

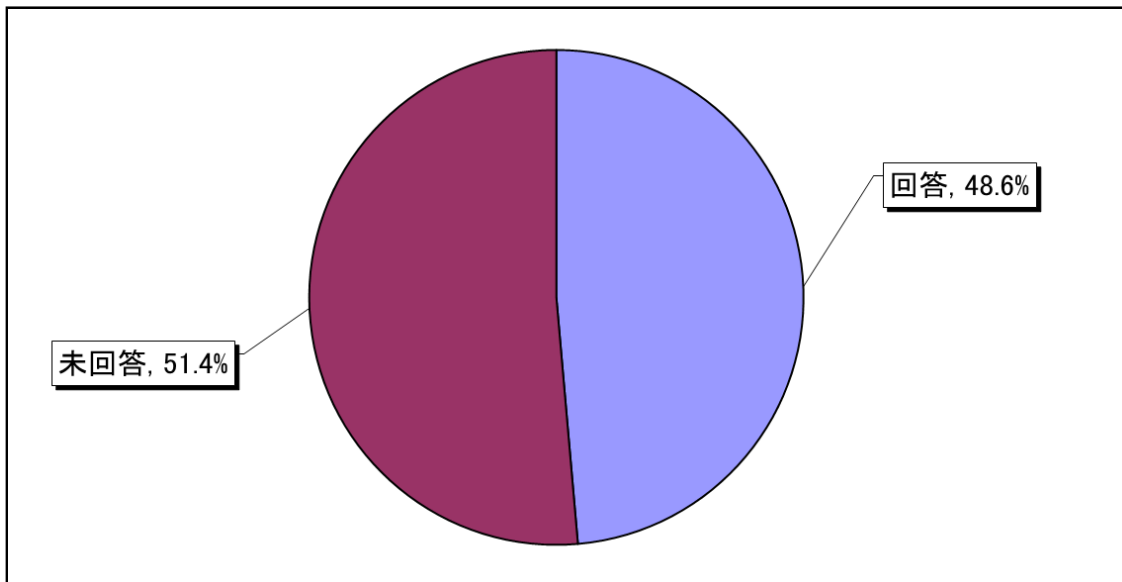
5.事業者

県内の事業者、72社を対象にアンケート調査を実施したところ、35社から回答を得られた。

(回答率：48.6%)

◆調査結果内訳

結果	件数	構成比率
回答	35件	48.6%
未回答	37件	51.4%
合計	72件	100.0%



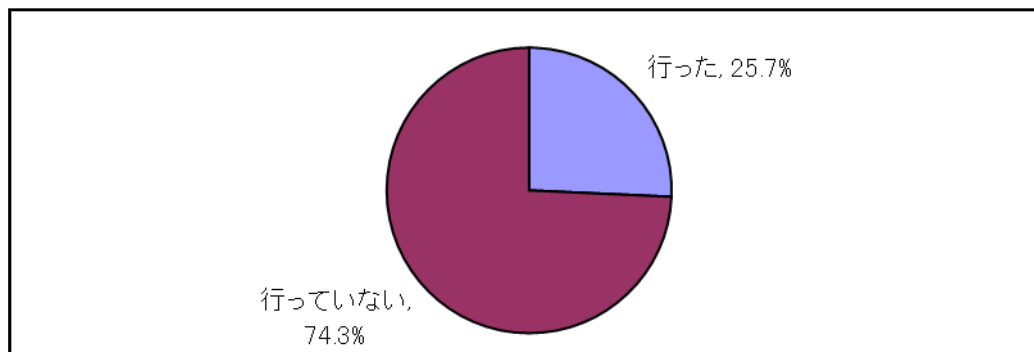
1 貴社の、従業員に対する消費者教育の現況についてお伺いします

問1 従業員に対して消費者問題に関する啓発（消費者教育）を行いましたか。

従業員に対しての消費者問題に関する啓発（消費者教育）については、「行った」が25.7%（9件）、「行っていない」が74.3%（26件）となっている。

(N= 35)

