

(別紙5)

整理番号 2020P-113
補助事業名 2020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) /消費者相談

(<https://nacs.or.jp/kaiketsu/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。2020年度の相談受付は818件であり、うち、あっせんで終了しなかった26件を裁定手続(Consumer ADR)への付託検討事案とし、裁定手続移送案件として検討した。いずれも裁定に至る前に解決が図られた。これらの相談内容を分析、検証し、行政・事業者への要請を含めた報告書500部を作成し、全国の消費者相談窓口や企業等に474部を配布した。

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

10月の毎週土曜日、日曜日に東京と大阪で「キャンセルなんでも110番～ネット通販、スポーツクラブ、旅行、通信、結婚式場、新型コロナウイルス関連などなど～」を実施し、報告書を300部作製し、報道機関、消費生活センター等に281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) / 消費者相談

ADRは、裁判と違い最終的な紛争解決の場ではなく、民間での話し合いの場である。その中で和解条項に判決と同じ効果を得られることで、今後広く認知されれば身近な紛争解決の手段として利用されると思われる。当協会が実施している週末相談「ウィークエンド・テレホン」、そこで解決できない事例を平日に扱う「継続相談」、さらに解決できない案件を裁判外紛争処理としてADR裁定につなげる体制は、全国の民間消費者団体では唯一のものである。2022年の成年年齢引き下げに伴う若年層や高齢者等の脆弱な消費者に対する被害防止の対応の充実は一層求められている。当協会の一貫した相談体制や、当協会が法務省の認証紛争解決サービス「かいけつサポート」の認証団体であること広く世間に知ってもらうことで、消費者の暮らしの安全・安心に大きく寄与できる。

(別紙5)

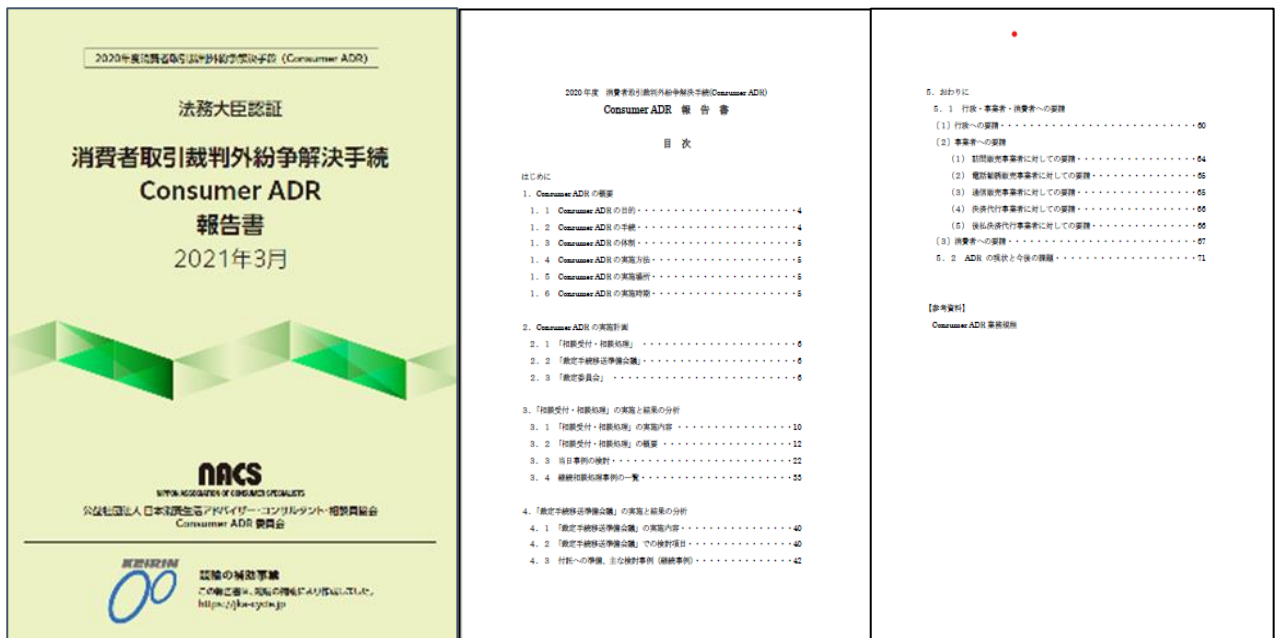
②なんでも110番の開催

2020年度の「なんでも110番」は、近年増加しているネット関連の消費者トラブルに加え、新型コロナウイルス関連の特徴ある相談も増加していることから、「キャンセルなんでも110番～ネット通販、スポーツクラブ、旅行、通信、結婚式場などなど～」をテーマに取り上げた。ネット社会を反映した内容や、新型コロナウイルス感染拡大の影響とみられる相談など幅広く寄せられ、高齢者から若年層まで、いわゆる脆弱な消費者へのつめ込み型勧誘事例も相変わらず散見された。事業終了後に、報告書を作成し、当日受けた最新事案に直接的に関係している事業者や管轄省庁へ提言を行ったことから、マスコミなどでも評価を受けている。中でも、新型コロナウイルス関連の相談では、改正された消費者契約法、特定商取引法、景品表示法では判断が難しい問題も含まれていた。このような情報を弁護士や各消費者団体につなげることで、さらなる法律の改正等の消費者政策に反映される可能性は大きいことから、この110番事業を実施は消費者の安全・安心な暮らしの形成に寄与できる。

