

# 事業者・従業員向けの消費者教育の取組

消費者庁消費者教育推進課

# 事業者・従業員向けの消費者教育の取組

○ 令和6年度、地方公共団体が事業者(従業員等)向けに消費者教育として実施した出前講座等は352件。消費者志向経営、若年者・新人社員研修、コンプライアンス講習会等が開催されている。

| 自治体  |     | 事業の名称               | 事業の内容                                                      | 参加人数 |
|------|-----|---------------------|------------------------------------------------------------|------|
| 千葉県  | 千葉市 | くらしの巡回講座            | 企業等の要望に応じ消費生活相談員等を派遣。消費者被害の防止や自立した消費者の育成を図る。               | —    |
| 神奈川県 | 平塚市 | 企業等若者向け消費生活出前講座     | 新入社員等に契約、トラブル事例等消費者知識を知ってもらい、被害防止とともに自立した消費者を育てる。          | 7    |
|      | 大和市 | 新入社員向け講座            | 商工会議所に関連する事業者の新入社員に対して、消費者トラブルについて周知。                      | 27   |
| 新潟県  |     | 消費者志向経営セミナー         | 環境問題への貢献や地域社会の活性化など、消費者と事業者とが「消費者志向経営」について、広く県民と事業者にも周知する。 | 60   |
| 山梨県  |     | 事業者向け消費者志向・景品表示法研修会 | 県内事業者を対象に、消費者志向経営への理解と運営を促進する。                             | 32   |
| 滋賀県  | 大津市 | 事業主向け消費者教育推進講座      | 若年従業員の消費者被害防止                                              | 30   |
|      | 甲賀市 | 新入社員研修              | 新入社員に消費生活のトラブル事例を説明                                        | 10   |
| 鳥取県  |     | とっとり消費者大学啓発講座       | 団体等から依頼を受け、消費者問題等について出前講座を実施。                              | —    |
| 愛媛県  |     | コンプライアンス講習会         | 事業者の法令に対する知識を深め、自主的な取り組みを推進するため、講習会を実施。                    | 246  |
| 宮崎県  | 高鍋町 | 商工団体女性部向け出前講座       | 消費者トラブル全般について学習                                            | 15   |

(備考)「令和6年度地方消費者行政の現況調査」より作成。

# 事業者における従業員向け消費者教育の推進

- 令和6年度の従業員向け消費者教育研修事業では、事業者・事業者団体等に研修の実施を働きかけ、各地で説明会を開催するとともに、事業者等のニーズに応じて、新人・若手、30代以上、セカンドライフを見据えた世代の各年代に応じて、講師派遣（個別研修、集合研修）を実施した。

企業・団体の研修・人事ご担当者の方へ

はじめてみませんか？消費者志向の人財を育てる

## 企業人向け 消費者教育研修

先着40社 団体  
無料  
講師向け研修も  
無料で実施！

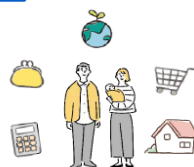
本研修は消費者庁委託事業「事業者等における従業員向け消費者教育研修の実施・改善に係る業務」として実施します

### 研修の特徴

本研修では、消費者庁が作成した企業人向け消費者教育研修プログラム「消費生活のキホン」を活用した研修の講師を派遣いたします。

プログラムは、新人・若手、30代以上、セカンドライフを見据えた世代の対象ごとに、「消費者」としてより良い生活を送るために必要な知識を学び、さらに「企業人」として消費者に寄り添った企業活動を考える力をつけることができます。

学びをアウトプットする“ワーク”を設け、自社の活動や商品づくりのあり方、持続可能な社会の構築に向けた取組みなど、新たな発想を促します。貴社の人材育成にお役立てください！



「消費生活のキホン」シリーズ



カリキュラム詳細は裏面参照

### 研修を担当する講師

研修には、消費生活や消費者教育の専門講師を派遣します。また、企業にお助めの消費生活アドバイザー等による研修実施を支援するため、講師予定者に向けた「講師向け消費者教育研修」を無料で実施いたします。

