

Ⅲ 調査結果（事業者）

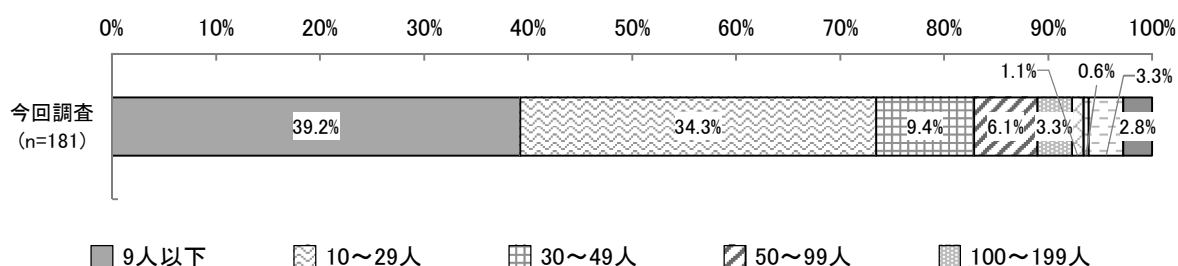
1 「貴社の概要」について（令和元年9月1日現在）

問1 貴社の概要について記入してください。（単数回答）

全従業員人数については、「9人以下」が39.2%と最も多く、次いで「10～29人」が34.3%となっている。

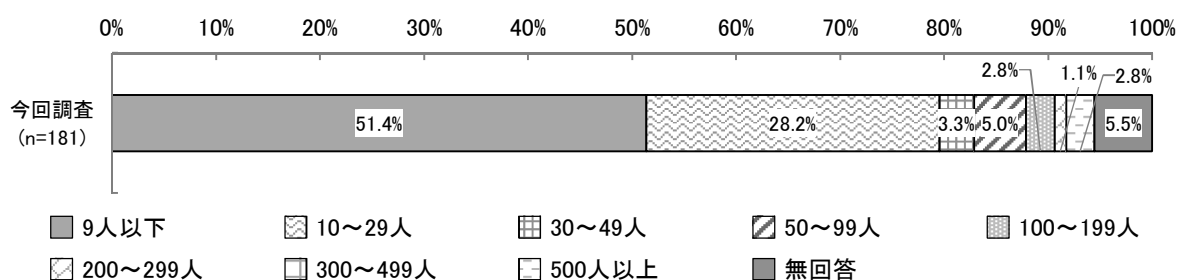
主な業種でみると、「医療、福祉」が23.8%と最も多く、次いで「卸売業、小売業」が15.5%、「製造業」が12.2%となっている。

【従業員（全体）】



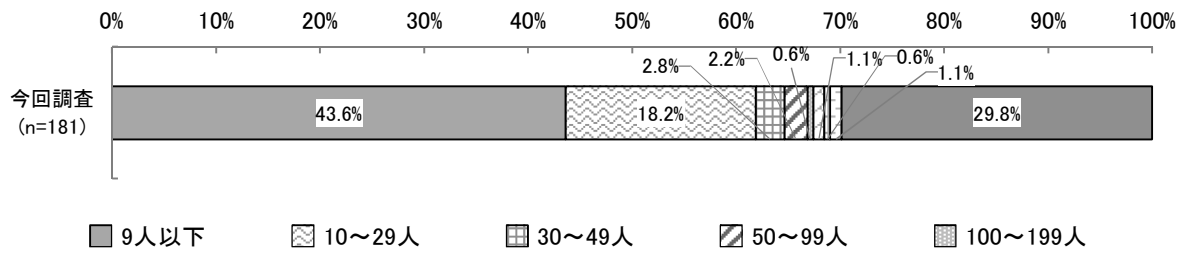
上段: 回答者数 下段: 構成比	合計	9人以下	10～29人	30～49人	50～99人	100～199人	200～299人	300～499人	500人以上	無回答
上位1位 上位2位										
今回調査	181 100.0%	71 39.2%	62 34.3%	17 9.4%	11 6.1%	6 3.3%	2 1.1%	1 0.6%	6 3.3%	5 2.8%

【従業員（正社員）】



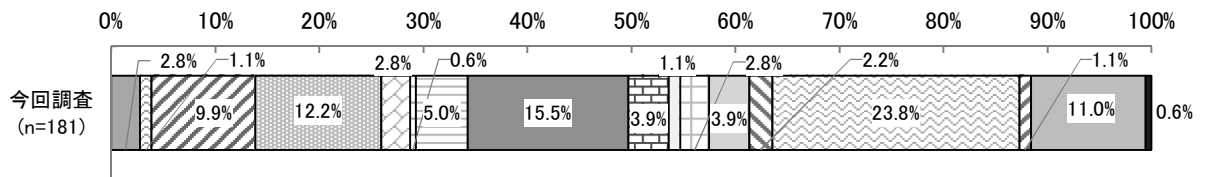
上段: 回答者数 下段: 構成比	合計	9人以下	10～29人	30～49人	50～99人	100～199人	200～299人	300～499人	500人以上	無回答
上位1位 上位2位										
今回調査	181 100.0%	93 51.4%	51 28.2%	6 3.3%	9 5.0%	5 2.8%	2 1.1%	0 0.0%	5 2.8%	10 5.5%

【従業員（非正社員）】



上段: 回答者数 下段: 構成比	合計	9人以下	10~29人	30~49人	50~99人	100~199人	200人以上	無回答
今回調査	181	79	33	5	4	1	2	54
	100.0%	43.6%	18.2%	2.8%	2.2%	0.6%	1.1%	29.8%

【主な業種】



- 農業、林業
- 建設業
- 情報通信業
- 金融業、保険業
- 宿泊業、飲酒サービス業
- 医療、福祉
- 無回答
- 漁業
- 製造業
- 運輸業、郵便業
- 不動産業、物品賃貸業
- 生活関連サービス業、娯楽業
- 複合サービス業
- 鉱業、採石業
- 電気、ガス、熱供給、水道業
- 卸売業、小売業
- 学習研究、専門・技術サービス業
- 教育、学習支援業
- その他

上段: 回答者数 下段: 構成比	合計	農業・林業	漁業	鉱業・採石業	建設業	製造業	電気・ガス・熱供給・水道業	情報通信業	運輸業・郵便業	卸売業・小売業	金融業・保険業	貸業 不動産業・物品賃貸業	学習研究・専門・技術サービス業	宿泊業・飲酒サービス業	生活関連サービス業・娯楽業	教育・学習支援業	医療・福祉	複合サービス業	その他	無回答
今回調査	181	5	2	0	18	22	5	1	9	28	7	2	5	7	4	0	43	2	20	1
	100.0%	2.8%	1.1%	0.0%	9.9%	12.2%	2.8%	0.6%	5.0%	15.5%	3.9%	1.1%	2.8%	3.9%	2.2%	0.0%	23.8%	1.1%	11.0%	0.6%

その他の回答
港湾関係
産業廃棄物処分業
畜産業(豚)

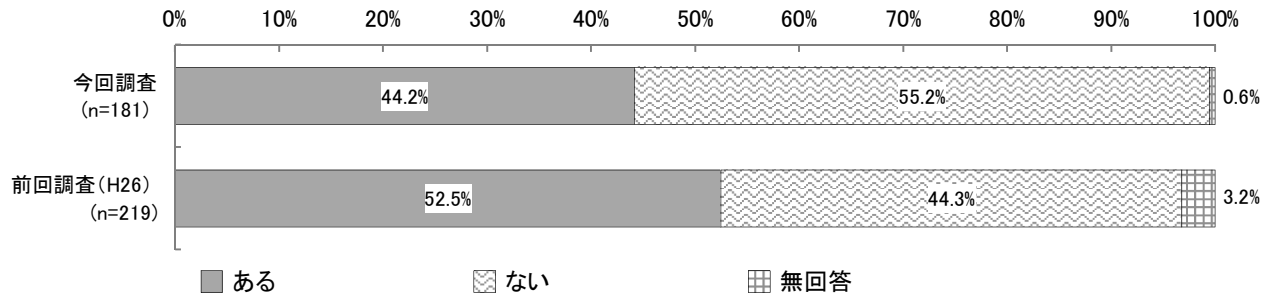
2 「消費者対応」について

問2 お客様相談室など、消費者の声を直接的または間接的に聴く体制、担当部局がありますか。

(単数回答)

消費者相談室については、「ある」が44.2%、「ない」が55.2%となっている。

前回調査と比較して、「ない」が10.9ポイント増加している。



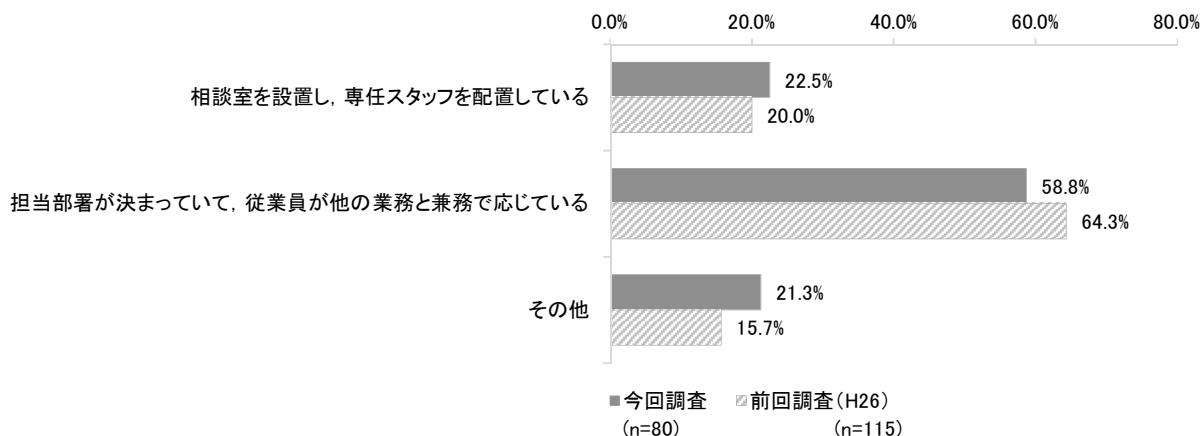
上段: 回答者数 下段: 構成比		合計	ある	ない	無回答
上位1位	上位2位				
前回調査 (H26)		219 100.0%	115 52.5%	97 44.3%	7 3.2%
今回調査		181 100.0%	80 44.2%	100 55.2%	1 0.6%
従業員人数 (全体)	9人以下	71 100.0%	27 38.0%	44 62.0%	0 0.0%
	10~29人	62 100.0%	24 38.7%	37 59.7%	1 1.6%
	30~49人	17 100.0%	12 70.6%	5 29.4%	0 0.0%
	50~99人	11 100.0%	5 45.5%	6 54.5%	0 0.0%
	100~199人	6 100.0%	4 66.7%	2 33.3%	0 0.0%
	200~299人	2 100.0%	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
	300~499人	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
	500人以上	6 100.0%	4 66.7%	2 33.3%	0 0.0%
	無回答	5 100.0%	1 20.0%	4 80.0%	0 0.0%

