

2020 年度事業報告

本協会の目的と概況

1 本協会の目的

本協会は、消費者の権利の確立及び消費者の自立支援を推進し、消費者の利益の擁護及び増進に努めるとともに、消費生活に関する相談に係る情報や消費生活に関する情報を収集・提供し、消費者被害の発生及び拡大の防止、被害救済のための活動を行い、消費生活の安定・向上に寄与することを目的としている。

2020 年度は、新型コロナウイルス感染拡大という、過去にない環境において事業計画に基づいて活動することとなり、多くの計画が実施不能、制限されることとなった。

一方で、オンラインによる会員向け研修、Web 会議による理事会・支部長会、本部事務所のリモート化など、協会内部におけるオンライン化が大きく進んだ。また、消費者庁、地方自治体等からの事業もオンラインによる実施を求められたことから、それらに対応すべく企画提案し、実施することができた。

コロナ禍や自然災害等、緊急事態には、普通の判断力を持った人も脆弱な消費者となり消費者トラブルに遭遇している。加えて、消費者は、国全体のデジタル化の推進に対していまだ備えが不十分であり、デジタルサポートは不可欠である。

今年度も、消費者トラブルを収集分析して、効果的な消費者教育を推進し、広く、適切な情報発信を行うとともに、適格消費者団体としての活動も行っていく。

そのために、ホームページを充実させ、デジタルをより活用するなど、コロナ禍においても、本協会の役割を果たすための工夫をしていくことが必要である。

2020 年度の監査を受け、監事から、コロナ禍において事業が拡大したことは、本協会の活動が社会的に評価、理解されたことと考えられる、今後は、コロナ後も考え、ICT の専門家の活用も含め、さらに ICT の活用を検討することと、ご意見をいただいた。ご意見を踏まえ、本協会の発展のために尽力する。

最後に、消費生活相談員は、消費者の安全安心な暮らしを守るために、消費生活相談に関する知識、経験、相談対応の高い技術が求められ、消費者教育の担い手でもある。しかし、地方自治体における消費生活相談員の処遇は必ずしも十分ではなく、同時に消費生活相談員の人材不足が指摘されている。消費生活相談員の団体である本協会は、この課題については引き続き対応していきたい。

2 本協会の概況

2021 年 3 月 31 日現在

- | | | |
|------------|---------|----------|
| (1) 正会員 | 1764 名 | |
| (2) 個人賛助会員 | 19 名 | |
| (3) 賛助会員 | 地方自治体 1 | 企業・団体 80 |

事業報告

<公益事業> 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

消費者からの消費生活に関する相談対応事業（定款第4条（1）事業）

相談対応事業は、自主事業と自治体等からの受託事業がある。

1 相談対応業務

（1）週末電話相談の実施

消費者被害の救済と未然防止、消費者支援を目的に実施した。本部週末電話相談室では平日にあっせんを行った。また、寄せられた相談事例を本協会として多方面に情報発信するなど、様々な形で活用した。

2020 年度相談件数・相談体制の報告

- ・相談内容 消費生活に関する商品・役務、契約に関する苦情および問い合わせ等
- ・実施場所 東京本部事務所（東京） 関西事務所（大阪） 北海道事務所（札幌）
- ・実施日数 延べ 161 日
- ・担当消費生活専門相談員等 延べ人数 377 人

	東京本部事務所	関西事務所	北海道事務所
相談日	毎週 土曜日・日曜日 10 時～12 時・13 時～16 時 (102 日) 平日継続処理	毎週 日曜日 10 時～12 時・13 時～16 時 (27 日)	毎週 土曜日 13 時～16 時 (32 日)
相談体制 (相談員数)	各 3～4 人体制 火曜日継続相談 1 人体制 (延べ 258 人)	2 人体制 (延べ 55 人)	2 人体制 (延べ 64 人)
受付電話番号	03-5614-0189	06-6203-7650	011-612-7518

- ・2020 年度は、2 回の新型コロナウイルス感染症拡大防止のため緊急事態宣言が発出されたことから、週末電話相談室は 3 か月～6 か月間にわたり閉鎖せざるを得なかった。（事務所で閉鎖期間が異なる）
- ・3 月は消費者庁の委託事業「コロナ禍での消費者トラブルに係る実態調査」を実施し、週末電話相談室（東京本部事務所・関西事務所・北海道事務所）においては、電話回線の増設や相談員の増員等をするなどして対応した。また、在宅相談を試行

した。

(2) 電話相談 110 番の実施

① 実施目的とテーマ

例年、時宜にかなったテーマを取り上げ「電話相談 110 番」を実施している。消費者からの相談に助言やあっせん対応を行うことで個別の問題解決につなげるとともに、相談情報を集約・分析して問題があると認められることについて、関係する行政機関等へ提言や要望をすることにより制度改正等にも資することを目的としている。

2020 年度は、消費者庁より受託した「コロナ禍での消費者トラブルに係る実態調査」として実施した。

テーマ 「新型コロナ禍での消費者トラブル週末電話相談」

② 実施概要

ア 開催日 2021 年 3 月 6 日～3 月 28 日の土曜日・日曜日 合計 8 日間

イ 開催場所 本協会事務所所在地の札幌、東京、大阪
本部（東京）事務所 （土曜日・日曜日 10:00～16:00）
北海道事務所（土曜日のみ 13:00～16:00）
関西事務所 （日曜日のみ 10:00～16:00）