結果	件数	構成比率
1. 行った	9件	25.7%
2. 行っていない	26件	74.3%
合計	35件	100.0%
無回答	0件	-

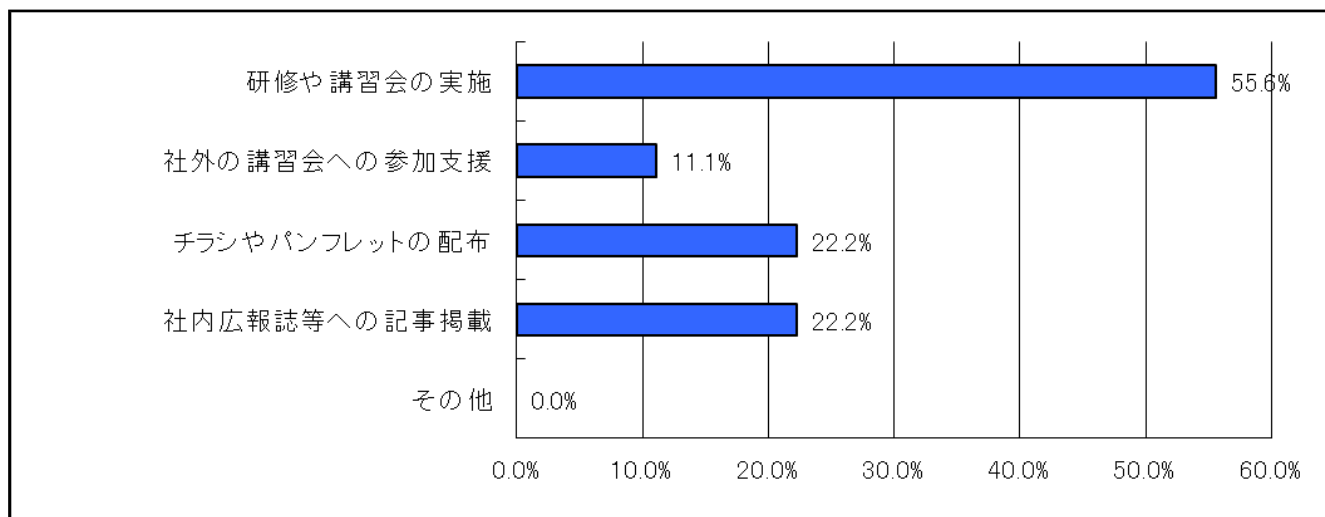


問1-2 (問1で1.を選択した場合のみ) 消費者教育の方法を選んでください。

消費者教育の方法については、「研修や講習会の実施」が55.6% (5件) で最も多く、ついで「チラシやパンフレットの配布」「社内広報誌等への記事掲載」22.2% (2件) となっている。

(N= 9)

結果	件数	構成比率
1. 研修や講習会の実施	5件	55.6%
2. 社外の講習会への参加支援	1件	11.1%
3. チラシやパンフレットの配布	2件	22.2%
4. 社内広報誌等への記事掲載	2件	22.2%
5. その他	0件	0.0%
合計	10件	-
無回答	0件	-



