 10 月 17 日	100 年人生の未来を考える ～コロナの時代をどう生きぬくか～	88 名 (一般 24 名)	オンライン

(8)消費者庁や地方自治体等からの消費生活関連事業の受託

- ・本部：消費者庁エンカル消費指導書等作成事業受託
- ・本部：札幌市中学生対象消費者啓発動画作成事業（北海道博報堂の協力法人として受託）
- ・東北支部：山形県消費者教育推進担当職員研修会受託

- ・西日本支部：徳島県消費生活相談員等養成講座受託

(9) 地方自治体等の社会人向け消費生活講座への講師派遣

- ・本部：一般講師派遣 39 件
- ・東北支部：山形市アドバイザー及びボランティア研修会 4 回実施 参加者数：130 名

(10) 人材育成

① 相談員養成講座

- ・東京相談室：2020 年 9 月 16 日「キャンセルに係る消費者トラブルの対応について～解除・取り消し・無効・キャンセル料など～」～特定商取引法、消費者契約法、割賦販売法の活用を中心にして～(受講生 69 名)
- ・大阪相談室：2020 年 9 月 13 日「消費者問題における多様なキャンセルについて」(受講生 94 名)
- ・西日本支部：徳島県消費生活相談員等養成講座 (受講生 51 名)

② 消費生活アドバイザー試験対策講座

- ・東北支部：消費生活アドバイザー試験 1 次・2 次対策講座実施 (受講生 3 名)
- ・東日本支部：消費生活アドバイザー試験対策講座実施 (受講生 125 名)
- ・東日本支部：LEC (株式会社東京リーガルマインド) の三重県消費生活相談員資格取得支援講座に講師を派遣
- ・中部支部：消費生活アドバイザー試験対策講座「2 次試験相談会」実施 (受講生 42 名)
- ・西日本支部：消費生活アドバイザー試験論文添削講座実施 (受講生 95 名)



消費生活アドバイザー試験対策講座動画

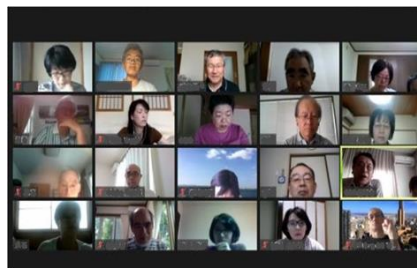


アドバイザー試験対策講座 (徳島)

③ 高齢者の ICT リテラシー向上のためのリーダー育成事業 (Google 合同会社助成事業)

<リーダー育成オンラインワークショップ>

支部名	開催日 (2020 年)	参加者数
北海道	12 月 18 日	9 名
東北	12 月 19 日	9 名
中部	6 月 28 日	16 名
西日本	11 月 21 日	15 名
中国	12 月 12 日	10 名
九州	7 月 25 日	11 名
	8 月 1 日	13 名
合計		83 名



ICT 啓発事業ワークショップ
(中部支部静岡分科会)

<一般消費者を対象としたオンライン ICT 啓発講座>

支部名	開催回数	参加者数
北海道	10 回	28 名
西日本	1 回	4 名
中国	3 回	6 名
九州	5 回	21 名
合計	19 回	59 名



ICT啓発事業周知用リーフレット



ICT啓発事業プレゼンテーション資料



YouTube【公式】NACSチャンネルを開設
(ICT啓発動画等を掲載)

④消費者問題・消費者行政等に関するオンラインによる専門講座の提供

- ・多数

(11)機関誌の発行

①広報誌/機関誌の発行

本部・支部名	紙・誌名	発行回数(年)
本部	「NACS news」	4 回
北海道	「ぷりずむ」	1 回
東北	「ふれんどりー・とうほく」	3 回
東日本	「いーすと」	10 回
中部	「セントラルC+」	3 回
西日本	「ハーモニー」	11 回
中国	「中国支部ニュース」	6 回
九州	「トライアングル」	6 回

②メールニュース「NACS メールニュース」の配信

- ・毎月1回配信

(12) ホームページの更新

- ・必要に応じ随時更新(リニューアルは見送り)

(13) その他 消費者啓発

- ・ICT委員会:NACS叢書「ネット・SNSの危険から子どもを守れ!」を執筆、出版社ぎょうせいから2021年7月に発行予定(⇒2021年7月15日発行「出版社ぎょうせい」より)

・各支部の独自計画の講座・セミナーを【その他の事業（2）】（P15）に記載

【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

①消費生活に関する調査研究の実施

i) 食生活委員会

- ・WEB 調査の実施と報告書の作成を行い、本部ホームページで公開した。調査に協力いただいた団体、関係者には報告書を送付
- ・フードバンクやスーパー担当者へのヒアリングを実施し、啓発資料、動画作成に反映
- ・消費者庁検討委員会に参画

ii) 消費者提言委員会

- ・AI・IoT 機器の利用状況の意識調査と新しい生活様式での利用変化の調査を実施し、結果をホームページに掲載予定（⇒2021年5月掲載）

iii) 環境委員会

- ・日本学術会議主催シンポジウム「毒性学研究のこれから～「外」からみた毒性学」において「消費者が知りたい毒性情報」を発表

②消費生活に関する意見書の提出（消費者提言委員会等）

- ・12本の意見書を提出

消費生活相談からの情報や、他団体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や法改正に際してのパブコメには、関係官庁等に積極的に提言

パブリックコメントへの意見提出	官庁名
① 令和2年改正個人情報保護法施行令（案）及び施行規則（案）に関する意見	個人情報保護委員会
② 特定商取引法における書面電子化等に対する意見	担当大臣・消費者庁長官・消費者委員会委員長
③ デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会「論点整理」に対する意見	消費者庁
④ 第四次循環型社会形成推進基本計画の進捗状況の第1回点検結果について（案）に対する意見	環境省
⑤ 賃貸住宅の管理業務案への意見	国土交通省
⑥ 「ブロードバンド基盤の在り方に関する研究会 第(特)期論点整理（案）」における「考え方（案）」に関する意見	総務省
⑦ 「電力の小売営業に関する指針」改定案に対する意見	経済産業省資源エネルギー庁
⑧ 「スマートホームの安心・安全に向けたサイバー・フィジカル・セキュリティ 対策ガイドライン（案）」に対する意見	経済産業省
⑨ デジタル広告市場の競争評価 中間報告」に関する意見	内閣府
⑩ 定期購入に関する特商法改正の意見	担当大臣・消費者庁長官・消費者委員会委員長・国セン理事長・特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会委員
⑪ 『消費者基本計画工程表』改定素案への意見	消費者庁
⑫ 公正取引委員会規則案等への意見	公正取引委員会