ウ 相談受付件数 312 件

(3) 受託による相談対応業務

以下の自治体等から消費生活相談業務等事業を受託し、各支部の会員が実施した。

① 消費生活相談業務

ア 東京都 渋谷区

イ 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

ウ 福島県 二本松市、大玉村

エ 大阪府 守口市

② サポートデスク専門相談員業務 兵庫県

③ 市町村消費生活相談巡回指導等事業 岡山県

④ （独）国民生活センター 新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン

⑤ 消費者庁 SNS を活用した消費生活相談の試行実施・分析業務

⑥ 消費者庁 コロナ禍での消費者トラブルに係る実態調査

⑦ 日本郵政株式会社 かんぽ商品等に関する消費生活相談窓口業務

⑧ 東京電力ホールディングス株式会社 “ふくしまの食” 安全・安心センター相談受付業務

II 消費者問題に関する教育・啓発・調査研究等

消費者の自立及び利益の擁護・増進のために必要な消費者教育・啓発事業（定款4条（2）事業）

消費生活に関する調査研究及び情報提供事業（定款4条（4）事業）

消費生活に関する専門家養成及び会員の資質向上のための支援事業（定款4条（5）事業）

消費生活に関する問題及び消費者行政に対する提言・意見の表明等事業（定款4条（6）事業）

消費者教育・啓発事業等は、自主事業のほか、自治体からの受託事業がある。

1 消費者出前講座

① 全相協講座

公益社団法人としての役割を果たすべく、全国の消費者対象に無料の「全相協消費者講座」を開催した。

高齢者・障がい者・若者（学生・新入社員等）・見守りの方向けに34件実施した。

高齢者	16件
障がい者	3件
若年者	11件
高齢者・障がい者の見守り	4件

2 公開シンポジウム

「IT化を踏まえた消費生活相談の在り方を考える」

日程 2020年11月13日（金） 14:00～16:40

会場 日比谷コンベンションホール

Webにより配信

参加者 180名

内容

開会 挨拶 会長 金子 晃

来賓挨拶 消費者庁長官 伊藤 明子 氏

講演 1（録画） 成城大学 法学部 法律学科 教授 町村 泰貴 氏

講演 2 （独）国民生活センター 顧問 松本 恒雄 氏

質疑応答（事前質問）

松本先生国民生活センター理事長ご退任のため花束贈呈

閉会 挨拶 理事長 増田 悦子

3 研修講座

公益活動を促進するため、会員の資質向上を目指し各種研修を実施した。

(1) 「消費生活相談員資格認定制度」の進展に寄与するため、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・指定講習を実施した。

① 本部

コロナウイルス感染拡大のため、通信コースのみの実施となった。

- ・消費生活相談員資格試験対策講座（通信コース）

4月1日～7月20日

② 支部

- ・関東支部 消費生活相談員資格指定講習

6月21日（日）

- ・九州支部 消費生活相談員養成講座 Web研修（配信7月～10月）

「民法の知識」「特定商取引法・割賦販売法について」

「キャッシュレス決済について」

(2) 本部 Web研修

全国の会員向けにオンラインによる研修を実施した。また、キャッシュレスに関する連続講義を配信した。

他団体とのオンライン合同研修も含め、ホームページ会員ページに掲載した。

① 「キャッシュレス決済・ビデオ講義」連続講座9本

山本国際コンサルタンツ合同会社 代表 山本 正行 氏

- ・初心者向けキャッシュレス決済の基本
- ・2019-2020年 相談員が押さえておくべきポイント
- ・国際カードの仕組み①（イシューア、アクワイアラーと四者間取引）
- ・国際カードの仕組み②（オーソリ、売上、ディスプレイ）
- ・ブランドデビット・プリペイドについて知っておくべき事
- ・キャッシュレス決済と制度の概要
- ・2020年度割賦販売法・資金決済法改正のポイント
- ・キャッシュレス決済が関係する相談に対応するために（基本編）
- ・マイナポイントのしくみ

② 「特定商取引法・預託法改正の方向性と対応」

2020年12月19日（土） 弁護士 齋藤 雅弘 氏

③ 「効果的な消費生活講座の方法」

2021年3月28日（日） 四国大学短期大学部 ビジネスコミュニケーション科
教授 加渡 いづみ 氏

(3) その他各支部による研修

各支部において、今必要とされるテーマを選択し、会員や消費者に対し研修を実施した。コロナウイルス感染拡大のため、開催できなかった研修もあったが、オンライン研修が可能となって以降、多数の研修を実施することができた。

北海道支部

日程	会場	テーマ	講師
10月25日	札幌市 Web・対 面併用	インターネット通信販売広告にお ける消費者の認知行動	北海道大学 教授 河原 純一郎 氏
2月13日	Web	生命保険協会。生命保険文化センタ ーとの意見交換会	(一社)生命保険協会 (公財)生命保険文化センター

東北支部

日程	会場	テーマ	講師
9月12日	仙台市 Web・対 面併用	民法改正（債権法）について	弁護士 千葉 晃平 氏
2月6日	Web	生命保険協会との意見交換会 生命保険の基礎知識	(一社)生命保険協会 (公財)生命保険文化センター 白倉 隆之介 氏
3月6日	Web	相談員が行う消費者教育の実践方法	秋田市市民相談センター 消費生活相談員 小玉 順子