### 研修で期待される効果

#### 従業員の生活の自立支援

消費者トラブルの防ぎ方やマネープランニングなどのスキルの習得によって、従業員の生活の自立を支援します。



#### 企業価値向上に資する人材の育成

企業の社会的責任や顧客への理解を深めることで、リスクマネジメントと消費者志向の活動を創造する力を育みます。



#### 実施企業の声



消費者としての意識を再確認することで、企業としてお客様側に立って丁寧な説明する義務があることを改めて意識できました。



会社が消費者教育を実施することで、社員にとって会社に向けたエンゲージメントが高まることが期待できます。



### 選べる研修テーマ

- 教材は、スライド教材とeラーニング用教材（約30分）の2種類を用意しています。（スライドは講義時間や目的にあわせてカスタマイズ可）
- 受講者の年代、関心のあるテーマからお選びいただけます。

#### 受講者の年代

| (a) 新人・若手                                                                          | (b) 30代以上                                                                                | (c) セカンドライフを見据えた世代                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 被害に遭わない(たまされない)だけでなく、持続可能な社会の形成に向けて行動する(自分で考える)消費者の育成を目指す                          | 消費者トラブルへの対処や企業の社会的責任、さらには将来を見据えたお金の運用など、消費者として、この世代に必要な知識やスキルを学ぶ                         | 消費者トラブルや投資トラブルへの備え、これに必要なマネープランをはじめ、家庭や地域社会への参画において活動するための知識やスキルを学ぶ                              |
| <b>1 消費者トラブルへの対応</b><br>「消費者の視点」で消費者トラブルを防ぐ方法を学び、消費者の視点を生かした「企業人の視点」からより良い企業活動を考える | <b>1 消費者トラブルへの対応</b><br>消費者トラブルが発生する原因や対策、トラブル防止に向けた企業の役割を学び、「消費者志向」の企業活動の発想を行うことにつながる   | <b>1 消費者トラブルへの対応</b><br>「高齢期の変化」と消費者トラブルの発生に関連性について理解を深めながら、「高齢期の消費者トラブル」に備えるために必要となる知識やスキルを学びます |
| <b>2 持続可能な社会の形成</b><br>持続可能な社会の実現を目指す「SDGs」について理解を深め、生活や仕事でできることを考える               | <b>2 持続可能な社会をつくる</b><br>「人権」に関わる社会問題をテーマに、「エシカル消費」を軸として消費者と企業が「つくる責任・つかう責任」をどう果たしていくかを学ぶ | <b>2 持続可能な社会をつくる</b><br>「地域社会」における消費者の役割、持続可能な地域づくりに向けて身近にできる取組みについて学びます                         |
| <b>3 製品安全の考え方</b><br>製品事故がどうして起きるのかを学び、「消費者」と「企業人」の二つの視点で製品による事故を防ぐ方法を考えます         | <b>3 マネープラン</b><br>将来を見通したお金のプランニングや運用などにまつわる知識やスキルを習得する                                 | <b>3 マネープラン</b><br>セカンドライフのマネープランを立てるために知っておきたい、公的年金制度や医療・介護、投資の注意点などを学びます                       |
| <b>4 生活を支えるお金</b><br>給与を手にした社会人がお金のトラブルに陥らないよう、家計管理やクレジット・ローン、資産運用の知識を身に付けます       |                                                                                          |                                                                                                  |
| <b>5 インターネット取引</b><br>インターネット上の取引や広告がきっかけとなるトラブルを知り、トラブルを防ぐ方法やより良い取引、広告のあり方を考えます   |                                                                                          |                                                                                                  |

研修テーマ（内容）

#### 選び方の例

目的：サステナブルな企業経営について考える力を若手社員に育てたい

→ 対象：(a)若手社員 テーマ：2 持続可能な社会の形成を選択

### 実施までの流れ

#### 申し込み

- 受付期間  
2024年6月～2025年2月末  
定員に達し次第受付終了
- 定員40社  
2024年度内に研修を実施しただけの企業・団体に限る
- 以下をお知らせください。  
希望の研修のテーマ、開催時期  
研修時間、受講者数など

