

2023 年度事業報告

(2023 年4月1日から 2024 年3月 31 日まで)

消費生活総合サポートセンターでは、消費者が直面する社会的課題の解決のため、資格や領域を横断しながら3つの柱で活動しており、2023年12月で設立から4年が経ちました。「福祉サービス第三者評価」では利用者との面談等を重ね、事業者が業務改善のヒントを見つけることができるよう、ていねいな評価に努めています。「消費者教育関連の講座」については、契約、金融、環境とSDGsといった多岐にわたる分野において、学校教育における生徒や学生だけではなく、高齢者や軽度の知的障害者、担い手である講師といったさまざまな立場に向けて実施しているところです。「全国ネットワーク会議」では、毎年その折々で重要なテーマを取り上げながらこれまでに5回開催しており、2023年度は企業におけるクレーム対応について消費者市民社会を形成するための消費者、企業、行政の役割を議論し、多様な主体の方々とのネットワークを模索しました。

以下に、2023年度の活動内容について当センターの各活動方針と併せて報告します。

1. 情報の収集、発信

1-1 消費生活出前講座

身近な消費生活に役立つ講座を、学校向け・一般社会人向けに実施しています。ご依頼いただく講座が専門化する中で13件の講座を行いました。

	日時	対象	内容	人数
1	4月25日	中学2年生	エシカル消費	239名
2	7月4日	小学6年生	エシカル消費	109名
3	7月10日	小学5年生	海の環境問題	34名
4	8月3日	一般市民の親と子	親子で学ぶお金	42名
5	8月9日	小学生	エシカル消費	5名
6	8月26日	一般市民	エシカル消費	21名
7	10月26日	一般市民	エシカル消費	30名
8	10月27日	高校3年生	エシカル消費	50名
9	10月30日	一般市民	エシカル消費	11名
10	11月24日	小学4年生	海洋汚染と地球の温暖化	51名
11	12月21日	小学5年生	エシカル消費	115名
12	2月8日	小学6年生	エシカル消費	80名
13	2月15日	小学6年生	エシカル消費	142名

1-2 福祉サービス第三者評価

福祉サービス選択のための情報提供と福祉サービスの質向上に向けて、都内福祉事業所等の委託を受けて、第三者評価を行っています。2023年度は新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことで、事業所訪問が可能となり、リモートではなく直接面談による聞き取りを行うことができました。しかし、事業所

では、感染者の発生は断続的に続き、評価に当たっては感染防止等に配慮し、短時間の滞在に努めるなどして合計 24 件の評価（内、利用者に対する調査 4 件）を行うことができました。2023 年度は、従たる評価者が新規に 1 名加わり、更に力強い協力を得ることができました。また、評価者養成講習を経て、新たに 1 名の評価者が誕生しました。実質稼働は来年度からとなります。

実施内容	サービス種別	事業者名
第三者評価	特別養護老人ホーム	緑寿園 信愛のぞみの郷 シャローム東久留米 特別養護老人ホーム洛和ヴィラ文京春日 特別養護老人ホーム洛和ヴィラ南麻布 西恋ヶ窪にんじんホーム
	短期入所生活介護	特別養護老人ホーム洛和ヴィラ南麻布
	認知症対応型共同生活介護	グループホームにんじん・西恋ヶ窪 ライブラリ葛西 ライブラリ北砂 ライブラリ江戸川松島 清戸の里グループホームひまわり
	通所介護	緑寿園ケアセンター 洛和デイセンター南麻布
	小規模多機能型居宅介護	小規模多機能型居宅介護こゆらり高輪
	地域密着型通所介護	東青梅デイサービスセンター
	認知症対応型通所介護	東青梅デイサービスセンターすずらん 緑寿園ケアセンター
	通所リハビリテーション	洛和デイセンターサラサ
	介護老人保健施設	洛和ヴィラサラサ
	利用者調査	特別養護老人ホーム
養護老人ホーム		聖家族ホーム

1-3 社会的課題のある消費者への対応

若者、高齢者、障害者向けに求められる消費者教育教材の作成や研修・講座を行っており、講座については 11 件行いました。

	日時	対象	内容	人数
1	5月16日	大学生	消費者教育とエシカル消費	10名
2	6月21日	高校1年生	ネットショッピングトラブル	87名
3	6月22日	高校1年生	ネットショッピングトラブル	87名

