

従業員教育 研修・セミナー

専門分野

- 消費者苦情対応
- 消費者関連法（特定商取引法
・消費者契約法など）
- 消費者教育

行政（消費者センター、保健所等）での住民対応や事業者指導の豊富な経験から、消費者目線・事業者目線・行政目線で、事業者の経営を支援します。

一般社団法人はりまコーチング協会 代表理事 赤松 靖生
電話・FAX 078-201-4137 明石事務所(明石市二見町東二見)
URL:<http://harima-coaching.or.jp> 神戸事務所(神戸市中央区磯上通)
E-mail: office@harima-coaching.or.jp

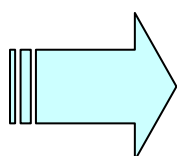
※人数の少ない事業所では、合同または募集型セミナーの形式で開催します
※定期的な個別サポートも受けております
※必要な場合は、事業所へお伺いして、説明させていただきます

経営者や管理職のための講座です

不祥事を防ぐための従業員教育について ～消費者教育の視点から～



- 個人情報の流出や期限切れ肉の使用など企業不祥事が社会問題となり、消費者の信頼を裏切っています
- 企業不祥事の発生する背景を知り、どんな事業者でもリスクを抱えていることを具体的に学びます
- 「マズローの欲求5段階説」から不祥事のリスク要因と従業員教育を実施するときのポイントを学びます
- 従業員への消費者教育の重要性について学びます
- 従業員への消費者教育が事業者や顧客にもプラスになります



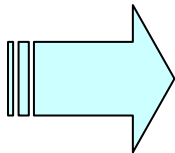
従業員の仕事への意欲に応じた従業員教育により、モチベーションの向上につなげます

消費者トラブルの基礎知識について ～従業員のための消費者教育～



- 携帯電話の料金滞納でブラックリストに
- 出会い系サイトでポイントを多額に購入
- 道で声をかけられ、高額なエステ契約
- 20歳になったとたんに電話で呼び出し
- 投資用不動産の勧誘電話が職場にも
- 高齢者宅に羽毛布団や大量の健康食品
- ネット閲覧中に料金請求画面が
- 写真集や書籍、食品が勝手に送られてきた . . . など

**悪質商法に
ご用心！**



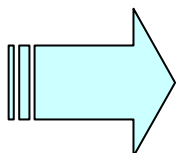
従業員の不安の解消や突然のトラブルに対応する知識を持ち、仕事に集中できる環境を整える

お客様対応の担当者のための講座です

消費者関連法の知識と苦情対応について ～消費者からの信頼のために～



- 未成年者契約(民法)・・・保護者からの解約や返品 of 要求
- 消費者契約法・・・不当な契約条項は違法
- 特定商取引法・・・訪問販売、クーリングオフ、通信販売
- 製造物責任法・・・自社製品でケガ、拡大損害の賠償
- 景品表示法・・・過剰な宣伝文句、二重価格
- 個人情報保護法・・・オプトアウト・第三者への提供
- 消費者センターからの突然の連絡に対応できますか？
- 個人事業主・ネットショップ等の小規模事業者にも必要です
- ホームページに「特定商取引法に基づく表示」がありますか？
- 飲食店・食品製造業などは、事故発生時の対応も重要です



法律遵守と適切な苦情対応で、顧客の信頼を獲得し、企業価値を高めます