

補助事業番号 23-1-134

補助事業名 平成23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（ConsumerADR）

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、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、2件を裁定手続（ConsumerADR）への付託事案とした。平成23年度はADRの開催には至らなかったが、開催実施と同様な効果的な結論を導くことができた。その成果として報告書を700部作成し、全国の消費者相談窓口や企業等650箇所に配布した。

#### ② 相談員養成講座の開催

平成23年9月3日～10月8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23年11月5、6日に「通信販売トラブルなんでも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（ConsumerADR）

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。消費者、行政機関、企業等へのADRの周知、理解をさらに進め、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にも活かし、IT社会における消費者の安全・安心確保につなげていく。

### 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するとともに、行政機関・企業等への提言を行える人材を育成することにより消費者トラブルへの被害救済・防止へとつながる。また既に自治体や企業の相談窓口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「なんでも110番」は東京と大阪で電話相談を受付けており、ほぼ全国規模の相談ということで消費者トラブルの情報を多く収集する。その注目度は高く、報道機関からの取材依頼が多く入る。

また相談内容を分析し纏めた報告書の配布を通して、業界団体や行政機関に提言しており、法制度の運用・整備のあり方、企業のCSRに活かすことができ、IT社会における消費者の安全・安心確保につなげていく。

## 3. 本事業により作成した印刷物

### ①消費者取引裁判外紛争解決手続（ConsumerADR）

平成23年度消費者取引裁判外紛争解決手続（ConsumerADR）報告書 700部

### ③なんでも110番の開催

平成23年度通信販売トラブルなんでも110番報告書 500部

## 4. 事業内容についての問い合わせ

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

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

代表者名：会長 山本 和彦（ヤマモト カズヒコ）

担当部署：事務局

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

U R L：<http://www.nacs.or.jp>