・複数回答のため、構成比の合計は100%になっていない。

問1-3 (問1で1.を選択した場合のみ) 研修や講習会の内容をご記入ください。

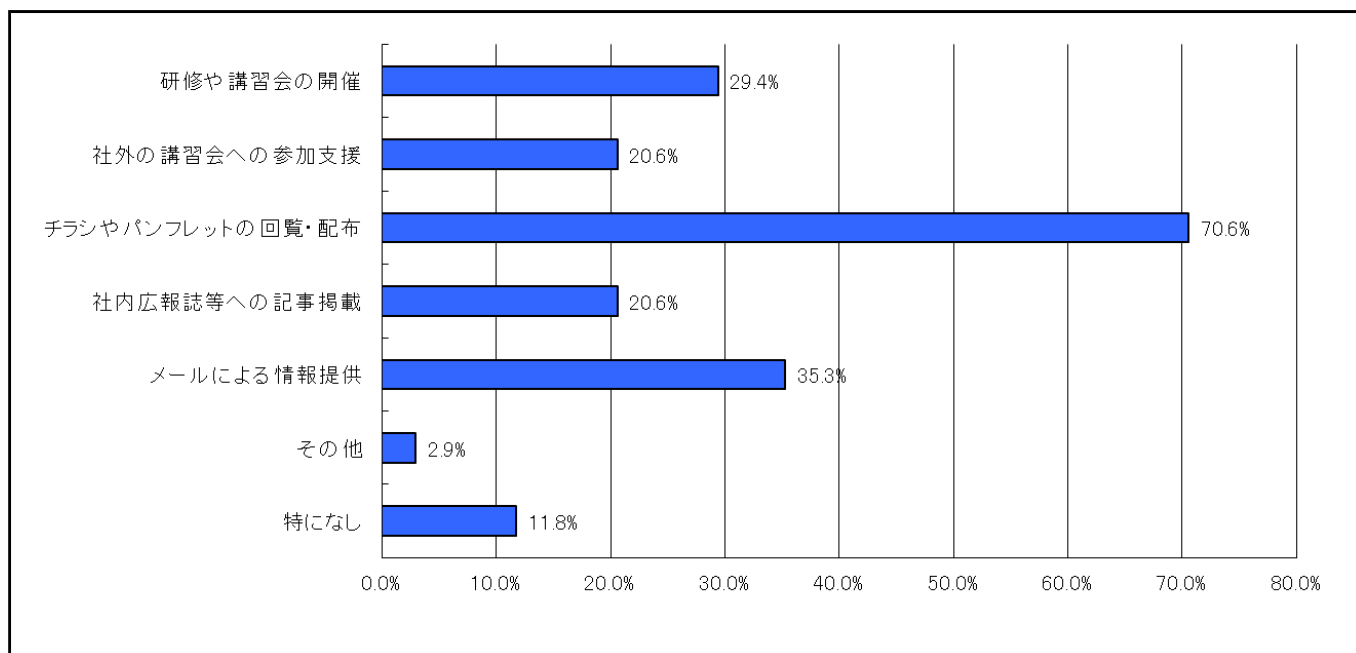
その他意見・提案
新入社員研修で、契約に関する基本ルールや消費者トラブル事例について、外部講師が1時間講演
新入社員研修で、「消費者トラブルから身を守る」と題して、外部講師が1時間講演。
ろうきんに依頼し、悪質商法や消費者金融の怖さを理解させる教育を新入社員に対し、1時間半実施(ライフプラン教育含む)
PC使用者対象で情報セキュリティ教育(標的型メール訓練)を外部講師が約1時間教育。
社内で勉強会を実施。随時行っており、短い場合は15分、長くても45分、朝勉強で始業前に役職者が講師となり社が発信するルールにそって解説する

問2 今後取り組むことが可能な消費者教育の手法を選択してください。

今後取り組むことが可能な消費者教育については、「チラシやパンフレットの回覧・配布」が70.6%（24件）で最も多く、ついで「メールによる情報提供」が35.3%（12件）、「研修や講習会の開催」29.4%（10件）と続いている。

(N= 34)

結果	件数	構成比率
1. 研修や講習会の開催	10件	29.4%
2. 社外の講習会への参加支援	7件	20.6%
3. チラシやパンフレットの回覧・配布	24件	70.6%
4. 社内広報誌等への記事掲載	7件	20.6%
5. メールによる情報提供	12件	35.3%
6. その他	1件	2.9%
7. 特になし	4件	11.8%
合計	65件	-
無回答	1件	-