関東支部

日程	会場	テーマ	講師
4月12日	書面送 付	東京都出前講座講師スキルアップ研 修 「講師の心構え」	緊急事態宣言下のため書面を送 付して研修に替えた。
7月5日	Web・対 面併用	第1回一般研修 「民法の活用と民法改正の概要・ポ イント」	弁護士 齋藤 雅弘 氏
10月11日	Web・対 面併用	第2回一般研修・栃木県地域研修 「相談員に伝えたいこと」	岡田 ヒロミ 氏
11月11日	千代田 区	(公社)東京損害保険代理業協会に よる「消費生活相談員と東京代協と	雨宮 信一郎 氏

		の懇談会」 「自動車保険・火災保険の保険金お 支払いまでの流れ」	
11月28日	Web	静岡県地域研修 「消費者問題の判例」	司法書士 山田 茂樹 氏
2月13日	Web	茨城県地域研修 「消費者関連の法律改正等、最近の 状況及び消費生活相談員の方へのエ ール」	本協会理事長 増田 悦子

中部支部

日程	会場	テーマ	講師
7月18日	名古屋 市	消費生活相談勉強会(法律ゼミ) いわゆる不動産の買取仲介のトラブ ル	愛知県弁護士会 弁護士 伊藤 暢二 氏
10月17日	Web	災害時の事例を中心にリスク社会の 備えについて 生命保険協会との意見交換会	(公財) 生命保険文化センター (一社) 生命保険協会
11月21日	Web	高齢者事故や自然災害、コロナ禍の 相談事例の解説	(一社) 日本損害保険協会 そんぽ ADR センター鈴木勝彦氏
1月30日	名古屋 市	名古屋市消費生活フェア2020 ① ブース展示 ② オンライン展示会(1月18日～ 3月31日)名古屋市消費生活セ ンターのウェブサイトにて特設 ページを公開	① 展示のみ ② 消費者教育研究所 副所長 尾嶋 由紀子 副所長 須黒 真寿美
1月16日	名古屋 市	公正取引委員会中部事務所との意見 交換会 新型コロナウイルス関連の 事案について (新型コロナウイルス感染拡大防止 のため中止)	公正取引委員会中部事務所 所長 服部 高明 氏 取引課長 池内 裕司 氏
2月20日	名古屋 市	消費生活相談勉強会(法律ゼミ) 工事見積書の読み方ーリフォームト ラブルや水つまりトラブルを題材に して	愛知県弁護士会 弁護士 石川 真司 氏

2月27日	Web	講師養成講座 効果的な若者に対する消費生活講座の方法(パワーポイントの作成のポイント、若者にどう伝えるか、つかみ等)	四国大学短期大学部 ビジネス・コミュニケーション科 教授 加渡 いづみ 氏
-------	-----	---	---

北陸支部

日程	会場	テーマ	講師
		新型コロナウイルス感染拡大防止のため、計画していた研修会を開催できなかった。	

関西支部

日程	会場	テーマ	講師
10月24日	Web	一般研修①(インターネット研究会コラボ) 「キャッシュレス決済に関わる法律と現状について」	大阪弁護士会 弁護士 岡田 崇 氏
11月21日	Web	一般研修② 「キャッシュレス決済の疑問を解決しよう! ~Zoomでの専門家2人による初コラボ事例講座~」	山本国際コンサルタンツ 代表 山本 正行 氏 司法書士 山田 茂樹 氏
12月6日	Web	第1部 「テレワークで変わる!アフターコロナの生活・ビジネス・未来」 第2部 「AI・IoTによるこれからの生活、パナソニックの取り組みを通して」 第3部 「ワークショップーコロナで今後の消費生活はどのように変わるのか?」	第1部 講師 株式会社テレワークマネジメント 代表取締役 株式会社ワイズスタッフ 代表取締役 田澤 由利 氏 第2部 講師 パナソニック株式会社 アプライアンス社 田中 義雄 氏 第3部 ファシリテーター 特定非営利活動法人スマセレ 会長理事 一般社団法人ソーシャルデザインセンター 専務理事 田中 喜陽 氏
2月11日	Web	相談現場に役立つ! 定期購入と暮	大阪弁護士会

		らしのレスキューサービス事案等の効果的な対処法を学ぼう！！	弁護士 森田 泰久 氏
--	--	-------------------------------	-------------

九州支部

日程	会場	テーマ	講師
11月22日	宮崎市	①多重債務と九州財務局における相談 ②景品表示法と課徴金	①九州財務局 宮崎財務事務所 消費生活相談員 山本祥子 ②公正取引委員会 九州事務所 取引課長 上田 充宏 氏
12月14日	鹿児島市	多重債務の現状と債務整理の方法について	鹿児島県弁護士会 弁護士 河口 友一朗 氏
12月21日～ 3月31日	Web	小さな窓口事例検討会 定期購入契約、情報商材	兵庫県弁護士会 弁護士 上田 孝治 氏
2月14日	大分市	民法改正と相談現場の対応	大分県弁護士会 弁護士 井田 雅貴 氏
2月20日	Web	生命保険協会との意見交換会	(一社) 生命保険協会
2月27日	唐津市	火災保険の申請サポート契約 多重債務	佐賀県弁護士会 弁護士 辻 泰弘 氏 弁護士 吉野 建三郎 氏 弁護士 稲津 高大 氏 弁護士 永江 竜之介 氏
2月13日～ 3月31日	Web	事例に学ぶ生命保険契約のポイント	(公財) 生命保険文化センター 生活情報室 前田 友美 氏
3月3日～ 3月31日	Web	自然災害と損害保険	(一社) 日本損害保険協会 九州支部事務局長 山本 周 氏

