

「柏市消費者教育推進計画」策定に関わる調査の結果報告（事業所）

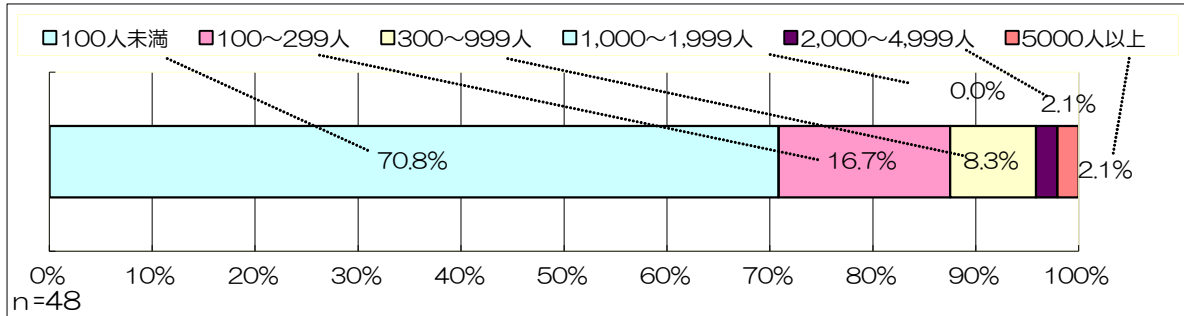
●事業所アンケート

対象事業所：170事業所

回答数：48事業所（回収率 28.2%）

※ 調査結果については、カイ二乗検定によっても多いこと又は少ないことを確認した。

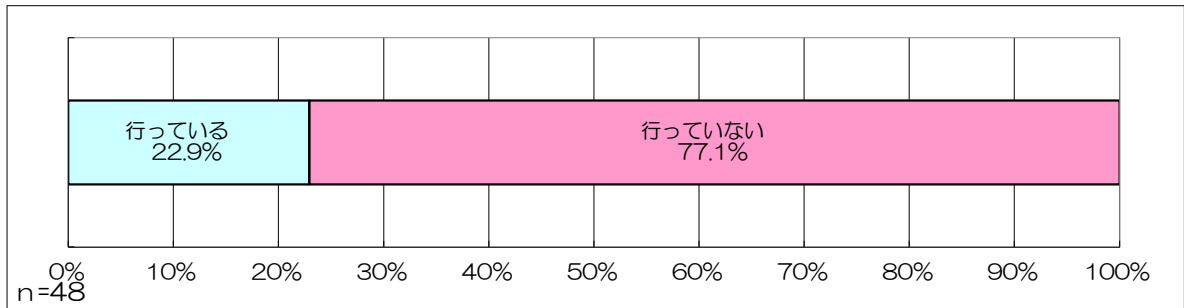
■問1 貴社の従業員数を教えてください。



(1) 消費者問題に関する啓発を行っているか

◇消費者問題に関する啓発（消費者教育）について、「行っている」と回答した事業所（22.9%）は、「行っていない」と回答した事業所（77.1%）よりも少ない。

■問2 消費者問題に関する啓発（消費者教育）を行っていますか。（1つ）



■問3 問2で「行っている」と回答したかたに伺います。具体的に、対象者・会場及び内容について教えてください。（自由回答）

- ・ HPでユーザーに対して不正販売の中古品について対応しないことを注意している
- ・ 定例会議を行っている（全員当社会議室にて）
- ・ 60歳以上の方が多いパレット柏 リフォーム
- ・ ホームページの掲載内容・方法電話対応
- ・ 都度、当店のシステムを説明している
- ・ 食品衛生講習会=食料品従事者向け
繊維製品品質表示説明会=繊維製品取扱者向け
コンプライアンス研修=管理監督者向け
危機管理委員会=経営層出席会議にて
- ・ 消費者保護法についての勉強会を社員に対して社内会議室で行ないました
- ・ 職場のスタッフに対し、社内研修を実施
- ・ 食品衛生講習会=飲食店店長及びオーナー向けコンプライアンス研修危機管理委員会
- ・ 全従業員を対象にコンプライアンス教育の一環として実施。社内にて実施