③研究誌等の発行

- ・「消費生活研究 第 22 号」(WEB 版) の発行 (消費生活研究所)
- ・消費生活に関する調査研究及び論文集の発行 (東日本支部)
- ・「特商法を身近に 法改正に向けて消費者啓発ツール シナリオ集」(改訂版) の刊行予定 (消費者提言委員会) (⇒2021 年 5 月刊行)

(2)福祉サービス第三者評価事業 (東京都)

- ・24 件受託・実施

(3)九州地区での消費者モニター調査事業(日本通信販売協会)

- ・九州支部会員がメイン調査員となり、九州 7 県において「広告消費者モニター調査」を実施 (2021 年 2 月)

(4) その他

①新型コロナウイルス感染拡大防止策に乗じた消費者被害の未然防止への協力

- ・官邸や各省庁による生活者向けの新型コロナウイルス関連情報をホームページで紹介 (2020 年 5 月 5 日)

②消費者ホットラインの周知を目的とした 188 バッジの頒布

- ・本支部会議にて、消費者啓発のために無償での利用化、利用ルールについて決定

【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

- ・北海道支部 書面決議
- ・東日本支部 中止
- ・中部支部 中止
- ・東北支部 2020 年 6 月 14 日参加者数：41 名 (会場参加者数：13 名)
- ・西日本支部 2020 年 6 月 21 日参加者数：73 名 (会場参加者数：20 名)
- ・中国支部 2020 年 6 月 20 日参加者数：58 名 (会場参加者数：13 名)
- ・九州支部 2020 年 6 月 27 日参加者数：60 名 (会場参加者数：14 名)

(2)研修会や学習会の実施

①本部

開催日	テーマ (主催)	講師	参加 者数	うち 一般	受講料	実施方法
2020 年 11 月 26 日	(消費者提言委員会) 独占禁止法改正法の学習会	公正取引委 員会	26	1	無料	NACS 事務 所、オンライン
2021 年 2 月 5 日	(金融委員会) 相談員&FP 対象オンライン学習会	生命保険文 化センター	59	3	無料	オンライン
2021 年 3 月 18 日	(ICT 委員会) 通信事故勉強会	総務省	40	3	無料	オンライン

②東北支部

開催日	テーマ	講師	参加者数	うち一般	受講料	実施方法
2021年 1月16日	生命保険に関する勉強会	生命保険文化センター	9	0	無料	仙台市



東北支部 生命保険に関する勉強会

主催：NACS東日本支部研修委員会

オンライン講座

ウェルカム研修講座

NACS東日本支部研修委員会は、私たち消費者にとって知っておきたい消費者知識について講座を開催します。オンライン（Zoom）での開催となりますので、多くの方のご参加をお待ちしています。

3月6日（土） 10:00～12:00
キャッシュレス決済の基本から最新事情まで
講師：山本国際コンサルティング代表 山本 正行 氏
受講代：NACS会員・賛助会員/750円 非会員（一般）/1500円
今年度NACS新入会員・今年度新資格取得者（含む）/無料

3月13日（土） 10:00～12:00
販売預託商法の被害防止対策～預託法改正の最新動向
講師：NACS理事・弁護士 石戸谷 豊 氏
受講代：無料

申込方法 NACS東日本支部HP「いーすと」よりお申込みください
nacs-east.jp (NACS いーすと と検索)

(注) 無料対象の資格は、消費者生活アドバイザー 消費者生活コンサルタント 消費者生活相談員

東日本支部 研修講座ご案内

③東日本支部

開催日	テーマ (支部と共催)	講師	参加者数	うち一般	受講料	実施方法
2020年 8月3日～ 8月23日	クラウドファンディングを学ぶ	東京財務事務所	96	0	無料	動画配信
2020年 9月11日	令和2年版消費者白書について	消費者庁 参事官	140	19	無料	オンライン
2020年 10月1日～ 10月18日	民法改正講座 第9回：連帯債務・債務引受に関する改正	村千鶴子氏	64	4	有料	動画配信
2020年 10月27日	民法改正講座 第10回：弁済と相殺に関する見直し	村千鶴子氏	45	5	有料	オンライン
2020年 11月11日	コロナ関連の消費者トラブルについて	本間紀子氏	43	5	有料	オンライン
2020年 11月24日	民法改正講座 第11回：契約の基本原則・総則・危険負担に関する改正	村千鶴子氏	49	3	有料	オンライン
2020年 12月12日	地域の高齢者リスクについて	日本損害保険協会	10	0	無料	新潟市
2020年 12月15日	民法改正講座 第12回：消費貸借・賃貸借・請負に関する見直し	村千鶴子氏	31	3	有料	オンライン
2021年 2月16日	(本部環境委員会と共催) 2050年カーボンニュートラルシリーズ①	大石美奈子氏	41	0	無料	オンライン
2021年 3月6日	キャッシュレス決済の基本から最新事情	山本正行氏	42	17	有料	オンライン
2021年 3月13日	販売預託商法の被害防止対策	石戸谷豊氏	122	75	無料	オンライン
2021年 3月23日	(本部環境委員会と共催) 2050年カーボンニュートラルシリーズ②	地球環境戦略研究機関	71	0	無料	オンライン

