

令和4年11月17日 消費者志向経営に関する連絡会



消費者志向経営推進組織の取組

公益社団法人全国消費生活相談員協会

(公社) 全国消費生活相談員協会 について

本協会の設立及び会員

■会員

全国の地方公共団体等の消費生活相談窓口勤務する消費生活相談員を主な会員としている 約1600名

■設立

- 1977年 「国民生活センターの消費生活相談員養成講座修了者の会」
として発足、消費者問題の専門家集団
- 1987年 社団法人全国消費生活相談員協会
(経済企画庁所管、現在消費者庁)
- 2007年 適格消費者団体 (内閣総理大臣認定)
- 2012年 公益社団法人全国消費生活相談員協会

本協会の目的

- 消費者の権利の確立及び消費者の自立支援を推進し、消費者の利益の擁護及び増進に努める
- 消費生活に関する相談に係る情報や消費生活に関する情報を収集・提供し、さらに消費者被害の発生及び拡大の防止、及び、被害救済のための活動を行う
- 消費生活の安定・向上に寄与する

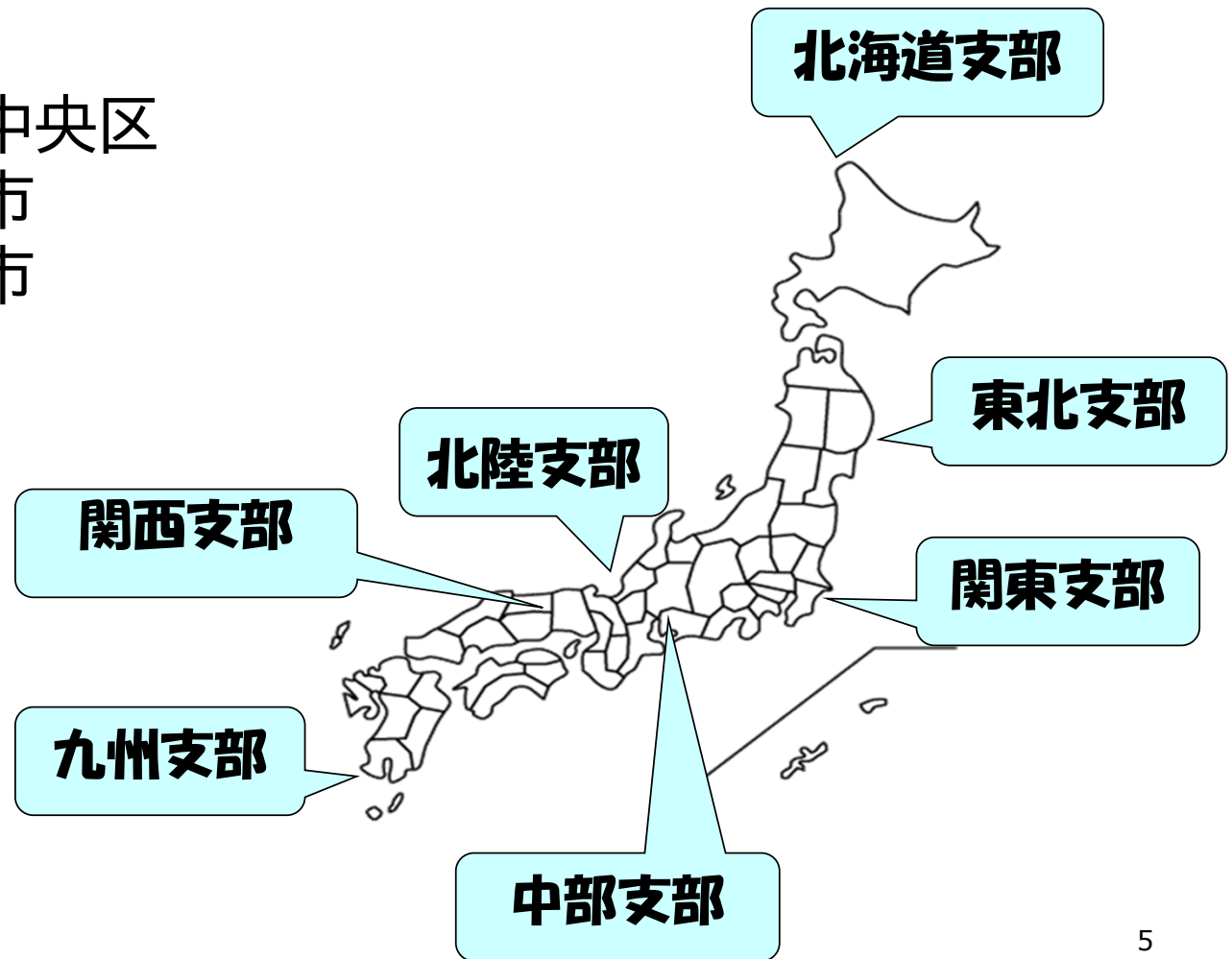
活動の場（事務所等）

■事務所

本部事務所 東京都中央区
関西事務所 大阪市
北海道事務所 札幌市

■全国に7支部