(2) 今後取り組むことが可能な消費者教育の方法

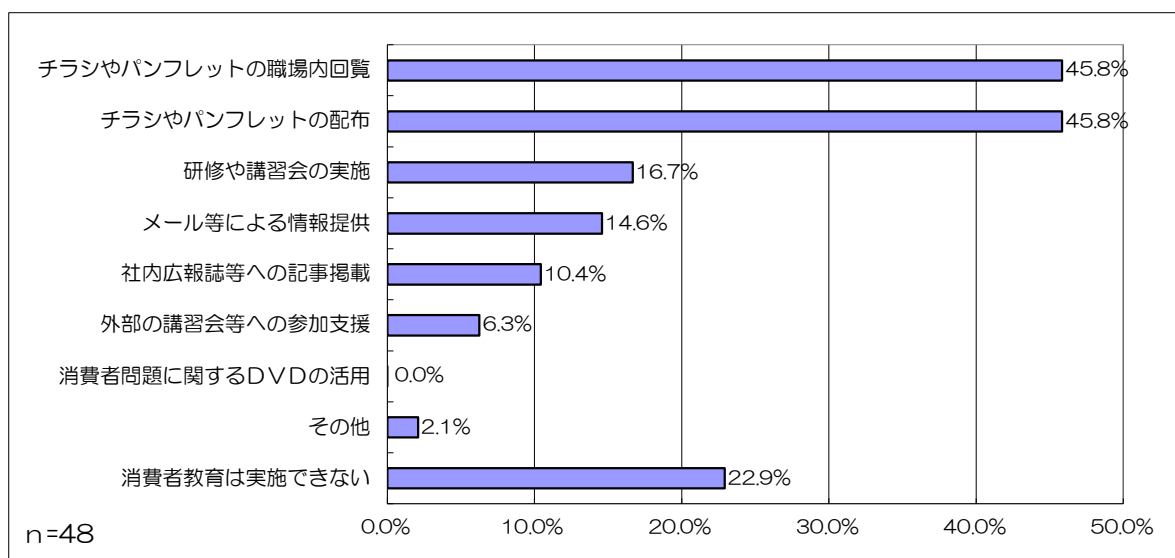
◇今後取り組むことが可能な消費者教育の方法（選択式）としては、「チラシやパンフレットの職場内回覧」、「チラシやパンフレットの配布」が挙げられている。

◆考察：このため、事業所が必要とするチラシやパンフレットを作成又は入手等して提供（情報提供を含む）することによって、事業所における消費者教育が進むものと推察される。また、どのような内容のものが良いかの自由回答では、「分かりやすいチラシ」「具体的な相談事例、トラブル事例」が挙げられている。

◇また、同じ質問において、「消費者教育は実施できない」と選択した事業所の実施できない理由（選択式）としては、「必要があるとは思わないから」、「体制がとれないから」が挙げられる。