④中部支部

開催日	テーマ (主催)	講師	参加者数	うち一般	受講料	実施方法
2020年 7月11日	(三重分科会定例会) GAP 勉強会	県農林水産部	10	0	無料	津市
2020年 7月12日	(静岡分科会例会) マイクロプラスチックの実態 と取り組む課題	小川浩一氏	23	0	無料	オンライン
2020年 9月12日	(三重分科会見学会) おやつタウン	—	9	0	無料	津市
2020年 9月13日	(静岡分科会例会) 食品ロス削減に向けて	浅野智恵美氏	20	0	無料	オンライン
2020年 9月26日	実録！少額多数の消費者被害 は救済されるのか？！	中野和子氏	31	0	無料	オンライン
2020年 10月24日	税理士によるやさしい相続税 の話	中村典司氏	32	0	無料	オンライン
2020年 11月14日	(三重分科会定例会) 相続	天野民愛氏	10	0	無料	津市
2020年 11月15日	(静岡分科会例会) なぜ簡単にパスワードがやぶ られてしまうのか	鈴木裕信氏	22	0	無料	オンライン
2021年 1月9日	情報銀行の概要を学ぶ	一社 IT 団体連 盟	19	0	無料	オンライン
2021年 1月10日	(静岡分科会例会) ここまで来た自動運転	飛田宏氏	18	0	無料	オンライン
2021年 1月16日	(三重分科会定例会) ギャンブル依存症	田中紀子氏	10	0	無料	津市
2021年 1月18日	(岐阜分科会 online 見学会) スーパーカミオカンデラボ	—	22	0	無料	オンライン
2021年 3月24日	(静岡分科会例会) 県内高校生消費者教育の動向 と事例紹介	山田美代子氏・ 河合康成氏	18	0	無料	オンライン



チャットによる
参加者からの質問

中部支部 オンラインセミナー

⑤西日本支部

開催日	テーマ	講師	参加者数	うち一般	受講料	実施方法
2020年 6月21日	消費者行政の現在とこれから	伊藤明子消 費者庁長官	73	0	無料	オンライン 大阪市
2020年 7月5日	GAFA と消費者・・・その後	根岸哲氏	43	13	無料	オンライン
2020年 7月25日	デジタル時代の消費者力	坂本有芳氏	24	15	無料	徳島市

2020年 7月25日	フィンテックの現状、問題点について	岡田崇氏	37	0	無料	オンライン
2020年 8月29日	省エネについて考えよう	田村富美氏	12	1	無料	オンライン 大阪市
2020年 9月12日	知ってなっとくピアスのリスク～金属アレルギー～ってなんだろう	細木真紀氏	26	20	無料	徳島市
2020年 9月26日	Zoomの体験講座	武永優子氏	26	0	無料	オンライン
2020年 10月4日	消費者問題スペシャリスト・レベルアップセミナー 「5Gが変える社会」 「WITH コロナ時代 ネット社会における個人情報」の在り方について	三瓶政一氏 カリスコス アントニオス氏	66	16	有料	オンライン 大阪市
2020年 10月23日	夜間セミナー 「ファッションの可能性を探る」	森秀男氏	45	1	無料	オンライン
2020年 11月19日	SDGs 勉強会	田坂俊樹氏	9	4	無料	大阪市
2020年 11月22日	CSRの源流「三方よし」	岩根順子氏	38	0	無料	オンライン 大阪市
2020年 12月12日	超高齢社会のユニバーサルデザイン～高齢者にやさしいまちづくりから考える	相良二郎氏	33	11	無料	オンライン 神戸市
2020年 12月19日	変化する商品の売り方・買い方・使い方 そしてトリセツ	徳田直樹氏	34	6	無料	オンライン
2021年 2月7日	法律基礎講座 「民法改正の施行と消費者」	坂東俊矢氏	54	0	有料	オンライン
2021年 2月14日	基礎学つながるプロジェクト ～オンラインでワークショップ	樋口容子氏	17	0	無料	オンライン
2021年 2月23日	乾物を、もっと身近に！ ～コロナ禍で見直される乾物の魅力	野田智也氏	24	0	無料	オンライン



西日本支部のつどい



西日本支部 消費者問題懇話会

⑥中国支部

開催日	テーマ (主催)	講師	参加 者数	うち 一般	受講料	実施方法
2020年 9月26日	(岡山研究会) 心理学から見た～人間の本性からの騙されやすい仕組みと構造と発展的な克服～	有賀敦紀氏	17	9	無料	岡山市
2021年 2月27日	生命保険に関する勉強会	生命保険文化センター	10	0	無料	オンライン
2021年 3月20日	(支部研修委員会) 「お客様の声」からの気づき「知られていない食品ライフ」～食品をおいしく召し上がっていただくために～	榎明治	16	4	無料	オンライン



中国支部 学習会（岡山）



九州支部セミナー
(特別ゲスト：伊藤消費庁長官)

⑦九州支部

開催日	テーマ (主催)	講師	参加 者数	うち 一般	受講料	実施方法
2020年 7月25日	オンライン<試行>研修会1	虎口幸生氏 明知孝氏	17	0	無料	オンライン
2020年 8月1日	オンライン<試行>研修会2	虎口幸生氏 高良彦行氏	18	0	無料	オンライン
2020年 8月22日	我が家の防災食と備え	虎口幸生氏 嶋田敦子氏	15	0	無料	オンライン
2020年 9月12日	これだけは知っておきたい 民法改正	千綿俊一郎氏	44	1	無料	オンライン 福岡市
2020年 10月5日 10月12日 10月19日 10月26日	より安全に楽しむインター ネット活用講座と意見交換 会（鹿児島県下3市の消費者 相談窓口担当者向け）	明知孝氏	各6	各4	無料	オンライン
2020年 11月28日	八女市福島地区のまち歩き &まちづくり講演会	北島力氏	12	2	無料	見学会
2020年 12月19日	(沖縄分科会) ICT 啓発事業の現状とワーク ショップ	高良彦行氏	8	0	無料	オンライン
2021年 1月30日	企業の常識はお客様の非常 識～チョコレートを題材に	松田高明氏	27	1	無料	オンライン
2021年 2月20日	知っておきたいアクセシビ リティ	岡上洋子氏	14	0	無料	オンライン
2021年 3月2日	(熊本研究会) オンライン講座における教育の 方法と技術 オンライン元年！ 映像配信スキルアップ	宮園博光氏	3	0	無料	熊本市
2021年 3月13日	キャッシュレス社会とどう 付き合うか	小玉義人氏	28	1	無料	オンライン