・複数回答のため、構成比の合計は100%になっていない。

《その他の回答》

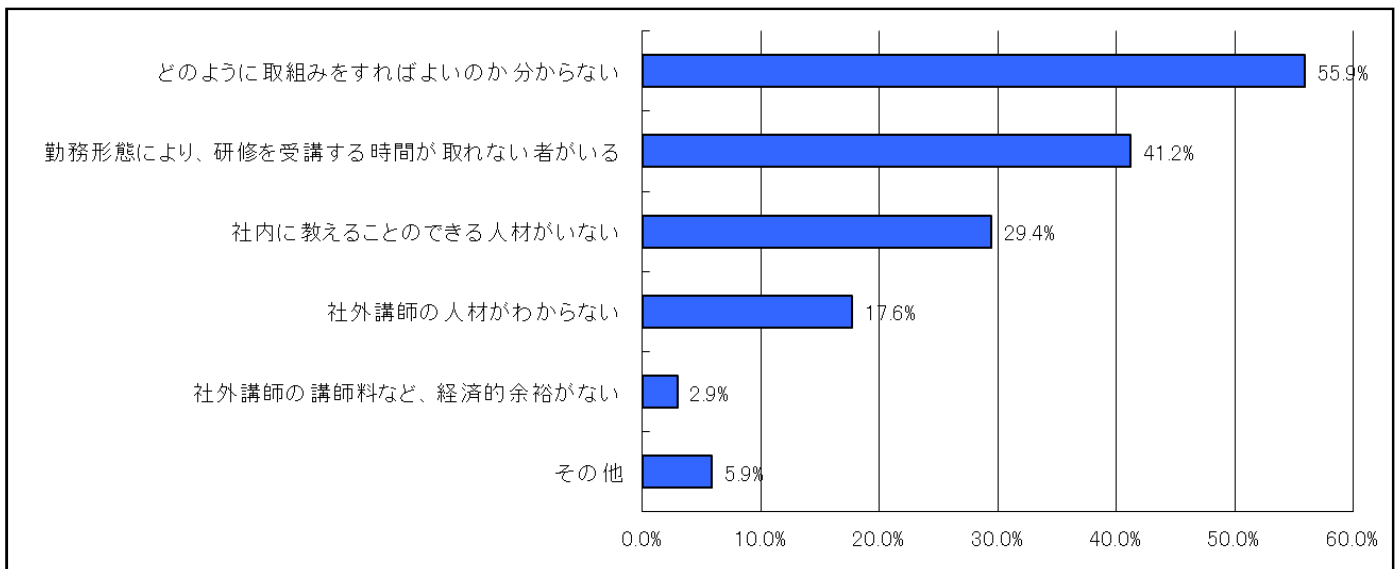
・メディアや、一般広報紙

問3 消費者教育を行うにあたっての課題を選択してください。

消費者教育を行うにあたっての課題については、「どのように取組みをすればよいのか分からない」が55.9%（19件）で最も多く、ついで「勤務形態により、研修を受講する時間が取れない者がいる」が41.2%（14件）、「社内に教えることのできる人材がいない」が29.4%（10件）と続いている。

(N= 34)

結果	件数	構成比率
1. どのように取組みをすればよいのか分からない	19件	55.9%
2. 勤務形態により、研修を受講する時間が取れない者がいる	14件	41.2%
3. 社内に教えることのできる人材がいない	10件	29.4%
4. 社外講師の人材がわからない	6件	17.6%
5. 社外講師の講師料など、経済的余裕がない	1件	2.9%
6. その他	2件	5.9%
合計	52件	-
無回答	1件	-



