

(別紙5)

補助事業番号 26-1-135
補助事業名 平成26年度 消費者にとって「安全・安心」な社会をつくる活動、等
補助事業
補助事業者名 公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

1 補助事業の概要

(1) 事業の目的

消費者と事業者の間に生じた商品やサービスに関する苦情、紛争が専門的知見に基づき適切かつ迅速に処理されることにより、消費者トラブルを解決し、消費者が安全、安心に商品やサービスを取引できる社会の推進を図る。

(2) 実施内容

①消費者取引裁判外紛争解決手続 (Consumer ADR)

年末・年始を除く日曜日に、消費者からの電話相談を受け、助言・仲介・あっせんを行った。平成26年度の相談受付は812件であり、うち、あっせんで終了しなかった4件を裁定手続 (ConsumerADR) への付託事案とした。相談内容を分析、検証し、行政・事業者への要請を含めた報告書600部を作成し、全国の消費者相談窓口や企業等550箇所に配布した。

②相談員養成講座の開催 (<http://nacs.or.jp/h26sodaninyoseikoza/>)

平成26年9月6日～10月25日まで全6回にわたり相談員養成講座を開催した。



③なんでも110番の開催 (<http://nacs.or.jp/kaiketsu/110ban/>)

平成26年11月8日、9日に東京と大阪で「ネット取引なんでも110番」を実施し、報告書を報道機関、消費生活センター等450箇所に配布した。



2 予想される事業実施効果

①消費者取引裁判外紛争解決手続 (Consumer ADR)

特定商取引法が大きく改正されて消費者被害の減少につながっている反面、新たな問題が提起され、今、さらなる特定商取引法の改正が検討されているところである。

またネット関連取引の決済システムの多様化が進み、従来の法律概念では対応が困難になっているため、割賦販売法の見直しも検討されている。

そのような状況の中、当協会では、消費者相談内容を背景に問題提起や提言を積極的に行っており、消費者団体の相談窓口として個別相談の解決だけでなく、社会への還元も担っている。

②相談員養成講座の開催

従来、企業や自治体などの相談員育成を目指してきたが、改正景品表示法と消費者安全法の改正で、地域見守りネットワークや景品表示法監視を行う協力員のリーダーとなるものの養成も可能となると思われる。

今後、企業をリタイアしたボランティアで社会貢献をしたいという希望者にも、受講するよう呼びかけたいと考えている。

③なんでも110番の開催

今年度は、ネット取引をテーマとし、通信販売・ネットオークション・サクラサイト・アフィリエイト・インターネット上の決済などに関わる消費者被害の実態を探った。相談内容を分析、検証し、行政機関、業界団体等に提言した。詐欺的サイトでの取引による消費者被害救済方法、特定商取引法の通信販売規制の強化、越境取引相談窓口拡大他様々な提案が更なる規制や消費者被害救済に繋がることを期待している。

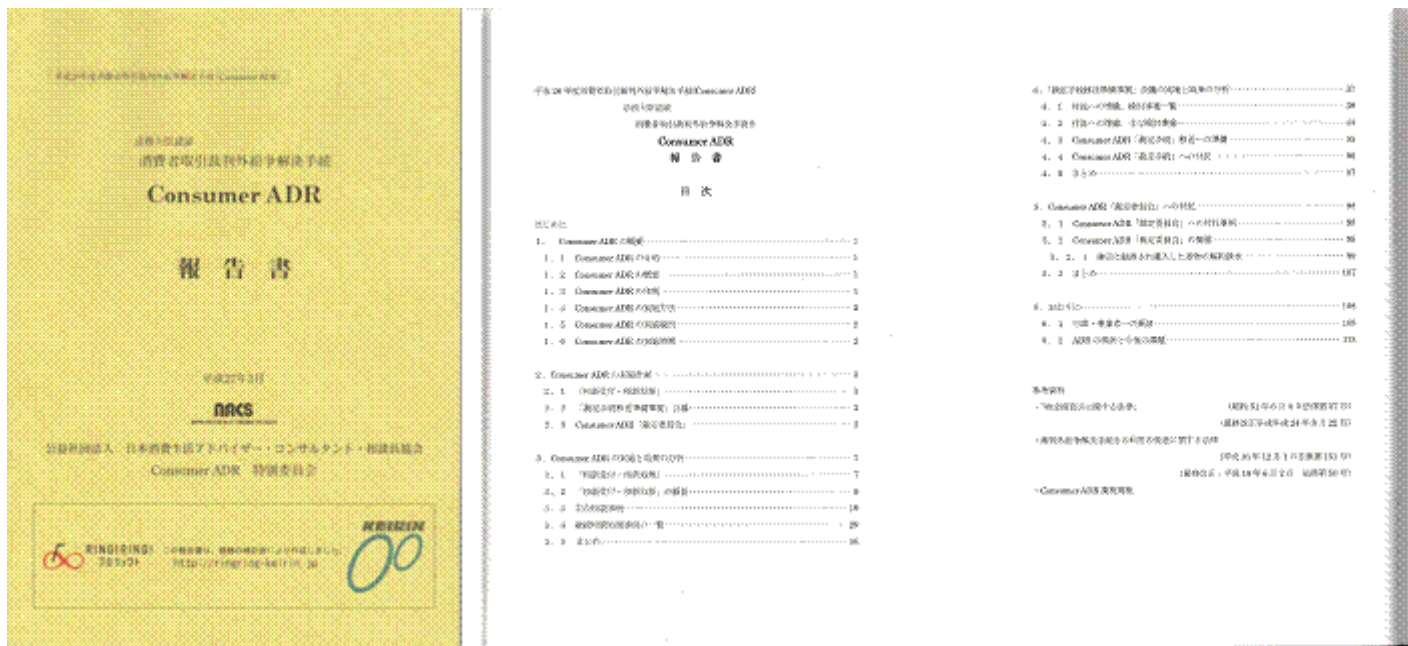
(別紙5)

