

平成27年10月27日

消費者委員会 御中

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（NACS）  
副会長 青山理恵子

意見交換会参加に際して

## I. NACSの活動報告

- 1) NACS高齢者・障がい者消費者トラブルなんでも110番の開催・・・別紙
- 2) NACSの活動チラシ・・・別紙

## II. 質問と意見

- 1) 消費者行政における新たな官民連携の在り方に関する調査報告  
～行政のスリム化・効率化をこえて～  
の具体的方策について今後の取り組みについて・・・期待
- 2) 消費者委員会消費者契約法専門調査会「中間とりまとめ」  
に対する意見の集約と今後の議論のスケジュール感について
- 3) 特定商取引法専門調査会「中間整理」について  
意見の集約の状況と今後の調査会の運営について
- 4) 来年度からの電力小売全面自由化をふまえ、電力取引監視等委員会が公表したル  
ールにいて、消費者委員会としての対応は？  
若干の意見  
意見：ガイドラインへの委員会としての意見・提案の予定は？  
：電源構成の開示の在り方と信頼性の確保について  
：登録を受けた小売電気事業者の代理・媒介・取次を行う者の規制について  
：小売電気事業者の発意による契約解除時の手続きや、不当な解約制限に関す  
る事項・・・指針待ち

以上

平成 27 年 10 月 吉日

報道機関・関係者各位

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 (NACS) 110 番実行委員会  
委員長 青山理恵子

**高齢者・障がい者消費者トラブルなんでも 110 番**  
**～訪問販売・電話勧誘販売・通信販売・その他新手法など～**

**実 施 の ご 案 内**

平素は当協会の活動にご支援ご協力をいただき、厚く御礼申し上げます。

本年も東京・大阪にて、11月7日(土曜日)、8日(日曜日)の2日間に亘り電話による110番を実施致します。

急速に進む高齢社会は平成25年の統計でも65歳以上の人口が総人口の25.1%と前年の24.1%から1ポイントも増加しています。総人口が減少する中でも高齢化率は上昇しているということですが、その社会事象と相俟って、国民生活センターのパイオネット情報では全国の消費生活センターに寄せられた相談件数で契約当事者が70歳以上の相談の件数は、2004年度に10万件を超え、2013年度は約21万件で、相談全体の約22%を占めているということです。当協会の電話相談ウィークエンド・テレホンにも、高齢者および障がい者の相談が増えつつあります。「執拗な電話勧誘に困惑して、つい契約したがクーリング・オフはできるだろうか」という独居高齢者の相談とか、「障がいをもっているが、説明が理解できないまま契約してしまった。解約できないだろうか」等々、勧誘をはっきりと断れない心理を巧みに突かれたり、判断力の不足に乗じたような相談が入っています。

そうした社会状況を反映して現在消費者委員会では特定商取引法専門調査会で特定商取引法の改正論議が進んでいます。また、消費者契約法も高齢化の進展を始めとした社会経済状況の変化への対応等の観点から、改正に向けた検討が始まっています。相談情報を多くの消費者から聞き取り、特定商取引法の改正論議に呼応して、現在の法規制の不備等関係機関に情報提供及び提言をしていきたいと思っております。多くの消費者の声を110番にお寄せいただきたく皆さまのご協力をお願い申し上げます。

記

日時 : 平成 27 年 11 月 7 日 (土)、8 日 (日) 午前 10 時～午後 4 時  
電話 : 東日本支部 03-3400-1103  
: 西日本支部 06-4790-8110  
相談方法 : 電話及び FAX (東日本支部のみ 03-6434-1161)  
相談対応者 : (公社) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS) 会員  
アドバイザー : 瀬戸和宏 弁護士 山本政明 弁護士  
主催 : (公社) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会  
03-6434-1125 担当 青山、唯根、佐竹

以上



RINGIRING!  
プロジェクト

**nacs**

<http://nacs.or.jp>



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

## 高齢者・障がい者

# 消費者トラブルなんでも110番

～訪問販売・電話勧誘販売・通信販売・その他新手的商法など～

＜相談受付＞平成27年11月7日(土)・8日(日)  
午前10時～午後4時



東京 ☎03-3400-1103

FAX 03-6434-1161 (FAX相談も可)

大阪 ☎06-4790-8110

＜後援＞



一般社団法人  
全国消費者団体連絡会  
CONSUMERS.JAPAN

# 私たち **NACCS** を紹介します

Nippon Association of Consumer Specialists

**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**（通称NACCS）は消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタントなどの資格保有者が所属する消費生活に関する専門家団体です。北海道・東北・東日本・中部・西日本・中国・九州に支部を設け、つぎの3本柱を中心に活動しています。

## 消費者トラブルの救済

### NACCSウィークエンド・テレホン

・東京と大阪で、毎週土・日曜日に電話での消費者相談を実施しています。

**東京：03-6450-6631（日曜日11時～16時）**

**大阪：06-4790-8110（土曜日10時～16時）**

### トラブルなんでも110番

・毎年11月に、消費者被害の多い分野のテーマを設けて実施しています。

### ConsumerADR

・裁判外紛争解決機関として消費者紛争の解決をサポートしています。

## 消費者教育

### 消費者教育

・オリジナルテキストの作成や、出前講座・講師派遣を実施しています。

### 環境啓発活動

・持続可能なくらしの実現に向けた様々な活動を積極的に行っています。

## 企業・行政・他団体等との連携

### 消費者志向経営推進

・企業内に消費者視点を有する人材を育成することに貢献しています。

### 法律・制度改定への提言

・審議会への参画やパブコメによる意見表明や提言活動を行っています。

### 多様な主体との連携

・各種事業の受託等により、消費生活での課題解決に取り組んでいます。





# NACSの消費者教育・講師派遣

私たちが昭和63年の設立以来実施した学校への講師派遣は全国2,300校を超え、受講生は延べ30万人を超えています。また、エコプロダクツ展に第1回の平成11年から出展するなど、持続可能なライフスタイルを実践するための環境教育にも先進的に取り組んできました。

学校に限らず、消費生活センター、事業所、地域の集まりなど、さまざまなご要望にお応えできる消費者教育プログラムをご用意し、全国7支部から講師を派遣しています。

※講座名は一例です。

## 悪質商法被害防止



◆悪質商法撃退講座  
「あなた騙されちゃうかも」

◆消費生活相談の現場から～これだけは知っておいてほしいこと～

## 環境



◆ワークショップ  
「商品の一生を知ろう」

◆お手軽！快適！経済的！  
今日から始める節エネライフ

## 製品安全



◆実践！！「スマートセーフティ～みんなが作る消費者市民社会」

◆くらしの事故から子どもを守ろう！

## 食生活



◆食品表示について  
(食品メーカー経営者・技術者向け講座、食育アドバイザー養成講座、一般消費者向け講座)

◆食品ロスの減らし方

## 金融



◆小学校低学年向け親子金銭教育講座

◆電子マネーの仕組みと賢い利用術

## 情報・メディア



◆ケータイやスマホのおはなし

◆インターネットの安全な使い方教室

## 衣服

◆衣類の取扱い表示が変わります  
◆目からウロコの洗濯、しみ抜き、クリーニング術

## 消費者志向経営

◆食品不祥事とリスクコミュニケーション  
◆個人情報保護

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

NACS

NACS

検索

<http://nacs.or.jp/>

〒150-0002

東京都渋谷区渋谷1-17-14 全国婦人会館2F

Tel.03-6434-1125

Fax.03-6434-1161