・複数回答のため、構成比の合計は100%になっていない。

《その他の回答》

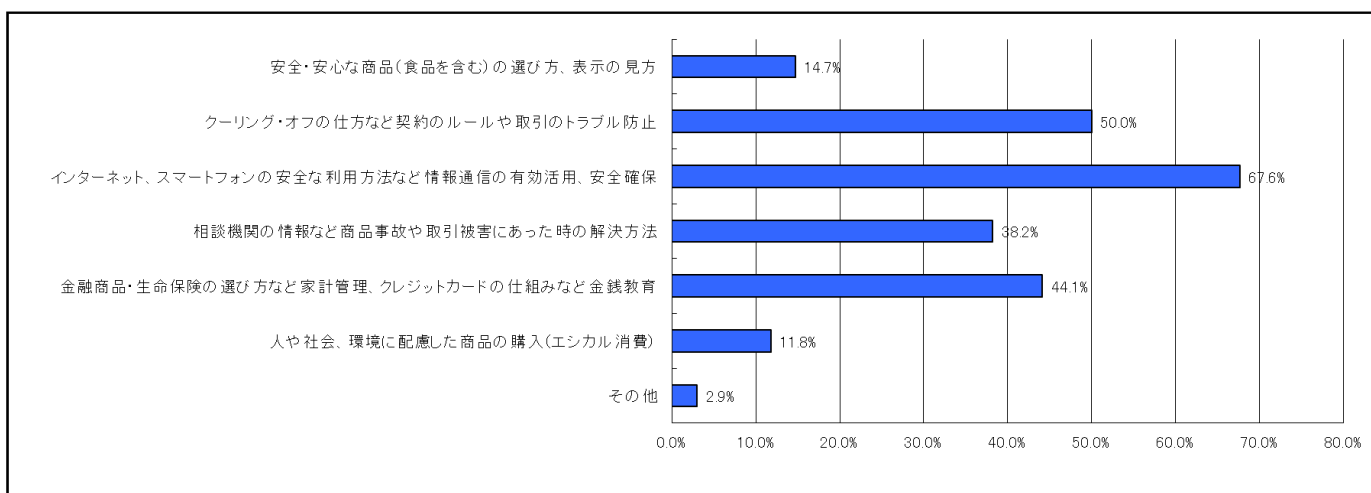
・特に課題視していない、あるとすれば属人の理解力

問4 貴社で消費者教育を行う場合に、取り上げたいテーマを選択してください。

消費者教育を行う場合に取り上げたいテーマについては、「インターネット、スマートフォンの安全な利用方法など情報通信の有効活用、安全確保」が67.6%（23件）で最も多く、ついで「クーリング・オフの仕方など契約のルールや取引のトラブル防止」が50.0%（17件）、「金融商品・生命保険の選び方など家計管理、クレジットカードの仕組みなど金銭教育」44.1%（15件）と続いている。

(N= 34)

結果	件数	構成比率
1. 安全・安心な商品(食品を含む)の選び方、表示の見方	5件	14.7%
2. クーリング・オフの仕方など契約のルールや取引のトラブル防止	17件	50.0%
3. インターネット、スマートフォンの安全な利用方法など情報通信の有効活用、安全確保	23件	67.6%
4. 相談機関の情報など商品事故や取引被害にあった時の解決方法	13件	38.2%
5. 金融商品・生命保険の選び方など家計管理、クレジットカードの仕組みなど金銭教育	15件	44.1%
6. 人や社会、環境に配慮した商品の購入(エシカル消費)	4件	11.8%
7. その他	1件	2.9%
合計	73件	-
無回答	1件	-



