

令和3年2月24日

第4回 社会のデジタル化に対応した消費者教育に関する分科会

# 事業者向けの消費者教育について

## 商工会議所と連携した 新入社員研修での取組み

一般社団法人はりまコーチング協会 代表理事 赤松 靖生

## 法人概要（一般社団法人はりまコーチング協会）

- 平成26年4月1日一般社団法人設立
- 神戸市で法人登記
- 1人法人（活動拠点は明石市）
- 消費者法務と食品を専門  
元行政技術職員22年間の経験を活かした業務  
（保健所関係10年・消費生活センター11年）
- 商工会議所・企業での研修・セミナー講師  
企業・団体・個人経営者への個別支援  
消費者法務・食品などの情報発信  
消費生活相談員資格試験対策WEB講座

## 明石商工会議所の新入社員研修

研修タイトル

『社会人のコンプライアンス

～企業不祥事の未然防止と若者を狙った  
悪質商法から身を守るために～』

**消費者教育と不祥事予防を融合させたコンプライアンス研修**

- 平成27年度から、このコンプライアンス研修を実施
- 平成27年4月～平成31年4月までの5年間の講師
- 毎年4月に2日間の開催（そのうちの1コマを担当）  
主に地域の中小企業の新入社員が約100人が参加
- 消費生活センターのリーフレットも配布

## コンプライアンス研修の開催・連携の経緯

- 明石商工会議所の会員として入会（平成26年4月）
- 経営指導員と今後の事業について相談
- 専門性を活かせる機会を提供いただいた
- 創業塾フォローアップセミナーで講師として登壇  
「消費者法入門セミナー」（60分）
- 新入社員研修で、新入社員の消費者トラブルや不祥事を防止する視点から、コンプライアンス研修を実施することになり講師として登壇（当初90分→翌年から110分）
- 平成27年4月～平成31年4月までの5年間の講師

## 研修で工夫していること

- ✓ 分かりやすいスライドを使って進行する
- ✓ 自分ごととなるような身近な事例を使う
- ✓ 穴埋の確認テストを途中で入れる
- ✓ 実際にニュースとなった不祥事を事例にする
- ✓ 押し付けにならないような伝え方を心がける
- ✓ 単なる「消費者教育」で終わるのではなく、事業者のコンプライアンスの醸成に貢献するようなアプローチをする

## 研修の目標

1. 大人の責任を知ろう！
2. 契約トラブルを知ろう！
3. 不祥事は「ひとごと」ではない！

## 研修の内容を紹介①

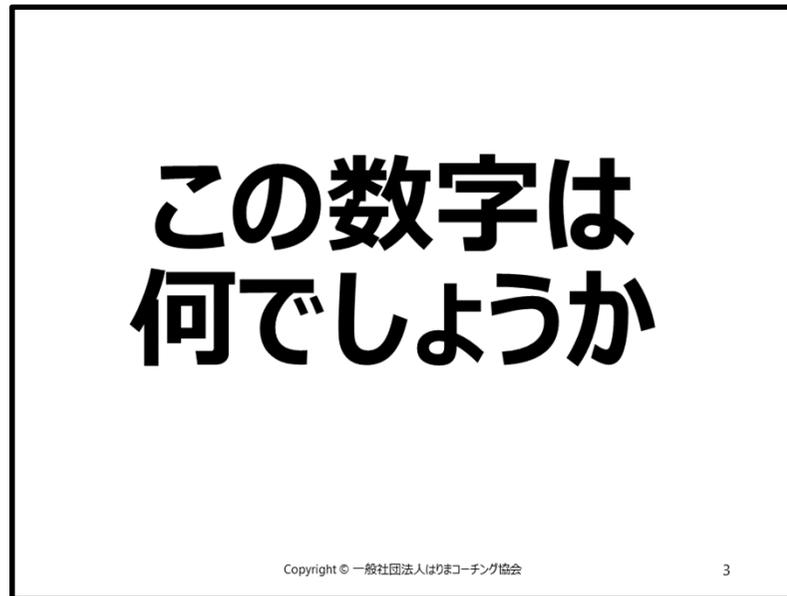
1. 20歳になったら何が変わる？・・・法律（民法）上の「未成年者の契約」と「20歳になったときの責任」について
2. 消費者契約について・・・トラブルの多い取引には法律の規制がかかり消費者は保護されます
3. 特定商取引法とクーリングオフについて・・・クーリングオフ期間内であれば無条件で解約できます
4. 具体的なトラブル事例を紹介・・・キャッチセールス、デート商法、マルチ商法など
5. クレジット契約と借金について
6. 消費者力を向上させ、自立した消費者へ
7. 事業者として法律を守る立場に・・・事業者としてのコンプライアンス
8. 企業不祥事の未然防止・・・SNS等のネット投稿・個人情報の流出
9. まとめ

