

平成 21 年度事業報告書

I. 役員会

1. 理事会

【第 141 回理事会】

日 時：平成 21 年 6 月 29 日（月） 13:15～14:15

場 所：庭のホテル「粹」

議 事：(1) 平成 20 年度事業報告書（案）の件
(2) 平成 20 年度決算報告書（案）の件
いずれも原案どおり承認された。

【第 142 回臨時理事会】

日 時：平成 21 年 11 月 4 日（水） 18:00～20:00

場 所：(財)日本消費者協会会議室

議 事：協会の現状説明と今後に向けて
21 年度上期実績を踏まえ、協会の運営について確認した。

【第 143 回臨時理事会】

日 時：平成 22 年 3 月 1 日（月） 14:30～16:30

場 所：(財)日本消費者協会会議室

議 事：(1) 平成 21 年度推移と年度末予測の件
(2) 平成 22 年度事業の件
(3) 運営強化資金の基本財産化の件
いずれも原案どおり承認された。

【第 144 回理事会】

日 時：平成 22 年 3 月 30 日（火） 15:00～16:00

場 所：(財)日本消費者協会会議室

議 事：(1) 評議員選任の件
(2) 平成 22 年度事業計画・収支予算の件
いずれも原案どおり承認された。

2. 評議員会

【第 23 回評議員会】

日 時：平成 21 年 6 月 29 日（月） 14:45～15:45

場 所：庭のホテル「粹」

議 事：(1) 平成 20 年度事業報告書（案）の件
(2) 平成 20 年度決算報告書（案）の件
いずれも原案どおり承認された。

【第 24 回評議員会】

日 時：平成 22 年 3 月 30 日（火） 13:30～14:30

場 所：(財)日本消費者協会 会議室

議 事：(1) 理事・監事選任の件
(2) 平成 22 年度事業計画・収支予算の件
いずれも原案どおり承認された。

II. 出版事業

1. 『月刊消費者』の発行

国民の消費者力向上を図るとともに、充実した消費生活をおくるための情報誌として同誌を発行した。各号の特集は以下のとおりである。

発行月	号	特集記事
平成 21 年 4 月	No. 597 (5 月号)	アフターサービスは誰のため？
5 月	No. 598 (6 月号)	薬とどう向き合うか？
6 月	No. 599 (7 月号)	命の安全を考える “あの話” どうなった？
7 月	No. 600 (8 月号)	使えるやつか、介護保険
8 月	No. 601 (9 月号)	地球にやさしい私たち
9 月	No. 602 (10 月号)	利用してます？ 行政サービス
10 月	No. 603 (11 月号)	それでもあなたはだまされる？
11 月	No. 604 (12 月号)	悩みは尽きないお付き合い
12 月	No. 605 (1 月号)	問われる消費者意識
平成 22 年 1 月	No. 606 (2 月号)	今こそ求められる “高い消費者目線”
2 月	No. 607 (3 月号)	トラブルはダレが起こす
3 月	No. 608 (4 月号)	新聞は今なにを考えているか

活字離れによる出版不況の中、部数維持に努めたが前年度比約 10%の販売高減となった。また、各メディアの広告収入が激減する中であって、積極的な営業展開によって前年度比約 5%減の 2,100 万円強の広告収入を確保した。

2. 『消費者力検定ワークブック 2009』の発行

第 5 回検定で出題した 110 間に新たに 30 問題を加え、詳しい解説および 5 回の検定結果データを添えて発行した。販売部数は約 2,400 部。

3. 『ストップ ザ・悪質商法』等の発行

啓発用小冊子として「ストップ ザ・悪質商法」の 3 種（総集編、若者編、シルバー編）」と「こんなコトバにご用心」（リーフレット）を発行した。地方消費者行政活性化基金利用による地方自治体の採択が大幅に増加し、総販売部数は約 341,000 部（前年度 179,000 部）となった。

4. 既刊小冊子等の販売

前年度末に発行した『葬儀!! いくらかかる?? いくらかける??』の販売部数が約 16,000 部に達した。また、検定関係書籍の新刊は前出の『消費者力検定ワークブック 2009』にとどめたが、既刊のテキスト①②、チャレンジザ消費者力①～④等とあわせ 420 万円程度の売上を確保した。

5. 視聴覚教材の販売

既刊ビデオソフトを販売し約 260 万円の売上を得た（前年度約 220 万円）。

Ⅲ. 消費者教育事業

国民の消費者力アップに資すること、また消費者啓発を担える人材を育成することなどを目的として各種事業を展開した。

1. 第6回「消費者力検定」の実施

実施日 公開会場試験・・・平成21年11月8日
団体受験・・・平成21年11月2日～8日の間の団体が指定した日
公開会場 札幌・仙台・東京・横浜・新潟・名古屋・大阪・神戸・広島・福岡
受験者数 5,289名（一般コース・・・3,717名 基本コース・・・1,572名）
受験団体数 86団体