北海道・東北・関東・
北陸・中部・関西・九州



主な活動

- 全国3か所の事務所で「週末電話相談」を開設
- 必要に応じて「電話相談110番」を実施
- 適格消費者団体として、事業者の不当勧誘、不当表示、不当条項等に対して差止請求や改善要望
- 消費生活相談員のレベルアップのための各種研修
- 「消費者問題出前講座」の実施
- 消費者教育教材作成、消費者教育人材育成等
- 行政機関からの委託による消費生活相談・啓発活動
- 各省庁、業界団体、事業者等との意見交換、また、各種委員会等において消費者の声を伝える消費者委員としての活動

各種冊子等の作成（一般向け）

「こんな相談ありました！！」

「週末電話相談報告書」及び 主な相談事例をまとめた冊子を毎年発行



週末電話相談等による実際の事例を基に作成

「18歳で成人になるって
どんなこと？」

成年年齢引下げ目前の2021年、若年者への法教育、消費者教育のための冊子を発行



消費者教育と消費者教育研究所

設立以来、全国で消費者教育・啓発出前講座を展開
100冊以上の冊子リーフレット、DVDを作成
高齢者・高齢者の周囲の方々、障がい者・障がい者の周囲の
方々、幼児から大学生、市民講師等へ実施。
受講者総数は82万5千人