・複数回答のため、構成比の合計は100%になっていない。

《その他の回答》

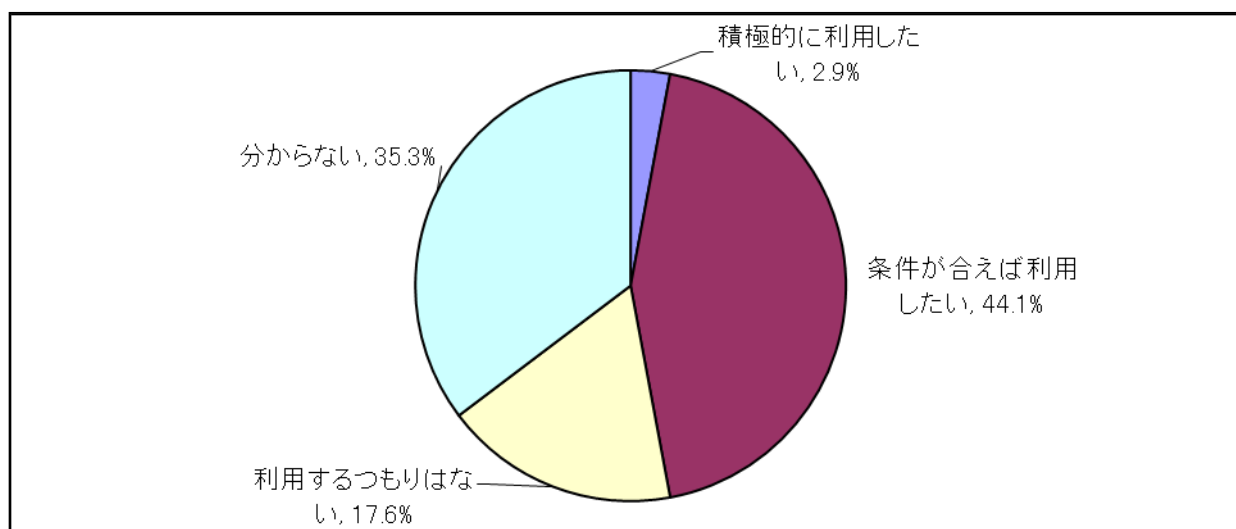
・新人向け教育として社会常識

問5 県及び市町（消費者センター）では、事業者の従業員の方を対象にした出前講座（無料）を実施しています。今後の利用について選択してください。

従業員を対象にした出前講座については、「条件が合えば利用したい」が44.1%（15件）で最も多く、ついで「分からない」が35.3%（12件）、「利用するつもりはない」が17.6%（6件）となっている。

(N= 34)

結果	件数	構成比率
1. 積極的に利用したい	1件	2.9%
2. 条件が合えば利用したい	15件	44.1%
3. 利用するつもりはない	6件	17.6%
4. 分からない	12件	35.3%
合計	34件	100.0%
無回答	1件	-