上段: 回答者数 下段: 構成比		合計	ある	ない	無回答
上位1位	上位2位				
農業、林業		5 100.0%	2 40.0%	3 60.0%	0 0.0%
漁業		2 100.0%	0 0.0%	2 100.0%	0 0.0%
鉱業、採石業		0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
建設業		18 100.0%	2 11.1%	16 88.9%	0 0.0%
製造業		22 100.0%	10 45.5%	12 54.5%	0 0.0%
電気、ガス、熱供給、水道業		5 100.0%	5 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
情報通信業		1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
運輸業、郵便業		9 100.0%	2 22.2%	7 77.8%	0 0.0%
卸売業、小売業		28 100.0%	12 42.9%	16 57.1%	0 0.0%
金融業、保険業		7 100.0%	4 57.1%	2 28.6%	1 14.3%
不動産業、物品賃貸業		2 100.0%	1 50.0%	1 50.0%	0 0.0%
学習研究、専門・技術サービス業		5 100.0%	0 0.0%	5 100.0%	0 0.0%
宿泊業、飲酒サービス業		7 100.0%	3 42.9%	4 57.1%	0 0.0%
生活関連サービス業、娯楽業		4 100.0%	4 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
教育、学習支援業		0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
医療、福祉		43 100.0%	23 53.5%	20 46.5%	0 0.0%
複合サービス業		2 100.0%	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
その他		20 100.0%	9 45.0%	11 55.0%	0 0.0%
無回答		1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%

問2-1 問2で「1 ある」とお答えになった方にお聞きします。

対応の体制について、あてはまるものを選んでください。(複数回答)

消費者相談室等の対応体制については、「担当部署が決まっています、従業員が他の業務と兼務で応じている」が58.8%と最も多く、次いで「相談室を設置し、専任スタッフを配置している」が22.5%となっている。



上段: 回答者数 下段: 構成比	合計	置いている			その他
		専任スタッフを配置している	相談室を設置している	と兼務で応じている	
前回調査 (H26)	115	23	74	18	
今回調査	80	18	47	17	
従業員人数 (全体)					
9人以下	27	7	9	11	
10~29人	24	7	14	4	
30~49人	12	0	11	2	
50~99人	5	0	5	0	
100~199人	4	1	3	0	
200~299人	2	1	1	0	
300~499人	1	0	1	0	
500人以上	4	2	2	0	
無回答	1	0	1	0	

その他の回答
代表、役員、店舗責任者が対応する
本社または本部の相談窓口が対応する
全員で個別に対応する

上段: 回答者数 下段: 構成比	合計	置いている			その他
		専任スタッフを配置している	相談室を設置している	と兼務で応じている	
農業、林業	2	0	2	0	
漁業	0	0	0	0	
鉱業、採石業	0	0	0	0	
建設業	2	0	1	1	
製造業	10	4	7	0	
電気、ガス、熱供給、水道業	5	1	3	1	
情報通信業	1	1	0	0	
運輸業、郵便業	2	0	1	1	
卸売業、小売業	12	4	5	3	
金融業、保険業	4	2	1	1	
不動産業、物品賃貸業	1	0	0	1	
学習研究、専門・技術サービス業	0	0	0	0	
宿泊業、飲酒サービス業	3	1	1	1	
生活関連サービス業、娯楽業	4	0	3	2	
教育、学習支援業	0	0	0	0	
医療、福祉	23	3	18	2	
複合サービス業	2	1	0	1	
その他	9	1	5	3	
無回答	0	0	0	0	

問2-2 問2-1で○をつけた体制について、具体的に記入してください。

※主なもの

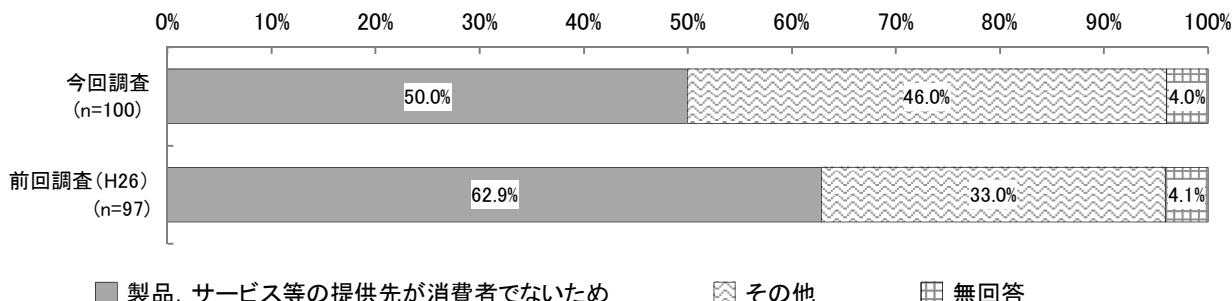
ホームへ直接連絡頂くか、電話等で受付し、管理者が対応する。
少人数のため、社長が全て対応している。
特殊な業務であるため、その他業種よりもクレームが多いので、基本的な対応は店舗責任者が行うが、専門的（設備等）な事などは、本部の担当部署に連絡を取り、対応をしてもらうようにしている。
相談窓口として事務長、地域連携室を担当者、部署としている。
営業部長が担当している。
苦情、相談窓口として、事務所の担当スタッフ又は解決責任者として施設長が当たることになっている。
主に女性や事務の方が、日常業務時にお客様相談などがきたら、所長に連絡をして対応している。
管理者が兼務している。入居者、家族、地域の民生委員による第三者委員もある。
経営者又は従業員がお客様の声を直接聞く。
生活相談員が苦情・相談も窓口となり、管理者が対応している。
各事業所の生活相談員が兼務し、相談苦情解決窓口に、相談苦情解決責任者を代表取締役社長として組織を置いている。
お客様相談室にて対応している。
卵も製造しているが、それについては、お客様相談室を本社に設置して対応している。家畜等の餌に関しては、それぞれの営業担当者が通常の業務と兼務して、消費者対応を行っている。
カスタマーセンター（カード受付、発行係）が兼務し、対応している。
コールセンター・お客様相談室を設けている。
コンタクトセンターを設置し、専任スタッフを配置している。
各種お客様相談窓口（電話）を設置し、案内している。
フランチャイズになっている。お客様相談室は本社でやっている。
本部にお客様相談室を設置している。店舗ではお客様窓口店舗責任者を2名配置している。
賃貸管理部門にカスタマーサービス課があります。電話受付窓口があり、8名が入り替わりで対応しています。相談内容は入居者中のトラブル全般です。
総務部が受付し、内容によっては担当部署へ連絡し、クレーム報告書等を活用している。
総務、経理担当者。
本社にて、総務職員が対応している。
事務局スタッフが、サービスや苦情等に対応している。
事務所で相談箱を設けている。
販売に関しての問い合わせ等は、自社で現場を窓口として対応している。商品に関しての問い合わせ等は、現場を窓口として、最終的な対応は、メーカー主導の下、対応している。
少人数のため専任スタッフや部署はなく、その都度接客した者が消費者に対応している。場合によっては上司に報告、相談あるいはメーカーに対応してもらう等で対処している。
本所に福祉サービスの相談、苦情の受付担当者、解決責任者がいる。第三者委員（相談や苦情について中立的立場で解決する者）が設置されている。
販売はすべて本店で行っているため、本店で電話を受けた者が対応している。
内容等をお聞きして、できることに対しては全部対応するようにしている。

弊社ソフトのユーザー様（病院，施設の管理栄養士）および弊社ソフトを販売頂いている販売店様からの問い合わせに対し，専任のサポートスタッフが対応している。
内容については，担当部署にてルール化されている。
担当部署（各事業所）毎に，管理者，相談員を配置しており，各々のサービス相談に応じている。原則，介護保険制度の下，居宅介護支援事業所からの紹介によるものが多い。
直接の問い合わせで即答できることについては対応している。その他については，本部の関連部署へ問い合わせ，できるだけ早く答えるようにしている。
相談，苦情解決の責任者，受付担当者及び第三者委員を選任している。
医療安全，接遇委員会等を設置し，対応している。
ホームページのお問い合わせページ。受け付けが対面なので，それぞれの従業員が直接声を聞いている。
医療相談室（ソーシャルワーカー（社会福祉士））を設置し，利用者，家族等の相談に応じる。
営業時間内は常に在席している。
営業部にて電話やメールで相談事，クレーム等を受け付け，各部署と共有し対策を検討する。
支援相談員が利用者様，ご家族様より直接意見，要望等を聞いている。
苦情やご意見を受け付ける窓口を設置している。
苦情受付担当者を決めている。
受け付けが中心になって，その業務に携わっている。
内容により担当する部署で対応し，細かく対応している。
行員4名，パートタイマー1名で対応している。
保護者からの相談苦情の解決体制。園児の成長，発達に繋がるように保護者との連携を取り，保育を進めている。
森林への民有林所有者から，所有林についての相談。

問2-3 問2で「2 ない」とお答えになった方にお聞きします。

設置していない、あるいは、仕組みがないのはなぜですか。(単数回答)

消費者相談室等に対応していない理由については、「製品、サービス等の提供先が消費者でないため」が50.0%、「その他」が46.0%となっている。



	上段: 回答者数 下段: 構成比	合計	製品の提供先が消費者等	その他	無回答
前回調査 (H26)	97 100.0%	61 62.9%	32 33.0%	4 4.1%	
今回調査	100 100.0%	50 50.0%	46 46.0%	4 4.0%	
従業員人数(全体)	9人以下	44 100.0%	18 40.9%	23 52.3%	3 6.8%
	10~29人	37 100.0%	24 64.9%	13 35.1%	0 0.0%
	30~49人	5 100.0%	2 40.0%	3 60.0%	0 0.0%
	50~99人	6 100.0%	3 50.0%	3 50.0%	0 0.0%
	100~199人	2 100.0%	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
	200~299人	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	300~499人	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	500人以上	2 100.0%	0 0.0%	2 100.0%	0 0.0%
	無回答	4 100.0%	1 25.0%	2 50.0%	1 25.0%

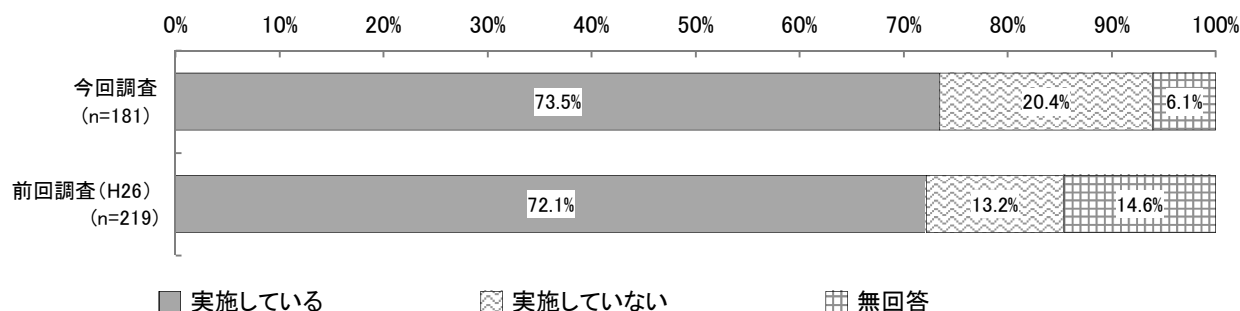
その他の回答
店舗代表電話や本部運営課で対応している
別事業所に相談部門がある
現場代理人や役員がそれぞれ対応している
各営業にて対応し、必要に応じて関係部署が対応
売り場又は電話から上司へすぐ報告がいく為
営業担当者へ直接声が届く為
苦情は、お客様が直接店に来られる為
特別な部署をつくる規模の会社ではないので、問題があれば、直接対応する
販売・修理の担当者が直接お客様とやりとりをする為それぞれが対応している
診察時に患者から直接聞いている
機をとらえて、その都度討議している
消費者が特定されている為、従業員がすぐ対応できる
顧客が限定的
卸売りのため直接消費者との取引がない
各メーカーのサービス代行店の為窓口はメーカーとなる
小規模事業の為(お客様の声は全員で共有します)
零細な為、相談は全て直接聞いている
資金不足の為
個人店なので担当部署など設置する人員予算はない
今まで設置しようと思わなかった為

