

平成 29 年度事業報告

＜平成 29 年度における消費者を取り巻く情勢と本協会の活動＞

平成 30 年 3 月末現在、北海道、東北、関東、中部、北陸、関西、九州 7 支部の会員総数 1963 名である。支部各会員は、公益社団法人の一員としての責任を果たすべく活発に活動した。

平成 29 年度は、創立 40 周年記念事業として、「創立 40 周年記念のつどい」を開催した。本協会が、この 10 年において、適格消費者団体、公益社団法人の認定を受け、本部事務所を移転するなど、大きく変化し、発展してきたことをあらためて認識した。また、春の叙勲で消費者支援功勞として、初めて本協会前理事長吉川萬里子が瑞宝小綬章を受章した。消費生活相談員の役割が社会的に評価された証であると考えている。本協会の基礎を築き、地道に協会活動を行い、今に繋いでくれた先輩方、全国の会員、そして、賛助会員をはじめとした各方面の方々に、あらためて感謝申し上げる。

グローバル化、IT 化という消費者を取り巻く社会の変化の中で、高齢者の消費者トラブルの件数は高止まりとなっており、民法の成年年齢の引き下げにより、若年層の消費者トラブルの増加が懸念され、一層の消費者教育の強化が求められている。

こうした状況を踏まえ、29 年度に消費者教育研究所の活動がスタートし、週末電話相談室による被害回復、団体訴訟室の差止め請求による被害の未然防止、消費者教育研究所における消費者教育と、公益社団法人としての役割を果たすための道筋が明確になった。

また、本部における消費生活相談員資格取得対策講座、各支部の消費生活相談員養成講座は年ごとに効果的なものとなっている。平成 28 年度から国家資格となったことから、会員は新資格を取得するために努力している。本協会の講座により消費生活相談員資格を取得した仲間が増えていることを嬉しく思うと同時に、今後、消費生活相談員の役割を果たすために、ともに活動していただくことを期待している。

各支部においては、会員向けに消費生活相談員ならではのテーマを企画して、実践的な研修を多数実施した。また、HP を改訂し SNS を開始するなど、時代に対応した情報発信に取り組んだことも特筆すべきことである。

本協会のこうした公益活動によって得られた情報は、法律の改正や消費者行政等への意見を伝えるための源となり、関係各方面からも意見を求められた。

一方、29 年度も全国の自治体から受託した多くの事業も実施した。「消費生活相談員の団体による消費生活相談員が実施する研修講座や出前講座等」は、効果的、実践的なものとして、高い評価をいただいている。

本協会は、会員、賛助会員はじめ各方面の方々からの意見に耳を傾け、「安心・安全なくらし」のために尽力していくつもりである。ご支援、ご協力に心から感謝申し上げます。

＜公益事業 1（消費者相談、消費者問題に関する教育・啓発・調査研究等、集団的訴訟制度事業）＞

I 消費者相談

1. 自主事業

(1) 週末電話相談の実施

消費者被害の救済と未然防止、消費者支援を目的に本部事務所（土・日）、関西事務所（日）北海道事務所（土）において実施した。また、本部週末電話相談室では平日にあっせんを行っている。相談総件数は 2578 件であった。

報告書を作成するとともに、受け付けた相談の中から主要な事例を取り上げ冊子「こんな相談ありました!!vol. 17」を作成、消費者に無料配布し消費者教育に資した。また、寄せられた相談事例を本協会として多方面への情報発信をするなど、様々な形で活用した。

(2) 電話相談 110 番の実施

関係する行政、業界団体への制度整備に向けた提言・要望へと繋げることを目的として、例年、時宜にかなったテーマを取り上げ「電話相談 110 番」を実施している。

テーマ：「ブライダル関連 110 番」

開催日：平成 30 年 1 月 13 日～2 月 4 日の土曜日・日曜日

開催場所：全国 3 ヶ所（本協会事務所所在地の札幌、東京、大阪）

2. 受託事業

以下の自治体から事業を受託し、各支部の会員が消費生活相談業務等を実施した。

- (1) 兵庫県 サポートデスク専門相談員事業
- (2) 福島県（二本松市、大玉村） 消費生活相談業務
- (3) 福岡県(大牟田市、古賀市、福津市、水巻町、新宮町、岡垣町、久山町、筑前町、芦屋町) 消費生活相談業務
- (4) 岡山県 市町村消費生活相談巡回指導
- (5) 神戸市 週末消費生活相談業務
- (6) 渋谷区 消費生活相談業務