IV. 2020年度法人管理（2020年4月1日から2021年3月31日まで）

1. 2020年度決算

貸借対照表 2021年3月31日現在

（単位：円）

科 目	当年度	前年度	増 減
I 資産の部			
1 流動資産			
現金	877,301	1,380,279	△ 502,978
預金	11,526,608	3,551,397	7,975,211
未収金	8,953,365	9,310,458	△ 357,093
未収補助金	2,144,044	7,303,399	△ 5,159,355
前払金	164,125	152,800	11,325
前払費用	88,983	151,815	△ 62,832
貯蔵品	0	10,122	△ 10,122
流動資産合計	23,754,426	21,860,270	1,894,156
2 固定資産			
(1) 特定資産			
消費生活関連事業基金	66,383,186	60,904,688	5,478,498
NACS基金	5,469,373	5,469,319	54
(2) その他固定資産			
建物附属設備	328,382	378,757	△ 50,375
什器備品	404,138	692,895	△ 288,757
ソフトウェア	1,179,437	1,887,099	△ 707,662
電話加入権	473,352	473,352	0
敷金	5,650,000	5,656,048	△ 6,048
長期前払費用	17,161	5,541	11,620
固定資産合計	79,905,029	75,467,699	4,437,330
資産合計	103,659,455	97,327,969	6,331,486
II 負債の部			
1 流動負債			
未払金	1,048,963	335,624	713,339
未払費用	521,386	307,995	213,391
預り金	874,538	793,574	80,964
前受会費	220,000	310,000	△ 90,000
未払消費税	430,100	790,800	△ 360,700
流動負債合計	3,094,987	2,537,993	556,994
2 固定負債			
退職給付引当金	101,000	75,000	26,000
固定負債合計	101,000	75,000	26,000
負債合計	3,195,987	2,612,993	582,994
III 正味財産の部			
1 指定正味財産			
受取補助金等	0	0	0
（うち基本財産への充当額）	(0)	(0)	(0)
（うち特定資産への充当額）	(0)	(0)	(0)
II 一般正味財産			
（うち基本財産への充当額）	(0)	(0)	(0)
（うち特定資産への充当額）	(71,852,559)	(66,374,007)	(5,478,552)
正味財産合計	100,463,468	94,714,976	5,748,492
負債及び正味財産合計	103,659,455	97,327,969	6,331,486

正味財産増減計算書
2020年4月1日から2021年3月31日まで

(単位：円)

科 目	当年度	前年度	増 減
I. 一般正味財産増減の部			
1. 経常増減の部			
(1) 経常収益			
①基本財産運用益	0	0	0
②受取入金	660,000	630,000	30,000
③受取会費	34,725,000	35,910,000	△ 1,185,000
正会員受取会費	23,425,000	24,410,000	△ 985,000
賛助会員受取会費	11,300,000	11,500,000	△ 200,000
④事業収益	30,690,897	47,791,395	△ 17,100,498
受託事業収益	30,690,897	47,791,395	△ 17,100,498
その他事業収益	0	0	0
⑤受取補助金等	2,144,044	4,946,240	△ 2,802,196
受取JKA補助金	2,144,044	2,746,240	△ 602,196
受取日本宝くじ協会助成金	0	2,200,000	△ 2,200,000
受取その他助成金等	0	0	0
受取補助金振替	0	0	0
⑥受取寄付金	1,200,500	1,172,053	28,447
⑦雑収益	231,482	739,399	△ 507,917
受取利息	772	567	205
雑収益	230,710	738,832	△ 508,122
経常収益計	69,651,923	91,189,087	△ 21,537,164
(2) 経常費用			
①事業費	51,850,487	79,485,380	△ 27,634,893
給料手当	4,003,689	4,095,648	△ 91,959
臨時雇賃金	4,065,600	11,539,757	△ 7,474,157
退職給付費用	13,000	17,713	△ 4,713
法定福利費	242,864	426,857	△ 183,993
旅費交通費	1,922,113	8,780,827	△ 6,858,714
通信運搬費	4,243,129	5,521,592	△ 1,278,463
減価償却費	1,041,914	1,044,830	△ 2,916
消耗什器備品費	123,970	451,000	△ 327,030
消耗品費	1,492,981	2,822,348	△ 1,329,367
修繕費	771,721	1,011,010	△ 239,289
印刷製本費	3,720,964	6,773,601	△ 3,052,637
光熱水料費	330,494	373,264	△ 42,770
賃借料	6,398,469	8,270,926	△ 1,872,457
保険料	186,661	149,546	37,115
諸謝金	19,704,075	22,972,971	△ 3,268,896
租税公課	840,592	832,200	8,392
委託費	1,125,399	1,032,022	93,377
会議費	142,193	1,859,651	△ 1,717,458
雑費	1,480,659	1,509,617	△ 28,958
②管理費	12,052,944	14,703,061	△ 2,650,117
役員報酬	33,411	100,233	△ 66,822
給料手当	2,933,289	3,831,648	△ 898,359
臨時雇賃金	0	162,000	△ 162,000
退職給付費用	13,000	17,714	△ 4,714
法定福利費	242,865	426,857	△ 183,992
会議費	7,217	32,190	△ 24,973
旅費交通費	301,227	1,032,794	△ 731,567
通信運搬費	417,165	859,354	△ 442,189
減価償却費	4,880	258,036	△ 253,156
消耗什器備品費	0	0	0
消耗品費	355,447	416,287	△ 60,840
修繕費	771,722	957,024	△ 185,302
印刷製本費	84,603	529,024	△ 444,421
光熱水料費	168,945	202,593	△ 33,648
賃借料	4,824,638	4,126,353	698,285
保険料	119,582	75,567	44,015
諸謝金	656,946	544,952	111,994
租税公課	5,942	32,750	△ 26,808
委託費	440,726	404,331	36,395
雑費	671,339	693,354	△ 22,015
経常費用計	63,903,431	94,188,441	△ 30,285,010
評価損益調整前当期増減額	5,748,492	△ 2,999,354	8,747,846
評価損益等計	0	0	0
当期経常増減額	5,748,492	△ 2,999,354	8,747,846
2. 経常外増減の部			
(1) 経常外収益			
固定資産売却益	0	0	0
経常外収益計	0	0	0
(2) 経常外費用			
固定資産売却・除却損	0	0	0
経常外費用計	0	0	0
当期経常外増減額	0	0	0
当期一般正味財産増減額	5,748,492	△ 2,999,354	8,747,846
一般正味財産期首残高	94,714,976	97,714,330	△ 2,999,354
一般正味財産期末残高	100,463,468	94,714,976	5,748,492
II. 指定正味財産増減の部			
受取補助金等	0	0	0
受取民間助成金	0	0	0
一般財産へ振替	0	0	0
一般財産へ振替	0	0	0
民間助成金	0	0	0
当期指定正味財産増減額	0	0	0
指定正味財産期首残高	0	0	0
指定正味財産期末残高	0	0	0
III. 正味財産期末残高	100,463,468	94,714,976	5,748,492

