

2012.09.04

## 消費者委員会との意見交換会

## 意 見 書

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

この度は、直接消費者委員会で私ども消費者団体の活動並びに意見を述べさせて戴く機会を戴きありがとうございます。以下に概要を記述し、関連資料等もご覧戴ければ幸いです。

**I 弊会が現在、主に取り組んでいる活動のご紹介**

1988年6月に通商産業省（現経済産業省）の許可を得て設立し、新公益法人制度の施行に伴い2011年4月には消費者団体として初めて公益社団法人に認定されました。弊会（以下「NACS」という）は（財）日本消費者協会の消費生活コンサルタントと（財）日本産業協会認定の消費生活アドバイザーの有資格者が会員であり、現在全国7支部で3,500名（平成24年7月現在）が活動しています。また、公益法人としてだけでなく、法務大臣認証の民間ADR機関として、また認定非営利活動法人・適格消費者団体の消費者機構日本の主要構成メンバーとして、消費者被害救済に取り組み、事業者側には主務大臣認定個人情報保護団体として啓発活動への取組みも行っております。

NACSのビジョンと展望として ①常に時代をリードし、安心・安全で持続可能な消費社会の創造に努め、②「消費者被害の予防・救済・監視」「消費者啓発・教育」「企業の消費者志向啓発」を柱として、健全な消費社会の形成を目指します。③公益への貢献度向上を目指して会員自らのさらなる研鑽をサポートし、④国外の消費者活動や国際規格関連活動と連携し、さらにグローバルな活動に取り組みます。を掲げて全国各地で様々な取組みを行っています。

今年度の具体的な取組みを幾つかご紹介します。

**■「キャンセルなんでも110番」**

11月10, 11日に「キャンセルなんでも110番」と題して、東京・大阪で延べ50名近い相談員が参加して電話相談を受け付けます。「キャンセル」という言葉の意味をいろいろな取引場面で消費者がどのように理解し、または受け止めてトラブルに巻き込まれているのか、その被害実態を多くの消費者から聞き取り、古くて新しい消費者問題の課題を探り、法の隙間事案や未整備な分野などを関係機関へ情報提供し、救済への提言等を行って行くとともにくらしの安心やインフラ整備の一助となるべく活動を実施します。

## ■消費者教育

①設立当初から実施している講師派遣事業（出前授業・講座）は、テキストやビデオ、CD を独自で作成し、そのテキストと会員講師をセットにして無料で主として高等学校に出前授業を実施してきました。これまでに 2100 校で延べ 30 万人が受講しました。当初は、消費者被害にあわないように若者向けの「契約」に関する講座が中心でしたが、その後の社会状況の変化により、「インターネット」「ケータイ」「環境」「金銭教育」などのテーマが増加しました。講座の対象は高校生を中心に要請があれば、小学校・中学校・専門学校・短大・大学・特殊教育学校などにも講師を派遣しております。

### ②エコプロダクツ展への高校生招致活動

2001 年より継続して、主に高校生をエコプロダクツ展へ招致する活動を、環境教育の一環として実施しております。この活動の特徴は、エコプロダクツ展を見学するだけでなく、生徒達の環境への関心・意欲を高め、実践につなげるために事前授業を実施していることです。講師は、NACS 消費者教育委員会スタッフと出展企業の方々で構成しております。また、事前授業後とエコプロダクツ展見学後にはアンケートを実施し、その集計結果を学校、企業にフィードバックしております。生徒達からは、環境問題に真剣に取り組む企業を応援し、自分達も毎日の生活の中で環境配慮を実践して行こうとする力強いコメントもあります。

### ③金銭教育推進活動

（財）麻布研修センターとの共同事業によるテキスト作成と、主に高校生を対象とした金銭教育活動を実施しております。新たなテキストは 2012 年 11 月末完成予定です。2006 年より金融広報中央委員会「知るぽると」主催の金融教育フェスティバルに継続参加してまいりました。

## ■支部の活動

①今年度は「食品の安全」をテーマにセミナーや ASCA（研修）の開催を予定しております。まずは一般消費者に「食の安全」について、自分の問題として考えていただき、専門家集団として問題点を整理し、消費者・行政・企業それぞれに情報発信していくことを考えています。

②NACS 全体で力を入れている学校教育では、特別支援学級も含め高校を中心とした多くの学校に講師を派遣するだけでなく、講師のレベルアップを図るべく、養成講座も実施しています。NACS 講師は相談員のみならず、企業や学校教育で活躍する人、NPO で活動する人など様々です。講義内容も、トラブルを防ぐための契約関係のみならず、製品安全、環境、キャリアデザインなど多岐にわたっています。

## Ⅱ 消費者委員会へ期待している事

○まずは消費者委員会の役割が、消費者に見えるような活動をしていただきたいと思います。今のままでは、委員会の存在すら消費者には見えておらず、「消費者委員会はこういうところですよ」というアナウンスメントも必要であると思います。

HPを見ればある程度は分かるかもしれませんが、それだけでは到底活動は理解されないと思います。どのようなタイミングで、どんな人が、どのようなテーマで、どのような社会を目指して活動されているのか。また、この委員会が社会一般にどのような影響をもたらしているのか、などを分かりやすく明確に伝わるように情報提供して戴きたいと思います。

同時に、消費者団体や一般消費者の声が、この委員会へ色濃く反映されるような仕組み作りをお願いします。一部の専門家が、密室で行っている（傍聴ができることは認識していますが）ようなことでは、消費者市民社会の実現は絵に描いた餅となるのではないかと心配です。あくまでも「主役は消費者である」ことを念頭に、消費者団体が具体的な活動に取り組めるよう、消費者庁をはじめ各省庁、各地の自治体等へも直接具申していただきたいと願っています。

この3年間、消費者員会はさまざまな建議を行っておりますが、やはり審議会機能より監視・建議が消費者委員会の本文であると思います。

○昨年の東日本大震災から復興の過程にある東北支部（仙台地域の会員）では「本年6月10日に河上委員長のご講演を直接うかがえて、委員会の役割や現状を理解できたことはありがたい。又、1月に消費者ネット宮城主催で第1回地方消費者委員会を開催したのも、同様に理解を深めることが出来てよかった。このような地方消費者委員会は、他の地域でももっと開催した方が良いと考えます。また、消費者委員会が、いろいろ提言を受けて勧告などをおこなっていらっしゃると思いますが、そのアフターフォローを消費者にもっと積極的に知らせてもらいたいと思います。そして、その結果に対してのP-D-C-Aは行っているのでしょうか。この辺が課題のように思います。つまり、消費者委員会の動きを全国の消費者団体にもっともっときめ細かく情報提供できるような取組みを考えて戴きたいと思います。」との意見が出ております。