

事業者向け消費者教育の取組例（東京都）

● 東京都消費生活総合センターの取組

「消費者教育推進法」(平成24年12月施行)では、事業者がその従業員に対し消費者教育(消費生活に関する研修等)を行うことを努力義務として掲げており、東京都では、同法に基づく「東京都消費者教育推進計画」を策定(平成30年3月改定)し、企業等の従業員に対する消費者教育を促進している。

<事業者向け消費者教育支援メニュー>

○消費生活講座や悪質商法の手口や対処方法などが学べる落語などの実施

出前講座:東京都消費者啓発員(コンシューマー・エイド)を派遣し、従業員を対象とした講座を実施

出前寄席:落語・漫才・コントで悪質商法の手口や対処方法などを分かりやすく伝える寄席

○消費者被害防止のためのリーフレット等を無料で提供

○従業員が個人的に消費者教育を受けたり、消費者相談ができる機会を提供

業務時間内に従業員が消費者教育を受ける機会を準備できなくても、必要に応じて、従業員に学べる機会を提供。(消費生活総合センターで開催している消費者講座への参加等)

取組事例紹介【大成設備株式会社～仕事に集中できる環境づくりを～】

大成設備株式会社では、建築設備の施工・管理（品質、工程、原価、安全）を行っています。技術者が多いため、男性社員数が圧倒的に多いのですが、最近は現場環境が改善されてきたこともあり、女性社員も徐々に活躍できるようになってきたようです。

- 今年度の新入社員研修で実施した消費者教育（出前講座）「悪質商法の手口、被害とその防止について」を見学させていただきました。

■ 消費者教育（出前講座）見学レポート

【テーマ】悪質商法の手口、被害とその防止について

初めに、普段は消費生活相談員として活躍されている講師の田部井さんが、相談現場の現状をお話くださいました。平成27年度の若者の相談件数は、年間15,000件にものぼり、アダルトサイトや架空請求などのデジタルコンテンツ、光ファイバーなどのインターネット通信サービス等に関する相談が多いようです。

契約についての説明もありました。申込みと承諾によって成立する契約成立の考え方から、契約をやめる場合についてなど、わかりやすくお話しいただきました。契約は、日々の個人的な生活シーンでも必ず関わりますし、今後、配属が決まった後の業務上でも同様に関わりのあることから、参加者の方々は大変興味深く聞いているようでした。

若者に多い消費者トラブルについては、インターネット上でのデジタルコンテンツやネット通販に伴うトラブル、「キャッチセールス」など悪質商法によるトラブル、「クレジットカード」を始めとした契約形態が特徴的な商品やサービスがもとのトラブル等、様々な切り口からお話しいただきました。賃貸アパートでの退去後の高額な原状回復費用、通信サービスの乗り換え時の契約トラブルなどについてもご紹介いただきました。途中で、「キャッチセールス」「デート商法」などがテーマとなっているドラマ仕立てで注意点などを学べるDVDの視聴も挟むなど、飽きさせない工夫もあり、情報満載の講座でした。



取組事例紹介【株式会社小森コーポレーション～新入社員研修では、仕事の面はもとより、自立するという意識を持つことを学んで欲しい～】

株式会社小森コーポレーションは、大正12年に創業以来、社会文化を支える印刷機械の製造販売を行っています。国内だけでなく、海外に拠点をおくなど、事業活動も盛んな事業者である一面、人材育成や地球環境保全などにも積極的に取り組んでいらっしゃいます。

- 今年度の新入社員研修（30名）の消費者教育講座を見学させていただきました。

■ 消費者教育(出前講座)見学レポート

【テーマ】 カード社会の落とし穴～クレジットカード利用におけるメリット・デメリット

新入社員の講師への一礼を合図に講座が始まりました。消費生活相談員として活躍されている講師の池田さんは、この3月に倒産した、てるみくらぶの相談情報など、トレンドに合わせた消費者トラブル情報で、受講者の気持ちをつかみます。

「契約とは何か」という基本的な話に始まり、クレジットカードの仕組みや支払い回数による手数料の有無、クレジットカードのメリット・デメリットなど、新社会人がクレジットカードを利用する上で、注意したいことや賢く利用するための知識など、消費生活に役立つ話が満載でした。

後半は、DVDの視聴を交えた悪質商法についての講義でした。DVDの内容は若者をターゲットにした悪質商法(「アポイントメントセールス」「デート商法」「マルチまがい商法」)が題材です。悪質商法に悩む若者が、どうしてそのような状況になってしまったのか、そうならないためにはどのようなことに気を付けたらよいのかなどを表現したリアリティの感じられるドラマで、自分に重ね合わせて考えることができたのではないかと思います。さらに、講師から他の悪質商法についてもお話いただきました。

一般社団法人全国銀行協会が発行している冊子「これからの暮らしに役立つローン&クレジットのABC」「かんたんレシピでチェック! 銀行の金融商品・サービス」なども講義の補足資料として提供され、盛りだくさんの内容でした。



取組事例紹介【みずほビジネスパートナー株式会社～社員が安心して長く働ける環境づくりを～】

みずほビジネスパートナー株式会社は、みずほ銀行を始めとする金融機関や一般事業会社向けの総合人材サービス会社です。

- 今年度の従業員向けの研修として行った消費者教育講座（テーマ：介護保険制度と介護サービス）を見学させていただきました。

消費者教育(出前講座)見学レポート

【テーマ】 介護保険制度と介護サービス

今回、講座を実施するに当たって、当初の予定よりも受講希望者が多かったため、2室に分かれての実施となりました。見学させていただいた1室（50名程度）で講座を実施し、もう1室（40名程度）でその内容を中継して受講するというサテライト形式での準備をしていただきました。

講座冒頭で、講師が、介護保険を利用したことのある人がいるかどうかと受講者にたずねると、複数の方々から手があがりました。講座は、介護保険制度の概要、介護保険料の決め方、納め方や基準額の割り出し方（計算式）など、基本的な制度の説明から始まりました。第1号被保険者（65才以上）と第2号被保険者（40才～64才）が制度を利用するときの違い（第2号被保険者は、特定疾病の範囲のみに制度が利用できる）など、普段あまり意識していないことについての情報もあったように思います。また、講師からは、介護サービスの利用について注意すべき点などの説明もありました。介護サービスを利用するには、利用者と介護サービス事業者の間で契約を結ぶことになるため、重要事項説明書での確認をしておくことや契約解除の条件なども知っておくことが必要になるということでした。

介護は初めてで、これから関わる可能性のある方にとっては、わかりやすく学びの多い研修になりました。

