

# 健全な消費社会の形成に向け 活動する専門家たち

社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 (通称 NACS ナックス)

## 会員自らが研鑽をつづけ、 消費者への啓発と救済を旨とす

「最も理想的なスーパーマーケットを考えてみましょう」、ある日の研究会では、こうしたテーマをもとに、参加者が意見を交わしていた。スーパーの立地や規模、客層や地域社会との関係性も勘案して、経営を成り立たせながら、お客様にいろいろな面で満足してもらうにはどうすればいいのか。施設をバリアフリー化し、できれば子育て支援のサービスも備えたい…。議論に熱が入る。

「NACSには、そんな研究会がいくつもあるんです。すべて会員の熱意と向上心が推進力ですよ」と、NACS 西日本支部長である三沢邦子氏は語る。

NACSとは、(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会の通称。1988年(昭和63)に経済産業省(当時は通商産業省)の許可を受けて発足し、現在、全国で7つの支部をもち、約4千人の会員を有している。そのうち、西日本支部は近畿と四国を合わせた地域で、会員数は1千人を超える。

「NACSは、主に消費生活アドバイザーが集う協会ですが、老若男女、経験豊かな人から新人までさまざま。それぞれの会員が、将来を見つめて互いに研



保育園で実施した「家庭の省エネ講座」では着ぐるみも登場、子どもたちの注目を集めた



活発に展開される研究会の1つ、「くらしの情報発信研究会」(通称 TIPS ティプス)。メンバー各自が情報発信の手段・手法を研究し、消費者に分かりやすくかつ正確に情報を伝えることを目標としている



社団法人 日本消費生活アドバイザー・  
コンサルタント協会  
NIPPON ASSOCIATION OF CONSUMER SPECIALISTS (NACS)

NACS本部

〒152-0031 東京都目黒区中根 2-13-18  
第百生命都立大学駅前ビル  
http://www.nacs.or.jp/

NACS西日本支部

〒540-0029 大阪市中央区本町橋 2-23  
第七松屋ビル1003号室  
http://www.nacs.or.jp/nishi/index.html



消費者センター相談員や消費生活関連の仕事をする会員を中心に構成されたアド☆コン座が「悪質商法撃退コント」を上演

お芝居仕立てでNACSの活動を紹介(2008年  
6月の西日本支部のついでにて)



鑽しあい、切磋琢磨する場所が、ここNACSだと考えています」と三沢氏。

消費生活アドバイザーは消費者問題に精通し、公的機関などでの消費者相談やマーケティング、商品テスト、企画提案など、消費者の側に立ったアドバイスをを行うが、最近は企業に勤めて、そこで消費者サービスや商品企画を担当する人も多い。

「消費者の利益と企業活動との調和を図りながら、健全な消費社会の形成に向けて、それぞれの会員が努力しているのです」と三沢氏。

この言葉の通り、すべてを会員が行なっているNACSの日常的活動は、実に多岐にわたっている。

消費者救済事業としては、毎週末に消費者問題の電話相談を受け付けるウィークエンドテレホンを行うほか、毎年秋には電話相談「なんでも110番」を実施。また、NACSは、悪質商法の被害者などを対象に、相談受付から調停・裁定までを行う「コンシューマーADR<sup>®</sup>」の機関としても機能している。

消費者教育の担い手としての期待も大きい。最近は、学校教育における消費者啓発事業(環境、契約、金融、経済など)に力を入れる一方で、特に省エネ生活推進への啓発活動などを通して地球環境問題にも取り組み、さらに、消費者問題に関する講演会・セミナー・シンポジウムなどの開催や講師派遣を積極的に行っている。「時には、お芝居仕立てで啓発活動をするなど、できるだけわかりやすく、しかも一過性でなく、参加者の身につくようにと、創意工夫に努めています」と三沢氏。社会のニーズに応え、会員たちが自らを錬磨しながら展開する活動からは、消費社会の健全な発展に向ける思いの熱さが伝わってくる。

(文責・CEL編集室)

CEL

(※)ADR (Alternative Dispute Resolution)は、仲裁・裁定・調停・斡旋など、裁判外の紛争解決手続のこと。



NACSの活動について説明する西日本支部長の三沢邦子氏



消費者啓発と情報交換に関する冊子や情報誌、調査報告書の刊行、ビデオ制作などもNACSの重要な事業

CS (顧客満足)を軸にした情報交換や研究を行う研究会の様子。消費者・行政・企業間のパイプ役として、それぞれの資質向上をはかっている



会員による企業訪問や見学会、新しい消費者時代に向けたシンポジウムなどを定期的に開催

