

ポイント 従業員向け消費者教育のポイント

従業員に向けて、消費者教育を行う際の参考として下さい。



新入社員

社会人になったばかりの従業員に対しては、家計管理に必要な基礎知識(預貯金、クレジット、ローン等)や契約のルールなどの研修を行います。



中堅社員

自社の事業とも関連する、例えば環境に関する研修や食育、製品安全等の研修を行います。また、従業員の家族がトラブルにあいやすい、子供や高齢者の消費者被害を防止するための研修も有効です。



退職前の社員

退職後の生活設計について研修を行います。金融商品の特性やリスク、退職金を狙った悪質商法にも注意が必要です。

事業者の消費者教育をサポート!!

●福岡県消費生活センター

消費者教育に関するDVDの貸し出しやパンフレットの配布などを行っています。
また、県内で起こっている最新の消費者トラブルについて、ホームページで紹介しています。

[福岡県消費生活センター](#) [検索](#)

問い合わせ **092-632-1600** (相談啓発班)



消費者サロン



●九州経済産業局

消費生活と契約、消費者トラブルの多い商法の手口と対処法、クレジットの仕組みや利用方法等について、講師派遣を行っています。(派遣費用は無料、1か月前までに申し込み)

問い合わせ **092-482-5459** (消費経済課)

●福岡財務支局

国の財政や景気動向、振り込め詐欺、多重債務などについて、講師派遣を行っています。(派遣費用は無料)

問い合わせ **092-474-4810** (財務広報相談室)

●消費者教育ポータルサイト

消費者庁の運営する消費者教育に関する総合情報サイト [消費者教育ポータルサイト](#) [検索](#)
分野毎(消費者市民社会の構築・商品等の安全・生活の管理と契約・情報とメディア)、教材の種類毎(冊子教材、オンライン教材、DVD等)に消費者教育教材の検索が可能です。

発行：福岡県新社会推進部生活安全課(消費生活センター)
〒814-0046 福岡市博多区吉塚本町13-50吉塚合同庁舎1階
☎ 092-632-1600 FAX 092-632-0322

※消費生活相談は下記まで
相談電話 **092-632-0999**
(月～金 9:00～16:30 日(電話のみ) 10:00～16:00)

事業者のみなさんへ

事業者も 消費者教育の担い手に

消費者教育の推進に関する法律が施行されました
(平成24年12月13日施行)

商品等の安全

- 商品安全の理解と危険を回避する能力
- トラブル対応能力

消費者市民社会の構築

- 消費が持つ影響力の理解
- 持続可能な消費の実践
- 消費者の参画協働

消費者教育が育むべき力

情報とメディア

- 情報の収集・処理・発信能力
- 情報社会のルールや情報モラルの理解
- 消費生活情報に対する批判的思考力

生活の管理と契約

- 選択し、契約することへの理解と考える態度
- 生活を設計管理する能力
- トラブル対応能力

福岡県

そもそも「消費者教育」って何？

消費者教育は、「消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育（消費者が主体的に消費者市民社会*の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための教育を含む。）及びこれに準ずる啓発活動をいう。」（消費者教育推進法 第2条第1項）と定義されています。

「悪質商法などの被害に遭わない、適切な行動がとれる自立した消費者」という視点に加え、「社会の一員として、主体的によりよい市場・社会に参画する消費者」を育むため、国・地方公共団体・消費者・事業者等が連携して消費者教育に取り組むことが求められています。

