

Training Consultation

消費者教育研修の実施方法



方法① 外部講師の活用

鳥取県消費生活センターが
企業に講師を**無償**で派遣します！

日頃から、消費者トラブルに関する相談対応に当たっている相談員が、事例を用いながら丁寧に分かりやすく説明します。

関連業種で多く発生している消費者トラブルについて

消費者トラブル防止に向けた企業の役割について

インターネット通販・SNSに関連した消費者トラブルへの対処法

上記内容などをテーマに、県消費生活センターと相談して内容を決定します。詳しくはホームページをご覧ください。▶▶▶ [鳥取県 消費者啓発講座](#)

方法② 教材の活用

消費者教育研修を
支援するツール



企業における消費者教育研修を支援するため、消費者庁が教材を作成しています。講師用ガイドブックもあり、研修担当者自身が講師を務めることもできます。

- 1 従業員への消費者教育の考え方、研修の企画・準備の方法、実践事例を掲載したマニュアル
- 2 消費者教育研修の講師が活用できる研修ツール、ガイドブック

消費者教育教材一覧はこちらをご覧ください▶

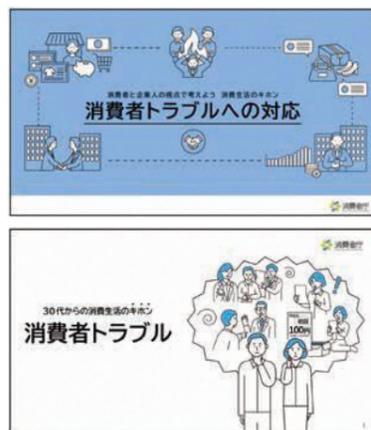
教材その1

「消費生活のキホン」研修実施マニュアル



教材その2

消費生活のキホンシリーズ [3種]



従業員に消費者教育を！



従業員も、消費者トラブルに巻き込まれるリスクがあります！！

事業者の皆様へ
従業員が消費者トラブルに巻き込まれないために、企業での消費者教育を始めませんか？

Trouble Cases 1 トラブル事例 1

副業に関するトラブル

「簡単にもうかる」というネット広告を見て、情報商材を購入した。その後、業者から電話があり「有料プランに入らなければもうからない。高額なプランほど色々なサポートが受けられる」と言われて高額な有料プランを契約したが、指示通りに作業してももうからないので解約したい。(20代)



Trouble Cases 2 トラブル事例 2

暗号資産に関するトラブル

SNSで知り合った金融アナリストを名乗る人物から、暗号資産でもうけてみないかと誘われた。私の代わりに暗号資産を購入してくれると言い、相手から教えられた個人名の銀行口座にお金を振り込んだ。その後、海外にある暗号資産取引所のサイトを紹介され、暗号資産の残高が確認できると言われた。順調に利益が出たので出金手続きをしようとしたら、いきなりサイトが見られなくなってしまった。お金を取り戻したいがどうしたらよいか。(30代)



Trouble Cases 3 トラブル事例 3

定期購入に関するトラブル

仕事が休みの日に一人暮らしをしている80代の母の自宅に行ってみたら、未使用の健康食品がたくさんあった。その契約書や払込票が見つかり、母がいろいろな健康食品を大量に定期購入していることが分かった。母の家計を圧迫するほど購入していて心配。(50代)



トラブルに巻き込まれないためには...

トラブルを未然に防ぐために、消費者教育で「自立した消費者」を目指しましょう！

消費者教育で防止しましょう！



なぜ、企業での消費者教育が必要なのですか？

消費者教育とは…… 消費者トラブルにあわないよう、合理的な意思決定を行い、被害を回避し、問題に適切に対処する力を身に付ける必要があります。そうした消費者の自立を支援するために行われる教育のことです。