監査報告書

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
会長 河上 正二殿

令和 3 年 5 月 8 日
監事 古谷由紀子
監事 杉田 爽
監事 城戸 謙二

私たち監事は、令和 2 年 4 月 1 日から令和 3 年 3 月 31 日までの令和 2 年度の理事の職務の執行について監査いたしました。その方法及び結果について、次のとおり報告いたします。

1. 監査の方法及びその内容

私たち監事は、理事及び使用人と意思疎通を図り、情報の収集及び監査の環境の整備に努めるとともに、以下の方法で監査を実施しました。

- (1) 理事会その他重要な会議に出席し、理事及び使用人等からその職務の執行状況について報告を受け、必要に応じて説明を求め、重要な決裁書類等を閲覧し、業務及び財産の状況を調査いたしました。
- (2) 事業報告に記載されている理事の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するために、必要な規程の整備やその運用の状況について、理事及び使用人等から定期的に報告を受け、必要に応じて説明を求め、意見を表明しました。
- (3) 会計帳簿及び関連する書類の調査を行い、当該年度に係る計算書類等（貸借対照表、損益計算書（正味財産増減計算書）及びこれらの附属明細書並びに財産目録）について報告を受け、説明を求めました。

2. 監査意見

(1) 事業報告等の監査結果

- ①事業報告及びその附属明細書は、法令及び定款に従い、法人の状況を正しく示しているものと認めます。
- ②理事の職務の執行に関する不正の行為又は法令若しくは定款に違反する重大な事実は認められません。
- (2) 計算書類等の監査結果計算書類及びその附属明細書並びに財産目録は、法人の財産及び損益の状況をすべての重要な点において適正に表示しているものと認めます。
- (3) その他
今年度は理事会諮問機関として、「NACS のあり方検討委員会」を設置し、公益法人としての新たなビジョン・ミッション等の検討に着手してきたことは特筆すべきであり、その成果が令和 3 年度以降の事業計画、延いては法人運営全般に大きく反映されることを望みます。

以上

2. 寄附について

- ・ 2020 年度のご寄附と、2021 年 3 月末残高は以下の通りです。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。

	件数	金額	年度末の総額
NACS 基金への寄附	0 件	0 円	5,469,373 円
使途目的指定の寄附	8 件	1,200,500 円	1,200,500 円

3. 会員数について

	正会員	賛助会員
前年度末	2,502 名	108 団体
2020 年度末	2,374 名	104 団体

4. 運営関係

[総会]

- ・ 第 10 回定時社員総会 2020 年 6 月 8 日

決議事項	第 1 号議案	2019 年度事業報告の件
	第 2 号議案	2019 年度決算報告及び監査報告の件
	第 3 号議案	定款改正の件
	第 4 号議案	役員選任の件
報告事項	(1)	2020 年度事業計画の件
	(2)	2020 年度事業予算の件

[理事会]

- ・ 9 回開催（第 1 回：2020 年 5 月 9 日～第 9 回：2021 年 3 月 6 日まで）

[定款等改正のための専門委員会] (第1次専門委員会)

・7回開催 (第8回:2020年4月2日~第14回:2020年6月24日まで)

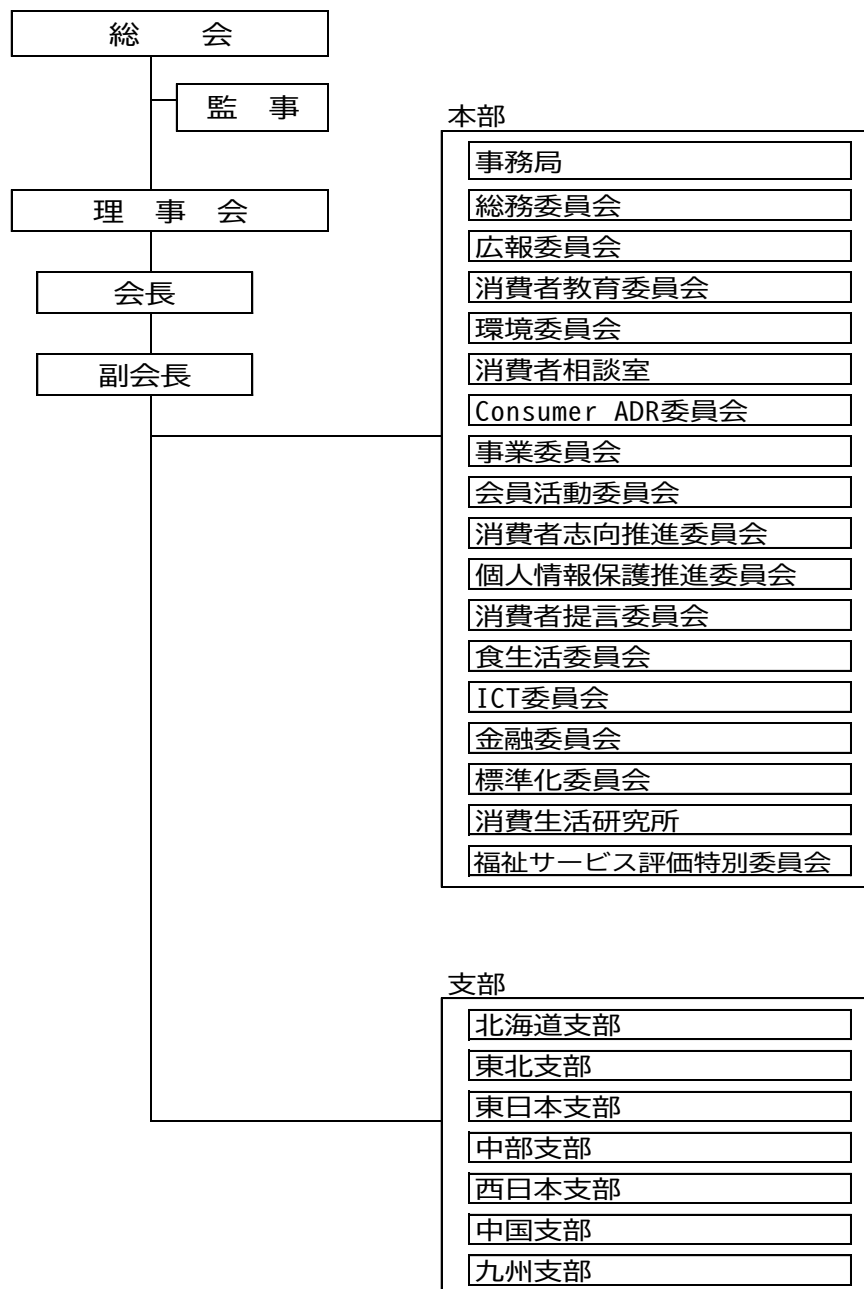
[NACSのあり方検討委員会] (第2次専門委員会)