#### 研修準備・講師手配

- 社内講師がいる企業・団体  
事前に「講師向け消費者教育研修」を受講ください
- 社内講師がいない企業・団体  
専門講師の派遣。又は  
eラーニング用の動画の提供から選択
- ※ 日時や場所によっては派遣が難しい場合があります

#### 研修実施



研修後、アンケートへの協力をお願いします

#### お問合せ・お申込み先

公益財団法人消費者教育支援センター

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷1-17-14 全国婦人会館3階

TEL 03-5466-7341

E-mail j-kensyu2024@consumer-education.jp

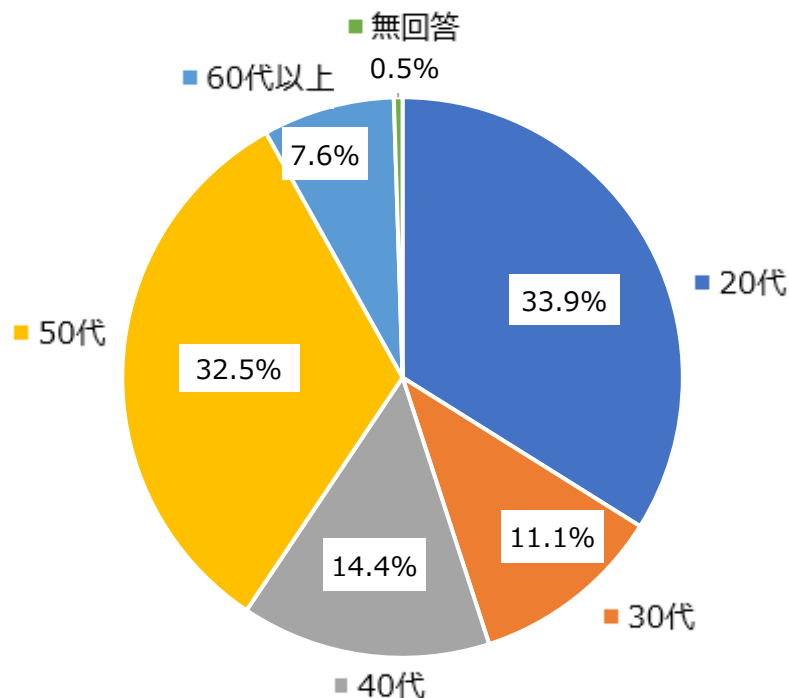
教材の内容、  
問い合わせ、  
申込はこちら▼



# 従業員向け消費者教育研修のアンケート結果①

従業員向け消費者教育研修の受講者（計1,292名）に対し、研修の実施内容に関するアンケート調査を実施した（アンケート回答数：n=596名、回答率44.0%）。【3月中旬時点で集計中の速報値】

