

2019 年度事業計画

(2019 年 4 月 1 日から 2020 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 16 回消費者力検定試験を実施する。従来の 7 分野の構成を 6 分野に変更して実施する。

受験形式は、公開受験と団体受験、及び自宅受験で実施し、通信講座や講師派遣と組み合わせた研修の展開も図る。公開受験は、開催場所の再検討をする。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

北海道消費者協会で開催する通信講座「消費生活スタディ」に検定用テキストを販売供給する。

(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。2019 年度は第 58 期養成講座を東京で年 1 回実施する。昨年度同様、水曜日夜と土曜日終日で開講する。

酷暑の時期をなるべく避けるように開催時期をやや前倒しで開催するほか、講座途中での理解度の確認と試験になれることも目的として、小テストを新たに実施する。

・開講期間 2019 年 5 月 18 日(土) ～ 8 月 17 日(土) 全 22 日間(38 コマ)

・定員 20 名

② コンシューマー・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 (e-ラーニング)

消費者庁から指定機関として認定され、平成 28 年度から 5 年間開催する本講習会を実施する。研修は今年度で 4 年目となる。2019 年度は、協会ホームページ上の e-ラーニングで実施することで、消費者庁には申請予定。5 分野 5 科目を受講し、受講生は課題レポートをデータで提出し、受講完了者に修了証を発行する。

e-ラーニングの受講期間は、1 回あたり 1 カ月間である。なお、1 科目ごとの受

講も可能である。今年度は、新たな講義の追加を検討する。

(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・問い合わせに応じ、トラブルや苦情の処理を行う。
相談の受付範囲は、全国規模とする。
また、消費生活コンサルタント修了者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。

2. その他事業

(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わかりやすく編集、主に地方自治体への一括販売を目的とする。現行は、総集編、シルバー編、若者編の商品構成だが、成年年齢引き下げの内容を取り扱うための検討をおこなう。
- ② 消費者力検定テキストの出版販売
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さらにリニューアルをはかる。また、従来「ワークブック」として独立していた過去問題・例題の内容をテキストに統合することとする。
- ③ 第11回 葬儀に関するアンケート調査報告書の販売
全国の葬儀に関する消費者調査をまとめた本報告書を継続販売する。
- ④ 美容医療用特定継続的役務提供モデル契約書&解説書の販売
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継続販売する。

(2) 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。
2019年9月、2020年2月 開催予定 延べ300名。
- ② コンシューマー・オフィサー連絡会
事業者の消費者対応担当者向けコンシューマー・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。参加対象者に賛助会会員も加える。
- ③ 事業者向け顧客対応スキルアップ研修
事業者の顧客対応についてのテーマに絞り込み、対応技術の向上をはかるセミ

ナーを年間6回程度開催する。対象は、主に事業者の消費者対応部門担当者である。

(3) 受託事業

① 地方自治体からの受託事業

愛知県で予定される「消費生活相談員等キャリアアップ研修」のほか、都内区市町からの消費生活関連の受託応募に参加する。

② 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。(例：(公財)生命保険文化センター協賛「くらしの設計講習会」)

③ 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対応する。

3. 法人事業

(1) 広報活動

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、随時活動や事業への積極的な参加を呼び掛ける。

③ 全国消費者協会連合会との連携

各地の消費者協会を会員とする連合会の事務局を維持するとともに加盟団体と連携し、各団体の活動を支援する。

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 一般社団法人 全国消費者団体連絡会との連携

全国の消費者団体のアンブレラ組織である全国消費者団体連絡会の理事団体として活動を支援する。

⑥ NPO法人 消費者スマイル基金との連携

消費者被害救済をおこなっている組織の財政援助を目的とする消費者スマイル基金の正会員として活動の支援を行なう。

⑦ 「全国消費者行政ウォッチねっと」への参画

消費者行政全般が消費者目線で活動しているか監視する消費者団体である同団体に代表幹事として参画する。年1回消費者庁をはじめとした消費者行政評価を実施し報告する。

⑧ 行政機関、消費者団体、業界団体、専門家団体等との連携

消費者問題に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、各種委員会への委員要請等があり、協会として賛同できるものには積極的に協力する。これらの担当者には職員を始め、協会役員、消費生活コンサルタント等も「日本消費者協会担当者」としてあたるようにする。

⑨ 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。