

# 平成 30 年度（2018 年度）事業計画

（平成 30 年 4 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日まで）

一般財団法人 日本消費者協会

## 1. 継続事業

### (1) 消費者教育・啓発、情報提供事業

#### ① 消費者力検定

第 15 回消費者力検定試験を実施する。基礎コースは団体受験のみとし、過去実施機関を中心に広報活動を行う。応用コースは、公開受験と団体受験を実施し、通信講座や講師派遣と組み合わせて展開を図る。対象は地方自治体、市民団体、業界団体、企業、大学などの教養・啓発講座としての活用方法を提案する。

#### ② 通信講座

検定用テキストを用いて効果測定などを行う。北海道消費者協会で実施。

### (2) 人材育成事業

#### ① 消費生活コンサルタント養成講座

消費者の自立支援を行う等の活動を目指す消費者を対象に、消費生活に関する知識を習得させ、実践的に従事する専門家の養成を行う。30 年度は第 57 期養成講座を東京で年 1 回実施する。水曜日夜と土曜日終日の新しい形式で開講する。

・東京コース 平成 30 年 6 月 2 日(土) ～ 9 月 9 日(土) 定員 15 名(聴講生 5 名)

(8 月 12 日～25 日は卒論作成期間として講義は休講)

#### ② コンシューマ・オフィサー養成講座

企業内に消費者志向の意識を有する専門家を養成することを目的として、消費者対応を総合的に集中して学ぶ第 65 回養成講座を実施する。

・開催地：東京 開講時期 5 日間（9 コマ） 5～6 月予定 定員 15 名

#### ③ 消費生活相談員新資格指定講習会

平成 28 年度から 5 年間開催することで指定講習機関と消費者庁から認定されている本講習会を、今年度は秋の全国相談員研修会の講義の中から 5 分野の講座を選出して e-ラーニング用に加工して前年度迄の 2 年分 10 講座も含めて、受講生が 15 講座の中から 5 科目分を選択制にして受講するという方法で開催する。

消費生活相談員新資格指定講習会を平成 30 年度は、協会ホームページ上のクレジット機能を備えた e-ラーニングで実施することで、消費者庁には申請予定。9 月から翌 3 月まで 6 か月間情報提供し、受講生に課題レポートをデータで提出してもらい、受講完了者には修了証を発行する。

- ・ 指定講習会用講座開催時期：平成 30 年 9 月～ 準備が整い次第、開始予定。  
10 科目（平成 28 年度実施分+平成 29 年度実施分）+5（平成 30 年度分）15 講座の中から 5 分野 5 科目の受講

#### ④ e-ラーニング

- ③の消費生活相談員新資格指定講習会以外にも、「消費者力検定」の受験対策講座や研修等も同様にネット配信で開催できないかを検討する。

### (3) 消費者相談・調査事業

- ① 消費者の消費生活に関する相談・問合わせに応じ、トラブルや苦情の処理を行う。消費生活コンサルタントで消費生活相談員希望者に、相談実務の実習並びに研修を行う。
- ② 相談事例や提言についてはホームページ等に公開し、広く情報提供する。
- ③ 消費者問題に関わる意見等を求める外部機関・団体等の委員会等へ出席する。
- ④ 消費生活に関わる表示・広告について、特にネット情報に重点を置いて消費者被害の未然防止を図るための情報収集・分析を行い、関係者や関係方面へ改善要請や行政への提言・発表等を行う。
- ⑤ 受託事業のウェブサイトの医療情報の調査・監視並びに法の周知・情報提供事業の事務局として、情報提供後の事業者対応等を補助する。

## 2. 収益事業

### (1) 各種出版事業

- ① 小冊子「ストップ・ザ・悪質商法」の出版販売  
悪質商法の最新情報を分りやすく編集、主に地方自治体への一括販売を目的とする。  
総集編、高齢者編、若者編の一部見直しを行う。
- ② 消費者力検定テキスト「やさしく学べる消費生活」の出版販売  
内容を見直し、消費生活の基本から興味を持って貰えるようなテキストにリニューアル。見本誌を全国の高校などへ送付して、「消費者力」の認知度を上げた上で、副読本としての利用を模索してみる。
- ③ 「ワークブック 2018」の出版販売  
2017 年の消費者力検定試験の問題とその解説を付けて、4 月には出版販売する。
- ④ 小冊子「表示と広告」をテーマに、分冊形式のテキストの出版販売
  - ・ ワンコインで基本から始まる「医・食・住・ネットなど」分野毎に冊子としてシリーズ化し発行。  
第 1「表示と広告～はじめの一步～」第 2「法事と広告～ネット通販～」第 3「食品表示～法律とルール～」を発行。今年度は、第 4、5 分冊で医療・美容医療の表示・広告につ

き作成し、講師派遣事業（事業者&消費者スキルアップ講座）のテキストとしてタイアップして受講生等に販売を予定。一昨年作成の第1，2の基本編とネット通販については、内容を改定する予定。

