

平成22年度

事業報告書

平成23年6月

財団法人 日本産業協会

概 要

(経緯)

当協会は、大正10年にその前身である(社)博覧会協会と(財)国産奨励会の合併により発足したが、第二次大戦後は社会情勢の変化に伴い活動を停止していた。

昭和54年～55年にかけて、通商産業省(当時)は、消費者苦情の増大などを背景に、消費者苦情の適切な処理や、消費者の意向を企業経営に反映させ、かつ、消費者に適切なアドバイスができる人材の育成を目的として、消費者と企業・行政のかけ橋となる「消費生活アドバイザー」制度の創設を検討してきた。昭和55年10月、当協会が通商産業大臣(当時)の事業認定を得て、同アドバイザー資格の試験実施団体として活動を再開した。

平成11年4月に公布された訪問販売等に関する法律の一部を改正する法律に基づき、当協会は平成12年9月、同法第18条の3第1項の規定に基づく「訪問販売取引等適正化業務」を行う法人に指定され、消費生活アドバイザー試験の実施をはじめ申出制度の普及・相談業務などを行ってきた。同法は、平成12年11月に「特定商取引に関する法律」に名称変更されたが、引き続き第61条の「特定商取引適正化事業」を実施する指定法人(内閣府、厚生労働省、農林水産省、経済産業省および国土交通省の5府省共同指定)となっている。

なお、平成21年9月の消費者庁の発足に伴い、消費生活アドバイザー資格は、内閣総理大臣および経済産業大臣の事業認定資格となるとともに、消費者安全法の制定・施行により、地方自治体の消費生活センターで消費者相談などに従事する者の資格の一つに指定された。

(平成22年度事業)

平成22年度においては、当協会の主要事業である消費生活アドバイザー試験の実施をはじめ、資格更新のための研修や通信講座の実施、広報活動の推進などのほか、各種事業を積極的に展開した。また、昨年度に引き続き、情報化の進展に伴い社会問題化している様々な消費者問題に対応するための「電子商取引モニタリング事業」および、特定商取引に関する法律に基づく指定法人としての責務を果たすための「特定商取引適正化事業」をそれぞれ受託し、これを実施した(両事業は平成21年9月、経済産業省より消費者庁に移管)。

消費生活アドバイザー試験における第1次試験については、平成20年度より追加した地方3カ所(仙台、広島、高松)と、平成22年度より新たに加えた那覇(隔年実施)を合わせた9カ所で実施した(仙台、広島、高松、那覇の4カ所は(財)JK A補助事業)。

資格更新研修のうち、受講者の利便性を高めるため、従来の集合講座に加えて平成19年度から導入したeラーニング講座は、学習コンテンツなど質的向上を図り、昨年度に続き4講座で実施した((財)JK A補助事業)。

また、消費生活アドバイザー制度が創設満30年を迎えたことから、これを記念したシンポジウムを開催した((財)JK A補助事業)。

なお、各事業の概要は、以下のとおりである。

会 議 等

1. 理事会

〔第64回理事会〕

- (1) 日 時：平成22年6月10日（木）11時00分～12時00分
- (2) 場 所：KKRホテル東京 10階 「葵の間」
- (3) 出席者：13人
- (4) 審議事項
 - 第1号議案：評議員の改選（案）について
 - 第2号議案：諸規程の一部改正（案）について
 - 第3号議案：平成21年度事業報告（案）について
 - 第4号議案：平成21年度決算報告（案）について
 - 第5号議案：平成22年度消費者庁委託事業（案）および
平成22年度財団法人JKA補助事業（案）について
 - 第6号議案：委員会委員の委嘱（理事会同意案件）について
 - 報告事項：①公益法人制度改革の進捗状況について
②消費生活アドバイザー制度創設30周年記念事業について

〔第65回理事会〕

- (1) 日 時：平成22年6月10日（木）14時20分～14時30分
- (2) 場 所：KKRホテル東京 10階 「葵の間」
- (3) 出席者：13人
- (4) 審議事項
 - 第1号議案：平成22年度収支予算の変更（案）について

〔第66回理事会〕

- (1) 日 時：平成23年2月1日（火）13時00分～14時00分
- (2) 場 所：KKRホテル東京 11階 「朱鷺の間」
- (3) 出席者：13人
- (4) 審議事項
 - 第1号議案：平成22年度消費生活アドバイザー試験の結果等について
 - 第2号議案：平成23年度事業計画（案）について
 - 第3号議案：平成23年度収支予算（案）について
(参考)平成22年度収支計算見通しについて
 - 第4号議案：就業規則の一部改正（案）について