2015年～ 新たに、本協会自主事業の出前講座を展開
対象：高齢者、若者、見守り関係者。全国どこへでも無料で実施

2017年 消費者教育研究所設立
目的：消費生活相談現場に立脚した消費者教育を推進

最近の消費者教育・啓発教材

中学生向け冊子

やってみよう！考えてみよう！

中学生向け消費者教育教材集



公益社団法人全国消費生活相談員協会
消費者教育研究所

中学生向け ワークシート

中学校 消費者教育 ワークシート

●契約編●

<1> 契約について、() に当てはまる言葉を記入し、
契約する時の注意点とそう思う理由を考えてみよう。

- ① 契約は法律上の () が伴う約束で、契約が成立すると、
お互いに () と () が生じる。

② 契約する時の注意点とその理由を考えてみよう。

注意すること	そう思う理由

<2> 契約をやめる場合について、() に当てはまる言葉を記入し、クーリング・
オフ制度について調べたことを書いてみよう。

() が必要であるが、未成年者が
した場合、契約を取り消すことができる。これを
いい、() 歳になると成年になり、この
できますか



1. 公益社団法人全国消費生活相談員協会

しょうひしゃ 小学生も消費者です

お金をはらって、ものやサービスを買うのことを
消費者と言います。小学生のみなさんもお金をはらって
ものやサービスを買ったりするので消費者です。

ポイント
をクリアしたあなたは、
スーパー消費者！

ポイント
1
ポイント
契約のルール



ポイント
2
ポイント
商品選び方



ポイント
3
ポイント
ものを使う時に
大切なこと



ポイント
4
ポイント
ネットの使い方



小学生向け リーフレット

契約社会に 生きる



目指すは自立した消費者

「買い物」は、一番身近な契約。
いつもは「契約」を意識しないけれど、
トラブルに遭うと「契約の重み」に気がきます。
「契約」を知って、脱・泣き寝入り！

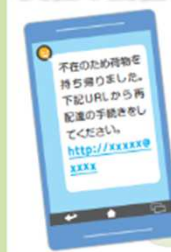
2022年4月1日から成年年齢が引き下げられ、18歳で「成人」となります。

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

シニア向け リーフレット

アクティブシニア トラブル回避術！

実在の会社をかたる詐欺メールに 注意！



ん？
何だろう？

- 宅配会社、携帯電話会社、銀行をかたってメールが届きます。
- メール本文にあるURL(<http://xxxx>)をタップすると、偽サイトへ誘導されます。
- ウィルスの入ったアプリを入れたり、個人情報を読み取られたりします。

- 本文中のURLは、間がない。
- 不審なアプリを入れてしまったら、電源を切り、消費生活センターに相談しましょう。
- 覚えのない請求が来たら、すぐに携帯電話会社に問い合わせましょう。

若者向け リーフレット

消費者志向経営に向けた活動

～賛助会員として参加する企業の方々との交流～

シンポジウム・交流会の開催

最近の実績

交流会、意見交換等を通じて相互理解を深め、
よりよい社会の構築を目指しています。

(賛助会員:行政、業界団体、企業、個人。うち企業関連は約80団体)

公開シンポジウム（11月実施）

暮らしの変化と広告表示 ～デジタル時代に消費者はどう対応すべきか～

東北支部交流会（7月実施）

「美しさの心理学～外見の美・ふるまいの美」
懇談会「相談現場の今！！若者と高齢者の消費者問題」

北陸支部交流会（11月実施）

「異業種のDXと消費生活」

関東支部交流会（10月実施）

「若者のインターネット利用について、その思考や判断への影響、現在のトレンド」

中部支部交流会（10月実施）

「最近のウクライナ情勢を踏まえた世界のエネルギー事情から電気料金高騰の背景など、消費者が知っておきたいこと」

学習会・研修等の開催

本協会

- 消費生活センターについて
- 消費生活相談について
(週末電話相談)
- お客様対応の取組について
- 関連法規や制度・仕組みについて

事業者
団体

個社

機関紙にて消費者志向経営の取組等を紹介

奇数月発行。全国の消費生活センター等の消費者行政担当部署、消費者関連団体、賛助会員、会員等に、広く配布

全相協つうしん

JACAS JOURNAL

2022.9.15 No.207

CONTENTS

各省庁の消費生活に関する委員会委員からの報告…………… 1～3面
おじゃまします パート2…………… 4面
リーダーシップ…………… 5面
消費生活相談員のための判例紹介…………… 6～7面
北から南から、事務局だより…………… 8面

「おじゃまします」



JAPAN ASSOCIATION
OF CONSUMER AFFAIRS
SPECIALISTS

発行責任 増田 悦子
編集責任 機関誌委員会

(公社)全国消費生活相談員協会
〒103-0012
東京都中央区日本橋
堀留町2丁目3番5号
グランドメゾン日本橋堀留101
TEL 03-5614-0543 (代)
FAX 03-5614-0743
URL: <http://www.zenso.or.jp/>

関西事務所
〒541-0041 大阪市中央区北浜2-6-26
大阪グリーンビルB1
TEL 06-6203-7660 FAX 06-6203-7684

北海道事務所
〒060-0042 札幌市中央区大通西18-1-43
プレジャー大通西18-108
TEL&FAX 011-622-2725

賛助会員様の
消費者志向経
営の取組など
をご紹介します。
(各号2団体)