II 消費者問題に関する教育・啓発・調査研究等

1. 自主事業

(1) 研修講座の開催

① 消費生活相談員養成講座

「消費生活相談員資格認定制度」の進展に寄与するため、各支部で消費生活相談員養成講座・消費生活相談員資格試験対策講座を実施した。

本部では、通学講座、通信講座、直前対策講座を開催した。

② 研修講座

各支部において、会員の資質向上・研鑽のため、実務研修講座や消費生活相談員に必要なテーマを選定し、研修講座を実施した。

③ 全相協消費者講座

公益社団法人としての役割を果たすべく、自主事業として「全相協消費者講座」を実施している。高齢者・障がい者、若者、見守りの方向けに、平成 29 年度は、224 件の講座を実施した。

(2) 自主研究活動への助成

会員活動の活性化と専門性を高めることを目的として、会員が積極的に行う調査・研究活動のために、自主研究会に対して活動資金の助成を行った。

支 部	研 究 会 名
中 部	高齢者問題研究会

(3) 交流会の実施

賛助会員である企業と本協会会員の相互理解、情報交換を深めることを目的に、講演会や懇談会を本部並びに7支部で開催した。

	開催日	テーマ
本部	10月26日(木)	公開講演会 40周年記念のつどい
北海道支部	9月2日(土)	異業種との連携による地域活性化の取り組みを学ぶ
東北支部	1月20日(土)	テレビCMの裏側～考査と受手の消費者目線～
関東支部	10月26日(木) 本部と共催	公開講演会 40周年記念のつどい
中部支部	8月5日(土)	製造物責任法(PL法) 過去・現在・未来
北陸支部	11月25日(土)	消費者志向経営について
関西支部	12月16日(土)	人はなぜだまされるのか
九州支部	1月13日(土)	多様化する消費者被害と消費者教育

(4) 消費者教育の推進

自らの責任において判断し、行動できる消費者の自立支援を目的に、リーフレットや冊子を作成し、消費者等に配布し、消費者教育・啓発活動を実施した。

① リーフレット作成

- 高齢者対象 「それって契約!?こんなときどうする？」
- 高齢者対象 「勧誘されたらちょっと待って!パート2」
- 全世代対象 「キャッシュレス時代」(改訂版)
- 外国人対象 「契約トラブルにご用心!」

② 冊子作成

- 「契約の達人」
- 「こんな相談ありました!! vol.17」

③ 消費者問題入門テキスト補足資料作成

④ 消費生活相談員資格試験 平成29年度過去問解説集作成

⑤ 紙芝居作成 「もりのだんごやさん」

(5) 広報活動

① 機関紙「全相協つうしん JACAS JOURNAL」175号から180号を5月、7月、9月、11月、1月、3月の隔月に発行し、正会員、賛助会員、全国の消費生活センター等に配布した。

② ホームページ等

本協会の事業や会員のレベルアップのための情報のみならず、公益社団法人として、消費者保護、消費者教育、事業者の消費者志向醸成に役立つ情報の提供を行った。平成29年度は、HPを一部改訂し、SNSをスタートした。これにより、広く迅速に広報することができた。

③ 記者説明会

消費者庁記者会見室にて、本協会単独の記者説明会を開催し、広く消費者への情報提供を図った。

(6) 消費者教育研究所における活動

① 消費者問題に関する公益社団法人として社会的責任を遂行するために公開講演会・シンポジウムを実施した。

- 日時 平成30年3月10日
- 基調講演 テーマ 「消費者教育の現状とこれから」
- 講師 消費者庁 次長 川口 康裕 氏
- パネルディスカッション

- ② 紙芝居の作成
- ③ 消費者教育に関するアンケートの実施

(7) 消費者情報研究所における活動

消費者問題に関する公益社団法人として社会的責任を遂行するために、公開講演会を実施した。

日時	平成 29 年 10 月 26 日
場所	KKRホテル東京
テーマ	「グローバル経済と私たちの暮らし」
講師	同志社大学大学院 教授 浜 矩子 氏

(8) 連携・交流活動

行政、企業、業界団体、消費者団体等と連携し、本協会及び消費生活相談員の意見を伝えたり要望等を行った。

- ① 行政、企業、業界団体、消費者団体への講師派遣や執筆活動
- ② 各種業界団体との懇談会・研修会の実施
- ③ 消費者担当大臣、消費者庁、消費者委員会、その他省庁等と消費者団体との意見交換会に参加