	上段: 回答者数 下段: 構成比	合計	製品の提供先が消費者等	その他	無回答
農業、林業	3 100.0%	2 66.7%	1 33.3%	0 0.0%	
漁業	2 100.0%	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	
鉱業、採石業	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
建設業	16 100.0%	10 62.5%	5 31.3%	1 6.3%	
製造業	12 100.0%	8 66.7%	4 33.3%	0 0.0%	
電気、ガス、熱供給、水道業	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
情報通信業	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
運輸業、郵便業	7 100.0%	4 57.1%	2 28.6%	1 14.3%	
卸売業、小売業	16 100.0%	3 18.8%	13 81.3%	0 0.0%	
金融業、保険業	2 100.0%	1 50.0%	1 50.0%	0 0.0%	
不動産業、物品賃貸業	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	
学習研究、専門・技術サービス業	5 100.0%	4 80.0%	0 0.0%	1 20.0%	
宿泊業、飲酒サービス業	4 100.0%	0 0.0%	3 75.0%	1 25.0%	
生活関連サービス業、娯楽業	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
教育、学習支援業	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
医療、福祉	20 100.0%	9 45.0%	11 55.0%	0 0.0%	
複合サービス業	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
その他	11 100.0%	6 54.5%	5 45.5%	0 0.0%	
無回答	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	

問3 コンプライアンス（法令順守）に対する取り組みを行っていますか（企業倫理，社内規則などの内部ルールの整備，担当部局の設置，研修の実施等）。（単数回答）

コンプライアンスの取組については、「実施している」が73.5%、「実施していない」が20.4%となっている。

従業員人数別でみると、人数が多くなるにつれ、「実施している」の割合が高くなっている。

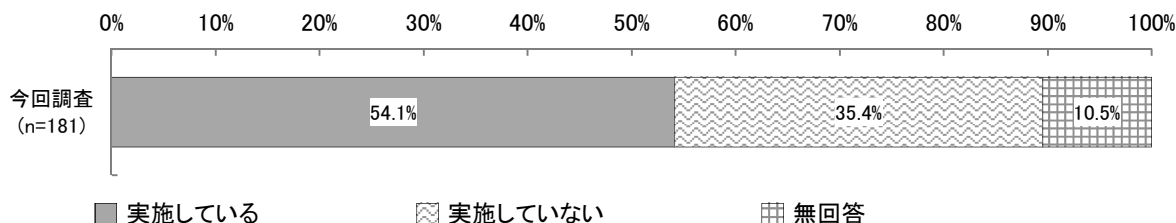


	上段：回答者数 下段：構成比				
	合計	実施している	実施していない	無回答	
前回調査 (H26)	219	158	29	32	
	100.0%	72.1%	13.2%	14.6%	
今回調査	181	133	37	11	
	100.0%	73.5%	20.4%	6.1%	
従業員人数 (全体)	9人以下	71	49	19	3
		100.0%	69.0%	26.8%	4.2%
	10～29人	62	45	12	5
		100.0%	72.6%	19.4%	8.1%
	30～49人	17	14	0	3
		100.0%	82.4%	0.0%	17.6%
	50～99人	11	9	2	0
		100.0%	81.8%	18.2%	0.0%
	100～199人	6	5	1	0
		100.0%	83.3%	16.7%	0.0%
200～299人	2	2	0	0	
	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	
300～499人	1	1	0	0	
	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	
500人以上	6	6	0	0	
	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	
無回答	5	2	3	0	
	100.0%	40.0%	60.0%	0.0%	

事業者	上段：回答者数 下段：構成比			
	合計	実施している	実施していない	無回答
農業,林業	5	2	2	1
	100.0%	40.0%	40.0%	20.0%
漁業	2	0	2	0
	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
鉱業,採石業	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
建設業	18	8	7	3
	100.0%	44.4%	38.9%	16.7%
製造業	22	19	3	0
	100.0%	86.4%	13.6%	0.0%
電気,ガス,熱供給,水道業	5	4	0	1
	100.0%	80.0%	0.0%	20.0%
情報通信業	1	1	0	0
	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
運輸業,郵便業	9	8	1	0
	100.0%	88.9%	11.1%	0.0%
卸売業,小売業	28	23	4	1
	100.0%	82.1%	14.3%	3.6%
金融業,保険業	7	7	0	0
	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
不動産業,物品賃貸業	2	2	0	0
	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
学習研究,専門・技術サービス業	5	3	2	0
	100.0%	60.0%	40.0%	0.0%
宿泊業,飲酒サービス業	7	4	3	0
	100.0%	57.1%	42.9%	0.0%
生活関連サービス業,娯楽業	4	3	1	0
	100.0%	75.0%	25.0%	0.0%
教育,学習支援業	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
医療,福祉	43	28	10	5
	100.0%	65.1%	23.3%	11.6%
複合サービス業	2	2	0	0
	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
その他	20	18	2	0
	100.0%	90.0%	10.0%	0.0%
無回答	1	1	0	0
	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%

問4 消費者志向経営を推進していますか（経営トップのコミットメント、従業員の積極的活動、消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換等）。（単数回答）

消費者志向経営の推進については、「実施している」が54.1%、「実施していない」が35.4%となっている。



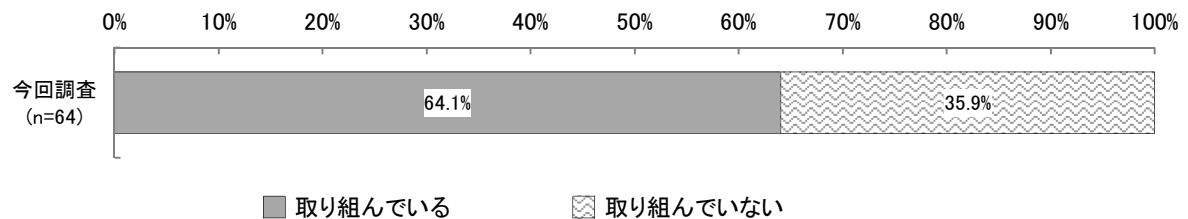
上段: 回答者数 下段: 構成比		合計	実施している	実施していない	無回答
上位1位	上位2位				
今回調査		181 100.0%	98 54.1%	64 35.4%	19 10.5%
従業員人数 (全体)	9人以下	71 100.0%	39 54.9%	25 35.2%	7 9.9%
	10~29人	62 100.0%	31 50.0%	22 35.5%	9 14.5%
	30~49人	17 100.0%	11 64.7%	4 23.5%	2 11.8%
	50~99人	11 100.0%	7 63.6%	4 36.4%	0 0.0%
	100~199人	6 100.0%	3 50.0%	3 50.0%	0 0.0%
	200~299人	2 100.0%	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
	300~499人	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
	500人以上	6 100.0%	3 50.0%	2 33.3%	1 16.7%
	無回答	5 100.0%	1 20.0%	4 80.0%	0 0.0%

上段: 回答者数 下段: 構成比		合計	実施している	実施していない	無回答
上位1位	上位2位				
事業者	農業, 林業	5 100.0%	3 60.0%	2 40.0%	0 0.0%
	漁業	2 100.0%	0 0.0%	1 50.0%	1 50.0%
	鉱業, 採石業	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	建設業	18 100.0%	7 38.9%	8 44.4%	3 16.7%
	製造業	22 100.0%	14 63.6%	8 36.4%	0 0.0%
	電気, ガス, 熱供給, 水道業	5 100.0%	4 80.0%	0 0.0%	1 20.0%
	情報通信業	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
	運輸業, 郵便業	9 100.0%	3 33.3%	5 55.6%	1 11.1%
	卸売業, 小売業	28 100.0%	24 85.7%	3 10.7%	1 3.6%
	金融業, 保険業	7 100.0%	4 57.1%	1 14.3%	2 28.6%
	不動産業, 物品賃貸業	2 100.0%	0 0.0%	1 50.0%	1 50.0%
	学習研究, 専門・技術サービス業	5 100.0%	2 40.0%	3 60.0%	0 0.0%
	宿泊業, 飲酒サービス業	7 100.0%	3 42.9%	4 57.1%	0 0.0%
	生活関連サービス業, 娯楽業	4 100.0%	3 75.0%	1 25.0%	0 0.0%
	教育, 学習支援業	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	医療, 福祉	43 100.0%	19 44.2%	18 41.9%	6 14.0%
	複合サービス業	2 100.0%	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
	その他	20 100.0%	8 40.0%	9 45.0%	3 15.0%
	無回答	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%

問5 食品を取り扱っている事業者の方にお聞きします。食品ロス削減に取り組んでいますか。

(単数回答)

食品ロスの取組については、「取り組んでいる」が64.1%、「取り組んでいない」が35.97%となっている。



上段: 回答者数 下段: 構成比		合計	取り組んでいる	取り組んでいない
上位1位	上位2位			
今回調査		64	41	23
		100.0%	64.1%	35.9%
従業員人数 (全体)	9人以下	18	11	7
		100.0%	61.1%	38.9%
	10~29人	23	13	10
		100.0%	56.5%	43.5%
	30~49人	7	7	0
		100.0%	100.0%	0.0%
	50~99人	7	6	1
		100.0%	85.7%	14.3%
	100~199人	4	0	4
		100.0%	0.0%	100.0%
200~299人	0	0	0	
	0.0%	0.0%	0.0%	
300~499人	0	0	0	
	0.0%	0.0%	0.0%	
500人以上	2	2	0	
	100.0%	100.0%	0.0%	
無回答	3	2	1	
	100.0%	66.7%	33.3%	