(4) 週末電話相談室の研修講座・その他の活動

会員向け研修や他団体との連携等は、新型コロナウイルス感染拡大のため実施が見送られるケースが多かった。事例集「こんな相談ありました！！vol.20」、週末電話相談報告書等の作成を行った。

① 本部（東京）事務所

- ・ 1回目の新型コロナウイルス感染症拡大防止のための緊急事態宣言時である、5～6月の2か月間、2回目の緊急事態宣言時の12月6日～1月10日の期間、週末電話相談と平日相談を中止した。

- ・東京都消費生活総合センター実施の「高齢者 110 番」への参加
9月5日(土)・6日(日)・12日(土)・13日(日) 4日間
- ・行政、業界団体等へ意見を伝えるために週末電話相談を活用した。
- ・テレビ、新聞、雑誌等マスコミからの取材対応を行った。
- ・「新型コロナ禍での消費者トラブル週末電話相談」を週末電話相談室として、1か月(2021年3月6日～28日)の延べ8日間実施した。
例年実施の110番と同様に受付電話回線を増設し、在宅相談も試行した。
(関西事務所・北海道事務所も同時に実施した)

② 関西事務所

- ・コロナウイルス感染拡大のため、新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言発令期間を含む4月、5月、6月、12月、2021年1月、2月の日曜相談を中止(24回)した。
- ・研修等は実施できなかった。

③ 北海道事務所

- ・コロナウイルス感染拡大のため、新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言発令期間を含む4月、5月、11月、12月、2021年1月、2月の土曜相談を中止(19回)した。
- ・週末電話相談に寄せられた相談から9事例を選び、事例集「こんな相談ありました!!vol.20」を作成した。
- ・週末電話相談報告書を作成した。
- ・北海道電気通信消費者支援連絡会に書面参加した。

4 自主研究会への助成

会員活動の活性化と専門性を高めることを目的として、会員が積極的に行う調査・研究活動のため、自主研究グループに対して活動資金の助成を行った。

支部	研修会名	活動内容
東北支部	消費者問題に関する研究会	○研修会 Web 「電気通信サービスの消費者紛争への法的対応～改正電気通信事業法と消費者契約法等の活用を考える～」 講師 弁護士 齋藤 雅弘 氏
関東支部		関東支部には12の自主研究会があるが、2020年度は、コロナウイルス感染拡大のため、活動が大きく制限されたことから助成を受ける自主研はなかった。
中部支部	高齢者問題研究会	○例会 SDGs の取組、東北震災津波被害者の現状と問題の聞き取り等 ○外部団体の講演会セミナーなどへの参加

		○公開講演会「安心して老後を暮らすために知っておきたい遺言・成年後見制度」主催
中部支部	消費者教育研究会	2020年度は活動休止
関西支部	金融問題研究会	○消費生活実践ワーク集(大人にも役立つ中学家庭科・消費生活・環境)の作成。中学生の家庭科・公民等の授業で使える金融等のテキストを作成した。どの年齢層にも消費生活の振り返りの教材として活用できるものとした。

5 交流会の実施

賛助会員である企業、自治体の消費者関連部門担当者、本協会会員が、消費者問題や商品・サービスに関する意見交換・情報交換を通じて、相互理解を深めることを目的に各支部で講演会・懇談会を開催した。2020年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、開催中止、もしくはWebによる開催となった。

支部	開催日	テーマ	講師
北海道支部		コロナウイルス感染拡大により、中止	
東北支部	10月31日 (土) Web・対面 併用	消費生活に関わるコロナ禍の 怪しげな情報 ～科学リテラシーの視点から 不安を考える～	東北工業大学 工学部環境エネルギー学科 教授 山田 一裕 氏
関東支部	2月10日 (水) Web	成年年齢引き下げを踏まえた 若年層への消費者教育の在り 方を考える～企業・行政の役割 とは～	相模女子大学 副学長 人間社会学部 教授 山口 由紀子 氏
中部支部	6月6日 (土)	コロナウイルス感染拡大のため 中止 (「若者を惹きつける消費者教 育講座の実施に向けて」)	四国大学短期大学部 ビジネスコミュニケーション科 教授 加渡 いづみ 氏
北陸支部		コロナウイルス感染拡大のため 中止	
関西支部	12月12日 (土) Web	1部 終活のすすめ ～そろそ ろあなたも適齢期～ 2部 ワールドカフェ	シニア生活文化研究所 小谷 みどり 氏

		1 ラウンド：親の終活サポート 何から始めますか。 葬儀・お墓・遺品整理など 2 ラウンド：自分の終活何から 始めますか。 インターネット時代のデジ タル終活など	
九州支部		コロナウイルス感染拡大のため中止	