2. 受託事業

(1) 地方自治体等

消費生活出前講座

以下の自治体から消費生活出前講座の事業を受託し、会員が講師として講座を実施した。

- ① 東京都 … 介護事業者等への出前講座
- ② 兵庫県 … 暮らしの安全・安心啓発事業
- ③ 三重県四日市市 … 消費生活出前講座
- ④ 兵庫県洲本市 …… 消費生活出前講座
- ⑤ 兵庫県淡路市 …… 消費生活出前講座
- ⑥ 愛知県名古屋市 … 消費者被害防止見守り支援講座
- ⑦ 福岡県福岡市 …… 消費者教育出前講座
- ⑧ 宮崎県宮崎市 …… 消費生活出前講座
- ⑨ 山口県 …………… 見守り講座
- ⑩ 兵庫県西宮市 …… 消費生活講座

消費生活相談員研修講座

以下の自治体から消費生活相談員研修講座の事業を受託し、実施した。

- ① 北海道 … 消費生活相談員等スキルアップ研修
- ② 北海道 … 補助金事業(消費者力アップセミナー)
- ③ 岩手県 … 消費生活相談員レベルアップ講座
- ④ 千葉県 … 消費生活相談員等レベルアップ研修
- ⑤ 千葉県 … 見守り講座
- ⑥ 千葉県 … コーデネーター講座事業
- ⑦ 新潟県 … 消費者講座
- ⑧ 東京都稲城市 …… 消費者教育推進事業(高齢者見守り)業務
- ⑨ 東京都港区 …… 消費者教養講座
- ⑩ 長野県 … 消費生活相談員資格取得支援講座
- ⑪ 長野県 … 消費生活相談員等レベルアップ研修
- ⑫ 岡山市 … 消費者教育担い手養成講座
- ⑬ 愛媛県 … 消費生活相談員資格対策講座・消費生活相談員資格対策直前講座
- ⑭ 宮崎県 … 講師養成・見守りサポーター養成講座

消費者教育教材等作成

以下の自治体から消費者教育のための教材作成等の事業を受託し、実施した。

- ① 京都府 …… 消費者注意報の企画・作成業務
- ② 岡山県 …… 大学生が参画した発達段階別消費者教育教材作成及びシンポジウム事業
- ③ 大津市 …… 小学生向け消費者教育の学習教材の研究開発・作成事業

その他

- ① 東京都大田区 …… 資料コーナー・展示場の運営業務を受託し実施した。
- ② ベトナム視察団交流 …… ベトナムからの視察団と意見交換を実施した。

(2) (独) 国民生活センター

(独) 国民生活センターから出版物委託販売業務を受託し、実施した。

(3) その他

講師活動

自治体、事業者、事業者団体等からの依頼により、各支部会員が講座を多数実施した。

執筆活動

消費者法ニュース発行会議「消費者法ニュース」、(株)民事法研究会「現代消費者法」などに、各支部会員が多数執筆した。

3. 助成による事業

(1) (一財) 日本宝くじ協会

消費者教育・啓発のための冊子、週末電話相談事例集「こんな相談ありました!!vol.17」を作成し、全国の消費生活センター、図書館等に配布した。

(2) (一財) ゆうちょ財団

- ① 若者向けシンポジウム開催 「チェンジメーカーズ」映画上映とワークショップ
- ② 若者向けリーフレット作成 「契約の達人」

4. その他

(1) 委員等就任

以下のとおり、本部、支部より会員を委員として推薦し、会員は委員会に参加して消費者の意見を伝え、消費者の権利、利益の確保に尽力した。

<国>

内閣府 税制調査会特別委員

内閣府 消費者委員会

消費者庁 参与

消費者庁 消費者教育推進会議

消費者庁 遺伝子組換え表示制度に関する検討会

消費者庁 消費者基本計画のあり方に関する検討会

総務省 情報通信行政・郵政行政審議会

総務省 情報通信審議会専門委員

総務省 スマートフォンアプリケーション プライバシーポリシー普及・検証推進タスクフォース

総務省 放送を巡る諸課題に関する検討会 ケーブルテレビWG

総務省 放送を巡る諸課題に関する検討会 衛星放送のテレビ未来像に関するWG

総務省 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合

総務省	4K・8K 時代に向けたケーブルテレビの映像配信の在り方に関する研究会
法務省	日本司法支援センター評価委員会
法務省	法制審議会民事執行法部会
金融庁	金融トラブル連絡調整協議会
金融庁	多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会
厚生労働省	生活衛生関係営業対策事業費補助金審査・評価会
国土交通省	貨物自動車運送適正化事業対策協議会
国土交通省	関東運輸局 タクシー特定地域協議会
文部科学省	消費者教育推進委員会
農林水産省	農漁業保険審査会委員
観光庁	標準住宅宿泊仲介業約款の策定に関する検討会

