

補助事業番号 28-1-110
補助事業名 平成28年度 消費者にとって「安全・安心」な社会をつくる活動、等 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・相談員協会

1 補助事業の概要

(1) 事業の目的

消費者と事業者の間に生じた商品やサービスに関する苦情、紛争が専門的知見に基づき適切かつ迅速に処理されることにより、消費者トラブルを解決し、消費者が安全、安心に商品やサービスを取引できる社会の推進を図る。

(2) 実施内容

①消費者取引裁判外紛争解決手続 (Consumer ADR) (<http://nacs.or.jp/kaiquetsu/adr/>)

年末・年始を除く土曜日(西日本支部)と日曜日(本部)に、消費者からの電話相談を受け、助言・仲介・あっせんを行った。平成28年度の相談受付は1616件であり、うち、あっせんで終了しなかった20件を裁定手続(Consumer ADR)への付託検討事案とした。相談内容を分析、検証し、行政・事業者への要請を含めた報告書700部を作成し、全国の消費者相談窓口や企業等に650部を配布した。

②なんでも110番の開催 (<http://nacs.or.jp/kaiquetsu/110ban/>)

平成28年11月5日、6日に東京と大阪で「広告・宣伝・表示 おかしいなと思ったら・・・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に481部を配布した。

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 (Consumer ADR)

平成28年4月に「改正景品表示法」、6月に「改正電気通信事業法」が施行され、現在「割賦販売法」の改正も進められている。また、29年6月に「改正消費者契約法」、12月に「改正特定商取引法」が施行される。また、「改正消費者契約法」の積残しの課題については現在消費者委員会で専門調査会が開催され、次回改正に向けて議論が始まっている。当協会は、週末相談に寄せられる消費者相談内容を背景に、各省庁等に対し問題提起や提言を積極的に行っており、これらの法改正に寄与している。

さらに、28年10月から「消費者裁判手続特例法」が施行され、当協会が参加する消費者機構日本は特定適格消費者団体の認定第一号となった。今後、消費者機

構日本と共に消費者被害回復訴訟による被害救済を進めたい。

②なんでも110番の開催

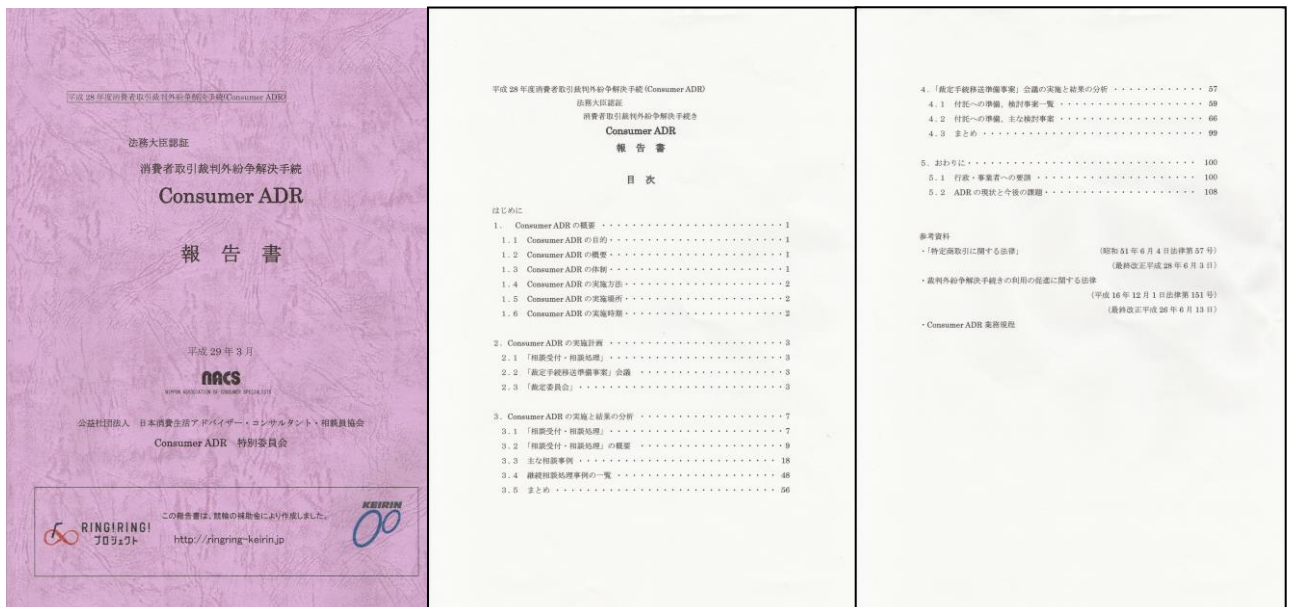
28度の110番は、「広告・宣伝・表示に関するトラブル」をテーマとした。情報通信技術の発展とともに、「広告・宣伝・表示」が消費者の購入行動に強い影響を与えている。110番に寄せられた広告・表示に関する苦情、消費者被害が発生する可能性があるもの等の相談内容を分析、検証し、行政機関、業界団体等に提言した。景品表示法違反行為への適切な対応、分かりやすい表示への迅速な行政指導等、消費者被害救済に繋がることを期待している。