◆考察：このため、事業所にチラシの提供等の支援を図ることによって、必要性を理解してもらえるような措置が必要であると推察される。

■問4 今後取り組むことが可能な消費者教育の方法は何ですか。
当てはまるものをいくつでもお選びください。

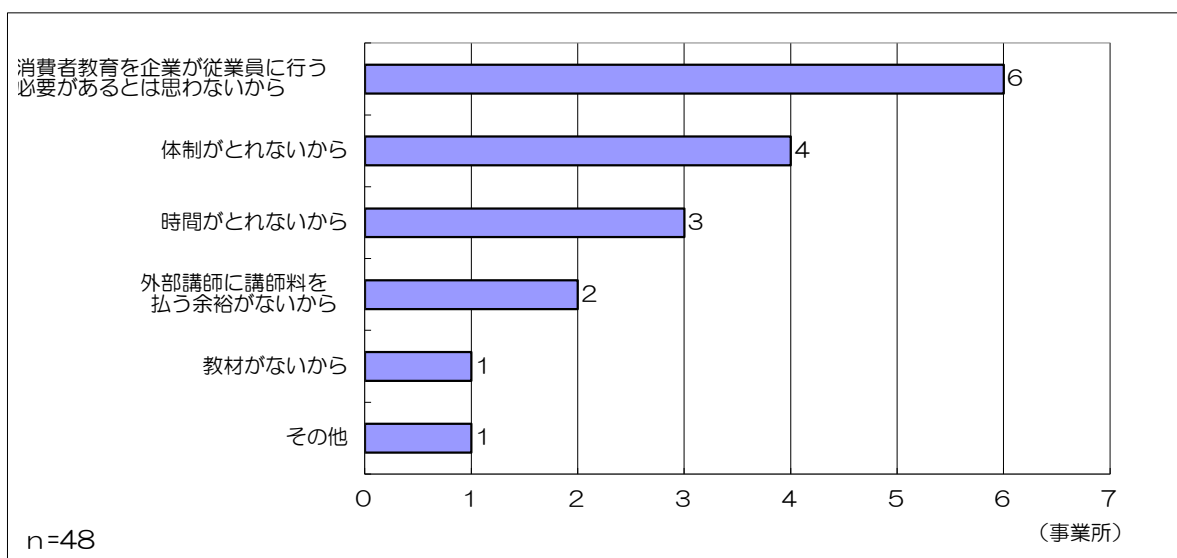


■問5 問4で具体的な方法のどれかに回答したかたに伺います。具体的に、どのようなチラシ・パンフレット・DVDがよいか教えてください。（自由回答）

- ・ A4サイズのチラシ1枚などがよいと思う
- ・ チラシ又は、ポスターなど
- ・ A4版のパンフレットなど
- ・ 一目でわかりやすいチラシ等
- ・ 若い人でも目を引くようなチラシ
- ・ イラストと単語で表現すればパッと見た時にわかりやすいと思います（小文字が多いと見る気にならない）
- ・ メールにてデータ情報共有もしくはDVDを使った講習会（投影方式）
- ・ データでの情報共有DVDを使用した講習会
- ・ 最初は社内報等への記事掲載から
- ・ こちらからは解らないので生活モニターの方から配布されたものを見たりして理解を深める。その中に質問コーナーがあると良いです。
- ・ 新聞・テレビなどで色々な情報が入手できる事で、会社内で指導している
- ・ わかりやすいもの（2事業所）
- ・ 注意だけでなく、デメリットの説明、正しい方向へ誘導するような内容

- ・ 具体的な相談例等内容が解り易いもの
- ・ 事例紹介, こんな時どうする?等
- ・ 例題をあげた説明
- ・ 具体的な消費者トラブル事例が掲載されているもの
- ・ 仕組みが理解出来るものがよい
- ・ 生活により身近な題材で難しい言葉を使わないで下さい
- ・ 消費者トラブル具体例
- ・ 被害事例, 問題取引事例などを具体的にわかり易く
- ・ 時事問題に沿ったテーマが良いと思われます
- ・ 消費者教育とは?消費者教育の取組み事例
- ・ 基本, 基礎の要約事例集
- ・ 例えば, クレジットカードの使用について, 新入社員にまんがのリーフレットを用いて教育しています

■問6 問4で「消費者教育は実施できない」と回答したかたに伺います。実施できない主な理由は何ですか。(2つまで)



■問7 問6で「その他」と回答したかたに伺います。実施できない主な理由を教えてください。(自由回答)