6 消費者教育の推進

(1) 自主出版

- ・試験対策テキスト改訂版（2021 年度版）
- ・2020 年度消費生活相談員資格試験解答・解説
- ・「やってみよう！考えてみよう！中学生向け消費者教育教材集」の活用マニュアルと中学生用リーフレット版
- ・「消費生活実践ワーク集 大人にも役立つ中学家庭科」

(2) (一財)宝くじ協会助成による出版

- ・「こんな相談ありました!!vol. 20」
- ・「民法改正 Part 2 私たちの生活に役立つ新しい民法」

(3) (一財) ゆうちょ財団助成による出版・行事

- ・若者向けシンポジウム
 「テレワークで変わる！アフターコロナの生活・ビジネス・未来」
 「STOP!!若者の消費者トラブル」のリーフレットを作成
- ・インターネットリテラシーのためのリーフレット「ネットの危険を正しく知ろう」を作成

7 消費者教育研究所の活動

(1) 教材の作成

- ・「やってみよう！考えてみよう！中学生向け消費者教育教材集」
 (公財)消費者教育支援センター「消費者教育教材資料表彰 2020」受賞
- ・「やってみよう！考えてみよう！中学生向け消費者教育教材集」
 活用マニュアルと中学生用リーフレット版
- ・「消費生活実践ワーク集 大人にも役立つ中学家庭科」

学校で消費者教育を受けていない「大人の方が学べる！」をコンセプトに作成

- (2) 消費者庁先駆的モデル事業を受託
「消費生活センターにおける障がい者からの相談対応手法の開発について」事業実施
- (3) 消費者教育関係他団体の行事等に参加
①文部科学省主催「令和2年度消費者教育フェスタ in 埼玉」
会場開催は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止。ライブ配信視聴参加
②国民生活センター主催「全国消費者フォーラム(2021年2月)」に発表を予定していたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
- (4) 消費者教育研究所会議(Web)
・研修および意見交換会を3回実施
・研究所会議2回実施 2020年12月3日、2021年3月27日
- (5) 依頼に応じて講師派遣・原稿執筆

8 広報活動

- (1) 機関紙「全相協つうしん JACAS JOURNAL」
193号から198号を、以下のとおり隔月に発行し、正会員、賛助会員、全国の消費生活センター等に配布した。

発行号	内 容
193号 (5.15)	<ul style="list-style-type: none"> ・ これからの消費者問題への取り組みを考える ～新型コロナウイルス感染危機と関連して～ 金子晃本協会会長 ・ おじゃましますパート2 (トヨタ自動車株式会社、明治安田生命保険相互会社) ・ リーダーシップ ・判例紹介 正木健司弁護士(愛知県弁護士会) ・ 北から南から(東北支部) ・事務局だより
194号 (7.15)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 第9回定時総会が開催されました ・消費者教育の取り組み ・ おじゃましますパート2 (アフラック生命保険株式会社、日本貸金業協会) ・ リーダーシップ ・判例紹介 津田頭一郎弁護士(東京弁護士会) ・ 北から南から(関東支部) ・事務局だより

195号 (9.15)	<ul style="list-style-type: none"> ・釜井英法日弁連消費者問題対策委員長からのメッセージ ・消費者団体訴訟室からの報告 ・地方消費者行政専門委員会報告 ・おじゃましますパート2 (住友生命保険相互会社、味の素株式会社) ・リーダーシップ ・判例紹介 石戸谷豊弁護士(神奈川県弁護士会) ・北から南から(中部支部) ・事務局だより
196号 (11.15)	<ul style="list-style-type: none"> ・公開シンポジウム(Web開催) 「IT化を踏まえた消費生活相談のあり方を考える」を開催しました 町村泰貴成城大学法学部教授、松本恒雄(独)国民生活センター顧問 ・おじゃましますパート2 (日本生命保険相互会社、パナソニック株式会社) ・リーダーシップ ・判例紹介 黒柳良子弁護士(愛知県弁護士会) ・北から南から(九州支部) ・事務局だより
197号 (1.15)	<ul style="list-style-type: none"> ・山田昭典(独)国民生活センター理事長と増田悦子本協会理事長との新春対談 ・おじゃましますパート2 (三井住友海上火災保険株式会社、ガス警報器工業会) ・リーダーシップ ・判例紹介 西谷拓也弁護士(京都弁護士会) ・北から南から(関西支部) ・事務局だより
198号 (3.15)	<ul style="list-style-type: none"> ・各支部からの今年度の活動等の報告 ・おじゃましますパート2 (一般社団法人 全国銀行協会) ・リーダーシップ ・判例紹介 土屋文博弁護士(埼玉県弁護士会) ・北から南から(北陸支部) ・事務局だより

(2) ホームページ等

ホームページには、公益社団法人である本協会として、適格消費者団体、週末電話相談、消費者教育の取組や、意見・要望書を随時、掲載した。また、消費生活相談員としてレベルアップを図るための研修講座の動画やレジュメを掲載した。また、SNSでの情報発信を行った。

(3) 報道機関への情報提供

最近の消費生活相談の傾向等に関する情報や、消費者行政や消費者問題に関する意見等を報道機関に提供し、消費者問題について広く広報した。

9 その他の連携・交流活動

行政、企業、業界団体、消費者団体等と連携し、本協会及び消費生活相談員の意見、要望を伝えた。

- (1) 行政、企業、業界団体、消費者団体への講師派遣や執筆活動
- (2) 各種業界団体との懇談会・研修会の実施
- (3) 消費者庁、消費者委員会、その他省庁における意見交換会への参加