<地方自治体>

北海道	北海道消費者苦情処理委員会
千葉県	千葉県消費者行政審議会
東京都	東京都消費生活対策審議会
東京都	東京都個人情報保護審査会
東京都	東京都公益認定等審議会
東京都	東京都商品等安全対策協議会
東京都	東京都情報公開審査会
愛知県	愛知県消費生活審議会
石川県	石川県消費生活審議会
大阪府	大阪府消費者保護審議会
大阪府	大阪府中央卸売市場運営取引業務協議会
大阪府	おおさかスマートエネルギー協議会家庭部門会議
大阪府	大阪府環境審議会
広島県	広島県消費生活審議会
佐賀県	情報公開・個人情報保護審査会
福岡県	食の安全懇話会
福岡県	福岡県中山間地域等直接支払制度委員
福岡県	福岡県環境審議委員
鹿児島県	鹿児島県生活安定審議会
鎌倉市	鎌倉市消費生活委員会
静岡市	静岡市消費生活審議会
静岡市	静岡市消費者苦情処理委員会
名古屋市	名古屋市消費生活審議会
大阪市	大阪市消費者保護審議会
大阪市	大店立地法審議会
堺市	堺市消費生活審議会
福岡市	福岡市消費生活審議会
福岡市	新福岡市水道長期ビジョン懇話会委員
北九州市	北九州市動物愛護推進協議会
宗像市	宗像ユリックス運営審議委員会
春日市	個人情報保護審議会
長崎市	消費者苦情処理委員会
鹿児島市	消費生活審議会

(2) 要望書・意見書等

自主事業として週末電話相談室、電話相談 110 番を開催し、消費生活相談を広く受け付け、消費者に対する助言等を行うと共に、トラブルの実態の把握と問題点の抽出、現状の法律の不

備を改善するため、以下のとおり、関係省庁、業界団体へパブコメ・要望書を提出した。

消費者委員会 消費者委員会公共料金 等専門調査会	5月2日 都市ガス小売りの自由化に関する消費生活センターへの苦情相談について意見書
消費者庁長官 消費者庁消費者政策課	5月9日 消費者基本計画工程表素案についての意見
消費者庁	5月28日 特定商取引法政省令改正案についての意見書
公正取引委員会	6月30日 独占禁止法における課徴金制度の見直しに係る意見
総務省総合通信基盤局 電気通信事業部消費者 行政課	8月7日 「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」の改定案に対する意見
特定複合観光施設区域 整備推進会議	8月31日 特定複合観光施設区域整備推進会議取りまとめ～「観光先進国」の実現に向けて～に対する意見
消費者庁	9月12日 消費者契約法の見直しに関する意見
経済産業省商務情報政 策局商務・サービスグ ループ 商取引監督課 割賦販売法担当	9月27日 「割賦販売法施行規則の一部を改正する省令案」に対する意見
神奈川県県民局くらし 県民部消費生活課 企 画グループ	10月20日 「神奈川県消費生活条例の改正骨子案」について の意見
消費者庁消費者教育・ 地方協力課	1月25日 「消費者教育の推進に関する基本的な方針」変更案に対する意見
消費者庁長官 消費者庁消費者政策課	3月23日 消費者基本計画工程表改訂素案についての意見

Ⅲ 集団的訴訟制度事業

I 自主事業

(1) 消費者団体訴訟室の活動

消費者団体訴訟室では、「週末電話相談」や「電話相談 110 番」、さらに本協会のホームページ上の「消費者被害メール便」に寄せられた消費者からの情報提供をもとに、消費者被害の未然防止のため、積極的に、差止請求の申入れ及び是正・改善要望等を行った。

< 不当な契約約款の是正・改善を申入れた事案 >

事業者	申入れ・是正改善要望日	終了日
中古自動車販売業者	平成 29 年 3 月 10 日	平成 29 年 6 月 23 日
クリーニング業者	平成 28 年 3 月 18 日	平成 29 年 5 月 6 日

< 不当な契約約款の使用差止め請求訴訟 >

事業者	提訴	判決	控訴
有料老人ホーム事業者	平成 28 年 3 月 14 日	平成 29 年 4 月 25 日	平成 29 年 5 月 8 日

<その他の事業>

創立40周年記念事業として、「創立40周年記念のつどい」を開催した。
記念講演の後、40周年記念に作成したDVD「私たちの歩みと☆未来」を上映した。
また、本協会に長きにわたり貢献いただいた、顧問（前会長）及川昭伍氏、前監事の安彦和子氏に、感謝状を贈呈した。

日時	平成29年10月26日
場所	KKRホテル東京
記念講演テーマ	「グローバル経済と私たちの暮らし」
講師	同志社大学大学院 教授 浜 矩子 氏