2. 評議員会

〔第23回評議員会〕

- (1) 日 時：平成22年6月10（木）13時20分～14時20分
- (2) 場 所：KKRホテル東京 10階 「葵の間」
- (3) 出席者：14人
- (4) 審議事項
 - 第1号議案：理事の選任(案)について
 - 第2号議案：平成22年度収支予算の変更（案）について
 - 報告事項：①諸規程の一部改正について
 - ②平成21年度事業報告について
 - ③平成21年度決算報告について
 - ④平成22年度消費者庁委託事業および平成22年度財団法人JKA補助事業について
 - ⑤公益法人制度改革の進捗状況について
 - ⑥消費生活アドバイザー制度創設30周年記念事業について

〔第24回評議員会〕

- (1) 日 時：平成23年2月1日（火）11時00分～12時00分
- (2) 場 所：KKRホテル東京 11階 「朱鷺の間」
- (3) 出席者：14人
- (4) 審議事項
 - 第1号議案：平成23年度事業計画（案）について
 - 第2号議案：平成23年度収支予算（案）について
(参考) 平成22年度収支計算見通しについて
 - 第3号議案：就業規則の一部改正（案）について
 - 報告事項：平成22年度消費生活アドバイザー試験の結果等について

3. 運営委員会

〔第135回委員会〕

- (1) 日 時：平成22年6月8日（火）11時00分～12時00分
- (2) 場 所：KKRホテル東京 11階 「桜の間」
- (3) 出席者：11人
- (4) 議 題：第64回・第65回理事会および第23回評議員会への提案事項
 - ①評議員の改選（案）について
 - ②理事の選任（案）について
 - ③諸規程の一部改正（案）について

- ④平成21年度事業報告（案）について
- ⑤平成21年度決算報告（案）について
- ⑥平成22年消費者庁委託事業（案）および
平成22年度財団法人JKA補助事業（案）について
- ⑦平成22年度収支予算の変更(案)について
- ⑧委員会委員の委嘱（理事会同意案件）について
- ⑨【報告事項】公益法人制度改革の進捗状況について
- ⑩【報告事項】消費生活アドバイザー制度創設30周年記念事業
について

〔第136回委員会〕

- (1) 日 時：平成23年1月28日（金） 11時00分～12時00分
- (2) 場 所：KKRホテル東京 11階 「竹の間」
- (3) 出席者：11人
- (4) 議 題：第66回理事会および第24回評議員会への提案事項
 - ①平成22年度消費生活アドバイザー試験の結果等について
 - ②平成23年度事業計画（案）について
 - ③平成23年度収支予算（案）について
(参考)平成22年度収支計算見通しについて
 - ④就業規則の一部改正（案）について

4. 技能審査委員会

〔第1回委員会（作問）〕

- (1) 日 時：平成22年4月15日（木） 14時30分～16時30分
- (2) 場 所：（財）商工会館 6階 「G会議室」
- (3) 出席者：24人
- (4) 議 題：①委員長選出
 - ②平成22年度消費生活アドバイザー試験の作問および
委員会スケジュールについて
 - ③出題にあたっての問題点および改善点について
 - ④第2回技能審査委員会の進め方について

〔第2回委員会（作問）〕

- (1) 日 時：平成22年6月17日（木） 13時00分～16時20分
- (2) 場 所：（財）商工会館 7階 「BC会議室」
- (3) 出席者：24人

- (4) 議 題：①択一試験および論文試験の試験問題の検討について

〔第3回委員会（作問）〕

- (1) 日 時：平成22年7月29日（木）11時00分～16時30分
(2) 場 所：（財）商工会館 6階 「G会議室」
(3) 出席者：24人
(4) 議 題：①択一試験および論文試験の試験問題の確定について

〔第4回委員会（第1次試験合否判定）〕

- (1) 日 時：平成22年10月26日（火）14時00分～15時30分
(2) 場 所：（財）商工会館 6階 「G会議室」
(3) 出席者：24人
(4) 議 題：①第1次試験の受験状況ならびに結果および合否判定について
②第2次試験における論文試験の試験問題について