自立した消費者とは… ①被害にあわない消費者 ②合理的意思決定のできる消費者 ③社会の一員として、よりよい市場とよりよい社会の発展のために積極的に関与する消費者



Benefits
メリット1

従業員を様々な消費者トラブル等から守り、健やかに暮らしていくためのライフスキルを習得させることで、仕事への集中力や生産性を高めることにつながります。

Benefits
メリット3

顧客（消費者）を理解し、顧客に寄り添った視点で事業に取り組むことで、顧客満足度を上げることにつながります。

消費者教育によって「自立した消費者」を目指しましょう！

消費者教育を

行うことにより期待される効果

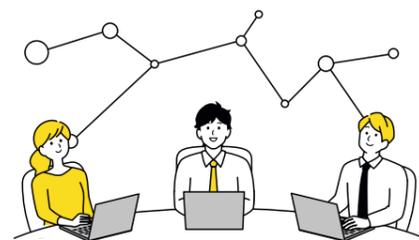


Benefits
メリット2

将来の人生設計やマネープランを学び、計画的で充実した生活を送ることで、仕事へのモチベーションを高めることにつながります。

Benefits
メリット4

企業の社会的責任*を学び、社会・環境課題の解決を考える機会になります。時代に即した企業活動を創造する人材を育成することで、企業価値を高めるとともに、公正で持続可能な社会の実現につながります。



〈※企業の社会的責任〉

社会的に有用で安全な商品・サービスの提供 + 社会的責任の遂行
企業は社会的に有用で安全な商品・サービスを提供し、消費者の信頼・満足を得る必要があります。また、消費者に提供する商品・サービスが時には消費者に不利益を及ぼすこともあるほか、商品の材料調達や製造等の過程で人権侵害や労働環境の悪化、資源の枯渇などのさまざまな社会・環境課題を引き起こす要因となることから、その解決に向けて責任を果たす役割が求められています。

研修をはじめてみよう！

About the Training

消費者教育研修を行うにあたって

年代に応じて研修の内容は異なります



従業員のライフステージにおける課題と身に付けたい知識

	若手職員	30代以上の従業員	セカンドライフを見据えた従業員
生活環境(例)	就職して初めて給与を手にしたり、一人暮らしを始めたりすることがあります。知識や社会経験が不足している場合や、経済的に余裕がない場合があります。	結婚や出産・育児などによりライフスタイルが変化することがあります。また、仕事では、重要な役割を果たすことやリーダーとして企業経営を担うこともあります。	退職を見据えた準備が必要な人が多いです。
身につけたい知識	もうけ話にまつわる副業やマルチ商法、借金などのトラブルを抱えることがあります。社会人としてより良い生活を送るための基本的な知識とスキルを習得しましょう。	複雑な消費者トラブルへの対処法や将来を見据えたお金の運用等の知識を身に付け、消費者トラブルの予防や企業活動を改善・創造するための知識やスキルを学びましょう。	高齢層に多い消費者トラブルや投資トラブルへの備え、退職後のマネープランを事前に学んでおきましょう。
研修内容(例)	・契約の基礎知識 ・最新の消費者トラブル事例 ・消費者トラブルにあった際の対処法	・関連業種で多く発生している消費者トラブル事例 ・消費者トラブル防止に向けた企業の役割	・高齢層に多い消費者トラブルへの対処法 ・老後のマネープランを学ぶ研修

Students' Voices

研修を受けてみて

研修を通して、多数の受講者が意識のアップデートを実感されています。

Voice 1

最近はSNSでの広告や有名人の宣伝などを目にする事が多く、ついそのまま信じてしまうこともあり、自身の生活の面で役立つ情報だった。仕事の面でもお客様にとって分かりにくいことがないか、振り返る意識づけになると感じる。

Voice 2

消費者として、企業側としての意識を再確認できた点で役に立つ研修だった。また、お客様側にとって、どんなリスクがあるのか等を説明する義務があることを改めて意識できた。

Voice 3

自分自身が消費者の立場で考える視点を持つと、おのずと企業側が注力すべき活動も見えてくるという点に深く納得した。

Voice 4

これから消費者・企業人として積極的に取り組むべきSDGsの取り組みについて、具体的な事例を交えてお話を伺うことができ、自分たちの生活・仕事にしっかりと落とし込めると感じた。

人事担当者

消費生活に関する研修を通して、社員一人一人が自分の生活を自立して営んでいただくこと、そしてトラブルから自分で身を守る力を身につけていただきたいと思っています。会社がこうした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につながればと期待しています。

「消費生活のキホン 研修実施マニュアル」より「消費者庁」

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awareness/teaching_material/business_education/assets/business_education_240410_02.pdf

研修実施マニュアルのダウンロードはコチラから▶



研修の実施方法は？