

【補助事業概要の広報資料】

補助事業番号 24-1-140

補助事業名 平成24年度国民・消費者の安全・安心な社会を作る活動補助事業

補助事業者名 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

1 補助事業の概要

(1) 事業の目的

電子商取引をはじめとするトラブルに巻き込まれた消費者への支援として消費者取引裁判外紛争解決手続を行い、消費者のIT利活用への不安を取り除きIT社会の推進を図り、もって公益の増進に寄与する。

(2) 実施内容

①消費者取引裁判外紛争解決手続 (Consumer ADR)

身の回りの取引でトラブルに巻き込まれた消費者を支援するため、年末年始を除く毎週日曜日に全国から電話で相談を受付、助言や斡旋を行った。また斡旋等では解決しない事案について、裁定手続移送準備を行い、3件を裁定手続 (Consumer ADR) への付託事案とした。平成24年度のADRの開催は1件ではあるが、Consumer ADRでの解決を促すことで開催実施と同様な効果的な解決を導くことができた。その成果を纏めた報告書600部作成し、全国の消費者相談窓口や企業等550箇所配布した。

②相談員養成講座の開催

平成24年9月1日～10月20日まで全6回にわたり相談員養成講座を開催した。



③なんでも110番の開催

平成24年11月10、11日に「キャンセルなんでも110番」を実施し、報告書を報道機関、消費生活センター等450箇所に配布した。



2 予想される事業実施効果

①消費者取引裁判外紛争解決手続 (Consumer ADR)

裁判によらず安価で比較的簡単に解決でき、法的な効力もあるADRによる解決は、トラブルに巻き込まれた消費者を救済する上で有効な解決方法である。平成24年度のADRの開催は1件だったが、近年の傾向としてConsumer ADRでの解決を促すことで開催実施と同様な効果的な

解決を導くことができている。消費者、行政機関、企業等へのADRの周知、理解をさらに進めると同時に、トラブル解決に向けた一定の基準を示していくことで法令等の改正、運用や企業のCSRにも活かす。IT社会における消費者の安全・安心確保につなげていきたい。

②相談員養成講座の開催

消費者相談の窓口で即戦力となる人材を育成し、行政機関・企業等への提言を行える人材を育成することは、消費者トラブルへの被害救済・防止につながる。

また既に自治体や企業の相談窓口に就職している相談員のスキルアップとしての講座利用も予想される。

③なんでも110番の開催

時宜を得たテーマで行う電話相談「なんでも110番」は東京と大阪で実施し、ほぼ全国規模の相談を受付けているため、消費者トラブルの情報を多く収集している。

また相談内容を分析し纏めた報告書を配布することにより、行政機関や業界団体に法制度の運用・整備のあり方等について提言している。企業のCSRにも活かすことで、IT社会における消費者の安全・安心確保につなげている。

3 本事業により作成した印刷物等

①消費者取引裁判外紛争解決手続（Consumer ADR）

Consumer ADR報告書 600部

③なんでも110番の開催

キャンセルなんでも110番報告書 500部

4 事業内容についての問い合わせ先

団 体 名： 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
(コウエキシャダンホウジン ニホンショウヒセイカツアドバイザー・
コンサルタントキョウカイ)

住 所： 〒152-0031
東京都目黒区中根二丁目13番18号（第百生命都立大学駅前ビル）

代 表 者： 会長 山本 和彦（ヤマモト カズヒコ）

担 当 部 署： 事務局（ジムキョク）

担 当 者 名： 神尾 江里（カミオ エリ）

電 話 番 号： 03-3718-4678

F A X： 03-3718-4015

E - m a i l： nacs-jimukyoku@oregano.ocn.ne.jp

U R L： <http://www.nacs.or.jp>