〔第5回委員会（総合合否判定）〕

- (1) 日 時：平成23年1月27日（木）15時30分～17時00分
(2) 場 所：（財）商工会館 6階 「G会議室」
(3) 出席者：24人
(4) 議 題：①第2次試験の受験状況ならびに結果および合否判定について
②平成23年度消費生活アドバイザー試験の実施スケジュール等につ
いて

5. 運営委員会制度普及推進専門部会

〔第1回専門部会〕

- (1) 日 時：平成22年5月24日（月）15時30分～17時30分
(2) 場 所：フォーラムミカサ 3階 「会議室」
(3) 出席者：8人
(4) 議 題：①広報誌『あどばいざあ』第114号のレビューおよび第115号以
降の編集について
②消費生活アドバイザー制度創設30周年記念事業について

〔第2回専門部会〕

- (1) 日 時：平成22年9月3日（金）15時30分～17時00分
(2) 場 所：フォーラムミカサ 3階 「会議室」
(3) 出席者：10人

- (4) 議 題：①広報誌『あどばいざあ』第115号のレビューおよび第116号以降の編集について
②(財)日本産業協会の諸事業の近況について

[第3回専門部会]

- (1) 日 時：平成22年12月1日(水) 15時30分～17時00分
(2) 場 所：フォーラムミカサ 3階 「会議室」
(3) 出席者：10人
(4) 議 題：①広報誌『あどばいざあ』第116号のレビューおよび第117号以降の編集について
②(財)日本産業協会の諸事業の近況について

[第4回専門部会]

- (1) 日 時：平成23年2月18日(金) 14時45分～15時45分
(2) 場 所：トヨタ自動車(株)東京本社ビル 3階 「211会議室」
(3) 出席者：11人
(4) 議 題：①広報誌『あどばいざあ』第117号のレビューおよび平成23年度の発行計画について
②「交流会」の名称について

6. 技能審査委員会面接専門委員会

消費生活アドバイザー試験の第2次試験における試験地別に、次の日程等により委員会を開催した。各会場では、「面接試験実施要領」および「第2次試験評価の採点基準」をテーマに、議事が進められた。

- (札幌)平成22年11月15日(月) 13時30分～15時00分
於：札幌商工会議所、委員総数：6人
(東京)平成22年11月24日(水) 15時00分～16時30分
於：(財)商工会館、委員総数：36人
(名古屋)平成22年11月12日(金) 13時30分～15時00分
於：名古屋商工会議所、委員総数：15人
(大阪)平成22年11月18日(木) 13時30分～15時00分
於：大阪商工会議所、委員総数：21人
(福岡)平成22年11月19日(金) 13時30分～15時00分
於：福岡商工会議所、委員総数：12人

7. e更新研修検討委員会

〔第1回委員会〕

- (1) 日 時：平成22年6月22日（火）10時30分～12時30分
- (2) 場 所：（財）商工会館 8階 「A会議室」
- (3) 出席者：5人
- (4) 議 題：①平成22年度e更新研修検討委員会について
②平成22年度消費生活アドバイザー更新研修eラーニング講座
について
③実施報告書原稿執筆者について

〔第2回委員会〕

- (1) 日 時：平成22年7月26日（月）10時30分～12時30分
- (2) 場 所：（財）商工会館 7階 「C会議室」
- (3) 出席者：5人
- (4) 議 題：平成22年度消費生活アドバイザー更新研修eラーニング講座の実施
準備状況について（進捗報告）

〔第3回委員会〕

- (1) 日 時：平成22年11月17日（水）10時30分～12時30分
- (2) 場 所：（財）商工会館 7階 「C会議室」
- (3) 出席者：5人
- (4) 議 題：平成22年度消費生活アドバイザー更新研修eラーニング講座実施
報告書の検討

8. 交流会

- (1) 日 時：平成23年2月18日（金）16時15分～20時00分
 - 【第1部】16時15分～17時45分
 - 【第2部】18時00分～20時00分
- (2) 場 所：【第1部】トヨタ自動車（株）東京本社ビル 7階 「202会議室」
【第2部】 同上 3階 「レストラン」
- (3) 出席者：【第1部】36人 【第2部】28人
- (4) 議 題：【第1部】
 - ①報告「平成22年度消費生活アドバイザー試験の結果等について」
 - ②講演（テーマ）「民主党政権の経済政策と新成長戦略について」
（講 師）経済産業省経済産業政策局経済産業政策課
政策企画官 伊藤・則 氏

