

<2020年度事業計画（2020年4月1日から2021年3月31日まで）>

注 括弧内の数値は、事業別予算概算額

1 公益目的事業		
(1) 消費者教育・啓発、情報提供事業	① 消費者力検定	<p><b>【趣旨】</b> 消費生活について正しい知識を持ち、生活上手になるために必要な能力を「消費者力」と定義し、国民全体の消費者力アップを目指し、2004年から実施している。この検定試験の目的は、資格の付与を目的とするものではなく、できるだけ多くの消費者に受験してもらい自己の知識レベルを測ってもらうことに力点を置いている。</p> <p><b>【実施内容】</b> 日程：「基礎コース」 ・団体受験 第1回：7月下旬 第2回：11月1日～11月8日 ・自宅受験 11月9日～11月16日 ※基礎コースは団体受験および自宅受験のみ実施 「応用コース」 ・会場受験 11月8日（日） ※東京・大阪の2会場 ・団体受験 11月1日～11月8日 ・自宅受験 11月9日～11月16日</p> <p>対象：一般消費者 人数：基礎コース：200名 応用コース：400名</p> <p><b>【その他】</b> 「基礎コース」については、高校生・大学生を主な対象とするため、学校の授業日程を考慮し、2020年度より団体受験の機会を2回設定する。 受験形式は、公開受験と団体受験及び自宅受験とする。自宅受験については、級の認定は行わない。 通信講座や講師派遣と組み合わせた研修の展開も図る。対象は地方自治体、市民団体、業界団体、企業、学校などの教養・啓発講座としての活用方法を提案する。</p>
	② 通信講座	<p><b>【趣旨】</b> 消費生活情報に高い関心を持つ一般消費者を対象として、地方自治体や地域で活動する消費者協会等と共同で消費生活に係る幅広い知識習得を目的とする通信講座を実施する。 それぞれの地域のニーズに応じて柔軟に講座の設定・運営ができるよう、地方自治体等が通信講座の受講期間や受講者数等を決定し、当協会は受講者へのテキスト配布、テキストの内容に関する受講者からの質問等への対応を行っている。</p> <p><b>【実施内容】</b> 実施者：一般社団法人北海道消費者協会 内 容： 本講座は、消費者問題に関心を持ち、将来それぞれの地域で中核となって活動することを希望する人に必要な基礎知識について研修を行うことを目的とする。消費者力検定のテキストの販売供給を日本消費者協会が行い、通信講座の運営は北海道消費者協会が行う。 日 程：10月から3月までの6か月間 対 象：北海道在住の一般消費者 人数：50名</p>

(2) 人材育成事業	① 消費生活コンサルタント養成講座	<p><b>【趣旨】</b> 消費生活に関する幅広い知識を学び、その折々の消費者問題を多角的な視点で捉え実践的に活動する専門家の養成を目的として、1962年から養成講座を実施している。</p> <p><b>【実施内容】</b> 日程：4月11日(土)～7月11日(土) 全17日間 対象：一般消費者 人数：20名</p> <p><b>【その他】</b> 2020年度は第59期(年1回)を東京で実施する。昨年度同様、水曜日の夜間及び土曜日の日中に実施する。オリンピック・パラリンピックの開催時期を避け、開催時期をやや前倒しにする。</p>
	② コンシューマー・オフィサー養成講座	<p><b>【趣旨】</b> 消費者問題の解決には、消費者の啓発や消費生活の専門家の養成だけでなく、事業者側に消費者問題に対する取組を促すことも重要である。そこで、消費生活や消費者問題に対する企業側の理解を深め、企業が消費者から寄せられる相談や苦情に真摯に対応し、真の意味で消費者ニーズを踏まえたより良い商品、サービスの提供に結びつける人材を「コンシューマー・オフィサー」と定義し、1973年から養成講座を実施している。</p> <p><b>【実施内容】</b> 日程：検討中 対象：企業の消費者対応部門の担当者等 人数：10名</p>
	③ 消費生活相談員新資格指定講習会(e-ラーニング)	<p><b>【趣旨】</b> 新資格制度への対応として、みなし合格者の消費生活相談員を目指す方を主な対象とし、e-ラーニングによる全5科目の指定講習会を実施する。</p> <p><b>【実施内容】</b> 日程：通年受付(受講期間は1か月とする) 対象：消費生活コンサルタント等の有資格者でみなし合格者の消費生活相談員を目指す方 人数：10名(予定)</p> <p><b>【その他】</b> 消費者庁から指定講習会実施機関として認定され、2016年度から2020年度までの5年間実施することになっている。2020年度は、当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。 なお、1科目ごとの受講も可能とする。</p>
(3) 消費者相談・調査事業	① 消費者相談	<p><b>ア 相談受付・処理</b> 消費者から寄せられる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とする。</p> <p><b>イ 相談実習</b> 消費生活コンサルタント養成講座の修了者で消費生活相談員の希望者に、相談実務の実習並びに研修を行う。実習期間はのべ5日間とする。</p>