10 受託事業

以下の事業を受託し実施した。

- (1) 消費者庁
 - ① 令和2年度消費生活相談員担い手確保事業
 - ② 地方消費者行政に関する先進的モデル事業（消費生活センターにおける障がい者からの相談対応手法の開発について）
 - ③ 地方消費者行政に関する先進的モデル事業（相談対応困難者（クレーマー）への相談対応マニュアル作成）

(2) (独) 国民生活センター

- ① 出版物委託販売業務
- ② 消費生活相談員研修講座講師派遣業務

(3) 地方自治体等

①消費生活出前講座

以下の自治体から消費生活出前講座の事業を受託し、会員が講師として講座を実施した。

- ・東京都・・・介護事業者等への見守り出前講座
- ・兵庫県・・・くらしの安全・安心啓発事業
- ・三重県四日市市・・・消費生活出前講座
- ・兵庫県洲本市・・・消費生活出前講座
- ・兵庫県淡路市・・・消費生活出前講座
- ・福岡県福岡市・・・消費生活出前講座
- ・愛知県名古屋市・・・高齢者見守り支援講座

②消費生活相談員等研修講座

以下の自治体から消費生活相談員研修講座等の事業を受託し実施した。

- ・北海道・・・消費者行政推進事業（消費生活相談員等スキルアップ研修）
- ・北海道・・・北海道補助金事業（高校生向けリーフレット等作成と送付）

- ・岩手県・・・消費者見守り体制促進事業
- ・長野県・・・消費生活相談員資格取得支援講座
- ・長野県・・・消費者大学開催業務(Web)
- ・千葉県・・・消費生活相談員等レベルアップ研修業務 (Web)
- ・千葉県・・・市町村等消費者教育コーディネーター育成講座 (Web)
- ・愛媛県・・・消費者相談人材養成事業 (Web)
- ・福岡県・・・消費者安全確保地域協議会設置促進研修業務 (Web)
- ・宮崎県・・・消費生活相談員研修 (資格取得支援) 事業
- ・宮崎県・・・消費生活相談員レベルアップ研修業務
- ・新宿区・・・消費者教養講座運営業務
- ・甲府市・・・消費者見守りサポーター養成講座

③消費者教育教材等作成

以下の自治体から消費者教育のための教材作成等の事業を受託し実施した。

- ・岡山県・・・障害のある人の安全安心な消費生活支援ネットワーク事業
- ・札幌市・・・若年層向け消費者教育映像作成に係る監修業務 (再委託)
- ・東京都中央区・・・「消費生活相談事例集」作成事業
- ・東京都中央区・・・「ちゅうおう消費者便り」作成事業

④その他

- ・東京都大田区・・・資料コーナー・展示場の業務

(4) その他

①講師活動

自治体、事業者、事業者団体、消費者団体、学校等からの依頼により各支部会員が、51 講座 (集合研修 31 講座、オンライン研修及びオンライン研修併用 23 講座) に出向き講師を務めた。

11 その他

(1) 委員等就任

国、自治体の各種委員会へ、会員を委員として推薦した。

会員は委員会に出席して、消費者の意見を伝え、消費者の権利、利益の確保のために尽力した。

<国>

内閣官房	ギャンブル依存症対策推進関係者会議
内閣官房	裁判手続等の IT 化検討会
内閣府	税制調査会
内閣府	消費者委員会

内閣府	消費者委員会 公共料金等専門調査会
内閣府	消費者委員会 地方消費者行政専門調査会
消費者庁	消費者教育推進会議
消費者庁	特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会
消費者庁	消費者契約に関する検討会
消費者庁	オンラインゲームに関する消費生活相談員向けマニュアル作成に係るアドバイザー会議
消費者庁	消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に向けた有識者会議
総務省	情報通信審議会
総務省	情報通信行政・郵政行政審議会
総務省	情報通信審議会情報通信政策部会
総務省	情報通信審議会情報通信技術分科会
総務省	情報通信技術分科会技術戦略委員会
総務省	情報通信技術分科会電波利用環境委員会
総務省	情報通信技術分科会 IP ネットワーク設備委員会事故報告・検証制度等 TF
総務省	電気通信事業政策部会 接続政策委員会
総務省	電気通信市場検証会議 競争ルールの検証に関する WG
総務省	電気市場検証会議 公正競争確保の在り方に関する検討会議
総務省	ネットワーク中立性に関する検討会
総務省	接続料の算定に関する研究会
総務省	NTT グループにおける共同調達に関する検討会
総務省	ICT 安心・安全研究会 消費者保護ルールの検証に関する WG
総務省	ICT 安心・安全研究会 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合
総務省	ICT 安心・安全研究会 青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関する TF
総務省	放送を巡る諸課題に関する検討会 衛星放送の未来像に関する WG
総務省	ネットワーク中立性に関する研究会 ゼロレーティングサービスに関するルール検討 WG
総務省	陸上無線委員会 空間伝送型ワイヤレス電力伝送システム作業班
総務省	電波利用環境委員会 基地局等評価方法作業班
総務省	情報通信技術分科会 電波利用環境委員会 電力密度評価方法作業班 電力密度評価方法作業班
総務省	電気通信市場検証会議 固定ブロードバンドサービスの品質測定手法の確立に関するサブワーキンググループ
法務省	日本司法支援センター評価委員会