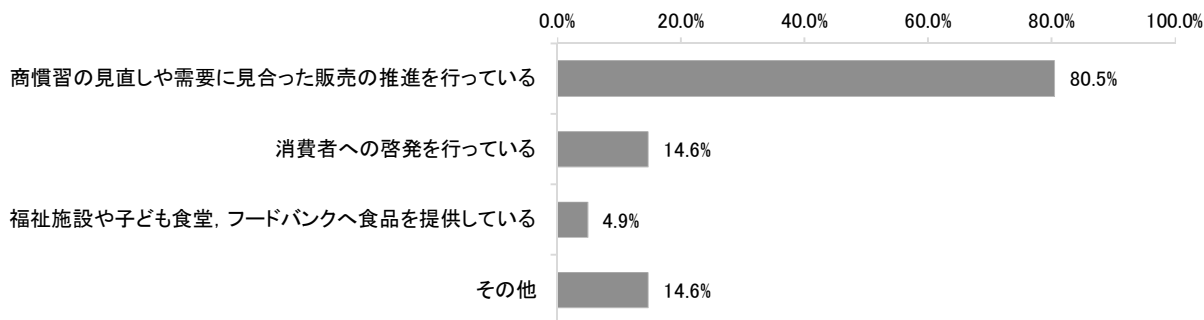
上段: 回答者数 下段: 構成比		合計	取り組んでいる	取り組んでいない
上位1位	上位2位			
事業者種	農業, 林業	3	0	3
		100.0%	0.0%	100.0%
	漁業	2	1	1
		100.0%	50.0%	50.0%
	鉱業, 採石業	0	0	0
		0.0%	0.0%	0.0%
	建設業	0	0	0
		0.0%	0.0%	0.0%
	製造業	13	9	4
		100.0%	69.2%	30.8%
	電気, ガス, 熱供給, 水道業	0	0	0
		0.0%	0.0%	0.0%
	情報通信業	1	0	1
		100.0%	0.0%	100.0%
	運輸業, 郵便業	2	0	2
		100.0%	0.0%	100.0%
	卸売業, 小売業	15	14	1
		100.0%	93.3%	6.7%
	金融業, 保険業	0	0	0
		0.0%	0.0%	0.0%
	不動産業, 物品賃貸業	0	0	0
		0.0%	0.0%	0.0%
	学習研究, 専門・技術サービス業	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	
宿泊業, 飲酒サービス業	5	3	2	
	100.0%	60.0%	40.0%	
生活関連サービス業, 娯楽業	1	0	1	
	100.0%	0.0%	100.0%	
教育, 学習支援業	0	0	0	
	0.0%	0.0%	0.0%	
医療, 福祉	15	8	7	
	100.0%	53.3%	46.7%	
複合サービス業	0	0	0	
	0.0%	0.0%	0.0%	
その他	6	5	1	
	100.0%	83.3%	16.7%	
無回答	1	1	0	
	100.0%	100.0%	0.0%	

問5-1 問5で「1 取り組んでいる」とお答えになった方にお聞きします。

取り組んでいる内容について、あてはまるものをすべて選んでください。(複数回答)

食品ロスの取組内容については、「商慣習の見直しや需要に見合った販売の推進を行っている」が80.5%と最も多く、次いで「消費者への啓発を行っている」、「その他」がともに14.6%となっている。

(n=41)



	上段:回答者数 下段:構成比	合計	商慣習の見直しや需要に見合った販売の推進を行っている	消費者への啓発を行っている	福祉施設や子ども食堂、フードバンクへ食品を提供している	その他
今回調査	41	33	6	2	6	80.5%
9人以下	11	10	0	1	1	90.9%
10~29人	13	11	1	1	1	84.6%
30~49人	7	5	2	0	1	71.4%
50~99人	6	5	3	0	1	83.3%
100~199人	0	0	0	0	0	0.0%
200~299人	0	0	0	0	0	0.0%
300~499人	0	0	0	0	0	0.0%
500人以上	2	1	0	0	1	50.0%
無回答	2	1	0	0	1	50.0%

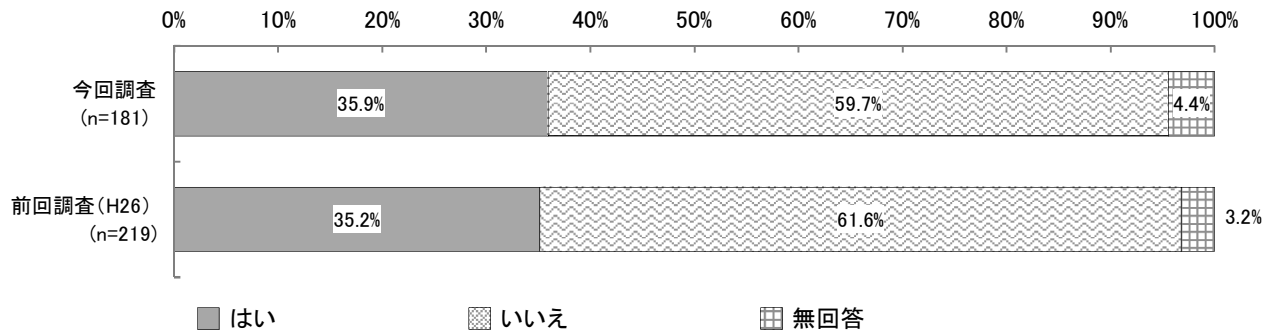
事業種	上段:回答者数 下段:構成比	合計	商慣習の見直しや需要に見合った販売の推進を行っている	消費者への啓発を行っている	福祉施設や子ども食堂、フードバンクへ食品を提供している	その他
農業,林業	0	0	0	0	0	0.0%
漁業	1	1	0	0	0	100.0%
鉱業,採石業	0	0	0	0	0	0.0%
建設業	0	0	0	0	0	0.0%
製造業	9	9	0	1	0	100.0%
電気,ガス,熱供給,水道業	0	0	0	0	0	0.0%
情報通信業	0	0	0	0	0	0.0%
運輸業,郵便業	0	0	0	0	0	0.0%
卸売業,小売業	14	12	3	1	2	85.7%
金融業,保険業	0	0	0	0	0	0.0%
不動産業,物品賃貸業	0	0	0	0	0	0.0%
学習研究,専門・技術サービス業	0	0	0	0	0	0.0%
宿泊業,飲酒サービス業	3	2	0	0	1	66.7%
生活関連サービス業,娯楽業	0	0	0	0	0	0.0%
教育,学習支援業	0	0	0	0	0	0.0%
医療,福祉	8	4	3	0	2	50.0%
複合サービス業	0	0	0	0	0	0.0%
その他	5	4	0	0	1	80.0%
無回答	1	1	0	0	0	100.0%

その他の回答
まずは、従業員に対して、食べきり運動を行っている
管理栄養士による献立で給食実施
給食メニューに対し都度の購入を行っている
材料が残らないようにしています
食品残渣を飼料化している

3 「従業員に対する消費者教育（啓発）」について

問6 従業員に対する消費者教育（啓発）を行っていますか。（単数回答）

消費者教育（啓発）の有無については、「はい」が35.9%、「いいえ」が59.7%となっている。



上段: 回答者数 下段: 構成比		合計	はい	いいえ	無回答
■ 上位1位 ▨ 上位2位					
前回調査 (H26)		219	77	135	7
		100.0%	35.2%	61.6%	3.2%
今回調査		181	65	108	8
		100.0%	35.9%	59.7%	4.4%
従業員人数 (全体)	9人以下	71	26	44	1
		100.0%	36.6%	62.0%	1.4%
	10~29人	62	20	37	5
		100.0%	32.3%	59.7%	8.1%
	30~49人	17	5	11	1
		100.0%	29.4%	64.7%	5.9%
	50~99人	11	4	7	0
		100.0%	36.4%	63.6%	0.0%
	100~199人	6	2	4	0
		100.0%	33.3%	66.7%	0.0%
200~299人	2	2	0	0	
	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	
300~499人	1	0	1	0	
	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	
500人以上	6	5	0	1	
	100.0%	83.3%	0.0%	16.7%	
無回答	5	1	4	0	
	100.0%	20.0%	80.0%	0.0%	

上段: 回答者数 下段: 構成比		合計	はい	いいえ	無回答
■ 上位1位 ▨ 上位2位					
事業者 業種	農業, 林業	5	0	5	0
		100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	漁業	2	0	2	0
		100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	鉱業, 採石業	0	0	0	0
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	建設業	18	5	12	1
		100.0%	27.8%	66.7%	5.6%
	製造業	22	9	12	1
		100.0%	40.9%	54.5%	4.5%
	電気, ガス, 熱供給, 水道業	5	3	2	0
		100.0%	60.0%	40.0%	0.0%
	情報通信業	1	1	0	0
		100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	運輸業, 郵便業	9	1	7	1
		100.0%	11.1%	77.8%	11.1%
	卸売業, 小売業	28	14	14	0
		100.0%	50.0%	50.0%	0.0%
	金融業, 保険業	7	5	2	0
		100.0%	71.4%	28.6%	0.0%
	不動産業, 物品賃貸業	2	1	1	0
		100.0%	50.0%	50.0%	0.0%
	学習研究, 専門・技術サービス業	5	1	3	1
	100.0%	20.0%	60.0%	20.0%	
宿泊業, 飲酒サービス業	7	3	4	0	
	100.0%	42.9%	57.1%	0.0%	
生活関連サービス業, 娯楽業	4	1	3	0	
	100.0%	25.0%	75.0%	0.0%	
教育, 学習支援業	0	0	0	0	
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
医療, 福祉	43	15	26	2	
	100.0%	34.9%	60.5%	4.7%	
複合サービス業	2	1	1	0	
	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%	
その他	20	5	13	2	
	100.0%	25.0%	65.0%	10.0%	
無回答	1	0	1	0	
	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	

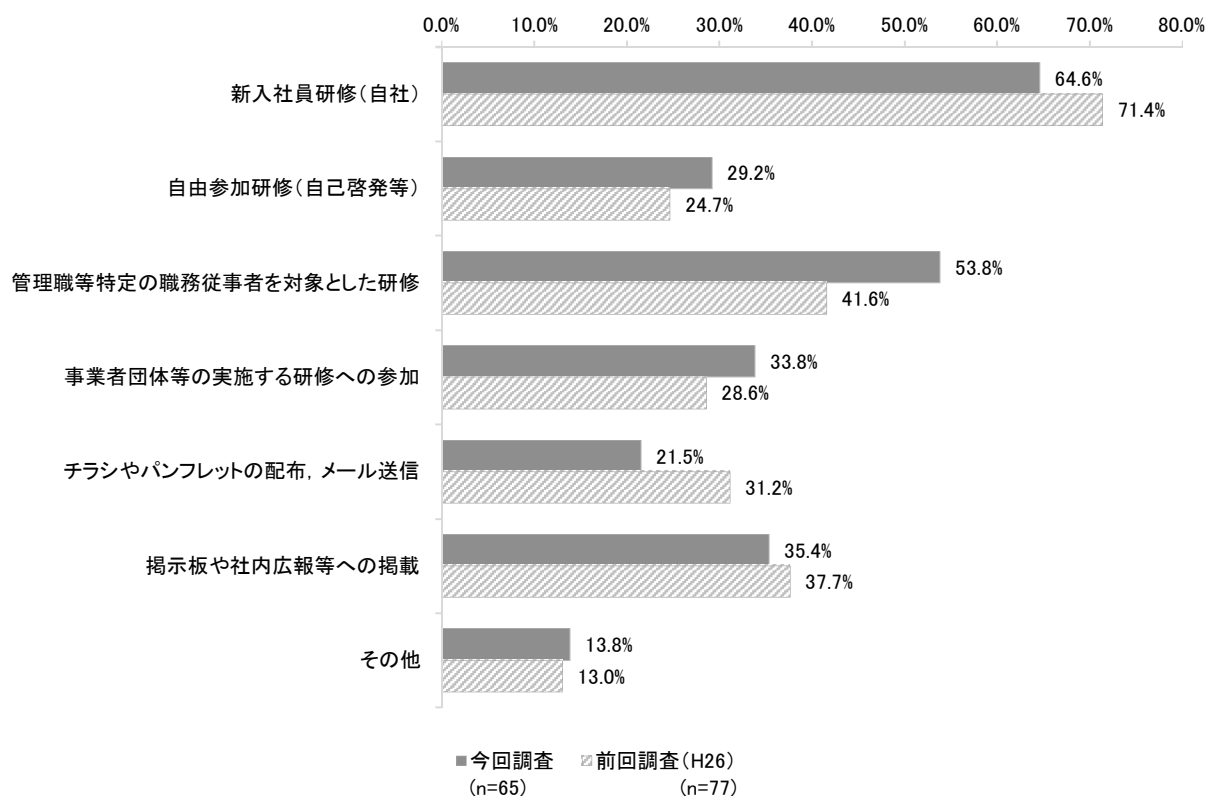
問6-1 問6で「1 はい」とお答えになった方にお聞きします。

従業員に対する消費者教育（啓発）の方法として、あてはまるものをすべて選んでください。

（複数回答）

消費者教育（啓発）の方法については、「新入社員研修（自社）」が64.6%と最も多く、次いで「管理職等特定の職務従事者を対象とした研修」が53.8%、「掲示板や社内広報等への掲載」が35.4%となっている。