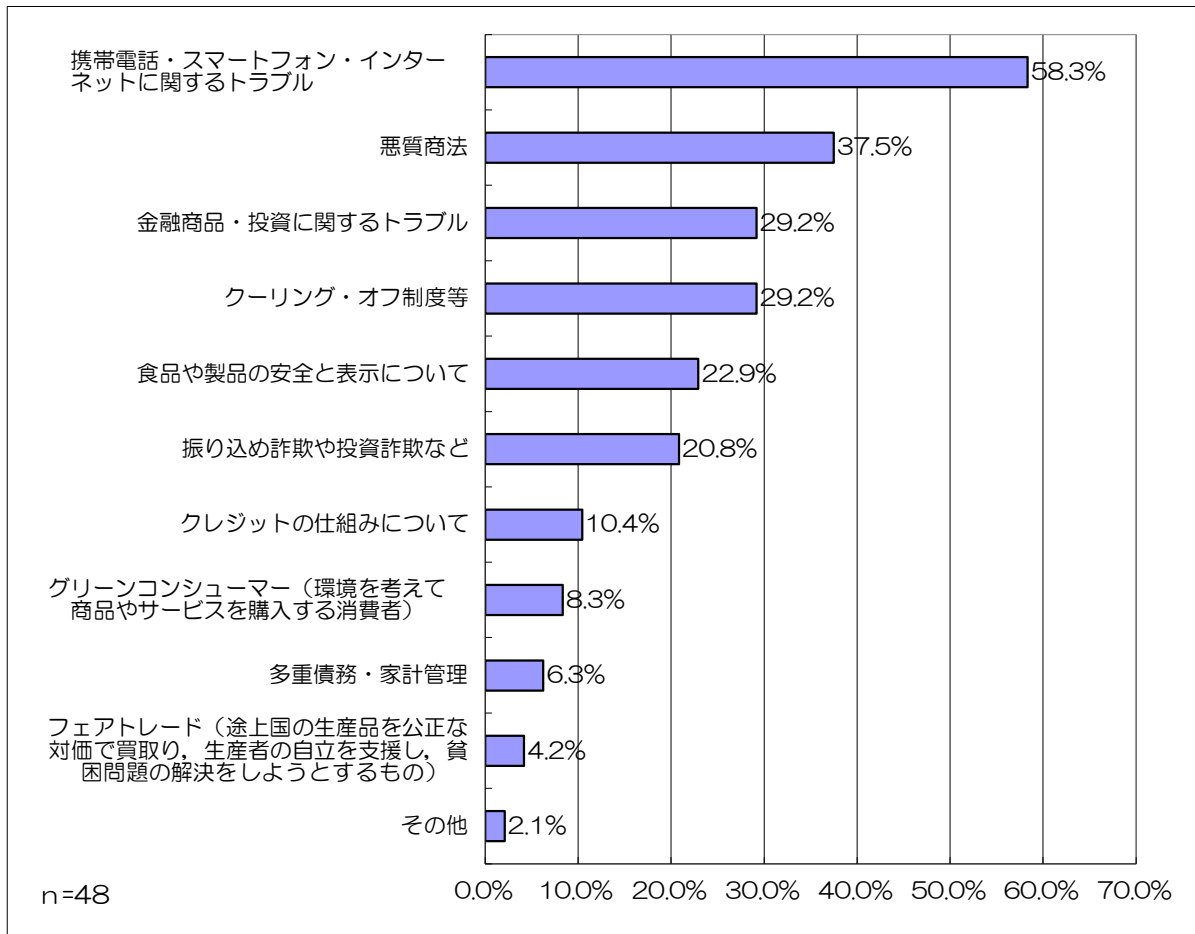
- ・ 当社の取扱商品は特殊な為一般消費者向けには対応できない

(3) 消費者教育で取り上げたいテーマ

◇消費者教育を行う場合に取り上げたいテーマ(選択式)としては, 携帯電話・スマートフォン・インターネットに関するトラブル, 悪質商法が挙げられる。

◆考察: このため, このような携帯電話・スマートフォン・インターネットに関するトラブル, 悪質商法に関する情報提供又は消費者講座(出前講座)の実施によって, 消費者教育に関心を持ってもらうことは有効であると推察される。

■問8 消費者教育を行う場合に取り上げたいテーマは何ですか。（3つまで）



■問9 問8で「その他」と回答したかたに伺います。具体的に、どのようなテーマがよいか教えてください。（自由回答）

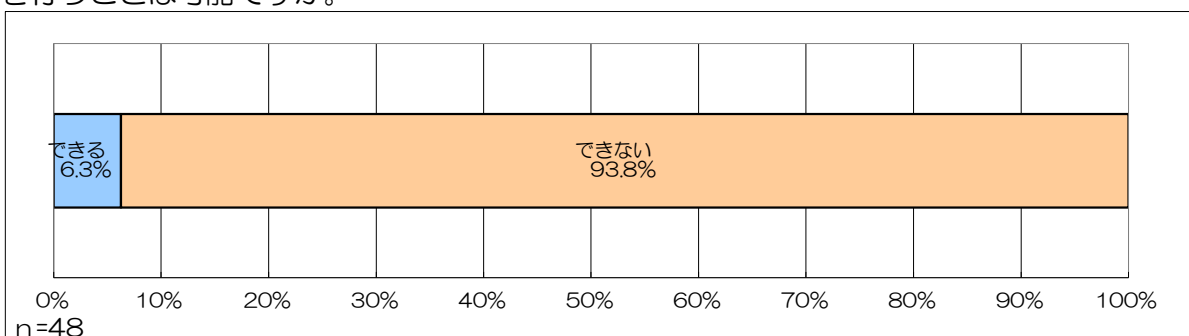
- ・新興宗教や霊感商法に関するトラブル

（4）（貴社が）地元の学校で「消費者講座（出前講座）」を行うこと

◇消費者講座（出前講座）の実施について、「できる」と回答した事業所（6.3%）は、「できない」と回答した事業所（93.8%）よりも圧倒的に少ない。

◆考察：このため、消費者講座を実施できる事業者を徐々に増やして、消費者教育の担い手として活動できるような支援を講じることが有効であることが推察される。

■問10 貴社が地元の学校（小・中・高校）を対象に「消費者講座（出前講座）」を行うことは可能ですか。



■問11 問10で「できる」と回答したかたに伺います。具体的に、対象とする学年や内容等について教えてください。（自由回答）

- ・ 日程【日時，時間）と内容（テーマ）によっては可能？
- ・ ガラスびんのリサイクルについてならお話できます。重大なトラブルに成り得ないので、大切ではないですが…
- ・ 司法書士として，消費者講座を高校生に行った。現在も県会とともに取組んでいる（別紙添付での回答）