9. 消費生活アドバイザー制度創設30周年記念事業実行委員会

【第1分科会】一パネルディスカッションの企画・運営などを担当（委員：8人）

〔第1回打ち合わせ〕

（1）日 時：平成22年7月1日（木） 16：00～17：30

（2）場 所：（財）日本産業協会 「会議室」

〔第2回打ち合わせ〕

（1）日 時：平成22年7月30日（金） 15：00～16：30

（2）場 所：（財）日本産業協会 「会議室」

〔第3回打ち合わせ〕

（1）日 時：平成22年9月3日（木） 13：00～15：00

（2）場 所：フォーラムミカサ 3階 「会議室」

〔第4回打ち合わせ〕

（1）日 時：平成22年10月19日（火） 13：00～15：00

（2）場 所：フォーラムミカサ 3階 「会議室」

【第2分科会】一案内先選定、お客様対応、受付、司会などを担当（委員：4人）

〔第1回打ち合わせ〕

（1）日 時：平成22年7月9日（金） 15：30～17：00

（2）場 所：（財）日本産業協会 「会議室」

【第3分科会】一配布テキスト、広報誌「あどばいざあ」特集号などを担当（委員：5人）

〔第1回打ち合わせ〕

（1）日 時：平成22年6月28日（月） 14：00～15：30

（2）場 所：（財）日本産業協会 「会議室」

〔第2回打ち合わせ〕

（1）日 時：平成22年12月1日（水） 14：00～14：45

（2）場 所：（財）日本産業協会 「会議室」

10. その他

（1）平成23年度消費生活アドバイザー更新研修におけるeラーニング講座事業委託事業者の公募

①公募情報のホームページ掲載：平成23年2月23日（水）

②応札受付期間：平成23年2月24日（木）～3月10日（木）

③応札企業数：5社

④公募結果の発表：（財）日本産業協会ホームページ（平成23年3月29日付）

（2）迷惑メール対策推進協議会〔事務局：（財）日本データ通信協会〕

〔第3回会合〕

①日 時：平成22年7月22日（木）10時00分～12時00分

②場 所：銀座フェニックスプラザ 3階 「会議室」

③構成員：47人

④議 題：1. 「迷惑メール対策ハンドブック2010」について
2. 送信ドメイン認証技術の導入促進について
3. その他

〔第5回幹事会〕

①日 時：平成22年6月30日（金）10時00分～12時00分

②場 所：（株）インターネットイニシアティブ 17階 「中会議室」

③構成員：28人

④議 題：1. 送信ドメイン認証技術の普及策について
2. 「迷惑メール対策ハンドブック2010」について

〔第6回幹事会〕

①日 時：平成22年12月6日（水）15時00分～17時00分

②場 所：ソフトバンク・モバイル（株） 「会議室」

③構成員：28人

④議 題：1. 送信ドメイン認証技術普及について
2. 「迷惑メール対策ハンドブック2011」について
3. その他

事 業

1. 消費生活アドバイザー試験

本年度で31回目を迎えた消費生活アドバイザー試験は、特定商取引法に基づく指定法人が行う人材養成事業として、内閣総理大臣および経済産業大臣の事業認定を受けて実施しているが、試験の実施にあたっては、日本商工会議所および札幌、仙台、東京、名古屋、大阪、広島、高松、福岡、那覇の各商工会議所の後援・協力を仰いだ。また、第1次試験の試験地のうち、平成20年度より追加した仙台、広島、高松および、平成22年度より新たに加えた那覇（隔年実施）の計4カ所については、（財）JK Aの補助を受けた。

（1）受験申請状況

本年度の受験申請者総数は2,587人で、前年度の2,741人に対し5.6%（154人）の減少（第1次試験の受験申請者数は2,369人で、対前年度比43人の減少）となった。

また、制度改正により、平成14年度から受験資格としていた年齢制限が撤廃され学生の受験が可能となったが、学生の受験申請者数は55人（男性12人、女性43人）と、前年度の62人から11.3%（7人）の減少となった。

受験申請者の前年度に対する特徴は、次のとおりである。

①性別では、男性が1,265人で対前年度比8.5%、119人の減、女性が1,322人で2.6%、35人の減となった。この結果、男性の構成比は48.9%、女性の構成比は51.1%となった。