・17回開催 (第1回:2020年7月10日~第17回:2021年3月26日まで)

NACSビジョン2030を理事会に答申 (VI. 参照)

5. 組織体制

[組織図]



(2021年5月8日現在)

[役員一覧]

■理事 (23 名)

代表理事 (会 長)	河上 正二	東北大学・東京大学名誉教授、青山学院大学客員教授、 (公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 正会員※・代議員 (※以下、当会正会員)
代表理事 (副会長)	大石美奈子	当会正会員・代議員
代表理事 (副会長)	永沢裕美子	当会正会員・代議員
理事	石戸谷 豊	弁護士
理事	橋本 康正	(一財)日本消費者協会専務理事
理事	菅原 功	(一財)日本産業協会専務理事、当会正会員
理事	青木裕佳子	当会正会員・代議員
理事	糸島 節子	当会正会員・代議員
理事	大西 二郎	当会正会員・代議員
理事	小川 浩一	当会正会員・代議員
理事	河嶋 信子	当会正会員・代議員
理事	河村 秀範	当会正会員・代議員
理事	北 創	当会正会員・代議員
理事	北川 住江	当会正会員・代議員
理事	関崎 裕司	当会正会員・代議員
理事	大道不二子	当会正会員・代議員
理事	田中美恵子	当会正会員・代議員
理事	南條 武	当会正会員・代議員
理事	丹羽 典明	当会正会員・代議員
理事	林 真実	当会正会員・代議員
理事	原 郁子	当会正会員・代議員
理事	樋口 容子	当会正会員・代議員
理事	星野不二雄	当会正会員・代議員

■監事 (3 名)

監事	城戸 讓二	当会正会員
監事	杉 田 努	当会正会員
監事	古谷由紀子	当会正会員

(2021 年 4 月 1 日現在)

V. 2021 年度事業計画（2021 年 4 月 1 日から 2022 年 3 月 31 日まで）

2021 年度も、「消費者の支援・保護のために」という NACS の創立理念に基づき、公益社団法人として広く社会のために貢献していくべく、下記の課題・活動に積極的に取り組んでまいります。

法人経営に関しては、第 1 回理事会（5 月 8 日開催）にて、前年度に設置した「NACS のあり方検討委員会」から答申を受けました。本年度はこの答申に基づき、会員の皆さまの声を広くお聞きしながら、具体的な改革を打ち出していまいります。

本年 7 月に主たる事務所を移転し、この機会に、本会の活動のデジタル化を積極的に進めてまいります。オンライン会議システムをはじめとする新しい技術を活用し、支部を越えて会員間の交流と学びの機会を拡大するとともに、消費者課題の解決に資する活動・取り組みを積極的に推し進めてまいります。会員の皆さまの一層のご協力をお願い申し上げます。

1. 2021 年度の主要な消費者課題（事業計画の前提）

- (1) 2022 年 4 月より施行される成年年齢引き下げへの対応
- (2) 高齢消費者の増加に加えて、デジタル化やコロナ禍等を背景に「脆弱な消費者」問題がさらに顕在化
- (3) SDGs への関心が高まり、持続可能な社会の構築に向けた消費者行動としてのエシカル消費（食品ロス削減等含む）の普及が加速
- (4) 公正で健全な市場ルールの形成に向けた議論と立法活動への参加
- (5) 責任ある消費者行動に関する議論の活発化
- (6) 各地の消費生活センターの相談員不足問題への対応
- (7) 世界的な脱炭素社会へのエネルギー選択と生活転換の必要性

2. 1. を受けた 2021 年度の重点的活動（消費者団体・消費生活専門家団体としての重点的課題・活動）

- (1) 成年年齢引き下げに対応した消費者教育の提供（新規教材の開発、養成講座の実施、講師派遣等）
- (2) シニアのための ICT リテラシー啓発事業（4 年目）
- (3) 見守りサポーターの育成と地域社会での活動への参画
- (4) 各地の適格消費者団体活動への会員の参画を支援
- (5) エシカル消費リーダー育成事業（3 年計画、初年度）
- (6) 健全で公正な市場ルールの形成プロセスへの積極的な参画（学習会や提言、政府等の委員会への参加）
- (7) 消費生活専門資格の普及ならびに取得を目指す人の支援（試験対策講座等）
- (8) 脱炭素社会に向けた消費者の視点からの政策提言や消費者への啓発活動
- (9) 安全教育・標準化教育リーダープロジェクトの始動

3. 法人としての経営課題と対策

- (1) 会員拡大

- ・資格取得された方への入会のご案内・賛助会員社員の方への入会のご案内（入会案内リーフレットの作成、入会資格の見直し等）
 - ・企業等への賛助会員としての参加のご案内
- (2) 支部会員と本部の意思疎通
- ・会員データベースの整備、会員への情報発信の強化
 - ・活動機会の拡充（本部委員会・研究所活動への支部会員の参加の促進）
 - ・オンライン活用による支部の枠を超えた学習・意見交換の機会を提供とそのテクニカルサポートの設置
- (3) NACS のプレゼンスの向上
- ・公開学習会・講座等の実施
 - ・自治体等からの事業受託とそのための事務所体制の強化
 - ・広報の強化（「NACS news」の内容充実と配布先拡大、ホームページの刷新）
 - ・SNS の活用

