

平成 29 年度事業計画

平成 28 年度事業報告にあるように、会員は、全国各支部でさまざまな活動を行い、自治体事業を積極的に受託し、協会運営に尽力した。結果として、わずかではあるが収益を残すことができた。今後も、本協会の得意とする事業に積極的に取り組むことで、協会活動を発展させていく覚悟である。

昨年度も、週末電話相談室において、個別の消費者の被害回復を目指した。週末電話相談室の活動は、消費者、行政、社会に対し、さまざまな情報発信の源となる本協会の重要な柱である。団体訴訟室では、差し止め請求により事業者に改善を求めた。2016 年 3 月に提起した、有料老人ホーム事業者に対する前払い金不返還条項使用差し止め請求訴訟は、先日判決が出され残念な結果であった。消費者の権利を守るため、控訴し、団体訴訟室をはじめ、検討委員の先生方のお力により今後さらに争うこととする。

消費者教育については、消費者教育教材の作成に力を尽くし、また全相協消費者講座を全国で展開してきた。今年度も、消費者市民社会の構築を目指し、消費者の適切な選択を可能とするため、さらに教材作成や、全相協消費者講座に力を入れていきたい。特に、これまでの蓄積から、消費生活相談員の視点による教材の作成、手法の紹介等を行うため、「消費者教育研究所」を設置し、活動を開始することとする。

消費生活相談員の資質向上のための研修は、一層積極的に推進していかなくてはならない。平成 28 年度には、消費生活相談員の法的資格の第 1 回目の試験が実施され、多くの会員が新たな資格の取得のため努力した。消費生活相談員試験対策講座はテキストを含め、年ごとに充実してきている。今年度も引き続き力を入れていきたい。消費生活相談員が法的資格になったことで、消費生活相談員という職が広く社会に認識され、全国の会員が地方消費者行政の要として活躍することを期待する。

本協会は、消費生活相談員が組織する協会である。消費生活相談員の役割を果たすため、個別の消費者被害の回復を目指すことにとどまらず、消費者、行政、社会へ情報発信し、消費者の権利の確立を目指し、消費者の責任を果たすための消費者教育に取り組んでいくこととする。

会員、賛助会員、個人賛助会員の方々のご支援とご協力をいただくよう、心よりお願い申し上げます。

<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、集团的訴訟制度事業）>

I 消費者相談

1. 自主事業

- (1) 週末電話相談の実施
- (2) 電話相談110番は必要に応じて実施する

2. 受託事業

- (1) 兵庫県 … サポートデスク専門相談員業務
- (2) 神戸市 … 週末電話相談業務
- (3) 福島県（二本松市、大玉村） … 消費生活相談業務
- (4) 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
- (5) 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試験対策講座

ア 消費生活専門相談員養成講座

イ 消費生活相談員資格認定試験対策講座

- ・本部で通学の対策講座を実施する。
- ・本部で通信の対策講座を実施する。
- ・本部で直前対策講座を実施する。

ウ 指定講習会

②消費者問題に関する教育・啓発講座

ア 全相協消費者講座を実施する。

- ・高齢者・障がい者対象
- ・若者対象
- ・見守りの方対象

イ 事業者対象の研修会を行う。

ウ 消費生活マイスター養成講座（消費生活サポーター講座）を実施する。

エ 一般消費者向け消費者講座を実施する。

(2) 自主研

- (3) 交流会の実施
- (4) 消費者教育の推進と研究
消費者教育研究所における活動
- (5) 広報活動
 - ①機関紙「全相協つうしん JACAS JOURNAL」
 - ②記者説明会
- (7) 消費者情報研究所における活動
公開シンポジウムを行う
- (8) 連携・交流活動

2. 受託事業

- (1) 地方自治体等
 - ① 出前講座
 - ア 東京都 …… 介護事業者等への出前講座（300回実施）
 - イ その他 消費者問題出前講座
 - ② 消費生活相談員レベルアップ講座
 - ③ その他
 - ア 東京都大田区 …… 資料コーナー、展示場の運營業務
- (2) (独) 国民生活センター
 - ① 出版物委託販売業務

3. 助成による事業

- (1) 一般財団法人日本宝くじ協会
 - ① 週末電話相談事例集「こんな相談ありました!!vol.17」
- (2) 一般財団法人ゆうちょ財団
 - ① リーフレット 外国人向け（関西支部）
 - ② シンポジウム開催（映画上映）若者向け（関西支部）
 - ③ 消費者教育教材 若者向け（関東支部）

Ⅲ 集団的訴訟制度事業

1. 自主事業

- (1) 消費者団体訴訟室の活動
- (2) 各支部で団体訴訟に関する勉強会を実施

Ⅳ 40周年記念事業の準備