

2020年度 活動の振り返りと2021年度の活動計画

2021.07.24 消費者相談室

1. ウィークエンド・テレホン

2020年度の活動の振り返り

- コロナによる緊急事態宣言の発出により受付を中止期間があり、相談件数は818件と前年度に比べ14%の減少となった。
- 継続相談は斡旋解決した案件も多く、相談事例は法改正に向けての意見書等に、広く活用された。

2021年度の活動計画

- 相談事例の更なる活用。特定商取引法が改正され、契約書面の電子化に関しては2年後の施行となる。書面の電子化検討委員会が事前講座は会場とオンラインで実施したことにより、全支部の会員に参加いただけただち上がることから、情報提供に協力する。相談員定例会の実施。
- 生保協会等との意見交換会の実施。現在、東京相談室は緊急事態宣言により相談受付を休止。

2. 110番事業

2020年度の活動の振り返り

- 10月のWET相談日（土日の計8回）に通常相談と同時に実施した。「なんでも110番～」というテーマで実施し、相談事例を分析・精査し、問題点等を報告書にまとめHPに掲載。
- 事前講座は会場とオンラインで実施したことにより、全支部の会員に参加いただけた。

2021年度の活動計画

- 「ネット取引なんでも110番」というテーマで実施する。
- 昨年同様、10月のWET相談日（土日の計8回）に通常相談と同時に実施する。
- 事前講座（東京、大阪で実施）を含め準備中。

3. 相談員養成講座

2020年度の活動の振り返り

- 東京相談室ではコロナ禍で実施できなかったが、大阪相談室では昨年サブ相談員になったメンバーに対しフォローアップ講座を実施した。

2021年度の活動計画

○東京相談室

- 9月11日 会員向けに「行政の消費生活相談員とは」という入門編のWEB講座を実施（研修委員会との共同開催）アンケート結果を踏まえて、従来の相談員養成講座を実施予定

○大阪相談室

- 相談員養成講座の実施 大阪府即戦力相談員育成事業