4	10月28日	障害をお持ちの方	知的障害や精神障害のある方の金 銭管理	16名
5	2月26日	特別支援学校の高校生	消費社会に必要なこと	11名
6	3月5日	中学校3年生	契約・成人年齢の引き下げ	103名
7	3月6日	特別支援学校の中学生	消費社会に必要なこと	6名
8	3月7日	中学校3年生	契約・成人年齢の引き下げ	171名
9	3月8日	中学校3年生	契約・成人年齢の引き下げ	62名
10	3月11日	中学校3年生	契約・成人年齢の引き下げ	201名
11	3月13日	中学校3年生	契約・成人年齢の引き下げ	96名

Topics:

「オンラインで学べる消費者教育教材(義務教育編)」を61件配布

2022年度消費者庁長官賞を受けた教材を教育現場の先生方(希望者)に無料で配布し、活用いただいております。

2. リーダーとなる人材の育成

2-1 消費者教育の講師養成講座

国民生活センター及び自治体からの要請により消費生活相談員等に5件の講座を行いました。

	日時	対象	内容	人数
1	7月25日	消費生活行政職員・消費生活相談員	消費者教育に携わる講師養成講座(高校生向けを中心に)	50名
2	9月5日	栃木県内の行政職員・消費生活相談員	消費者教育講師養成講座 契約編、エシカル消費編	20名
3	10月6日	消費生活行政職員・消費生活相談員	消費者教育に携わる講師養成講座(特別支援)	50名
4	10月19日	愛知県内の消費生活相談員・消費生活コーディネーター	特別支援学校に通う知的障害のある生徒を中心とした若者及びその支援者への講座	10名
5	11月30日	埼玉県金融広報委員会登録講師	特別支援学校の講座	13名

2-2 消費者代表となる人材の育成

2-2-1 消費者白書勉強会の実施

消費者白書の勉強会をオンラインで実施しました。

開催日: 2023年8月23日(水) 18:30~19:30

参加者: 一般消費者5名、会員14名 計19名

内容: 令和5年版消費者白書

「特集: つくる責任、つかう責任、減らす責任 ~食品ロス削減-持続可能な社会のために~」

講師: 消費者庁 参事官(調査研究・国際担当) 付き主査 當麻江美氏

2-2-2 「EEべんとう会」の実施

C サポ会員向けに会員同士でエネルギーに関する知識を深める場とすることを目的に、エネルギー関係の勉強会及びエシカル消費教材検討会（通称：EE べんとう会）を開催しました。

テーマ等は以下のとおりです。

	日時	テーマ	人数
1	4月21日	今年度の活動について／①EE べんとう会見学会／②新宿区消費者講座 8 回／③国民生活センター講座+金清先生の高校講座／④東京家政学院大学／⑤教材作り／⑥横浜の講座	5名
2	6月10日	講座のテキストについて意見交換／9月5日の栃木県講座の概要／新宿区消費者講座第8回のチョコについて／小林さんより steam ライブラリーの講座案内と授業案の提供／東京家政学院大学での講座内容について情報共有	8名
3	7月6日	講座のテキストについて意見交換／東京家政学院大学での講座内容について情報共有／事務連絡／新宿区消費者講座第8回のチョコについて／steam ライブラリーの講座案内と授業案の提供	6名
4	8月12日	講座のテキストについて意見交換／栃木県の講座／新宿区消費者講座第8回のチョコについて／steam ライブラリーの講座案内と授業案の提供	5名
5	9月9日	栃木県講座、東京大学中等教育学校の授業参観（共有）／新宿区の講座について／エシカル消費を調べよう（消費者白書特集より）	6名
6	10月14日	エシカル関連のチョコレート試食会	7名
7	11月11日	新宿区主催 消費生活展 見学／15:00～エシカルファッションショー見学（東京モード学園×伊勢丹×新宿区のコラボ企画）	6名
8	12月9日	新宿区第8回チョコレート講座の内容検討／著作権整理をする写真の検討	6名
9	1月13日	著作権整理をする写真の検討／山梨大学からの講座依頼／新宿区第8回チョコレート講座の内容検討	7名
10	2月10日	第53回消費者教育懇談会について／金融経済教育機構の概要／山梨大学からの講座について	8名
11	3月2日	山梨大学に提出するSDGs 関連のパワポ資料と Q&A	7名