	② 調査・提言	<p><b>ア 情報提供</b> 相談事例や提言についてホームページ等に公開し、広く情報提供する。</p> <p><b>イ 提言・要望</b> 消費者被害の未然防止および拡大防止を図るための情報収集・分析を行い、関係者への改善要請や行政への提言、マスコミ等への広報を行う。</p>
	③ 外部機関への委員等派遣	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。

<b>2 収益事業</b>		
<b>(1) 出版事業</b>	① 消費者力検 定対策書籍	<p>第17回消費者力検定の対策書籍としてテキスト「やさしく学べる消費生活」とワークブックを作成する。</p> <p>前年に大きくリニューアルしたレイアウトを活かし、内容の見直し及び情報の更新を図り、新たに2020年度版のテキストを作成する。また、前年はテキストとの統合のため、作成を取りやめた「ワークブック」については、要望の声が多くあったため、2020年度は独立した形で作成する。</p>
	② 調査報告書	全国の葬儀に関する消費者調査をまとめた「第11回葬儀に関するアンケート調査報告書」を継続販売する。
	③その他リーフレット等	<p>悪質商法の最新情報をわかりやすく編集した「ストップ・ザ・悪質商法」のリーフレット及び小冊子を販売する。</p> <p>また、特定商取引法の特定継続的役務提供（美容医療分野）における法定書面にあたる概要書面及び契約書面の書式一式と、解説書を販売する。</p>
<b>(2) 研修事業</b>	①消費生活相 談員・行政 職員等研 修講座 (全国研修)	<p><b>【趣旨】</b> 消費生活センターに携わる消費生活相談員及び行政職員等を対象に、日々変化する消費者トラブルに対応するための知識習得を目的とし、実務で求められる法律制度や仕組み、消費者教育等に関する内容の研修を実施する。</p> <p><b>【実施内容】</b> 日程：第1回 9月10日、11日 / 第2回 2月上旬を予定 ※1回あたり2日間（のべ4日間） 対象：消費生活相談員、行政職員及び消費生活コンサルタント等 人数：9月 240名（2日間のべ） 2月 300名（2日間のべ）</p>

	② 企業のお客様対応テクニカルスキルアップセミナー	<p><b>【趣旨】</b> 企業の消費者対応部門の担当者の対応技術の向上をもって健全な市場の形成の一助となることを目的とし、現場担当者が疲弊しないための消費者対応や、クレームに発展させないためのコミュニケーションスキルなどを学ぶ研修を実施する。</p> <p><b>【実施内容】</b> 日程：未定 ※2 か月に 1 回程度（年 6 回程度）を予定。 対象：企業、業界団体等の消費者対応部門の担当者 人数：1 回あたり 10 名を予定。</p>
(3) 受託事業	①受託研修	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、地方公共団体からの消費生活関連の事業を受託する。
	②消費生活啓発講座	<p>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。</p> <p><b>【2019 年度実績】</b> (公財)生命保険文化センター協賛「くらしの設計講習会」※水戸市と宇都宮市で実施</p>
	③全国消費者協会連合会事務局業務	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。

3. 法人事業		
(1) 広報活動	①ホームページの充実・活用	<p>シンプルで見やすいホームページにリニューアルをする。ビジュアルの変更、内容の充実、更新頻度の向上を図り、より多くの人が見やすく活用できるようにする。</p> <p>各地の消費生活コンサルタントの活動報告や、賛助会員等関係団体との相互リンク、消費生活コンサルタント連絡会会員向けコンテンツの強化を図る。</p>
(2) 組織活動	①賛助会員	<p>これまで別途組織立てていた「コンシューマー・オフィサー連絡会」については、2020 年度より賛助会の中の組織活動としての位置づけに変更する。</p> <p>なお、「コンシューマー・オフィサー連絡会」活動は賛助会活動の一環として、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とした勉強会を従来通り実施する。</p> <p>現会員の維持とともに新規会員の加入促進に努める。毎月会報として「日消協だより（仮）」を会員に送付し、消費生活関連情報や日本消費者協会の情報を提供し、また、賛助会員からの協力要請等にも応じる。</p>

<p>② 消費生活 コンサルタント連 絡会</p>	<p>消費生活コンサルタントに役立つ各種情報を「日消協だより（仮）」に掲載し、年 10 回送付する。メール登録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。また、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の出席協力を要請する。</p>
<p>③ 諸団体と の連携</p>	<p><b>ア 「消費者機構日本」との連携</b>      特定適格消費者団体「消費者機構日本」の発足時に基本財産に出捐した団体正会員メンバーとして、法人の目的に賛同し、活動推進及び協力支援を行う。「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。</p> <p><b>イ 一般社団法人 全国消費者団体連絡会との連携</b>      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。</p> <p><b>ウ NPO法人 消費者スマイル基金との連携</b>      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。</p> <p><b>エ 行政機関、消費者団体、業界団体、専門家団体等との連携</b>      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。</p> <p><b>オ 海外消費者団体との連携</b>      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、来日訪問の依頼などに対応し情報交換を行う。</p>