②年齢別では、前年度と同じく40歳代が最も多く36.3%（938人）を占め、次いで50歳代が25.2%（652人）、30歳代が23.6%（610人）、20歳代が11.4%（294人）、60歳代以上が3.6%（93人）となっている。対前年度比では、20～40歳代で減少している一方、50歳代・60歳代以上で増加している。また、平均年齢は前年度の43.2歳（男性44.6歳、女性41.7歳）から44.1歳（男性45.6歳、女性42.7歳）へと上昇した。なお、最年長は男性77歳、女性73歳、最年少は男性20歳、女性19歳であった。

③職業別では、有職者が2,192人で構成比は84.7%、無職者が340人で構成比は13.1%となっている。無職のうち、女性は274人となっている。また、有職者の職業別構成を見ると、製造業が19.4%を占めて最も多く、次いで金融・保険業17.2%、運輸・通信業12.9%、国・地方公共団体9.4%、卸・小売業8.1%、サービス業7.7%などの順となっている。対前年度比では、製造業、金融・保険業および運輸・通信業がそれぞれ減少となった反面、卸・小売業、サービス業および国・地方公共団体が増加となった。

④地域別では、前年度と同じく地域的広がりを見せ、全ての都道府県から受験申請がなされたが、例年どおり大都市圏に集中している。東北、四国で増加となっており、それ以外の地域で減少となっている。都道府県別で対前年度比の減少が目立ったところは、東京56人、大阪36人、埼玉・神奈川各23人などである。一方、増加したところは、滋賀47人、香川17人などである。

(2) 試験の実施

①第1次試験：平成22年10月3日（日）（試験地：札幌、仙台、東京、名古屋、大阪、広島、高松、福岡、那覇）

2,146人が受験し、690人が合格（合格率32.2%）した。

②第2次試験：平成22年11月27日（土）・28日（日）（試験地：東京、大阪）

平成22年11月27日（土）（試験地：札幌、名古屋、福岡）

873人（第1次試験合格者のうち674人および第1次試験免除者199人）が受験した。

(3) 合格者の概要 (単位：人)

合計	男性	女性
474	220	254
(100.0%)	(46.4%)	(53.6%)

今回の合格率は20.2%で、前年度と同等の結果となった。合格者の前年度に対する特徴は、次のとおりである。

①性別では、男性が73人の減、女性が49人の増となった。この結果、平成17年度以来5年振りに女性の比率が男性を上回り、53.6%となった。

②年齢別では、30歳未満が40人、30歳代が132人、40歳代が182人、50歳代以上が107人となっている。30歳未満、30歳代でそれぞれ減少し、40～60歳代以上が増加した。この結果、合格者の平均年齢は43.8歳で、対前年度比で0.8歳上回った。なお、最年長は男性70歳、女性65歳で、最年少は男性24歳、女性20歳であった。

③職業別では、有職者が391人で82.5%を占め、無職者が74人で15.6%の構成となっており、無職者の比率が増加した。次に、有職者を業種別構成で見ると、製造業21.9%、金融・保険業17.5%、運輸・通信業11.4%、国・地方公共団体11.0%、サービス業6.1%、卸・小売業5.7%などとなっている。また、今回の学生合格者は、9人であった。

④地域別では、例年どおり大都市圏に集中しているが、増加したところは近畿・四国・九州で、北海道・東北・中国が同数、他の地域は減少している。また、都道府県別で増加したところは、滋賀10人、福岡8人、香川7人などであり、一方、減少したところは、東京15人、神奈川12人、愛知・大阪各8人などである。また、本年度からの新規試験地である沖縄では、4年振りに1人合格した。なお、今回は、秋田、新潟、富山、鳥取、高知、長崎の6県で、合格者が出なかった。

(4) 実務研修の実施

合格者のうち、消費者対応の実務に経験が無い者など87人を対象に、消費生活アドバイザーとしての心構えおよび相談業務に必要な実務などについて、東京および大阪において平成23年2月22日から4日間の研修を行った。

(5) 登録および称号の付与

合格者のうち、申請のあった455人（前年度および前々年度合格者を含む）を平成23年4月1日付けで消費生活アドバイザー名簿に登録し称号を付与した。この結果、本制度発