- ・ 昨年末に発行の食品表示については、中小企業庁、農協・漁協、商店会連合会等の個人商店等の事業者対象の研修会等の開催を企画・運営する予定。
- ⑤ 美容医療用特定継続的役務提供モデル契約書&解説書
  - ・ 特商法上の法定書面にあたる概要書面と契約書面の書式一式と書き方の解説書を制作し、全国の消費者相談窓口の情報提供し、美容医療業界には年間で500部の販売目標で営業。
- ⑥ その他新規小冊子の企画を進める。
  - ・ 消費生活コンサルタント連絡会等を通じて、新規企画募集並びに編集者の募集。
  - ・ 3年後にJCA設立60周年を迎えるための記念誌等準備委員会の立ち上げ
  - ・ 平成31年度に調査予定の「葬儀に関するアンケート調査」の実施部隊の募集

## (2) 受託事業

### ① 厚生労働省からの受託事業

「ウェブサイトの医療情報監視体制調査・強化事業」の予算が確保された事を受けて昨年同様、(株)エルテスとの協同事業として、入札に参加し継続して平成30年度も受託した。今年度は、「ネットパトロール」専用ウェブサイトからの消費者等からの情報提供の調査・分析、通知と後追い作業までの一貫した事業を効率的に行う必要があるため、昨年度は消費生活コンサルタントの協力を仰いで行ったが、PCスキルなどのバラツキが大きく事業全体の効率化を図ることを課題として受託。

そのため、データ収集と初期作業をHP制作会社に依頼する。

本事業では協会は消費者相談室を担当部署とし、相談員のほかに本事業担当者、評価隊員、相談員、アルバイトを置き、本事業を実施する。

### ② 地方自治体からの受託事業

地方自治体へ人材育成関連の事業を提案したり、入札に積極的に参加する。

すでに、港区から一昨年・昨年と競争入札で取れなかった事業への再度の入札で応札した。

### ③ その他の受託事業

行政・自治体などの表示&広告関連の調査等の事業受託を積極的に対応する体制を整える。このほか、賛助会員並びに、事業者団体などからの事業依頼があれば、前向きに検討し、消費生活コンサルタント有資格者向けの受託事業を行う。

## (3) 協賛事業

### ① 消費生活啓発講座(タイアップセミナー)

商品やサービスをはじめ、消費者教育・啓発になるセミナーなどを自治体・業界団体・企業などとタイアップし開催する。

② 講師派遣等（消費生活見守りサポーター養成講座等）

地方自治体や生活協同組合、企業などの要請による講師派遣にも対応する。

③ 事業者&消費者スキルアップ講座（業界団体等）

個人事業主や商店主、農協会員、高齢者を中心とした団体・グループ等を対象として、「表示と広告（仮題）」を使って、正しく表示をし、正しく読み取るスキルを養う講座を企画・実施。

#### （４）継続研修事業

① 全国消費生活相談員等研修

消費生活相談員、行政職員、消費生活コンサルタント等を対象にタイムリーなテーマを取り上げて２日間の研修講座を２回開催する。

平成 30 年 9 月、31 年 2 月開催予定 200 名。

② コンシューマ・オフィサー連絡会

コンシューマ・オフィサー連絡会の会員向けに、月 1 回年間 12 回の勉強会を実施。消費者問題への理解や消費者対応の考え方などをテーマに開催予定。

③ 消費生活エキスパート養成講座

消費生活コンサルタント養成講座修了者に対して、専門性を高め協会が主催する事業等の講師等になるための講座を開設する。特に新しい事業や分野を重点的に企画する。

### 3. 法人関係

#### （１）広報活動

① ホームページの充実・活用

28 年度にリニューアルしたホームページを見やすく分かりやすく、小まめに情報発信出来るよう充実をはかる。各関係団体や賛助会員など関係者とのリンクを増やし、特に消費生活コンサルタント連絡会会員への情報提供の頻度と内容を充実させる。

#### （２）組織活動

① 賛助会員

今年度も引き続き、会員の維持とともに新規会員の加入の促進に努める。毎月「JCA 通信」を会員に送付し、消費生活関連情報や協会の情報を提供するだけでなく、賛助

会員からの協力要請等にも応じたい。

② 消費生活コンサルタント連絡会

消費生活コンサルタントに役立つ各種情報を「消費生活コンサルタント通信」に掲載し、毎月送付する。メール会員やホームページ上でも、活動や事業への積極的な参加を呼び掛け、会員の希望収集も行えるよう双方向での内容の充実を図る。

③ 全国消費者協会連合会との連携

連合会の事務局を維持するとともに加盟団体と連携し、各地の活動を支援する。

④ 「消費者機構日本」との連携

特定適格消費者団体「消費者機構日本」の構成メンバーとして、密接に協力支援を行う。「消費者機構日本」が2016年10月に施行された損害賠償請求のできる「特定適格消費者団体」と認可されたことで、一層の支援体制を図る。

⑤ 行政機関、消費者団体、業界団体、専門家団体等との連携

消費者問題の関する活動に関しては、複数の機関等との連携や参画、協同作業等要請があり、協会として賛同できるものには役員を始め、職員・会員が協力し合って共に行動する。

⑥ 海外消費者団体との連携

海外の消費者団体から日本の情報について問い合わせや調査依頼があった場合や来日訪問の依頼などに対応し情報交換を行う。