前回調査と比較して、「管理職等特定の職務従事者を対象とした研修」が12.2ポイントと増加している。



上段: 回答者数 下段: 構成比	合計	社 新 入 社 員 研 修 (自)	自 由 参 加 研 修 (自)	務 管 理 職 等 を 対 象 と し た 研 修	加 施 す 者 研 修 体 等 の 参 実	メ レ ッ ト の 配 布 、 フ ン ク シ ョ ン	チ ラ シ や パ ン フ 	等 掲 示 板 や 社 内 広 報	そ の 他																				
										前回調査(H26)	今回調査	9人以下	10~29人	30~49人	50~99人	100~199人	200~299人	300~499人	500人以上	無回答	農業,林業	漁業	鉱業,採石業	建設業	製造業	電気,ガス,熱供給,水道業	情報通信業	運輸業,郵便業	卸売業,小売業
77	77	55	19	32	22	24	29	10																					
71.4%	71.4%	24.7%	24.7%	41.6%	28.6%	31.2%	37.7%	13.0%																					
65	65	42	19	35	22	14	23	9																					
64.6%	64.6%	29.2%	29.2%	53.8%	33.8%	21.5%	35.4%	13.8%																					
26	26	13	5	13	11	4	6	5																					
50.0%	50.0%	19.2%	19.2%	50.0%	42.3%	15.4%	23.1%	19.2%																					
20	20	16	7	14	7	7	8	1																					
80.0%	80.0%	35.0%	35.0%	70.0%	35.0%	35.0%	40.0%	5.0%																					
5	5	3	1	3	2	1	3	0																					
60.0%	60.0%	20.0%	20.0%	60.0%	40.0%	20.0%	60.0%	0.0%																					
4	4	3	4	0	1	1	2	0																					
75.0%	75.0%	100.0%	100.0%	0.0%	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%																					
2	2	1	1	0	1	0	1	1																					
50.0%	50.0%	50.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	50.0%																					
2	2	2	0	2	0	0	1	1																					
100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%																					
0	0	0	0	0	0	0	0	0																					
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%																					
5	5	4	1	3	0	1	2	1																					
80.0%	80.0%	20.0%	20.0%	60.0%	0.0%	20.0%	40.0%	20.0%																					
1	1	0	0	0	0	0	0	0																					
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%																					
0	0	0	0	0	0	0	0	0																					
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%																					
0	0	0	0	0	0	0	0	0																					
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%																					
5	5	2	0	2	3	0	1	1																					
40.0%	40.0%	0.0%	0.0%	40.0%	60.0%	0.0%	20.0%	20.0%																					
9	9	4	1	4	4	3	5	1																					
44.4%	44.4%	11.1%	11.1%	44.4%	44.4%	33.3%	55.6%	11.1%																					
3	3	3	2	2	1	1	2	0																					
100.0%	100.0%	66.7%	66.7%	66.7%	33.3%	33.3%	66.7%	0.0%																					
1	1	1	0	0	1	0	0	0																					
100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%																					
1	1	0	0	1	0	0	0	0																					
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%																					
14	14	9	7	8	3	4	5	2																					
64.3%	64.3%	50.0%	57.1%	57.1%	21.4%	28.6%	35.7%	14.3%																					
5	5	4	1	3	1	0	1	1																					
80.0%	80.0%	20.0%	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	20.0%	20.0%																					
1	1	1	0	1	0	1	0	0																					
100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%																					
1	1	0	0	1	1	0	0	0																					
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%																					
3	3	2	0	1	0	0	1	0																					
66.7%	66.7%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%																					
1	1	1	0	0	0	0	0	0																					
100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%																					
0	0	0	0	0	0	0	0	0																					
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%																					
15	15	10	7	7	7	2	5	3																					
66.7%	66.7%	46.7%	46.7%	46.7%	46.7%	13.3%	33.3%	20.0%																					
1	1	1	0	1	0	0	1	0																					
100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%																					
5	5	4	1	4	1	3	2	1																					
80.0%	80.0%	20.0%	20.0%	80.0%	20.0%	60.0%	40.0%	20.0%																					
0	0	0	0	0	0	0	0	0																					
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%																					

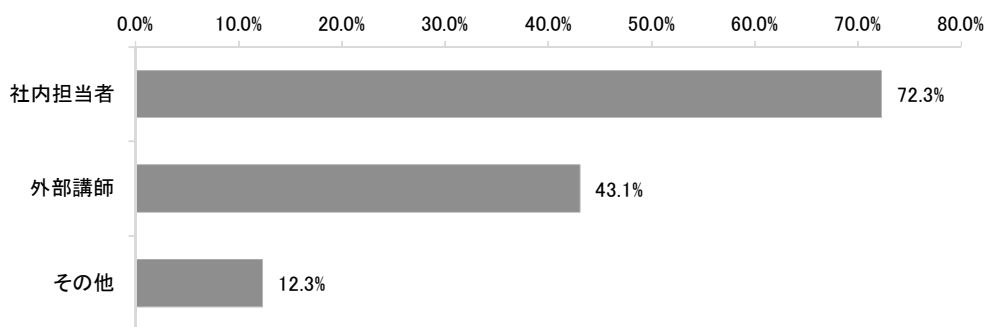
その他の回答
社内研修等
ミーティング時とその都度
患者からの相談やそれに伴う対応について、1回/週会議を開催し、シェアしている
業務の中で必要ときに、口頭にて協議
新規現場開始時に教育を行う
薬品メーカーによる研修

問6-2 問6で「1 はい」とお答えになった方にお聞きします。

従業員に対する消費者教育（啓発）研修を実施する講師について、あてはまるものをすべて選んでください。（複数回答）

消費者教育（啓発）研修の講師については、「社内担当者」が72.3%、「外部講師」が43.1%となっている。

(n=65)



上段: 回答者数 下段: 構成比		合計	社内担当者	外部講師	その他
今回調査					
従業員人数(全体)	9人以下	26	18 (69.2%)	9 (34.6%)	4 (15.4%)
	10~29人	20	16 (80.0%)	9 (45.0%)	2 (10.0%)
	30~49人	5	4 (80.0%)	3 (60.0%)	0 (0.0%)
	50~99人	4	3 (75.0%)	4 (100.0%)	0 (0.0%)
	100~199人	2	1 (50.0%)	1 (50.0%)	1 (50.0%)
	200~299人	2	2 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	300~499人	0	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	500人以上	5	3 (60.0%)	2 (40.0%)	1 (20.0%)
	無回答	1	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	今回調査	65	47 (72.3%)	28 (43.1%)	8 (12.3%)

その他の回答
社長
本部会議の内容を所長が水平展開・会社掲示板による展開
上司
各メーカー
新入社員研修(異業種の経済団体)
行事の時の司会者が呼びかけ、特に講師なし

上段: 回答者数 下段: 構成比		合計	社内担当者	外部講師	その他
今回調査					
事業種	農業,林業	0	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	漁業	0	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	鉱業,採石業	0	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	建設業	5	3 (60.0%)	1 (20.0%)	1 (20.0%)
	製造業	9	5 (55.6%)	5 (55.6%)	1 (11.1%)
	電気,ガス,熱供給,水道業	3	2 (66.7%)	1 (33.3%)	1 (33.3%)
	情報通信業	1	1 (100.0%)	1 (100.0%)	1 (100.0%)
	運輸業,郵便業	1	1 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	卸売業,小売業	14	11 (78.6%)	5 (35.7%)	2 (14.3%)
	金融業,保険業	5	5 (100.0%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)
	不動産業,物品賃貸業	1	0 (0.0%)	1 (100.0%)	0 (0.0%)
	学習研究,専門・技術サービス業	1	1 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	宿泊業,飲酒サービス業	3	2 (66.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	生活関連サービス業,娯楽業	1	1 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	教育,学習支援業	0	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	医療,福祉	15	10 (66.7%)	11 (73.3%)	2 (13.3%)
	複合サービス業	1	1 (100.0%)	1 (100.0%)	0 (0.0%)
	その他	5	4 (80.0%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)
	無回答	0	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	今回調査	65	47 (72.3%)	28 (43.1%)	8 (12.3%)