企業向け消費者教育

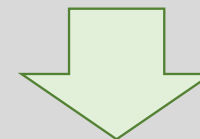
新入社員の皆様へ

消費者主役の社会へ向けて
ステップアップ



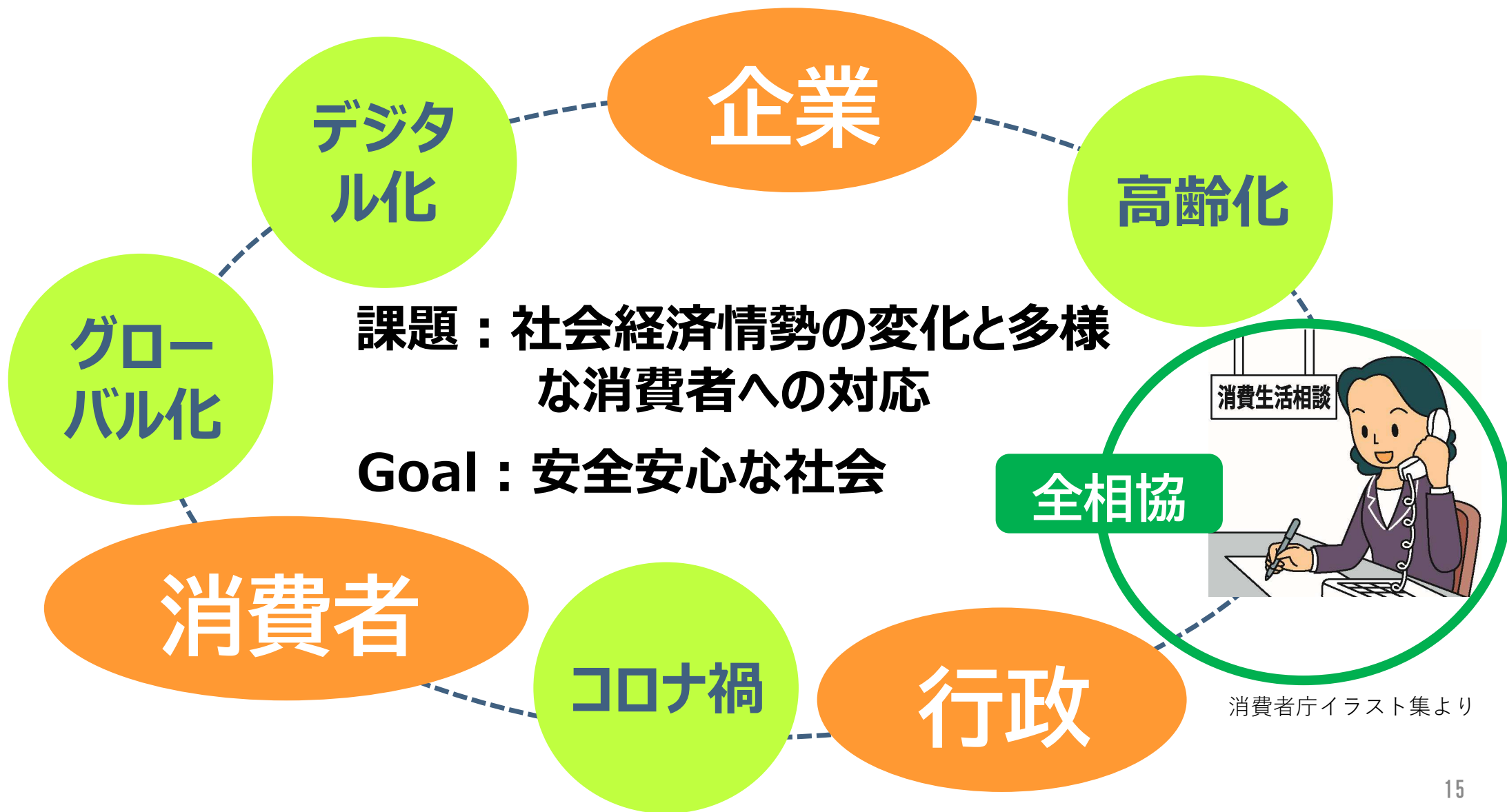
公益社団法人 全国消費生活相談員協会

新入社員向け研修、
中堅社員向け研修等
の出前講座を実施



課題

- ・企業内における消費者教育に係る時間の確保
- ・コロナ禍



公益社団法人全国消費生活相談員協会は

これからも、
企業の方々と連携を図り、
安全安心な暮らしの実現を目指し、
消費者被害の未然防止と救済を図ってまいります。

ご清聴ありがとうございました。