2. 第48期消費生活コンサルタント養成講座

消費生活問題に精通した専門家として活動しうるリーダーを養成するための講座を東京地区（昼間と夜間の2コース）で開催した。

【東京会場（昼間コース）】

期 間 平成21年6月1日～7月17日
場 所 財団法人日本消費者協会会議室
受講者数 40名（前年度40名） 修了者数 40名（前年度40名）

【東京会場（夜間コース）】

期 間 平成21年9月1日～平成22年2月25日
場 所 財団法人日本消費者協会会議室
受講者数 41名（前年度33名） 修了者数 41名（前年度33名）

3. 消費生活相談員・行政職員等全国研修講座

期 日 平成22年2月9・10日
場 所 （独）国立オリンピック記念青少年総合センター
受講者数 延べ211名（前年度延べ106名）
（消費生活コンサルタント、消費者行政担当者等）

4. 地方自治体受託通信講座

- (1) 茅ヶ崎市消費生活通信講座（茅ヶ崎市受託事業）
受託期間 平成21年5月～12月
テキスト作成冊数 8冊 受講者数 27名
- (2) 徳島県消費者大学校大学院（徳島県受託事業）
受託期間 平成21年7月～9月
テキスト作成冊数 2冊 受講者数 30名
- (3) 北海道消費生活リーダー養成通信講座（北海道消費者協会受託事業）
受託期間 平成21年7月～平成21年2月
テキスト作成冊数 8冊 受講者数 70名
- (4) 茨木市消費生活通信講座（茨木市受託事業）
受託期間 平成21年7月～21年3月
テキスト作成冊数 5冊 受講者数 70名

- (5) 綾瀬市消費生活通信講座（綾瀬市受託事業）
受託期間 平成21年8月～11月
テキスト作成冊数 1冊 受講者数 15名
- (6) 朝霞市消費生活通信講座（朝霞市受託事業）
受託期間 平成21年9月～平成22年2月
テキスト作成冊数 3冊 受講者数 20名

5. コンシューマー・オフィサー養成講座

企業の消費者対応窓口担当者を対象に、消費者志向の意識を有した企業内専門家を養成することを目的として東京地区で実施した。

・第57回養成講座

期 間 平成22年2月2日～3月5日の間の延べ9日間
場 所 （財）日本消費者協会会議室
受講者数 17名（前年度14名） 修了者数 17名（前年度14名）

6. コンシューマー・オフィサー連絡会

コンシューマー・オフィサー養成講座の修了者が所属する企業・団体を対象に毎月1回、消費者啓発、消費者問題の現状、消費者対応のあり方などについての学習会を開催した。

会員数 41社41名（前年度46社46名）
場 所 （財）日本消費者協会会議室ほか
開催回数 12回（月1回）

7. 事業者のための消費者相談室セミナー

事業者および団体向けに消費者関連の法律や情報などについて、各回のテーマに沿って講義と事例研究からなるセミナーを当協会会議室で開催した。

- (1) 「顧客対応部門新任者のための消費者関連法入門Ⅰ」
期 日 平成21年6月23日
受講者数 14名
- (2) 「顧客対応部門新任者のための消費者関連法入門Ⅱ」
期 日 平成21年7月7日
受講者数 14名
- (3) 「消費者相談事例研究セミナー」
期 日 平成21年9月8日
受講者数 20名
- (4) 「施行直前：特商法・割販法関連情報セミナー」
期 日 平成21年10月22日
受講者数 20名

8. 暮らしの設計講習会（生命保険文化センター後援事業）

- (1) 中級コース（大阪地区）
期 日 平成21年6月29日
場 所 大阪OICセンター会議室 参加者 19名
- (2) 初級コース（群馬地区）
期 日 平成22年3月20日
場 所 群馬県交流センター 参加者 18名

9. 損害保険消費生活相談員学習会（日本損害保険協会協賛事業）

- (1) 兵庫県
期 日 平成 21 年 5 月 14 日
場 所 兵庫県立但馬生活科学センター
参加者 8 名
- (2) 長崎県
期 日 平成 21 年 10 月 18 日
場 所 長崎県消費生活センター
参加者 12 名
- (3) 高知県
期 日 平成 21 年 11 月 28 日
場 所 高知県立県民文化ホール
参加者 11 名

10. 生命保険消費生活相談員学習会（生命保険文化センター協賛事業）

- (1) 長崎県
期 日 平成 21 年 5 月 30 日
場 所 長崎県消費生活センター 参加者 10 名
- (2) 北海道
期 日 平成 21 年 8 月 28 日
場 所 道民活動振興センター 参加者 7 名
- (3) 兵庫県
期 日 平成 21 年 12 月 8 日
場 所 兵庫県立但馬生活科学センター 参加者 7 名
- (4) 茨城県
期 日 平成 22 年 2 月 20 日
場 所 水戸市センター 参加者 18 名
- (5) 新潟県
期 日 平成 22 年 3 月 13 日
場 所 長岡市消費生活センター 参加者 10 名

11. 各種調査等事業

- (1) 「火災保険商品についてのグループインタビュー」
消費生活コンサルタントがモニターになってのグループインタビューを実施した。
受託先 三井住友海上火災保険(株)
期 日 平成 21 年 5 月 28 日 および 平成 21 年 6 月 5 日
- (2) 「あなたの髪大丈夫？ 一毛髪診断」
受託先 (株)ポーラ
期 日 平成 21 年 6 月 16 日
場 所 岩手県盛岡市センター