3 本事業に係る成果物

(1) 補助事業により作成したもの

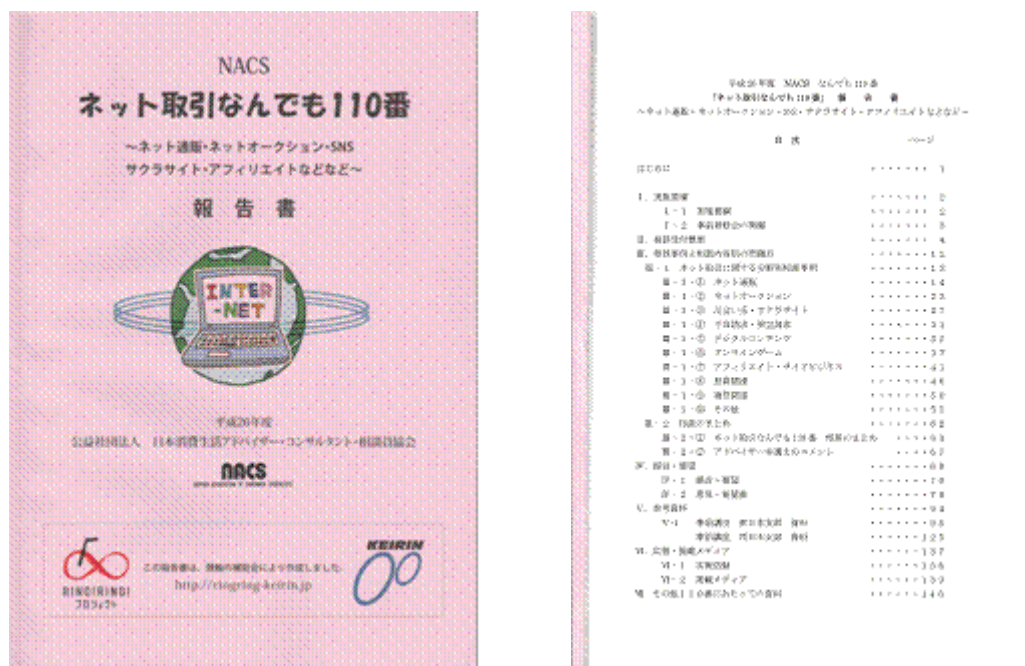
① 消費者取引裁判外紛争解決手続 (Consumer ADR)

ConsumerADR報告書 600部



③ なんでも110番の開催

ネット取引なんでも110番報告書 500部



(別紙5)

4 事業内容についての問い合わせ先

団 体 名 : 公益財団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
(コウエキシャダンハウジン ニホンショウヒセイカツアドバイザー・
コンサルタント・ソウダンインキョウカイ)

住 所 : 〒150-0002
東京都渋谷区渋谷一丁目17番14号

代 表 者 : 会長 山本 和彦 (ヤマモト カズヒコ)

担 当 部 署 : 事務局 (ジムキョク)

担 当 者 名 : 青木 朝子 (アオキ アサコ)

電 話 番 号 : 03-6434-1125

F A X : 03-6434-1161

E - m a i l : nacs-jimukyoku@oregano.ocn.ne.jp

U R L : <http://www.nacs.or.jp>