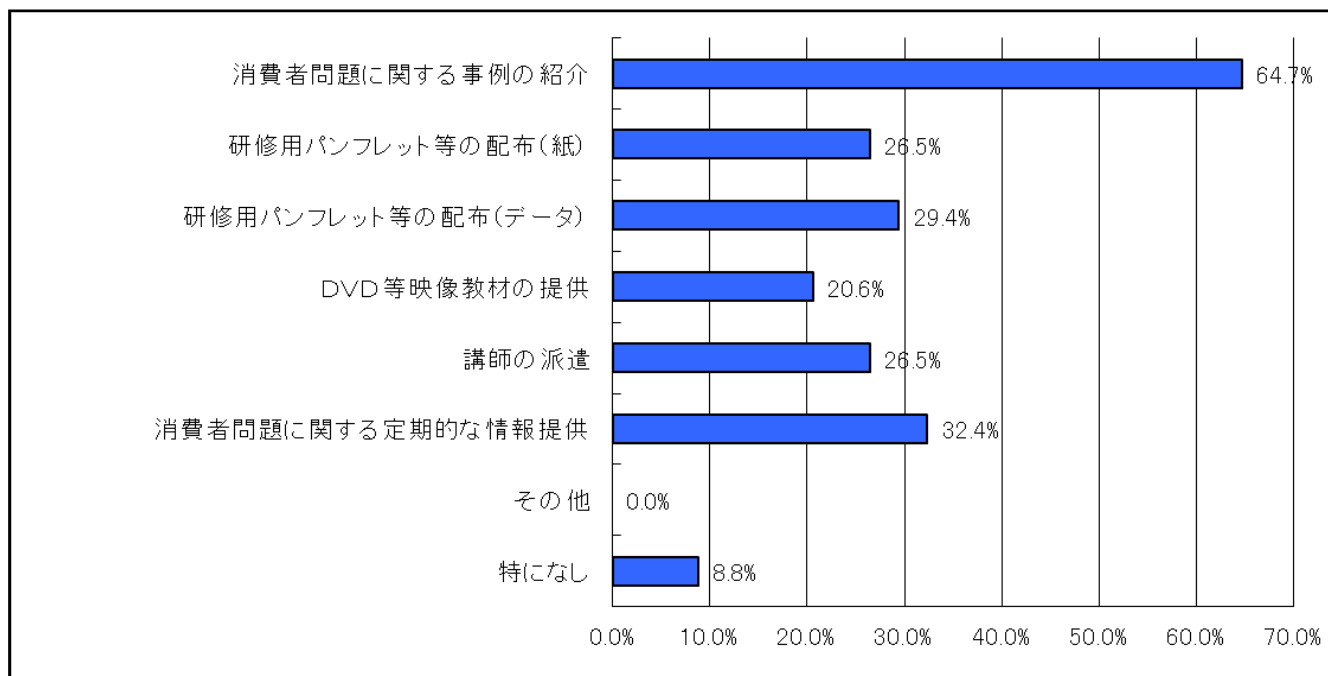
2 消費者行政についてお伺いします

問6 従業員に対する消費者教育に取り組む際に、県及び市町に期待することを選択してください。

従業員に対する消費者教育に取り組む際に、県及び市町に期待することについては、「消費者問題に関する事例の紹介」が64.7%（22件）で最も多く、ついで「消費者問題に関する定期的な情報提供」が32.4%（11件）、「研修用パンフレット等の配布（データ）」29.4%（10件）と続いている。

(N= 34)

結果	件数	構成比率
1. 消費者問題に関する事例の紹介	22件	64.7%
2. 研修用パンフレット等の配布(紙)	9件	26.5%
3. 研修用パンフレット等の配布(データ)	10件	29.4%
4. DVD等映像教材の提供	7件	20.6%
5. 講師の派遣	9件	26.5%
6. 消費者問題に関する定期的な情報提供	11件	32.4%
7. その他	0件	0.0%
8. 特になし	3件	8.8%
合計	68件	-
無回答	1件	-



・複数回答のため、構成比の合計は100%になっていない。

問7 従業員への消費者教育に対する具体的なご意見やご提案がございましたら、ご記入ください。

その他意見・提案
<p>消費者問題については、インターネット・スマホを介して、急激に変化しており、手口の巧妙化や新たな形態の詐欺が次々と出てくる中で、講師の紹介する事例やテキストの内容が追いついておらず、陳腐化しているように感じることもある。</p>
<p>若い世代の人のインターネット、スマホでのトラブルが多い。情報通信のトラブル回避策など教育したい。</p>
<p>顧客の高齢化が急激に進む中、特に宝飾・時計、美術品、呉服等、高額品を扱う売場では注意が必要。当該部署を中心に啓発活動を実施しているが、県下ではどのような問題・事件がどのような頻度で発生しているのか、また、どのような結果になったのか等、事例を参考に今後の教育に繋げていきたい。</p>
<p>我々の取扱い商品は伝統工芸品なので新規参入者が、とんでもない安価な表現で修理や倒産し商品・店じまい商品を販売し問題となっていますが、消費者は価格のみで判断してしまうのです。特に中国や外国商品には明示することが難しい。私達の伝統工芸品をお買い求める方を消費者→生活者と明示しています。消費材ではなく生活用品として。</p>

参考（事業者回答企業の概要）

【従業員数】

結果	件数
1. 50人以下	6 件
2. 51～100人	0 件
3. 101～300人	16 件
4. 301人以上	11 件
合計	35 件
未回答(未詳)	2 件