(3) 「リスク認知に関するアンケート調査」

財製品安全協会が取り組んできた消費者の家庭用製品に対する各種リスクの認知状況についてのアンケートを当協会の消費生活モニターに発送、回収する業務を受託した。

受託先 財製品安全協会

期 日 平成 21 年 11 月 2 日～平成 22 年 1 月 15 日

アンケート対象 消費生活モニター400名

1 2. 講師派遣・出張講座事業

地方自治体や学校、企業等からの要請により、全国 42 か所（前年度 38 か所）への講師派遣、出張講座を実施した。延べ実施回数は 144 回（前年度は 84 回）である。

IV. 受託・助成事業

地方消費者行政活性化基金の活用による受託事業を行った。主なものは以下の通りである。

(1) 「平成 21 年度消費生活相談員養成研修」

受託先 栃木県 受託額 11,601,450 円

(2) 「平成 21 年度消費生活相談員通信講座」

受託先 栃木県 受託額 895,448 円

(3) 「平成 21 年度群馬県消費生活相談員養成（消費生活コンサルタント資格取得）研修」

受託先 群馬県 受託額 9,481,500 円

(4) 「平成 21 年度三重県消費生活相談員養成事業実務研修」

受託先 三重県 受託額 9,576,977 円

(5) 「平成 21 年度消費生活通信講座」

受託先 奈良県 受託額 750,000 円

(6) 「平成 21 年度石川県消費生活相談員養成実務的研修」

受託先 石川県 受託額 938,200 円

(7) 「消費生活通信講座」

受託先 いわき市 受託額 1,200,150 円

V. 消費者相談事業

消費者からの苦情や問い合わせ等に対応、処理した。平成 21 年度に受け付けた相談件数は 818 件（前年度 1,228 件、33.4%減）で、その内訳は苦情が 78.6%、問い合わせが 20.2%、要望が 1.2%と、相談内容はほぼ従来どおりであった。特に悪質だと思われる案件は前年比 26.2%の減となった。

なお、受け付け、処理した相談の中から、消費者啓発に特に役立つと思われる相談事例について、毎月『月刊消費者』に 1～2 件を掲載した。

VI. 広報・情報提供事業

協会ホームページのビジュアル化を図るためリニューアルした。そのうえで、昨今の消費者問題、苦情事例などを掲載し、消費者、企業、学校関係者が容易に消費生活に関する情報を入手できるよう便宜を図るとともに、協会事業へのネットによる申し込み等ができるよう工夫した。

さらに当協会事業について積極的にマスコミ等に広報活動を重ねた結果、協会のマスコミ露出度は一段と高まった。

VII. 国内消費者団体との連携

さまざまな消費者団体の催しや勉強会に出席した。ことに特定非営利活動法人消費者機構日本の主要構成団体として理事会や各種委員会等に積極的に参画するなど、運営に協力した。また、全国消費者協会連合会における活動を事務局として積極的に推進した。全国消費者協会連合会の活動は以下のとおりである。

(1) 全国消費者協会連合会への加盟協会（平成 22 年 3 月 31 日現在）

(社)法人北海道消費者協会　NPO)青森県消費者協会
NPO)仙台・みやぎ消費者支援ネット　(財)日本消費者協会　(財)横浜市消費者協会
NPO)新潟県消費者協会　富山県消費者協会　愛知消費者協会
NPO)徳島県消費者協会　(財)福岡県消費者協会　NPO)熊本消費者協会

(2) 理事会

日 時 平成 21 年 6 月 8 日（月） 10:30～12:00
場 所 メルパルク東京「樺」
議 題 平成 20 年度事業報告及び会計報告、21 年度事業計画及び収支予算
共通調査、表彰者についての検討ほか

(3) 総会

日 時 平成 21 年 6 月 8 日（月） 13:30～15:00
場 所 メルパルク東京「樺」
議 題 平成 20 年度事業報告及び会計報告
平成 21 年度事業計画及び収支予算
共通調査について、功労者表彰、経験交流会

(4) 研修会

日 時 平成 21 年 6 月 9 日（火） 9:30～11:30
場 所 メルパルク東京「樺」
講 演 「新しい消費者庁・消費者委員会の役割と課題」（中村雅人弁護士）

(5) 情報の収集・提供

消費者問題にかかわる各種資料の収集・送付等を行った。

(6) 調査活動

「地上デジタル放送対応についての消費者意識調査」を実施し報告書にまとめた。

(7) 協賛事業

全国クリーニング生活衛生同業組合連合会との協賛により下記協会で消費者懇談会を開催した。

- ・富山県消費者協会（平成 21 年 11 月 20 日）
- ・愛知消費者協会（名古屋市…平成 21 年 12 月 7 日、岡崎市…12 月 11 日）
- ・徳島県消費者協会（平成 22 年 2 月 18 日）

VIII . 海外消費者団体との連携

各国の消費者団体等と機関誌等の資料交換を行った。