4. 各事業の活動計画

【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（NACS ウィークエンド・テレホン）
- (2) 消費者トラブルなんでも 110 番
- (3) Consumer ADR
- (4) 地方自治体等における消費者相談業務の支援

【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教育
 - ・学校への講師派遣（年間 40 校）
 - ・特別支援学級への講師派遣
 - ・講師養成講座
 - ・教材開発
- (2) 消費生活全般に関する公開講座等
 - ・研究誌等の発行
 - ・消費者志向をテーマにした公開セミナー（NACS 会議）
 - ・公開講演会
- (3) 環境に関する啓発活動
 - ・研究誌等の発行
 - ・エンカル消費啓発出前講座
 - ・食品ロス削減のためのリーダー育成および啓発セミナー等の実施
- (4) 個人情報保護に関する公開セミナー/研修会
 - ・個人情報保護に関する公開セミナー/研修会
 - ・認定個人情報保護団体としての体制整備

- (5) 消費生活専門資格の普及支援活動
 - ・資格更新講座の運営支援
 - ・活躍する資格保有者の発掘・紹介
- (6) エネルギーに関する啓発活動
 - ・災害時における石油の役割等をテーマとする意見交換会
 - ・2050年カーボンニュートラルに向けた学習会及び意見交換会
- (7) 消費生活に関する公開研修会・研究会等の開催
 - ・「河上正二※の消費者法連続講座」（オンライン、全6回、東日本支部事業）※当会会長
 - ・生命保険に関するオンライン勉強会
 - ・損害保険に関する勉強会
 - ・消費者関連規格標準化セミナー
 - ・その他消費者啓発のための公開研修会・研究会等の開催
- (8) 消費者庁や地方自治体等からの消費生活関連事業の受託
 - ・消費者庁：消費生活相談員資格試験対策講座（一般財団法人日本産業協会が実施する消費生活アドバイザー対策講座）
 - ・消費者庁 地方消費者行政に関する先進的モデル事業（高齢者向けデジタル教材及び高齢者等への効果的な普及啓発手法の開発・実証）
 - ・大阪府 消費生活相談員養成講座
 - ・徳島県 消費生活相談員等養成講座
 - ・港区（東京都）消費者問題推進員支援講座
 - ・新宿区（東京都）消費者講座
- (9) 地方自治体等の社会人向け消費生活講座への講師派遣
- (10) 人材育成
 - ・相談員養成講座（東西相談室で実施）
 - ・見守りサポーターオンライン養成講座
 - ・ICTリーダー育成
 - ・エンカル消費啓発リーダー育成
 - ・消費生活アドバイザー試験対策講座（東日本支部・中部支部・西日本支部事業）
 - ・消費者関連規格標準化リーダーの育成
- (11) 機関誌の発行
 - ・広報誌「NACS news」の発行（年4回）
 - ・メールニュース「NACS メールニュース」の配信（毎月1回）
- (12) ホームページの更新（随時）

【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の発行
- (2) 行政等への提言活動
- (3) 商品やサービスの消費生活専門家の視点からの評価

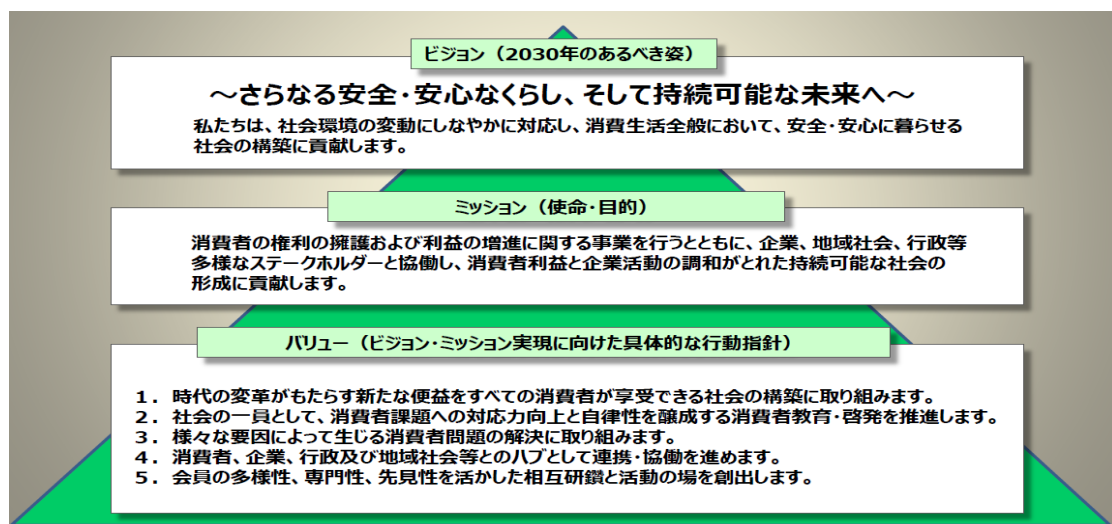
- ・福祉サービス第三者評価事業（東京都）
- ・消費者モニター関連事業

【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
- (2) 研修会や学習会の実施
- (3) 支部活性化施策の立案、支部活動活性化のフォローアップ

VI. NACS ビジョン 2030

NACS のあり方検討委員会が、2021 年度第 1 回理事会に対し「NACS ビジョン 2030」を答申し、理事会が、以下最終案を承認しました。「NACS ビジョン 2030」はビジョン・ミッション・バリューをセットとして内外に発信することを想定しています。また、今後の中期計画作成等の具体的活動にもつなげていく予定です。