問6-3 問6で「1 はい」とお答えになった方にお聞きします。

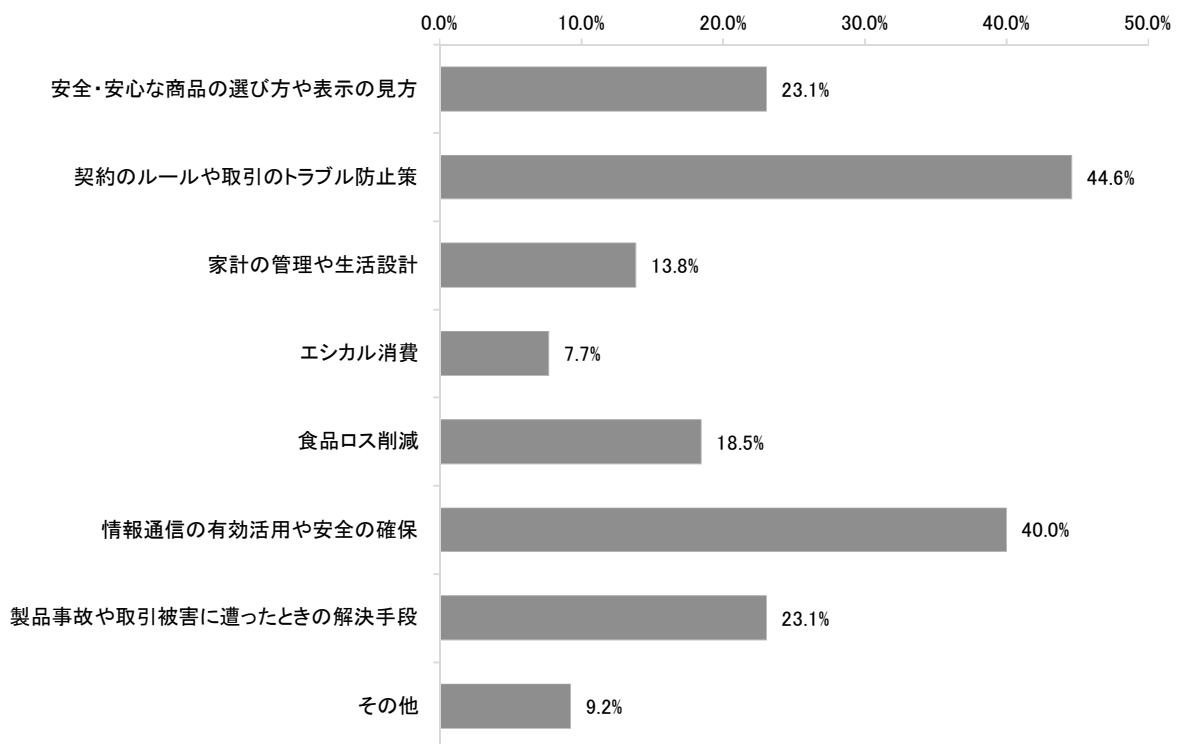
従業員に対する消費者教育（啓発）の内容について、あてはまるものをすべて選んでください。

（ただし、業務に直接必要な知識を身に付けるための教育は含まないこととします。）

（複数回答）

消費者教育（啓発）の内容については、「契約のルールや取引のトラブル防止策」が44.6%と最も多く、次いで「情報通信の有効活動や安全の確保」が40.0%、「安全・安心な商品の選び方や表示の見方」、「製品事故や取引被害に遭った時の解決手段」がともに23.1%となっている。

(n=65)



上段: 回答者数 下段: 構成比	合計	見 方 選 び ・ 方 安 心 表 示 の 商 品	策 引 の ト ラ ッ プ ル 防 止 取 り	家 計 の 管 理 や 生 活	エ シ カ ル 消 費	食 品 ロ ス 削 減	情 報 通 信 の 有 効 活 用 や 安 全 の 確 保	製 品 事 故 や 取 引 の 被 害 手 段	製 品 事 故 や 取 引 の 被 害 手 段	そ の 他
今回調査	65	15 23.1%	29 44.6%	9 13.8%	5 7.7%	12 18.5%	26 40.0%	15 23.1%	6 9.2%	
従業員人数(全体)										
9人以下	26	7 26.9%	10 38.5%	3 11.5%	2 7.7%	2 7.7%	8 30.8%	7 26.9%	4 15.4%	
10~29人	20	5 25.0%	11 55.0%	1 5.0%	0 0.0%	5 25.0%	10 50.0%	4 20.0%	2 10.0%	
30~49人	5	3 60.0%	1 20.0%	2 40.0%	1 20.0%	2 40.0%	3 60.0%	2 40.0%	0 0.0%	
50~99人	4	0 0.0%	3 75.0%	0 0.0%	2 50.0%	2 50.0%	1 25.0%	1 25.0%	0 0.0%	
100~199人	2	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
200~299人	2	0 0.0%	1 50.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	
300~499人	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
500人以上	5	0 0.0%	3 60.0%	2 40.0%	0 0.0%	1 20.0%	2 40.0%	1 20.0%	0 0.0%	
無回答	1	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
事業種別										
農業,林業	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
漁業	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
鉱業,採石業	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
建設業	5	1 20.0%	2 40.0%	2 40.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 20.0%	1 20.0%	0 0.0%	
製造業	9	2 22.2%	4 44.4%	2 22.2%	0 0.0%	1 11.1%	7 77.8%	5 55.6%	0 0.0%	
電気,ガス,熱供給,水道業	3	1 33.3%	2 66.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%	1 33.3%	1 33.3%	
情報通信業	1	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	
運輸業,郵便業	1	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	
卸売業,小売業	14	3 21.4%	6 42.9%	0 0.0%	4 28.6%	7 50.0%	4 28.6%	3 21.4%	1 7.1%	
金融業,保険業	5	0 0.0%	5 100.0%	1 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 80.0%	0 0.0%	0 0.0%	
不動産業,物品賃貸業	1	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
学習研究,専門・技術サービス業	1	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	
宿泊業,飲酒サービス業	3	1 33.3%	0 0.0%	1 33.3%	0 0.0%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
生活関連サービス業,娯楽業	1	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
教育,学習支援業	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
医療,福祉	15	3 20.0%	6 40.0%	1 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	3 20.0%	2 13.3%	3 20.0%	
複合サービス業	1	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
その他	5	3 60.0%	2 40.0%	1 20.0%	1 20.0%	3 60.0%	4 80.0%	3 60.0%	0 0.0%	
無回答	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	

その他の回答
業務の中で必要なときに、口頭にて協議
心身共の健康を指導
感染対策等
機器通用による業務改善等

問6-4 問6-3で○をつけた従業員に対する消費者教育について具体的な内容を教えてください。

※主なもの

与信管理研修の中で、契約のルール等についても研修している。情報通信の危険性（ウイルスやビジネスメール等）について、定期的に社内で啓蒙活動を行っている。
クーリングオフの仕方、悪質商法の手口とその対処法など、DVDや外部講師により研修を行う。インターネット等の安全な利用方法についての研修を行う。
法律、民法に乗っ取った契約内容の遂行に努めている。
車の購入や住宅建設の時など、購入前の検討課題や見積もり、購入後のトラブル発生時の対処の方法とか相談先などの示唆を与える。
外部講師による消費者金融トラブル、特殊詐欺等についての研修を行った。
新入社員研修で給与明細の見方に触れる中で、家計の管理や生活設計を話す事がある。
収入と支出の把握。貯蓄体質への導き（バランス）。
インターネットやスマートフォンの使用に関して、専門的な知識を持った社員からの教育や、製品事故や取引被害に遭った場合には、専門のアドバイザーに顧問になってもらって対応する。
インターネット、スマートフォンは日常の使用に加えて、業務で使用する機会が多い。注意喚起に加えて、日常もWeb等で説明している。
経済団体で企画する新入社員研修で行う。ISO27001の運用の中で、社内研修を行う。
マニュアルによる教育や他社事例による教育を行っている。
この20年、離職率は0%である。熟年スタッフばかりなので、指導するというより、理解し合うことに重点を置き、人間学を学ぶ読書会を月1回行うこと。週交替で、それぞれの「思い」をブログにアップすることなどで、教育ではなく、相互理解を深めている（新人が入れば、消費者教育をしていく）。
新人教育にて行っている。
社内研修の中で、システム担当者から情報通信の活用や、安全な利用の研修をしている。
禁止事項や法の厳守等の伝達程度の、簡単な教育に止まっている。外部講習で学んだ事の伝達。
資料作成し配り、ミーティングなどでの啓発している。
専門書を購入したり、研修等を行っている。
年数回、コンプライアンス研修等を行っている。
定期的な研修を行う中で、含んで行っている。
新規学卒者の入職時の研修において、市の消費者生活センターの方を講師に60分の講習を行っている。
商品の中身や注意事項を適切に伝えるように、研修を行っている。
全店、テレビ研修に参加している。
情報セキュリティやコンプライアンスなど勉強会を定期的実施することで、意識の向上を図っている。
本社主導によるTV会議等を行っている。
共用スペースへのポスター、チラシ掲示等。
安全、安心な商品の選び方や表示の見方。
添加物の学習。エンカル学習、教育、取り組みの説明。ロス削減する事でのメリット。商品クレーム等による、取扱い手順学習。
会社全体での活動として、環境経営目標を掲げ、その一貫に社会貢献を設け、清掃活動等を行っている。工事現場では騒音対策、低配出ガスの重機を使用するなど。又、安全衛生パトロールを実施し、改善等を行っている。

ガス業界で1年に1回以上、周知書面をお客様に配布するようになっていて、その中に安心安全に使用して頂く為の注意事項をマンガ入りで書いてあり、それを見てもらい消費者教育の1つとしています。

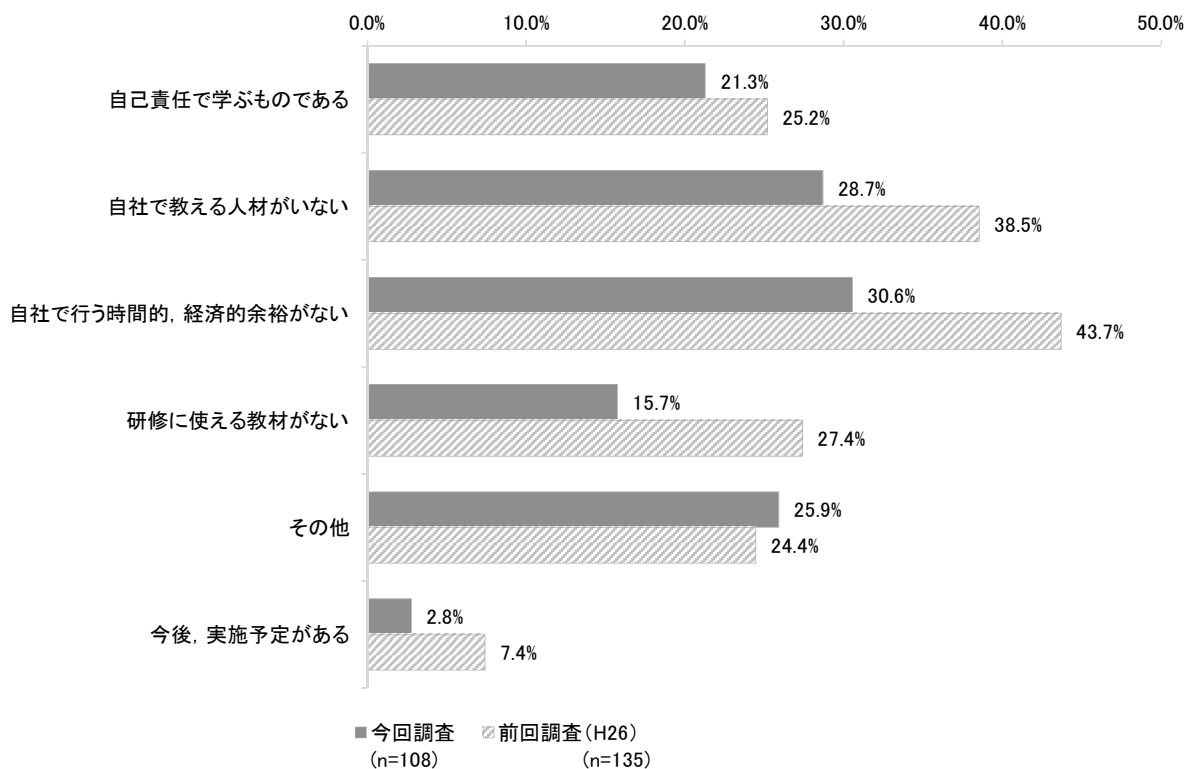
各メーカーから相談窓口の確認をすること。

問6-5 問6で「2 いいえ」とお答えになった方にお聞きします。

実施していないのはなぜですか。あてはまるものをすべて選んでください。(複数回答)