3. 行政・企業・団体との協働

3-1 消費者市民社会の実現

新宿区委託事業

新宿区で令和5年度 全8講座の「消費生活講座」の企画運営をする委託事業をC サポが担当いたしました。全8回講座の内容は、「①親子で学ぼう!子どものおこづかい・お金の使い方、②スマホで学ぼう!家庭内のヒヤリハット(幼児・高齢者見守り編)、③これだけは知っておきたい!キャッシュレス決済の基礎知識、④ここがポイント!ネットショッピングの注意点(スマホ体験型)、⑤家庭洗濯とクリーニング店を使い分けることがサステナブル、⑥手肌と環境に優しいサステナブル掃除術、⑦投資デビ

ユーの基礎知識～NISA と iDeCo を中心に～、⑧エシカルな手作りチョコでちょこっとバレンタイン」というラインナップでした。タイトルだけでも多岐にわたる講座を行ったことが伝わるのではないかと思います。C サポの多くのメンバーに担当いただけたことで、幅広い年齢層の参加者皆さまからご好評を賜ることができ、無事終了いたしました。

3-2 消費者志向経営セミナー等の開催

全国ネットワーク会議の開催

この会議では、コロナ禍における顧客対応の変化と消費者市民社会の実現に焦点が当てられました。第一部では、消費者志向経営の重要性を説明し、特に「カスタマーハラスメント」への対策を強調しました。第二部では、カスハラとクレームの違いを詳述し、カスハラ対策の具体的な方法を提案しました。第三部のパネルディスカッションでは、カスハラ対応の重要性と企業の従業員教育の強化が議論され、消費者教育にカスハラ対策を取り入れることの重要性が強調されました。全体を通じて、カスハラへの対応策や消費者市民社会形成に向けた有益な情報交換が行われました。

開催日：2023年9月18日(月・祝) 13:00～16:00

場所：産業人材研修センター(霞会館)

参加者：会場参加者27名、オンライン参加者22名(不参加の方に後日配信もいたしました)

内容：第一部 「企業における消費者対応の現状と課題」

講師 消費生活総合サポートセンター 消費者志向経営委員長 佐藤雄一郎

第二部 「カスタマーハラスメントの対応について」

講師 株式会社リンクマインド 取締役専務 近藤修氏

第三部 「パネルディスカッション・意見交換会」

パネリスト：株式会社リンクマインド 取締役専務 近藤修氏

株式会社イトーヨーカ堂 鈴木隆一氏

株式会社リンクマインド 沼田秀毅氏(資料参加)

4. 管理業務

① 適格請求書発行業者の登録の申請

登録日は2023(令和5)年10月1日

② 消費税簡易課税制度選択の届出

適用開始課税期間は2024(令和6)年4月1日から2025年3月31日

③ 事業者登録の更新

東京都内区市町村の電子入札システムへの事業者登録の更新を行った。

④ 個人情報保護勉強会

2023年6月29日(木)に、当センターの業務上のリスクを踏まえて、各委員会委員長及び関係者に対し個人情報保護法の勉強会を開催した。

5. 総会・理事会

① 総会

定時社員総会 2023年6月17日

決議事項 第1号議案 2022年度事業報告の件

第2号議案 2022年度決算報告及び監査報告の件

第3号議案 理事の選任の件

報告事項 2023年度事業計画及び収支予算の件

② 理事会

第1回理事会 2023年5月28日

- 決議事項
- 第1号議案 2022年度事業報告の件
 - 第2号議案 2022年度決算報告及び監査報告の件
 - 第3号議案 2023年度事業計画及び収支予算見直しの件
 - 第4号議案 規程の改定の件
 - 第5号議案 監事候補の選任の件
 - 第6号議案 事務局長人事の件
 - 第7号議案 正会員の入会承認の件
 - 第8号議案 2023年度定時社員総会の招集の件

第2回理事会 2023年10月22日

報告事項 職務執行状況の報告の件

第3回理事会 2024年3月23日

- 決議事項
- 第1号議案 2024年度事業計画及び収支予算の件
 - 第2号議案 規程の改定の件
- 報告事項 職務執行状況の報告について

6. 会員数 正会員 49名

7. 寄付

2023年度の寄付の詳細は、以下のとおりです。

	件数	金額	年度末の残高
寄付	8件	669,000円	357,908円

※いただいた寄付金は、非営利型事業の活動費に充当させていただきました。

以上