

補助事業番号：21-31

補助事業名：平成21年度 IT社会における安全・安心確保に関する補助事業

補助事業者名：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

個人情報保護・セキュリティ等についての啓発活動として個人情報保護研修講座を行い、また、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利活用への不安を除きIT社会の推進を図り、もって機械工業の振興に寄与する。

(2) 実施内容

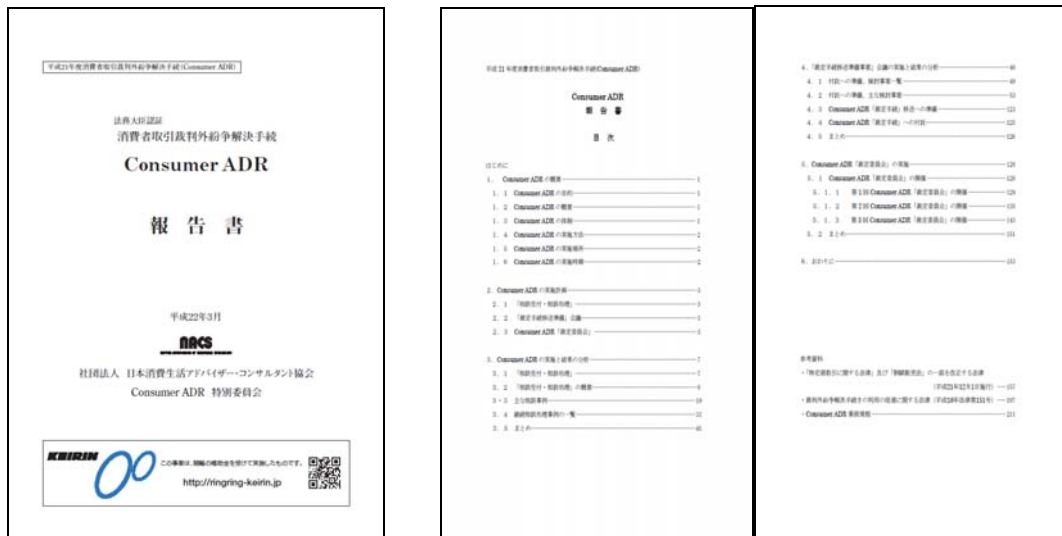
① 個人情報保護研修講座の開催

経済産業省の担当官による「個人情報保護に関する経済産業省ガイドライン改正について」の解説、実務家による事例解説と参加者によるグループディスカッションを行う講座を、平成21年11月5日にアルカディア市ヶ谷(東京)で行った。



② 消費者取引裁判外紛争解決手続(Consumer ADR)

消費者から電子商取引などの消費者取引に関する相談を受け、助言や斡旋を行い、斡旋等では解決しない事案についてADR(裁判外紛争解決手続)を実施した。事業内容を報告書にまとめ、行政、企業、司法関係機関等720ヶ所に配布した。



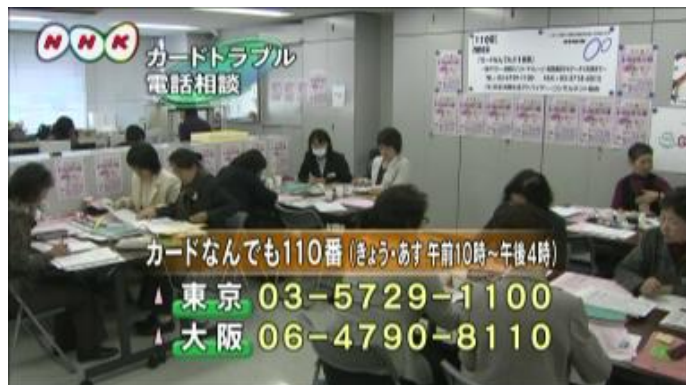
③ 相談員養成講座の開催

平成 21 年 5 月 23 日から 6 月 27 日まで 6 回にわたり相談員養成講座を実施した。



④ なんでも 110 番の開催

平成 21 年 11 月 7・8 日に「カードなんでも 110 番」を実施し、報告書を報道機関を中心に 450 ヶ所に配布した。



2. 予想される事業実施効果

① 個人情報保護研修講座の開催

認定個人情報保護団体(個人情報の保護に関する法律第37条)の連絡会において研修講座の報告を行うことで、他団体及び経済産業省に講座の成果を伝えることができる。また、講座に参加した企業担当者を通して、消費者が重視している個人情報の問題点を企業に伝えていくことで、企業と消費者の個人情報に対する認識の違いを埋めていくことが期待できる。

② 消費者取引裁判外紛争解決手続(Consumer ADR)

週末に相談窓口を開設する自治体は増えつつあるが、最終的にADRまで実施する民間団体は無いため消費者・自治体はもとより企業からも注目を集めている。消費生活に関する法律が改正され事後救済に重点がおかれるようになり、ますます非公開で迅速な解決が図られるADRに対する期待が高まると考えられる。

③ 相談員養成講座の開催

消費者庁の創設で相談員の需要が高く、当講座は自治体からますます注目を集めることが予想される。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に講座が利用されることも予想される。

④ なんでも110番の開催

時宜を得たテーマで行う110番は、報道機関からの注目度が高く問合せや取材が入る。そこで、広報の時期を早め、範囲を広げることでさらに報道機関からの取材が増えることが期待される。また、受付けた相談内容の分析結果を報告書を使って業界団体や行政機関に提言をしており、提言内容についても取材が入ることが予想される。

3. 本事業により作成した印刷物等

① 個人情報保護研修講座の開催

講座レジュメ 100部

② 消費者取引裁判外紛争解決手続(Consumer ADR)

平成21年度 消費者取引裁判外紛争解決手続 (Consumer ADR) 報告書
1,000部

③ 相談員養成講座の開催

講座レジュメ 50部

④ なんでも110番の開催

平成21年度 カードなんでも110番報告書 500部

4. 事業内容についての問い合わせ

団体名： 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
(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 2-13-18 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： 田辺 尚代 (タナベ ヒサヨ)

電話番号： 03-3718-4678

FAX 番号： 03-3718-4015

E-mail： nacs-jimukyoku@oregano.ocn.ne.jp

U R L： <http://www.nacs.or.jp>