消費者教育(啓発)を行っていない理由については、「自社で行う時間的, 経済的余裕がない」が30.6%と最も多く, 次いで「自社で教える人材がない」が28.7%, 「その他」が25.9%となっている。

前回調査と比較して, 「自社で行う時間的, 経済的余裕がない」の13.1ポイント減少をはじめ, 全体的に減少傾向となっている。



上段：回答者数 下段：構成比		合計	の自己責任である	が自社で教える人材	ない、経済的余裕が	自社で行う時間	が研修に使える教材	その他	あ今後、実施予定が
前回調査(H26)	135	34	52	59	37	33	10		
	-	25.2%	38.5%	43.7%	27.4%	24.4%	7.4%		
今回調査	108	23	31	33	17	28	3		
	-	21.3%	28.7%	30.6%	15.7%	25.9%	2.8%		
従業員人数(全体)	9人以下	44	10	11	13	6	7	1	
		-	22.7%	25.0%	29.5%	13.6%	15.9%	2.3%	
	10～29人	37	7	10	7	5	15	1	
		-	18.9%	27.0%	18.9%	13.5%	40.5%	2.7%	
	30～49人	11	1	5	4	4	3	1	
		-	9.1%	45.5%	36.4%	36.4%	27.3%	9.1%	
	50～99人	7	1	1	3	1	3	0	
		-	14.3%	14.3%	42.9%	14.3%	42.9%	0.0%	
	100～199人	4	3	1	1	0	0	0	
		-	75.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
200～299人	0	0	0	0	0	0	0		
	-	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
300～499人	1	1	1	1	0	0	0		
	-	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
500人以上	0	0	0	0	0	0	0		
	-	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
無回答	4	0	2	4	1	0	0		
	-	0.0%	50.0%	100.0%	25.0%	0.0%	0.0%		
事業者業種	農業、林業	5	3	0	1	0	0	1	
		-	60.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	20.0%	
	漁業	2	1	0	0	0	1	0	
		-	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	
	鉱業、採石業	0	0	0	0	0	0	0	
		-	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	建設業	12	2	4	4	4	4	0	
		-	16.7%	33.3%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	
	製造業	12	3	6	1	2	1	0	
		-	25.0%	50.0%	8.3%	16.7%	8.3%	0.0%	
	電気、ガス、熱供給、水道業	2	1	0	0	0	1	0	
		-	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	
	情報通信業	0	0	0	0	0	0	0	
		-	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	運輸業、郵便業	7	3	0	2	1	1	0	
		-	42.9%	0.0%	28.6%	14.3%	14.3%	0.0%	
	卸売業、小売業	14	1	5	7	5	3	0	
		-	7.1%	35.7%	50.0%	35.7%	21.4%	0.0%	
	金融業、保険業	2	0	0	1	0	1	0	
		-	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	
	不動産業、物品賃貸業	1	0	0	0	0	1	0	
		-	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	
	学習研究、専門・技術サービス業	3	1	0	0	1	1	0	
	-	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%		
宿泊業、飲酒サービス業	4	0	1	2	1	1	0		
	-	0.0%	25.0%	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%		
生活関連サービス業、娯楽業	3	1	1	1	0	2	0		
	-	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%		
教育、学習支援業	0	0	0	0	0	0	0		
	-	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
医療、福祉	26	4	9	9	3	7	1		
	-	15.4%	34.6%	34.6%	11.5%	26.9%	3.8%		
複合サービス業	1	1	0	0	0	0	0		
	-	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
その他	13	2	5	4	0	4	1		
	-	15.4%	38.5%	30.8%	0.0%	30.8%	7.7%		
無回答	1	0	0	1	0	0	0		
	-	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%		

その他の回答
そもそも消費者教育の施策を進めていることを知らない
消費者教育というものが、どういったものかイメージができない
どのような活動を行えばいいかわからない
何を教えたらいいいかわからない
内容がわからない
県消費生活センターに関する研修は他部署と共同で学んでいる
業務に直接必要な知識学習のときに、必要であればその都度研修している
本社の指導に基づき
お互い話し合っているから
特に必要性を感じていない
従業員が皆ベテランでしっかり自覚して行動しているため現時点では必要性がない
建築業であり食品ロス等に関係ないので
商品の販売業務でなく施設の維持管理等が主体であるため、消費者教育は行っていない
製品サービス等の提供先が消費者でない
業種上関連性が薄い

問6-6 問6-5で「6 今後、実施予定がある」とお答えになった方にお聞きします。

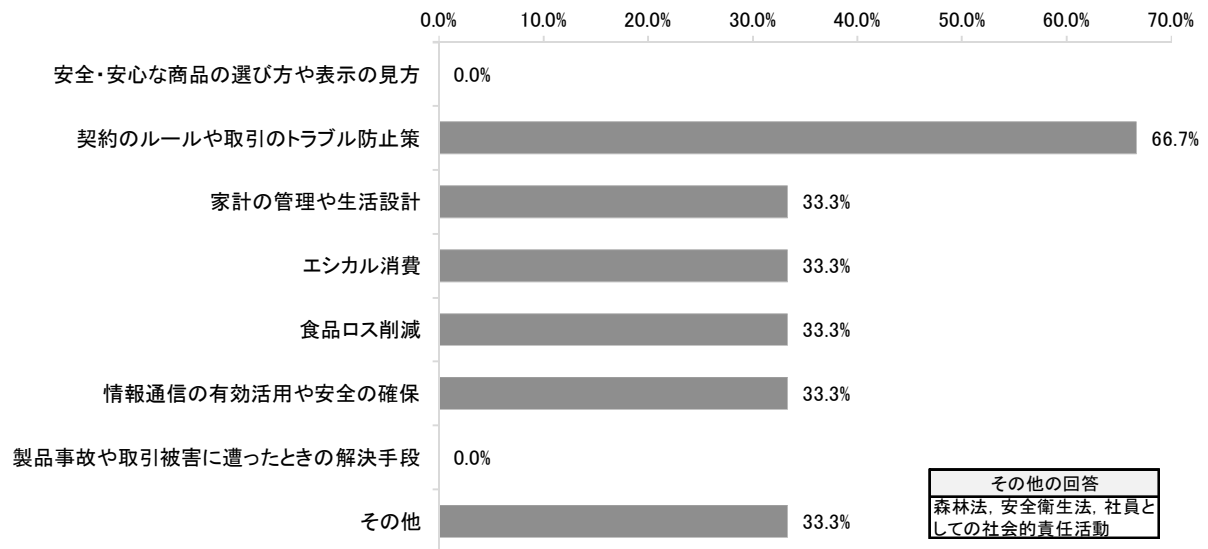
今後、従業員教育として実施したい内容について、あてはまるものをすべて選んでください。

(ただし、業務に直接必要な知識を身につけるための教育は含まないこととします。)

(複数回答)

実施したい消費者教育の内容については、「契約のルールや取引のトラブル防止策」が66.7%と最も多くなっている。

(n=3)

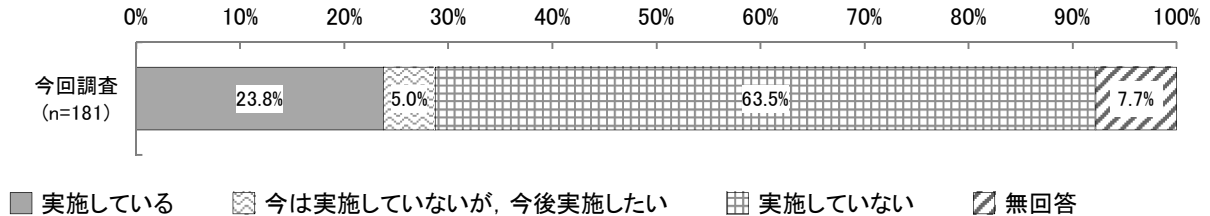


上段:回答者数 下段:構成比		合計	見 方 の 選 び ・ 方 安 心 表 示 商 の 品	策 引 の ト ラ ッ プ ル 防 止 取	契 約 の 管 理 や 生 活	家 計 の 管 理 や 生 活	エ シ カ ル 消 費	食 品 ロ ス 削 減	情 報 通 信 の 有 効 活 用 や 安 全 の 確 保	製 品 事 故 や 取 引 被 害 に 遭 っ た と き の 被	製 品 事 故 や 取 引 被 害 に 遭 っ た と き の 被	そ の 他
■ 上位1位 □ 上位2位												
前回調査 (H26)		—	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
今回調査		3 —	0 0.0%	2 66.7%	1 33.3%	1 33.3%	1 33.3%	1 33.3%	1 33.3%	0 0.0%	1 33.3%	0.0%
従 業 員 人 数 (全 体)	9人以下	1 —	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.0%
	10～29人	1 —	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.0%
	30～49人	1 —	0 0.0%	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0.0%
	50～99人	0 —	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.0%
	100～199人	0 —	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.0%
	200～299人	0 —	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.0%
	300～499人	0 —	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.0%
	500人以上	0 —	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.0%
	無回答	0 —	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.0%
	事 業 者 業 種	農業,林業	1 —	0 0.0%	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%
漁業		0 —	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.0%
鉱業,採石業		0 —	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.0%
建設業		0 —	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.0%
製造業		0 —	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.0%
電気,ガス,熱供給,水道業		0 —	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.0%
情報通信業		0 —	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.0%
運輸業,郵便業		0 —	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.0%
卸売業,小売業		0 —	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.0%
金融業,保険業		0 —	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.0%
不動産業,物品賃貸業		0 —	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.0%
学習研究,専門・技術サービス業		0 —	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.0%
宿泊業,飲酒サービス業		0 —	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.0%
生活関連サービス業,娯楽業		0 —	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.0%
教育,学習支援業		0 —	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.0%
医療,福祉		1 —	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.0%
複合サービス業		0 —	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.0%
その他		1 —	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.0%
無回答		0 —	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.0%

4 「消費生活等に関する社会貢献活動」について

問7 消費生活等に関する社会貢献活動を実施していますか。(単数回答)

消費生活等に関する社会貢献活動については、「実施していない」が63.5%と最も多く、次いで「実施している」が23.8%となっている。



上段: 回答者数 下段: 構成比		合計	実施している	今は実施していないが、今後実施したい	実施していない	無回答
今回調査 (n=181)						
今回調査		181	43	9	115	14
		100.0%	23.8%	5.0%	63.5%	7.7%
従業員人数 (全体)	9人以下	71	12	3	48	8
		100.0%	16.9%	4.2%	67.6%	11.3%
	10~29人	62	12	3	43	4
		100.0%	19.4%	4.8%	69.4%	6.5%
	30~49人	17	9	1	6	1
		100.0%	52.9%	5.9%	35.3%	5.9%
	50~99人	11	4	1	6	0
		100.0%	36.4%	9.1%	54.5%	0.0%
	100~199人	6	1	0	5	0
	100.0%	16.7%	0.0%	83.3%	0.0%	
200~299人	2	1	0	1	0	
	100.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	
300~499人	1	0	0	1	0	
	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	
500人以上	6	4	1	0	1	
	100.0%	66.7%	16.7%	0.0%	16.7%	
無回答	5	0	0	5	0	
	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	