足以来の消費生活アドバイザー資格取得者の累計は、13,295人となった。資格取得者の多くは、製造業、卸・小売業、金融・保険業、国・地方公共団体などにおいて、消費者相談、商品企画・開発、品質管理、広報、調査、消費者啓発など幅広い分野で活躍している。

2. 消費生活アドバイザー更新研修

(1) 受講状況

資格更新のための研修である消費生活アドバイザー更新研修の受講者の利便性を高めるため、平成19年度から従来の集合講座に加えてインターネットを利用したeラーニング講座を開講している。

更新の要件としては、称号付与の有効期間である5年の間に、毎年開催する更新講座(1講座1単位)を4単位以上受講することとしている。

<集合講座>

(学)産業能率大学の協力を得て、有資格者全員を対象に、札幌、東京、名古屋、大阪、高松、福岡の6都市において本講座を開講した。

本講座には、延べ6,696人が受講した。開催地および開催日は、札幌(6月19日)、東京(6月26日・27日、7月17日・18日)、名古屋(7月10日)、大阪(6月12日・13日)、高松(6月5日)、福岡(5月29日)であった。

<eラーニング講座>

平成22年8月2日(月)から同23日(月)までの22日間に4講座を実施し、延べ2,464人が受講した。

(2) 再登録および有効期限の更新

受講者のうち、平成23年3月31日に有効期間が満了となった更新対象者は2,107人で、このうち再登録を行った者は1,814人であり、平成23年4月1日付けをもって有効期限を更新した。なお、再登録が未完了の293人については、海外勤務などによる更新延期の申請があった者や国内転居などで連絡が取れていない者である。

(3) 東日本大震災への対応

平成23年3月11日(金)、日本の観測史上最大のM9.0の東日本大震災が発生した。この地震により、津波が発生し、東北地方の太平洋沿岸部を中心に壊滅的な被害をもたらした。協会においては、例年3月末に次年度の更新研修の受講案内をすべての資格保有者に郵送しているが、①仙台会場(6/11)の実施については、1カ月前に最終決定する、②被災された資格保有者で受講困難な者については、「期間の猶予」を適用する旨を通知した。

3. 通信講座

本講座は、消費者啓発・教育および消費生活アドバイザー試験の受験者支援の一環として、(学)産業能率大学に委託し開講している。本年度の受講者数は、基礎講座1,531人(講

座開講以来の累計は101,837人)、小論文講座1,037人(講座開講以来の累計は49,060人)であった。

【最近5年間の新規受講申し込み状況】

(単位:人)

	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
基礎講座	1,800	1,913	1,581	1,890	1,531
小論文講座	1,124	1,358	1,113	1,248	1,037

4. 消費者問題に関する苦情・相談などへの対応業務

(1) 「特定商取引適正化事業」への取り組み

当協会は、平成12年9月27日付けで訪問販売法第18条の3第1項(現・特定商取引法第61条第1項)の規定に基づく法人に指定されているが、これに関連して本年度も消費者庁より「特定商取引適正化事業」を受託した。

本事業は、特定商取引法第60条の規定に基づく主務大臣に対する申出制度の一層の活用を図り、これにより特定商取引の適正化に資することを目的とするもので、広報事業の一環として、申出に関する指導・助言、啓発パンフレットの作成などを行った。また、情報収集業務として、新聞から特定商取引法で規制する商法に関する記事を収集・スクラップし、消費者庁・地方経済産業局に送付した。

(2) 各種相談への対応

当協会相談室では、電話やFAX、郵便などにより、特定商取引法関連相談を中心に消費生活相談を受け付け、適切に回答するとともに、必要に応じて適宜、関連機関などへの問い合わせ・回付を行い対応した。また、申出制度の利用を希望する者への指導・助言を行うとともに、申出制度に関する個人、各地の消費生活センター、司法書士などからの問い合わせなどに対して情報提供を行った。

(3) 調査事業の実施

①近年の情報化の急速な進展に伴い多発する電子商取引を巡るトラブルに対処するため、消費者庁の「電子商取引モニタリング事業」の一般競争入札に参加し、本年度も受託した。本事業の実施にあたっては、当協会内に設置した「電子商取引モニタリングセンター」において、インターネット通信販売・テレビ通信販売・迷惑メールに係る広告・表示やインターネットオークションにおける法令遵守状況などに関する調査を行った。