金融庁	金融トラブル連絡調整協議会
金融庁	多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会
厚生労働省	生活衛生関係営業対策事業費補助金審査・評価会
国土交通省	貨物自動車運送適正化事業対策協議会
国土交通省	交通政策審議会陸上交通分科会自動車部会技術安全 WG
国土交通省	事業用自動車に係る総合的安全対策検討委員会
文部科学省	消費者教育推進委員会
農林水産省	農漁業保険審査会委員会
農林水産省	食育推進会議委員
最高裁判所	司法修習委員会委員
東京地方裁判所	東京地方裁判所委員会
個人情報保護委員会	個人情報保護制度の見直しに関する検討会

<地方自治体>

北海道	北海道消費者苦情処理委員会
北海道	北海道消費生活審議会
千葉県	千葉県消費者行政審議会
千葉県	千葉県有料県産品推奨審査会
千葉県	千葉県水道事業運営審議会
東京都	東京都消費生活対策審議会
東京都	東京都消費者教育推進協議会
東京都	東京都公益認定等審議会
東京都	東京都商品等安全対策協議会
東京都	東京都特別職報酬等審議会
東京都	東京都総務局退職管理委員会
愛知県	愛知県消費生活審議会
石川県	石川県消費生活審議会
大阪府	大阪府消費者保護審議会
大阪府	大阪府中央卸売市場運営取引業務協議会
大阪府	おおさかスマートエネルギー協議会家庭部門会議
大阪府	大阪府環境審議会
広島県	広島県消費生活審議会
佐賀県	情報公開・個人情報保護審査会
福岡県	福岡県食品安全・安心委員会
福岡県	福岡県中山間地域等直接支払制度委員会
福岡県	福岡県環境審議会

熊本県	熊本県消費生活審議会
鹿児島県	鹿児島県生活安定審議会
鎌倉市	鎌倉市消費生活委員会
静岡市	静岡市消費生活審議会
静岡市	静岡市消費者苦情処理委員会
名古屋市	名古屋市消費生活審議会
大阪市	大阪市消費者保護審議会
大阪市	大阪市大規模小売店舗立地審議会
堺市	堺市消費生活審議会
福岡市	福岡市消費生活審議会
春日市	個人情報保護審議会
長崎市	消費者苦情処理委員会
長崎市	総合計画審議会
鹿児島市	消費生活審議会
鹿児島市	鹿児島市町界町名地番整理委員会

(2) 要望書・意見書等

自主事業として週末電話相談室、「電話相談 110 番」を開催し、消費生活相談を広く受け付け、消費者に対する助言を行うとともに、トラブルの実態の把握と問題点の抽出、現状の法律の不備を改善するため、以下のとおり消費者庁、業界団体等へパブコメ・要望書を提出した。

消費者庁	2020年5月29日 「2020年度消費者基本計画工程表」への意見
消費者委員会 地方消費者行政専門調査会	2020年7月27日 「地方消費者行政専門調査会報告書骨子案」に対する意見書
内閣官房 内閣府 公正取引委員会 消費者庁 財務省 経済産業省 中小企業庁	2020年9月1日 消費税総額表示に関する意見書
総務省	2020年10月8日

総合通信基盤局電気通信 事業部料金サービス課	「競争ルールの検証に関する報告書 2020」 (案) に 対する意見
消費者及び食品安全担当 大臣 消費者庁 消費者委員会 国民生活センター デジタル・プラットフォ ーム企業が介在する消費 者取引における環境整備 等に関する検討会 オンラインマーケットプ レイス協議会	2020年11月6日 「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者 取引における環境整備に関する検討会」での論点整理 に関しての意見
消費者及び食品安全担当 大臣 消費者庁 消費者委員会	2021年1月5日 「特定商取引法における書面交付のオンライン化を可 能とする改正に反対する意見書」
消費者及び食品安全担当 大臣 消費者庁 消費者委員会	2021年1月14日 「定期購入契約の規制の強化を要請する意見書」
個人情報保護委員会	2021年1月25日 「個人情報の保護に関する法律施行令及び個人情報保 護委員会事務局組織令の一部を改正する政令 (案)」 「個人情報の保護に関する法律施行規則の一部を改正 する規則 (案)」についての意見

Ⅲ 集团的訴訟制度事業

消費生活に関する事業者の不当行為等に対する差止請求等事業(定款4条(3) 事業)

本協会は、2007年に内閣府より適格消費者団体の認定を受け、消費者契約法、特定商取引法、景品表示法等に基づき、事業者の不当な行為の差止請求を行っている。差止請求事案は、本協会の週末電話相談(東京本部事務所、関西事務所、北海道事務所)、ホームページ上の「消費者被害メール便」等に寄せられた消費者からの情報等である。それらの情報の中から事業者の不当行為を把握し、弁護士、消費生活相談員からなる「専門検討会議」において分析・検討の上、理事会で差止請求の要否を決定し、事業

者の不当行為の差止請求を行っている。

1 差止請求

(1) 本年度終了した事案 (詳細は本協会ホームページ参照)