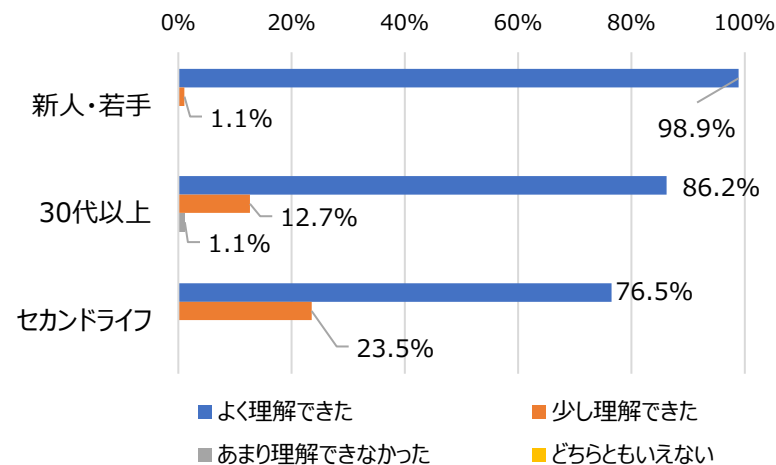
受講者の年代（n=596）



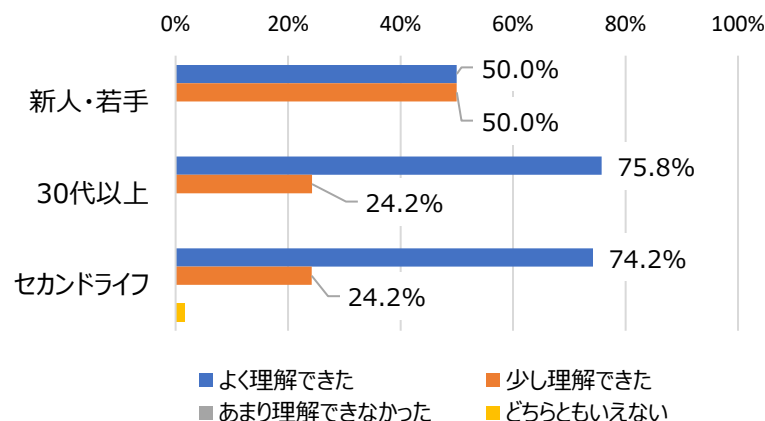
- ・ 消費者トラブル、持続可能な社会、マネープラン、製品安全、インターネット取引の4つ教材を使用。
- ・ 新人・若手向け、30代以上向け、セカンドライフに向けた世代向けの3種類に分けて講座を実施。

テーマ別・受講者層別の受講者の感想

## 【消費者トラブル】



## 【持続可能な社会】



# 従業員向け消費者教育研修のアンケート結果②

## ③ 問3 消費者として、今回の研修で学んだこと・印象に残ったことを教えてください(自由記述)

| 教材         | コメント(抜粋)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 消費者トラブル(※) | <p><u>契約に関する知識や意識に関するもの</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約が成立する時点については改めて勉強になった。</li> <li>・ 企業の説明を鵜呑みにせず、契約前にしっかり確認することが大切だと感じた。</li> <li>・ 精神状態が不安定なときに契約してしまうリスクを理解し、冷静な判断が必要だと感じた。</li> </ul> <p><u>消費者トラブルへの対処に関するもの</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 何かあれば消費生活センターに相談できることを知った。</li> <li>・ 消費者を守る法律があることを知り、今後は活用したいと感じた。</li> <li>・ 情報を集め、適切な判断をすることの重要性がわかった。</li> </ul> <p><u>企業との協働に関するもの</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者の意見や行動が企業や社会を変える可能性があることを認識できた。</li> <li>・ 消費者の立場だけでなく、企業側の視点も大切だと感じた。</li> </ul> |

## ⑤ 企業人として、研修で学んだこと・印象に残ったことを教えてください(自由記述)

| 教材         | コメント(抜粋)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 消費者トラブル(※) | <p><u>企業の責任に関するもの</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 法律を遵守し、適切な情報提供を行うことが企業の責任だと痛感した。</li> <li>・ 交渉力や情報量の差があるという点に気づかされた。誤解を生まない説明が必要だと思う。</li> <li>・ トラブルになるリスクを常に考え、未然に防ぐ努力が必要。</li> </ul> <p><u>消費者志向経営に関するもの</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ノルマ達成が重要でも、お客様本位の対応を最優先にすべきと感じた。</li> <li>・ 強引な勧誘や押し売りを避け、消費者のニーズに合った提案をしたい。</li> <li>・ お客様に納得してもらえることで、長期的な信頼を築くことができると感じた。</li> </ul> <p><u>消費者との協働に関するもの</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者の声を反映することで、より良いサービス提供につながることをわかった。</li> <li>・ 企業は消費者と協働し、より良い商品やサービスを生み出すべきと感じた。</li> </ul> |