3 補助事業に係わる成果物

(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) / 消費者相談
Consumer ADR報告書 500部




(別紙5)

②なんでも110番の開催

「キャンセルなんでも110番～ネット通販、スポーツクラブ、旅行、通信、結婚式場、新型コロナウイルス関連などなど～」

報告書 300部

	<p>2020年度 NACS なんでも110番事業 「キャンセルなんでも110番」報告書 ～ネット通販、スポーツクラブ、旅行、通信、結婚式場、 新型コロナウイルス関連などなど～</p> <p>目次</p> <table><thead><tr><th></th><th>ページ</th></tr></thead><tbody><tr><td>NACS110番(2020年度)のご報告</td><td>1</td></tr><tr><td>I. 実施要綱</td><td></td></tr><tr><td>1-1 実施要綱</td><td>2</td></tr><tr><td>1-2 事務局移会の開催</td><td>3</td></tr><tr><td>II. 相談受付概要</td><td>4</td></tr><tr><td>III. 相談事例と相談内容別の問題点</td><td></td></tr><tr><td>III-1 分野別相談事例</td><td></td></tr><tr><td>1. ネット通販</td><td>17</td></tr><tr><td>2. スポーツクラブ</td><td>22</td></tr><tr><td>3. 旅行</td><td>23</td></tr><tr><td>4. 通信</td><td>25</td></tr><tr><td>5. 結婚式場</td><td>27</td></tr><tr><td>6. 新型コロナウイルス関連</td><td>28</td></tr><tr><td>7. その他</td><td>29</td></tr><tr><td>III-2 アドバイザーコメント</td><td>38</td></tr></tbody></table>		ページ	NACS110番(2020年度)のご報告	1	I. 実施要綱		1-1 実施要綱	2	1-2 事務局移会の開催	3	II. 相談受付概要	4	III. 相談事例と相談内容別の問題点		III-1 分野別相談事例		1. ネット通販	17	2. スポーツクラブ	22	3. 旅行	23	4. 通信	25	5. 結婚式場	27	6. 新型コロナウイルス関連	28	7. その他	29	III-2 アドバイザーコメント	38	<table><tbody><tr><td>IV. 調査・要望</td><td></td></tr><tr><td>IV-1 調査・要望</td><td>40</td></tr><tr><td>IV-2 関係機関への要望</td><td>42</td></tr><tr><td>V. 広報活動・掲載メディア</td><td></td></tr><tr><td>V-1 広報活動</td><td>46</td></tr><tr><td>V-2 掲載メディア</td><td>46</td></tr><tr><td>VI. その他110番関連資料</td><td>48</td></tr><tr><td>事務局調査風景・相談風景・110番チラシ 【NACS「なんでも110番」一覧】・110番対応書</td><td></td></tr></tbody></table>	IV. 調査・要望		IV-1 調査・要望	40	IV-2 関係機関への要望	42	V. 広報活動・掲載メディア		V-1 広報活動	46	V-2 掲載メディア	46	VI. その他110番関連資料	48	事務局調査風景・相談風景・110番チラシ 【NACS「なんでも110番」一覧】・110番対応書	
	ページ																																																	
NACS110番(2020年度)のご報告	1																																																	
I. 実施要綱																																																		
1-1 実施要綱	2																																																	
1-2 事務局移会の開催	3																																																	
II. 相談受付概要	4																																																	
III. 相談事例と相談内容別の問題点																																																		
III-1 分野別相談事例																																																		
1. ネット通販	17																																																	
2. スポーツクラブ	22																																																	
3. 旅行	23																																																	
4. 通信	25																																																	
5. 結婚式場	27																																																	
6. 新型コロナウイルス関連	28																																																	
7. その他	29																																																	
III-2 アドバイザーコメント	38																																																	
IV. 調査・要望																																																		
IV-1 調査・要望	40																																																	
IV-2 関係機関への要望	42																																																	
V. 広報活動・掲載メディア																																																		
V-1 広報活動	46																																																	
V-2 掲載メディア	46																																																	
VI. その他110番関連資料	48																																																	
事務局調査風景・相談風景・110番チラシ 【NACS「なんでも110番」一覧】・110番対応書																																																		

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 河上 正二 (カワカミ ショウジ)

担当部署： 事務局 (ジムキョク)

担当者名： 金子 ひろみ (カネコ ヒロミ)

電話番号： 03-6434-1125

F A X： 03-6434-1161

E-mail： nacs-jimukyoku@nacs.or.jp

U R L： <https://nacs.or.jp>