モバイルWi-Fi 対応機器販売に関する規約の使用停止

相手方事業者：ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社

申入日：2020年2月5日

終了日：2020年5月18日

事業者の使用する「モバイルWi-Fi 対応機器販売に関する規約」に、特定商取引法第9条、第24条に違反し及び消費者契約法第8条第10条により無効となる不当な条項が確認されたため使用停止を求め、改訂・改善された。

(2) 協議中の事案

申入れを行い協議中の事案は、下記のとおりである。

- ① インターネット通信販売の契約の不当条項の使用停止
相手方事業者 インターネット通信販売事業者
申入日 2018年5月30日
- ② コンタクトレンズ製造販売業者の会員契約の不当条項の使用停止
相手方事業者 コンタクトレンズ製造販売業者
申入日 2019年9月24日
- ③ 塾入会／講習講座申込書添付の開示書面・契約書面の不当条項の使用停止
相手方事業者 学習塾を運営する事業者
申入日 2019年9月24日
- ④、⑤ ダイエットサプリの定期購入の広告表示の使用停止
2社に対して同日に申し入れた。
相手方事業者 インターネット通信販売事業者 2社
申入日 2020年11月4日
- ⑥ オンラインプログラミングマンツーマンレッスンの不当条項の使用停止
相手方事業者 プログラミング教室を運営する事業者
申入日 2021年2月5日

2 その他の活動

(1) 適格消費者団体連絡協議会

全国21の適格消費者団体・特定適格消費者団体と適格消費者団体を目指す団体、消費者庁等による意見交換会議に参加した。事前に本協会の活動報告を提出した。

- ① 第29回適格消費者団体連絡協議会

開催日時 2020年9月5日 13時～17時 Web会議

② 第30回適格消費者団体連絡協議会

開催日時 2021年3月13日 13時～17時 Web会議

(2) 消費者団体訴訟制度連絡会

毎年度、東京都、消費者機構日本、本協会等で開催されているが、本年度開催の第18回連絡会は、新型コロナウイルス感染拡大のため書面による会議となった。本協会から前回会合以降の活動について報告書を提出した。

(3) 適格消費者団体等懇談会

2か月毎に開催されている弁護士会と適格消費者団体等との会議に参加し、問題となっている消費者法等について意見交換を行った。

開催日 4月10日、6月6日、8月2日、10月11日、12月13日、2月7日

<総会・理事会・支部長会>

1 総会

2020年度第9回定時総会 2020年 6月13日

議事 審議事項	第1号議案	2019年度事業報告(案)承認の件
	第2号議案	2019年度決算報告(案)承認の件
	第3号議案	2020年度事業計画(案)承認の件
	第4号議案	2020年度収支予算(案)承認の件

2 2020年度開催理事会

第1回理事会 2020年 5月16日 Web会議

議事 審議事項	第1号議案	2019年度事業報告
	第2号議案	2019年度決算報告
	第3号議案	団体訴訟案件について
	第4号議案	正会員の入会等について
	第5号議案	職員の任免について

報告事項	2020年度事業計画・予算
	各理事からの職務執行状況報告

第2回理事会 2020年 8月29日 Web会議

議事 審議案件	第1号議案	印鑑取扱規程
---------	-------	--------

報告事項
第2号議案 情報セキュリティ基本方針について
第3号議案 団体訴訟室案件
第4号議案 正会員・賛助会員の入会等について
各理事からの職務執行状況報告

第3回理事会 2020年 11月14日 Web会議
議事 審議案件 第1号議案 印鑑取扱規程
第2号議案 団体訴訟室事案
第3号議案 団体訴訟室業務規程
第4号議案 正会員・賛助会員の入会等について
報告事項 シンポジウムについて
各理事からの職務執行状況

第4回理事会 2021年 1月19日 Web会議
議事 審議案件 第1号議案 団体訴訟案件

第5回理事会 2021年 2月6日 Web会議
議事 審議事項 第1号議案 総会の開催について
第2号議案 正会員・賛助会員の入会等について
報告事項 理事及び監事候補者選出準備会
2021年度事業計画案
各理事からの職務執行状況

第6回理事会 2021年 3月13日 Web会議
議事 審議事項 第1号議案 2021年度事業計画案について
第2号議案 2021年度予算案について
第3号議案 来年度の理事について
第4号議案 正会員・賛助会員の入会等について
第5号議案 団体訴訟室申入れについて
報告事項 団体訴訟室からの報告
消費者教育研究所からの報告
各理事からの職務執行状況報告

第1回書面理事会 2020年 4月15日
議事 正会員入会希望者の承認

第2回書面理事会 2020年 6月16日

議事 正会員入会希望者の承認
第3回書面理事会 2020年 7月31日

議事 正会員入会希望者の承認
第4回書面理事会 2020年 10月2日

議事 団体訴訟室案件の承認
第5回書面理事会 2021年 1月12日

議事 団体訴訟室案件の承認

3 支部長会 すべてWeb会議

第1回支部長会 2020年 5月16日
第2回支部長会 2020年 6月14日
第3回支部長会 2020年 8月29日
第4回支部長会 2020年 11月14日
第5回支部長会 2021年 2月6日
第6回支部長会 2021年 3月13日

4 支部報告会 すべて書面報告

北海道支部 2020年 5月24日
東北支部 2020年 5月31日
関東支部 2020年 4月12日
中部支部 2020年 4月25日
北陸支部 2020年 5月9日
関西支部 2020年 5月30日
九州支部 2020年 5月22日