	左記の意味合い
ビジョン	<ul style="list-style-type: none"> ・私たちの暮らしに欠くことのできない安全・安心を更に進め、持続可能な未来を目指し、2030年に向けて取り組む思いを最初に掲げています。“さらなる”、“暮らし”という形で、ひらがなを使用することで、和かさ、親しみやすさも表現しています。 ・VUCA※2の時代あって、大きく急激な変化にも、柔軟かつ強靱に対応し、消費生活全般において、安全・安心に暮らせる社会づくりに貢献することを示しています。 <small>（※2：V(Volatility: 変動性) U(Uncertainty: 不確実) C(Complexity: 複雑) A(Ambiguity: 曖昧性) の頭文字をとった造語/先行きが不透明で、将来の予測が困難な状態)</small>
ミッション	<ul style="list-style-type: none"> ・定款に記すNACSの目的を、わかりやすく、また、これからの時代に寄り添う表現にしています。 ・企業、地域社会等、様々なステークホルダーと協働することや、持続可能な社会の形成への貢献についても、意欲を持って提示しています。
ビジョン・ミッション・バリュー実現に向けた具体的な行動指針	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者を「誰一人取り残さない」という言い方ではなく、“デジタル化やイノベーションなどによってもたらされる新しい様々な便益をすべての消費者が享受できる社会の構築”、と前向きな取組に変え、最初の行動指針にしています。
	<ul style="list-style-type: none"> ・NACSの活動の三本柱の一つ、「消費者教育・啓発」について、持続可能な未来を形成する一員として、“消費者が課題に対応する力の向上”や“自律した消費生活を営むこと”を目指して推進することを示しています。
	<ul style="list-style-type: none"> ・NACSの活動の三本柱の一つ、「消費者トラブルの解決」について、“様々な要因によって”、と多様化・複雑化・高度化する消費者問題を幅広く受けとめ、解決に向けて取り組むことを示しています。
	<ul style="list-style-type: none"> ・NACSの活動の三本柱の一つ、「行政・企業・消費者団体等との連携」について、消費者に最も近い地域社会もステークホルダーとして明記し、架け橋から“ハブ”へと能動的に各ステークホルダーを中継していく意思を、“連携”に“協働”を加えて示しています。
	<ul style="list-style-type: none"> ・NACSの人財の特徴を最大限に尊重（＝ダイバーシティ&インクルージョン）しつつ、様々な会員の満足度の向上も図ることを含めて、様々な機会を創出することを示しています。

Ⅶ. 賛助会員の皆さま

NACS は、たくさんの賛助会員にご支援をいただいています。ありがとうございます。

行政

■東京都

企業・団体

- あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
- 愛三西尾法律事務所
- 株式会社アイシン
- 朝日生命保険相互会社
- アサヒビール株式会社
- 味の素株式会社
- 石坂産業株式会社
- イズミヤ株式会社
- SBパワー株式会社
- 株式会社NTTドコモ
- 大阪ガス株式会社
- 花王株式会社
- 一般財団法人家電製品協会
- 一般財団法人関東電気保安協会
- 一般財団法人九州電気保安協会
- 九州電力株式会社
- キリンホールディングス株式会社
- グーグル合同会社
- グリー株式会社
- 一般社団法人抗菌製品技術協議会
- 小林製薬株式会社
- 西部ガス株式会社
- 学校法人産業能率大学
- サンスター株式会社
- サントリーコミュニケーションズ株式会社
- 資生堂ジャパン株式会社
- 株式会社ジャパングスエナジー
- 首都高速道路株式会社
- ジュピターショップチャンネル株式会社
- 特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター
- 一般社団法人信託協会
- 住友生命保険相互会社
- 一般社団法人生命保険協会
- 公益財団法人生命保険文化センター
- 積水化学工業株式会社
- 一般社団法人繊維評価技術協議会
- 一般社団法人全国銀行協会
- 全国クリーニング生活衛生同業組合
- 一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会
- 全日本葬祭業協同組合連合会
- 損害保険ジャパン株式会社
- 第一生命保険株式会社
- 株式会社ダスキン
- 中部電力ミライズ株式会社
- 一般財団法人電気安全環境研究所
- 東京海上日動火災保険株式会社
- 東京ガス株式会社
- 東邦ガス株式会社
- 東洋製罐ホールディングス株式会社
- TOTO株式会社
- 株式会社Trade Safe
- 西日本電信電話株式会社
- 日清オイリオグループ株式会社
- 日清食品ホールディングス株式会社
- 株式会社日清製粉グループ本社
- 一般財団法人ニッセンケン品質評価センター
- 株式会社ニッポン
- 日本ハム株式会社
- 一般社団法人日本衣料管理協会
- 一般社団法人日本衛生材料工業連合会
- 一般社団法人日本エステティック振興協議会
- 日本LPガス団体協議会
- 日本貸金業協会
- 一般財団法人日本ガス機器検査協会
- 一般社団法人日本ガス協会
- 一般社団法人日本クレジット協会
- 日本化粧品工業連合会
- 一般社団法人日本コミュニティーガス協会
- 一般社団法人日本資金決済業協会
- 一般社団法人日本ジュエリー協会
- 日本証券業協会
- 一般財団法人日本消費者協会
- 一般社団法人日本食品添加物協会
- 一般社団法人日本情報経済社会推進協会
- 日本生活協同組合連合会
- 日本生命保険相互会社
- 一般社団法人日本損害保険協会
- 公益財団法人日本適合性認定協会
- 日本電気計器検定所
- 一般社団法人日本塗料工業会
- NPO法人日本ネイリスト協会
- 一般社団法人日本貿易会
- 公益社団法人日本訪問販売協会
- パナソニック株式会社
- 東日本電信電話株式会社
- 日立グローバルライフソリューションズ株式会社
- フコク生命保険相互会社
- 一般社団法人宝石鑑別団体協議会
- 北海道ガス株式会社
- マルハニチロ株式会社
- ミサワホーム株式会社
- ミズノ株式会社
- 三井住友海上火災保険株式会社
- 三井住友海上プライマリー生命保険株式会社
- 三菱電機株式会社
- 明治安田生命保険相互会社
- 森永乳業株式会社
- 雪印メグミルク株式会社
- 楽天株式会社
- 株式会社LIXIL

(2021年8月28日現在)

2020 年度
NACS アニュアルレポート（年次報告書）

2021 年 9 月発行

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
〒102-0071 東京都千代田区富士見 2-4-6 宝 5 号館 2F

TEL：03-6436-1125

FAX：03-6434-1161

HP：<http://nacs.or.jp>

E-mail：nacs-jimukyoku@nacs.or.jp

2021 年 7 月 19 日より、事務所を上記住所に移転しております。
（電話番号、Fax 番号、HP、E メールアドレスは変更ございません。）

～さらなる安全・安心な暮らし、そして持続可能な未来へ～