消費者教育

デジタル時代の不祥事・情報セキュリティ

## 研修の内容を紹介②

### 1枚目と2枚目のスライド



- ✓ 「大人の責任」⇒ 契約責任
- ✓ 未成年者契約の取消し（民法）

## 研修の内容を紹介③

### 質問です

今日は、どんな契約をしましたか？



Copyright © 一般社団法人はりまコーチング協会 20

### 法律行為(契約)とは？

契約



成立 (口頭でも成立)

Copyright © 一般社団法人はりまコーチング協会 42

### 特定商取引法 7類型

クーリングオフ期間

①訪問販売 8日間	②通信販売 対象外
③電話勧誘販売 8日間	④連鎖販売 20日間
⑤特定継続的役務提供 8日間	
⑥業務提供誘引販売 20日間	⑦訪問購入 8日間

Copyright © 一般社団法人はりまコーチング協会 56

### 確認テスト③④⑤

③契約は、自分からの[ **申し込み** ]と相手からの[ **承諾** ]で成立する。

④契約は契約書面だけでなく、[ **口頭** ]でも成立する。

⑤成立した契約は勝手に[ **取り消す** ]ことができない。

Copyright © 一般社団法人はりまコーチング協会 45

## 研修の内容を紹介④

借金問題 ⇒ 不祥事の大きな原因となりうる

### 債務整理

自己破産以外の債務整理の方法があります

自己破産	債務の全額免除
個人再生	債務の減額（住宅ローン特則）
任意整理	貸金業者と直接の話し合い
特定調停	裁判所を通しての話し合い

※できるだけ早めに公的機関に相談を

Copyright © 一般社団法人はりまコーチング協会

### 確認テスト⑩

⑩借金を整理するには、債務が全額免除になる[ **自己破産** ]、住宅を手放さずに債務を減額できる[ **個人再生** ]、話し合いで債務を減額してもらう「任意整理」「特定調停」の方法がある。

Copyright © 一般社団法人はりまコーチング協会

78

## 研修の内容を紹介⑤

ここまでの話は「消費者」  
としての立場

みなさまは事業者の立場

Copyright © 一般社団法人はりまコーチング協会 84

消費者の立場

↓ 反対の立場に

事業者の立場

Copyright © 一般社団法人はりまコーチング協会 85

消費者教育  
↓  
コンプライアンス研修

事業者として法律を守る

消費者とのトラブルを未然に防止  
するために、法律のルールを知っ  
ておく必要がある

↓ 今日キーワード！

コンプライアンス（法令遵守）

Copyright © 一般社団法人はりまコーチング協会 86

## 研修の内容を紹介⑥

### 社会人になると会社を背負う

#### 社会人になると会社を背負う

万引き、痴漢、置き引き、強盗、  
援助交際、飲酒運転、無免許運  
転、未成年者飲酒、悪ふざけ

⇒会社が謝罪会見  
(社員教育が不足していました)

Copyright © 一般社団法人はりまコーチング協会

91

- ✓ 悪ふざけの動画による不祥事の実際の事例を紹介
- ✓ デジタルデータはネット上に残る

## 研修の内容を紹介⑦

デジタル時代ならではのコンプライアンス  
⇒ SNSによる不祥事

### SNSに関する企業不祥事

- 秘密の漏えい（新製品・製造工程・材料）
- 個人情報の流出（背景写真）
- 個人情報の流出（顧客の情報）
- 芸能人のプライベート来店
- カフェや居酒屋での会話を一般人がフェイスブックに書き込む
- 従業員のSNSへの不適切書き込み

意識が  
低い

うっかり

悪気  
はない

Copyright © 一般社団法人はりまコーチング協会

実際の事件を紹介  
⇒ 反面教師

## 研修の内容を紹介⑧

### 古いデジタル時代から存在する不祥事

- 個人情報流出
- 情報セキュリティ

#### 個人情報流出

★注意していても、意図せず、  
やってしまう

- ・メール送信方法のミス（BCCをCCに）
- ・重要情報の誤送信（FAXでもある）
- ・PCのウイルス感染（対策ソフトを最新に）
- ・記録媒体の紛失、盗難（持ち出しルール）

