

NACSの活動のご紹介

～消費者志向経営と協働～



2022年7月21日

NACS副会長 永沢 裕美子



認定個人情報保護団体 法務大臣認定ADR(裁判外紛争解決)機関

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とは

●長年の実績

「消費者利益と企業活動の調和を図り、社会に貢献する」ことを目的に設立され、30年に亘る長年の活動実績があります。

●日本最大級の専門家集団

全国7支部で構成され、総勢2,200人を超える会員が様々な主体と活動を展開する、消費生活に関わる日本最大級の専門家集団です。

また、102の自治体・企業・団体に賛助会員としてご協力・ご支援をいただいております。

<歴史>

- 1988年 通商産業省（経済産業省）の認可を得て社団法人「日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会」を設立
- 2011年 公益法人に認定
- 2014年 渋谷区に移転し名称を「日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会」に変更
- 2018年 設立30周年 元消費者委員会委員長 河上正二氏が新会長に就任
- 2021年 千代田区富士見に移転

NACSの特徴

➤ 専門性

入会資格：消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント、消費生活相談員を中心とした有資格者・これらの資格がない方でも同等の専門的な知識と経験を持つ人

➤ 多様性

性別：女性67.6%、男性32.4% (2022年7月)

年齢構成：61歳～43.8%、60～40歳 47.4%、39～18歳1.2%（不明7.5%）

所属：会社員26.3%、消費者相談センター12.2%、定年退職後7.1%、公務員4.7%、自営業4.3%、パート4.3% 等

活動分野：消費者トラブル・被害の防止だけでなく、安全や食生活、ICT（インターネットや携帯電話等）、金融（キャッシュレス、フィンテック、人生100年時代等）、環境（エネルギー、食品ロス等）など様々な分野で専門的に活動する人材が豊富

➤ 全国展開（7支部）

北海道支部・東北支部・東日本支部・中部支部・西日本支部+四国部会・中国支部・九州支部

※全国支部には、計43の自主研究会で約800名の会員が活動。

研究分野は、衣・食・住、エネルギー・環境、医療、ICT、金融、教育、情報等幅広い。

NACSの主な活動

➤ 消費者相談に応える【消費者からの声を集めて提言へ】

- ウィークエンドテレホン
- なんでも110番
- 消費者ADR



➤ 消費者トラブルの解決

➤ 消費者教育・啓発に取り組む

- 学校教育（小中高校、大学・専修学校）講師派遣
- 自治体や企業等への講師派遣（出前講座、特定テーマの講座）
- 各種セミナー・見学会
- 消費生活アドバイザー試験対策講座
- 自主研究会活動（各専門分野について、提言活動・情報発信を展開）



➤ 消費者教育

➤ 消費者や他の消費者団体、企業、行政と連携

- 消費者問題懇話会・意見交換会等
- 自治体等の主催する消費生活展等への参加
- 他の消費者支援団体との協働
- 消費者委員・モニター等の行政や企業等への派遣



➤ 行政・企業・団体等との連携

NACSの消費者志向・協働の取組み①

● NACSの消費者志向経営

「企業等の組織が社会の一員として、自らの活動によってもたらせる影響を十分配慮し、消費者の権利を尊重し、消費者のニーズや期待にこたえることにより組織の社会的責任を果たすこと」

● 2004年制定 消費者志向経営6つの原則

原則1. 法令等を遵守する

原則2. 消費者の権利・利益を尊重する

原則3. 消費者の期待や要請に応える

原則4. 広く情報開示する

原則5. 消費者との対話やコミュニケーションを行う

原則6. 消費者の被害・不利益について適切な解決を図る

● 消費者志向マネジメントシステムNACS基準 (COMS) の策定

*COMS: Consumer Oriented Management System Nacs Standard



2003年度
経済産業省
受託事業

NACSの消費者志向・協働の取組み②

●消費者志向NACS会議を開催 ～参加者の皆さまと消費者志向を考える～ 2021年度『デジタルプラットフォームと消費者志向経営』（オンライン開催）



- ・ 基調講演 消費者庁長官 伊藤 明子氏
- ・ 事例① (公社)日本通信販売協会
専務理事 万場 徹氏
- ・ 事例② NACS消費者相談室
木村 嘉子氏

〔これまでの消費者志向NACS会議〕

2020年 ICTの進展と消費者志向経営

2019年 超高齢社会における消費者志向を考える

2018年 消費者行政の歩み、地方発消費者志向の取組

2017年 S D G s （国際フレームワーク・消費者視点）

2016年 企業不祥事とコーポレートガバナンス



2018年NACS会議（2018年11月15日）

NACSの消費者志向・協働の取組み③

●賛助会員交流会を開催

2021年度 賛助会員と消費者課題について考える（オンライン開催）



- ・ 特別講演
『今後考えていくべき消費者問題、
消費者課題の視点』
NACS会長 河上正二
〔 東北大学・東京大学名誉教授
青山学院大学客員教授
前消費者委員会委員長 〕
- ・ グループ（ブレイクアウトルーム）に分かれ
情報交換を実施
テーマ：
『重点を置いている消費者課題と
その取組状況』等

●企業・団体との対話

企業・団体の要請等に応じて消費者志向経営等に関して意見交換を実施

NACSの消費者教育・協働の取組み①

●成年年齢引き下げへの対応等

・学校等における消費者教育

学校への講師派遣

((一財)産業人材研修センターとの共同事業)

