

# 2023 年度事業計画

## I 消費者相談

### 1. 自主事業

#### (1) 週末電話相談

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、寄せられた相談は、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

必要に応じて、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ちなげるとともに、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。

(以下予定)

(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（古賀市、福津市、水巻町、新宮町、岡垣町、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。

支部 消費生活相談員養成講座

(2) 消費者問題に関する教育・啓発講座

ア 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発展させる。
- ・オンライン研修のための教材を開発し、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を行う。
- ・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。
- ・消費者教育の内容は幅広く検討する。

イ 全相協消費者講座

- ・高齢者・障がい者対象 若者対象 見守りの方対象
- ・全国の会員が講師となり、消費者教育・消費者啓発の講座を展開する。

ウ 企業の社員向け消費者講座の実施

- ・賛助会員企業
- ・一般の企業

エ 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を行う。
- ・消費者教育のための教材を作成する。

(6) 広報活動

- ・機関紙「全相協つうしん JACAS JOURNAL」を年6回発行する。  
会員、賛助会員、各地の消費生活センター、行政機関等へ届ける。
- ・ホームページ、SNSを積極的に活用し、情報発信等を行う。

(7) 消費者情報研究所における活動