*消費者市民社会：消費者が、個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会



それでは 事業者が行う消費者教育とは？

顧客の声をいかした消費者への情報提供

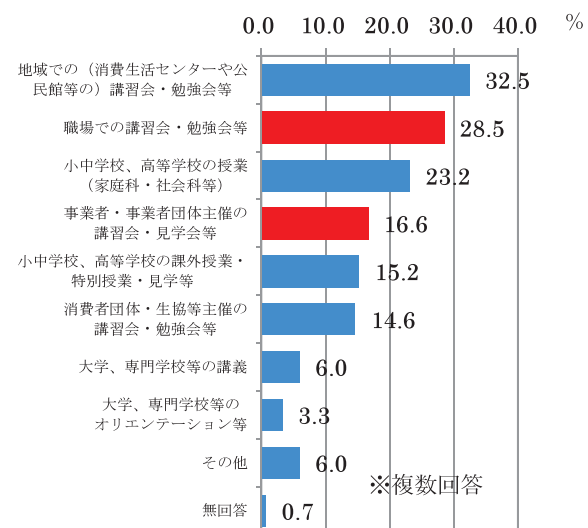
事業者が、消費者の声を聴き、その声を商品・サービスの改善や開発、顧客満足度の向上に活かすことは、事業者の発展にとって、今や必須と考えられています。

さらに、その声を活かし、消費者が公正かつ持続可能な社会の形成に参画できるように、自社が取り組む商品・サービスの向上や環境への配慮など、消費者に有意義な情報発信を行うことは、事業活動を通じて直接消費者と接している、事業者ならではの消費者教育です。

従業員への消費関連情報提供

一方、自社の従業員に対して研修等を行い、消費生活に関する知識を得てもらうことは、事業者が行う消費者教育のもう一つの側面です。

時代が変化する中で、学校教育の中で得た知識と、社会に出てから必要となる知識は必ずしも一致しないことがあり、社会人を対象とした消費者教育の担い手として、事業者の役割が一層期待されています。



H25.8 「福岡県消費生活に関する県民意識調査」
＜消費者教育・啓発を受講した機会＞

消費者教育推進法 ～抜粋～

第14条 事業者及び事業者団体は、消費者団体その他の関係団体との情報の交換その他の連携を通じ、消費者の消費生活に関する知識の向上が図られるよう努めるものとする。

2 事業者は、消費者からの問合せ、相談等を通じて得た消費者に有用な消費生活に関する知識を広く提供するよう努めるものとする。

3 事業者は、その従業員に対し、研修を実施し、又は事業者団体等が行う講習会を受講させること等を通じ、消費生活に関する知識及び理解を深めるよう努めるものとする。

実践事例紹介

●親子漬け込み体験と工場見学

(株)やまやコミュニケーションズ

辛子明太子の製造販売を行う「やまや」では、自社や自治体等が行うイベントの際に、小学生とその保護者を対象とした明太子漬け込み体験を行っています。体験講座では、明太子の漬け込みを実際に体験してもらうほか、衛生管理の時間を必ず10分程度設け、工場の従業員がどのように衛生管理に臨んでいるか（起床して検温することから、無菌服を身に付け手洗いを行うまで）を説明するようにしています。

また同社では、年間約200回の工場見学を実施し、修学旅行生などを受け入れて明太子の製造工程について知ってもらう取り組みを行ったり、小学生向けのまんが学習教材「明太子のひみつ」を発行し、全国の小学校や公立図書館へ寄贈しています。

同社の担当者は、「自社製品について消費者の方に知っていただき、会社のファンを作るためにも消費者教育は有用。今後は、学校への出前授業など、出向いていく消費者教育にも取り組んでいきたい」と抱負を語ってくれました。



●「振り込め詐欺から身を守るセミナー」の開催

(株)ふくおかフィナンシャルグループ

振り込め詐欺をはじめとする金融犯罪は、年々その手口が巧妙化しており、また、被害者の多くは60歳以上の高齢者となっています。(株)ふくおかフィナンシャルグループでは、このような金融犯罪被害の未然防止を目的として、平成25年度からグループ傘下の福岡銀行、熊本銀行及び親和銀行の全店で「振り込め詐欺から身を守るセミナー」の開催を始めました。

セミナーは、同グループのお客様に限らず地域の高齢者の方々も対象とし、行員による寸劇を交えて、被害防止のポイントをわかりやすく説明しました。セミナー参加者からは、「詐欺の具体的な手口がわかりやすく、楽しかった」「警察と協力して被害防止に活動していることがよくわかった」などの声が寄せられています。

同グループでは、「地域の方と親しくなれるなどの副次的効果もあった。CSR活動で力を入れている生涯学習支援の一環として、今後も継続して実施していきたい。」とのことでした。