・教材開発

e-BOOK「18歳からのスマート通販学」

(アマゾンジャパン合同会社との共同事業)

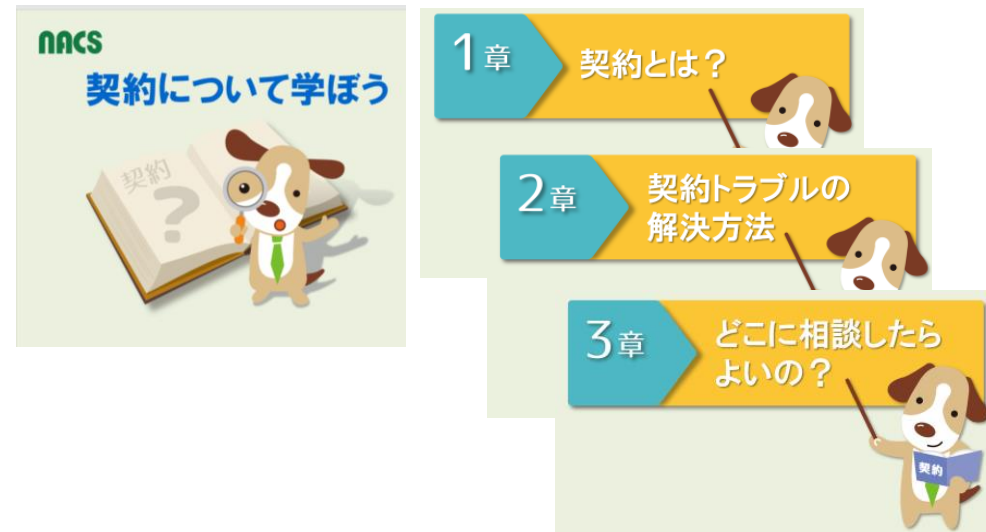


〈2021年実績〉

支部名	学校数	受講者数
北海道	1校	35名
東北	3校	121名
東日本	3校	211名
西日本	14校	704名
合計	21校	1,071名

動画教材「契約について学ぼう」

(宝くじの社会貢献広報事業として助成を受け作成)



NACSの消費者教育・協働の取組み②

●ICTリーダー育成事業【事業会社との協働事業】

- ・全国の高齢者（アクティブシニア）に、インターネットの最低限必要な知識を広めるための教材と人材（ICTリーダー）の育成を行うプロジェクトを5カ年計画で開始
- ・賛助会員からの助成により、2018年度より教材開発とICTリーダー育成を開始
- ・2021年度は7支部でリーダー育成講座を開催し、74名が受講
- ・また、ICTリーダーが一般シニアを対象に77回の講座を開催して309名が受講



シニアを対象としたICT講座風景

アプリのインストールについて

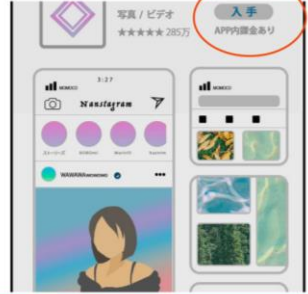
安全にアプリをインストールするために

スマホの公式サイトからアプリを探す

公式サイトでは、グーグルやアップルが「自社の規定した情報経路で作っているか審査」して販売

公式サイトのキーワード検索で探すと候補のアプリが出てきたわ。「入手」や「インストール」をタップすると入れられるのね。

※「ゲーム」などと書かれたカテゴリーからも探せます



ササニカゲイ
ササニカゲイ
ササニカゲイ
ササニカゲイ

ササニカゲイ・相談員協会（NACS）事業



ICT啓発事業 で開発した シニア向け教材

NACS

10

NACSの消費者教育・協働の取組み③

●全国組織であることを生かしたSDGs等への取組み

◆エシカル消費の啓発活動

冊子の作成・配布

消費者向け講座、講師派遣



◆学校での消費者教育

教材の開発・提供



◆自動車リサイクルの啓発活動

小冊子の作成・配布

工場見学と意見交換会の実施



◆オンライン教材

「暮らしをよくするヒント集」

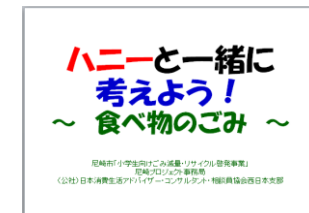


◆食品ロス削減の啓発活動

講座の実施、イベント出展

自治体・企業と連携し

紙芝居、レシピ開発



【ビジョン】

～ さらなる安全・安心な暮らし、そして持続可能な未来へ～

私たちは、社会環境の変動に**しなやかに対応**し、消費生活全般において、**安全・安心に暮らせる社会の構築**に貢献します。

【5つのバリュー】－具体的な行動指針－

1. 時代の変革がもたらす新たな便益を**すべての消費者が享受できる社会**の構築に取り組みます。
2. 社会の一員として、**消費者課題への対応力の向上**と**自律性を醸成する消費者教育・啓発**を推進します。
3. **様々な要因によって生じる消費者問題の解決**に取り組みます。
4. 消費者、企業、行政及び地域社会等との**ハブとして連携・協働**を進めます。
5. 会員の**多様性、専門性、先見性**を活かした**相互研鑽と活動の場**を創出します。

ご清聴ありがとうございました

～ さらなる安全・安心な暮らし、そして持続可能な未来へ～

NACS