

# 2021 年度事業計画

## I 消費者相談

### 1. 自主事業

#### (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する。本部週末電話相談室では平日に事業者とのあっせんを行う。また、寄せられた相談を分析して、多方面への情報発信、消費者教育等に活用する。

#### (2) 電話相談 110 番は必要に応じて実施する。

時宜にかなったテーマを取り上げ「電話相談 110 番」を実施する。消費者からの相談に助言や情報提供、あっせん対応を行うことで個別の問題解決につながるるとともに、相談情報を集約・分析して、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する。

### 2. 受託事業

自治体等からの要請を受け、消費生活相談員の団体である本協会が、消費者被害の救済と未然防止、消費者支援を目的に実施する。

- (1) 兵庫県・・・サポートデスク専門相談員業務
- (2) 福島県（二本松市、大玉村）・・・消費生活相談業務
- (3) 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、中間市）・・・消費生活相談業務
- (4) 渋谷区・・・消費生活相談業務
- (5) 守口市・・・消費生活相談業務
- (6) その他

## II 消費者問題に関する教育・啓発・調査研究等

### 1. 自主事業

#### (1) 消費生活相談員養成講座

本部 消費生活相談員資格認定試験対策講座  
通信の対策講座を実施する。

#### (2) 消費者問題に関する教育・啓発講座

本部・支部における消費者教育に資する活動  
本部・各支部ともにオンライン研修をさらに発展させる。  
オンライン研修のための教材の開発し、会員がオンラインで講師を務めることができるように講師育成も行う。

同時にリアル開催も重視し、状況に応じて効果的な方法で実施する。

- ア 全相協消費者講座を実施する。  
高齢者・障がい者対象 若者対象 見守りの方対象
- イ 企業の社員向け消費者講座を実施する。
- ウ その他各種消費者講座を実施する。
- (3) 自主研究会  
希望する各支部の自主研究会に助成金を提供する。
- (4) 交流会の実施  
本部・7支部で、賛助会員との交流を図る。  
状況に応じて、オンラインでの開催とする。
- (5) 消費者教育研究所における活動  
消費者教育に資する活動として、コロナ禍を踏まえ、オンライン講座データ作成を行う。また、家庭科教育に関する講座を開催する。  
コロナ禍の状況により、オンラインでの会議を行う。
- (6) 広報活動
  - ①機関紙「全相協つうしん JACAS JOURNAL」
  - ②ホームページ、SNS による情報発信
- (7) 消費者情報研究所における活動  
会計年度任用職員制度に移行してからの状況を確認するために、会員実態調査を行う
- (8) 連携・交流活動  
各省庁、賛助会員、関係事業者団体、消費者団体、弁護士会等と連携し、意見交換等交流を図る。

## 2. 受託事業

- (1) 各省庁、地方自治体等
  - ① 消費者教育・啓発講座
  - ② 消費生活相談員レベルアップ講座・消費生活相談員養成講座
  - ③ 東京都大田区 …… 資料コーナー、展示場の運營業務
- (2) (独) 国民生活センター  
出版物委託販売業務
- (3) 執筆

## 3. 助成による事業

- (1) 一般財団法人日本宝くじ協会
  - ① 週末電話相談事例集「こんな相談ありました!!vol.21」

担当 関東支部

- ② 消費者向け 成年年齢引き下げを踏まえた冊子

担当 関東支部

### Ⅲ 集団的訴訟制度事業

#### 1. 自主事業

- (1) 消費者団体訴訟室の活動
- (2) 各支部で団体訴訟に関する勉強会を実施