②迷惑メールについては、当協会ホームページ内に設けた消費者からの情報提供受付ページで「迷惑メールの情報提供」(2,671,698件)および「広告メールの再送信禁止義務違反の情報提供」(4,871件)を受け付けるとともに、当協会独自で情報収集した迷惑メール情報(638,397件)に関して、経済産業省の開発した迷惑メール追放支援システムを利用して特定商取引法第11条(表示義務違反)、同法第12条(誇大広告)、同法第14条(意に反する申し込みをさせようとする行為)および同法第12条の3(オプトイン違反・再送信禁止義務違反)の遵守状況の調査を行い、その結果を消費者庁に報告した。消費者庁

では、報告を受けた情報を基にサイト事業者には是正を求めると同時に、インターネット接続サービス事業者（ISP）などに情報を通知することで、ISPなどが利用停止などを措置することを促進した。さらに、本年度は、日本語の迷惑メールの7割を占める出会い系サイトについて、クレジットカードによる決済がUSドルで行われたという消費者トラブル（いわゆる決済代行問題）が多発した。そこで、当協会では、収集した迷惑メールを基に決済代行業者に関する実態調査を実施し、その結果を消費者庁に報告した。

③また、インターネット通信販売とテレビ通信販売の広告点検（それぞれ351件、183件）を行い、同法第11条、同法第12条、同法第14条および同法第15条の2（「最終申し込み画面」の返品特約表示）などの遵守状況を調査し、その結果を消費者庁に報告した。さらに、インターネットオークション運営事業者大手3サイト（Yahoo・楽天・ビッダーズ）への出品者の広告点検（9,868件）を行い、同法第11条、同法第12条の遵守状況を調査し、その結果を消費者庁に報告した。消費者庁では、報告内容を基に同条違反と判断されたインターネット通信販売事業者とインターネットオークション事業者に対して、注意喚起メールを送信し、表示の是正を求める取り組みを行っている。

5. 組織強化

（1）交流事業の推進

賛助会員を主な対象として、社会的関心が高まっている、企業における消費者志向経営の推進や消費者対応の適正化、消費生活アドバイザーの活用促進などに資するための交流会を開催した。

（2）組織・運営体制の強化および公益法人制度改革への対応

各種事業を効果的、効率的に推進するため事務局体制の整備を図ったほか、新公益法人制度への円滑な移行に向けて、移行形態や移行スケジュールなどについて検討を行った。

6. 広報活動

（1）広報誌の刊行

広報誌「あどばいざあ」（季刊）を発刊し、当協会の事業活動をはじめ、タイムリーな話題を取り上げるなど内容の充実を図り、賛助会員（企業、団体など）や国・地方公共団体、マスコミ、関係諸機関などに配布した。

（2）制度の普及

消費生活アドバイザー制度の普及・促進を図るため、各種活動を積極的に展開した。

全国紙・地方紙や通信社などのマスコミ、経済産業省中小企業庁のネットマガジンなどを活用したほか、リーフレットを作成・配布し、経済産業省本省・地方経済産業局、日本商工会議所・各地商工会議所、各地の消費生活センター、大学などの関係諸機関に対してPR活動を行った。加えて、リーフレットを試験地の主要書店などで配布し、本制度の周知に努めた。また、（社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会に本制度普及

事業を委託し、各地で説明会などを開催した。

(3) ホームページの活用

消費生活アドバイザー制度や当協会の事業活動をより広く紹介するため、インターネット上のホームページの改善を行うとともに、情報提供の強化・充実を図った。

また、消費生活アドバイザーを対象とした求人情報を掲載（合計111件）し、各地の資格保有者の就職活動に貢献した。

7. 消費生活アドバイザー制度創設30周年記念事業

消費生活アドバイザー制度は本年度、制度創設満30年を迎え、消費生活アドバイザー試験の合格者も1万3千人を数えるに至った。そこで、この大きな節目にあたり、これまでの制度の変遷を整理・確認し、制度の活性化や将来展望への足掛りを得るとともに、併せて制度の今後一層の普及を通じて、企業の消費者対応の適正化、消費者志向経営の一層の推進等に寄与することを目的に、次の記念事業を実施した。

(1) 記念シンポジウムの開催

(第1部) 特別講演

(第2部) パネルディスカッション

(2) 記念パーティーの開催

(3) 記念誌の発行