3 補助事業に係る成果物

(1) 補助事業により作成したもの

①消費者取引裁判外紛争解決手続 (Consumer ADR)

Consumer ADR報告書 700部



②なんでも110番の開催

広告・宣伝・表示 おかしいと思ったら・・・なんでも110番報告書 500部

平成28年度 NACS「なんでも110番事業」 「広告・宣伝・表示 おかしいと思ったら・・・なんでも110番」報告書 ～通信販売・電気通信サービス契約 などなど～		目次	
	ページ		ページ
はじめに	1	V. 参考資料	
I. 実施概要	2	V-1 事前調査（概況）	78
【1-1】実施概要	2	V-2 事前調査（状況）	111
【1-2】事前研修会の開催	3	VI. 企業・団体からの情報（五十音順）	159
II. 相談受付概要	4	VI-1 ジェイ・シー・エス・ピー・エス株式会社	160
III. 相談事例と相談内容別の相談件数		VI-2 一般社団法人生命保険協会	162
III-1 広告・表示に関する個別相談事例		VI-3 全日本郵便業同業組合連合会	163
III-1-1 ①通信販売・表示	13	VI-4 株式会社大丸百貨店百貨店	165
III-1-1 ②通信販売・契約	23	VI-5 TOYO 株式会社	167
III-1-1 ③電気通信サービス	32	VI-6 NPO 法人日本ネイリスト協会	169
III-1-1 ④デジタルコンテンツ	36	VI-7 公益社団法人日本訪問販売協会	170
III-1-1 ⑤広告・表示・その他	40	VI-8 株式会社アイリスオーヤマ株式会社	172
III-1-1 ⑥その他懸念など	46	VI-9 楽天株式会社	174
III-2 相談のまとめ		VII. 広報活動・掲載メディア	
III-2-1 「なんでも110番」相談のまとめ	50	VII-1 広報活動	176
III-2-2 「広告・表示」相談のまとめ	53	VII-2 掲載メディア	177
IV. 経過・展望		VIII. その他110番関係資料	183
IV-1 経過・展望	55	等価調査結果・相談履歴・相談カード・110番チラシ	
IV-2 関係機関への要望		「NACS「なんでも110番」一覧」・110番対応者	
消費委員会	59		
消費者庁	61		
経済産業省	65		
金融庁	68		
総務省	70		
警察庁	72		
国土交通省	75		
厚生労働省	77		

4 事業内容についての問い合わせ先

団体名： 公益財団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
(コウエキシャダンホウジン ニホンショウヒセイカツアドバイザー・
コンサルタント・ソウダンインキョウカイ)

住所： 〒150-0002

東京都渋谷区渋谷一丁目17番14号

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： 川野 美千代 (カワノ ミチヨ)

電話番号： 03-6434-1125

F A X： 03-6434-1161

E - m a i l： nacs-jimukyoku@oregano.ocn.ne.jp

U R L： <http://nacs.or.jp>