Copyright © 一般社団法人はりまコーチング協会

105

#### 【最近】情報セキュリティ

##### パソコンの乗っ取り

- 個人情報を盗む
- パソコンをロックして解除費用を請求する
- データを消してしまう

◆ 関係者をよそおったメールを送信して、  
添付ファイルを開かせる

Copyright © 一般社団法人はりまコーチング協会

106

# 研修の最初と最後に同じ質問

**質問です**



**コンプライアンス  
って知ってますか？**

Copyright © 一般社団法人はりまコーチング協会 111

☆ 職場に帰ったら、職場の  
上司や先輩・同僚に  
今日の話伝えてください  
⇒研修参加報告を！

明石商工会議所・新入社員コンプライアンス研修【資料】  
資料 1 ページ

コンプライアンスについて知っていることをメモしてください

【研修の前】

【研修の後】

所属(会社名) \_\_\_\_\_ 名前 \_\_\_\_\_

## 研修の成果（参加者の感想）

### 20歳になったら大人としての責任を負う

- 20歳になれば法律でも大人という扱いになるので責任のある行動をしなければならないと思った。
- 大人の責任について考えるいいきっかけになった。
- 大人の責任は重大なのでしっかり意識したいと思った
- 「ひとごと」ではなく、自分の身の回りに起きてても不思議ではないことばかりな事案なので気をつけようと感じた。
- 社会的責任を自覚し、日々生活していきたい
- 事例などをもとに分かりやすい説明でした。成人・社会人になった身として責任が大きいことを常に考え行動していきたいです。

### 消費者トラブルへの対応

- キャッチセールスやマルチ商法などのトラブルに巻き込まれないように、日ごろから気をつけておかなければならないと思った。
- クーリングオフの大切さがわかりました
- 契約のトラブル等があった時にクーリングオフという制度の知識があれば、自分がトラブルに巻き込まれたときに有効的に活用できると思った。
- 身近にある問題についてばかりだったので、わかりやすかった。成人している意識を持って、契約を結ぶ際は十分に気をつけたいと思う。

### 会社に所属している自覚

- もう自分が会社の看板を背負っているのだと改めて感じました。
- 社会人としてまた会社の社員として責任をもった行動をすべきだと自覚することができました。
- 会社の名前を背負っていることを再度自覚し、うっかりミスがないように心がけたいと思います。
- 法律のことを知れてよかったです。また、会社に迷惑をかけないために責任ある行動をとろうと思いました。

### 事業者としての立場

- コンプライアンスの大切さがよくわかりました
- 事業者としてのルールをきちんと認識した
- クーリングオフする立場からクーリングオフされる立場に逆転したという言葉が一番印象に残っています
- 自分が情報の流出源となる可能性もあるのを理解した。

## 研修の成果

研修受講によるコンプライアンス意識の向上

- ・自分自身へのコンプライアンス
- ・所属してる企業へのコンプライアンス

消費者トラブルは表裏一体のもの

『消費者として、消費者トラブルにあわない』

『事業者として、消費者トラブルを起こさない』

この2つを一緒に伝えることで効果が高まった

## 今後の事業者向けの取り組み

- ✓ 法律を知らない個人経営者が多い
- ✓ 起業ブーム・副業時代・新型コロナウイルス
- ✓ インターネットを使ったビジネスの増加
- ✓ スマートフォンでの取引の増加
- ✓ 消費者が事業者に横滑り（格差がない）
- ✓ 悪意で知らないわけではなく知る機会がない
- ✓ リスク管理よりも売り上げ優先
- ✓ 情報弱者の事業者を狙う事業者の存在

## 今後の事業者向けの取組み

- 新入社員研修などの事業者向けのコンプライアンス研修については、社会のデジタル化に合わせてブラッシュアップしながら提供
- 個人経営者向けにも、従来から実施している消費者教育を組み込んだ「事業をするなら知っておくべき契約と取引の基礎知識セミナー」などを通じて継続的に情報提供

## おわりに

- ◆ 平成27年度の研修が、神戸新聞から取材を受けて写真入りで掲載（H27.4.8）
- ◆ 神戸新聞の日曜オピニオン「見る思う」の連載に寄稿し、「消費者教育」と「コンプライアンス教育」を融合させた研修を紹介（H.27.5.1）

【本資料に関する問い合わせ先】

一般社団法人はりまコーチング協会

〒651-0086 神戸市中央区磯上通6-1-17 ウェンブレビル6階

電話・FAX（078）201-4137

URL:<https://harima-coaching.or.jp>