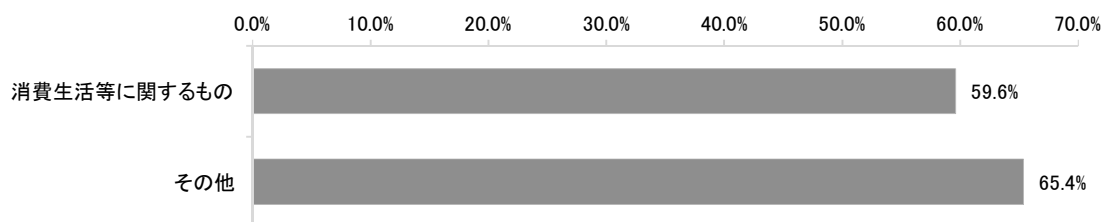
上段: 回答者数 下段: 構成比		合計	実施している	今は実施していないが、今後実施したい	実施していない	無回答
今回調査 (n=181)						
事業種	農業, 林業	5	2	1	2	0
		100.0%	40.0%	20.0%	40.0%	0.0%
	漁業	2	0	0	2	0
		100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	鉱業, 採石業	0	0	0	0	0
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	建設業	18	6	1	7	4
		100.0%	33.3%	5.6%	38.9%	22.2%
	製造業	22	7	1	13	1
		100.0%	31.8%	4.5%	59.1%	4.5%
	電気, ガス, 熱供給, 水道業	5	4	1	0	0
		100.0%	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%
	情報通信業	1	0	0	1	0
		100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	運輸業, 郵便業	9	0	0	8	1
		100.0%	0.0%	0.0%	88.9%	11.1%
	卸売業, 小売業	28	9	2	15	2
		100.0%	32.1%	7.1%	53.6%	7.1%
	金融業, 保険業	7	1	0	5	1
		100.0%	14.3%	0.0%	71.4%	14.3%
	不動産業, 物品賃貸業	2	0	0	2	0
		100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	学習研究, 専門・技術サービス業	5	1	0	4	0
		100.0%	20.0%	0.0%	80.0%	0.0%
	宿泊業, 飲酒サービス業	7	2	0	4	1
		100.0%	28.6%	0.0%	57.1%	14.3%
	生活関連サービス業, 娯楽業	4	1	0	3	0
		100.0%	25.0%	0.0%	75.0%	0.0%
教育, 学習支援業	0	0	0	0	0	
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
医療, 福祉	43	6	2	33	2	
	100.0%	14.0%	4.7%	76.7%	4.7%	
複合サービス業	2	0	0	2	0	
	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	
その他	20	4	1	13	2	
	100.0%	20.0%	5.0%	65.0%	10.0%	
無回答	1	0	0	1	0	
	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	

問7-1 問7で「1 実施している」「2 今は実施していないが、今後実施したい」とお答えになった方にお聞きします。

どのような活動内容ですか。あてはまるものをすべて選んでください。(複数回答)

実施している(実施したい)社会貢献活動の内容については、「消費生活等に関するもの」が59.6%、「その他」が65.4%となっている。

(n=52)



上段:回答者数 下段:構成比		合計	消費生活等に関するもの	その他
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 10px; height: 10px; background-color: #cccccc; margin-right: 5px;"></div> 上位1位 <div style="width: 10px; height: 10px; border: 1px dashed black; margin-right: 5px; margin-left: 5px;"></div> 上位2位 </div>				
今回調査		52	31 59.6%	34 65.4%
従業員人数 (全体)	9人以下	15	10 66.7%	10 66.7%
	10~29人	15	7 46.7%	11 73.3%
	30~49人	10	5 50.0%	6 60.0%
	50~99人	5	4 80.0%	2 40.0%
	100~199人	1	1 100.0%	1 100.0%
	200~299人	1	1 100.0%	1 100.0%
	300~499人	0	0 0.0%	0 0.0%
	500人以上	5	3 60.0%	3 60.0%
	無回答	0	0 0.0%	0 0.0%

上段:回答者数 下段:構成比		合計	消費生活等に関するもの	その他
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 10px; height: 10px; background-color: #cccccc; margin-right: 5px;"></div> 上位1位 <div style="width: 10px; height: 10px; border: 1px dashed black; margin-right: 5px; margin-left: 5px;"></div> 上位2位 </div>				
事業者業種	農業,林業	3	3 100.0%	2 66.7%
	漁業	0	0 0.0%	0 0.0%
	鉱業,採石業	0	0 0.0%	0 0.0%
	建設業	7	3 42.9%	6 85.7%
	製造業	8	4 50.0%	6 75.0%
	電気,ガス,熱供給,水道業	5	4 80.0%	3 60.0%
	情報通信業	0	0 0.0%	0 0.0%
	運輸業,郵便業	0	0 0.0%	0 0.0%
	卸売業,小売業	11	6 54.5%	6 54.5%
	金融業,保険業	1	1 100.0%	1 100.0%
	不動産業,物品賃貸業	0	0 0.0%	0 0.0%
	学習研究,専門・技術サービス業	1	0 0.0%	1 100.0%
	宿泊業,飲酒サービス業	2	1 50.0%	1 50.0%
	生活関連サービス業,娯楽業	1	0 0.0%	1 100.0%
	教育,学習支援業	0	0 0.0%	0 0.0%
	医療,福祉	8	7 87.5%	2 25.0%
	複合サービス業	0	0 0.0%	0 0.0%
	その他	5	2 40.0%	5 100.0%
	無回答	0	0 0.0%	0 0.0%

【1. 消費生活等に関するもの（具体的）】

その他の回答
高齢者が多く、ガス屋さんという生活に密着しているので、気軽に声をかけてもらえる
見守り、買い物支援、身の回りのことを助け合う活動
高齢者に接する会合への参加
給食配達時高齢者の見守り活動
お届け先を中心とした見守り活動
消費者の安否確認及び緊急時対応
見守りサービスという商品を提供している
小中学生の通学時、見守り活動
社会科見学や視察の場になっている
子供110番の店として店頭でカード表示
子育て支援
森林ボランティア活動による子どもたちの森林保全教育など
地域の生活環境の改善活動
店頭買い物品を自宅へ配送する「らくらく便」や「ネットスーパー」等
認知症介護に関する事であれば地域に貢献したい
クリーンアップ作戦
健康相談、地域とのつながり重視

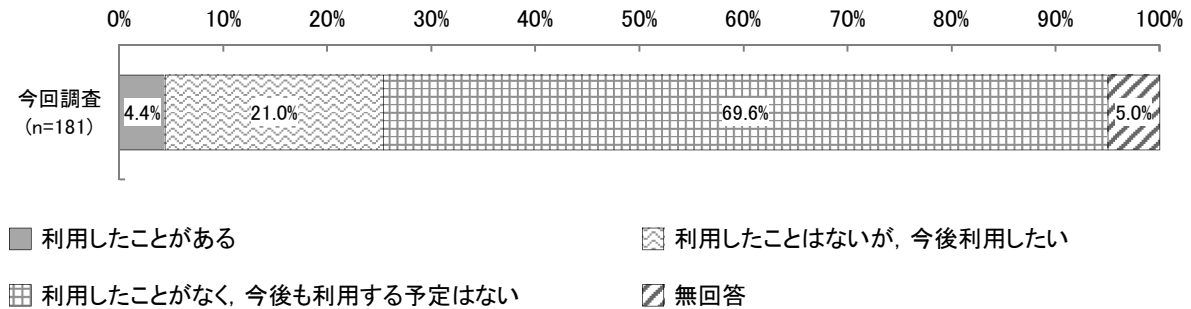
【2. その他（具体的）】

その他の回答
自社周り、公園、道路、河川の清掃
地域清掃(不定期、月1回など)、道路清掃
会社隣接の公園や歩道の清掃・工事現場周辺の清掃
清掃活動への参加、地域行事等への寄付
会社周辺の草取り、清掃
清掃活動・校区内の小学校へのボランティア工事
地域の清掃活動への参加
清掃活動(ゴミ拾い等及び草取り伐採)
ボランティア清掃などの地域活動を行っている
献血・清掃活動
空き缶、草払い清掃活動
地域の清掃活動・夏祭りの手伝い・献血
地域の清掃活動や奄美祭などに参加
毎年、鹿児島県曾於市の社会福祉施設(こども食堂、身体障害者社会支援施設等)に、おせちや餃子を寄贈している
大隅学舎にケーキ作りに社員と年に1度行っている
青年会議所事業への協力、参加、民間消防隊への参加(訓練を含む)
消費拡充宣伝に伴う消費提案等
エコ推進活動
声掛けあれば必ず参加の花壇の精一杯運動

5 「消費者問題に対する行政の取り組み」について

問8 県消費生活センターや県金融広報委員会では、企業や団体等に対して、消費者教育を行う講師を無料で派遣する制度があります。このような制度を利用したことがありますか。(単数回答)

講師無料派遣の利用については、「利用したことがなく、今後も利用する予定はない」が69.6%、「利用したことはないが、今後利用したい」が21.0%、「利用したことがある」が4.4%となっている。



事業員人数(全体)	今回調査 (n=181)		利用状況			
	上段: 回答者数	下段: 構成比	利用したことがある	利用したいが、今後利用しない	利用したことがなく、今後も利用する予定はない	無回答
今回調査	181	100.0%	8 (4.4%)	38 (21.0%)	126 (69.6%)	9 (5.0%)
9人以下	71	100.0%	5 (7.0%)	11 (15.5%)	52 (73.2%)	3 (4.2%)
10~29人	62	100.0%	0 (0.0%)	14 (22.6%)	45 (72.6%)	3 (4.8%)
30~49人	17	100.0%	1 (5.9%)	7 (41.2%)	8 (47.1%)	1 (5.9%)
50~99人	11	100.0%	1 (9.1%)	4 (36.4%)	6 (54.5%)	0 (0.0%)
100~199人	6	100.0%	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (83.3%)	1 (16.7%)
200~299人	2	100.0%	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (100.0%)	0 (0.0%)
300~499人	1	100.0%	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (100.0%)	0 (0.0%)
500人以上	6	100.0%	1 (16.7%)	1 (16.7%)	3 (50.0%)	1 (16.7%)
無回答	5	100.0%	0 (0.0%)	1 (20.0%)	4 (80.0%)	0 (0.0%)

事業種別	今回調査 (n=181)		利用状況			
	上段: 回答者数	下段: 構成比	利用したことがある	利用したいが、今後利用しない	利用したことがなく、今後も利用する予定はない	無回答
農業, 林業	5	100.0%	0 (0.0%)	4 (80.0%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)
漁業	2	100.0%	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (100.0%)	0 (0.0%)
鉱業, 採石業	0	0.0%	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
建設業	18	100.0%	1 (5.6%)	2 (11.1%)	15 (83.3%)	0 (0.0%)
製造業	22	100.0%	1 (4.5%)	6 (27.3%)	14 (63.6%)	1 (4.5%)
電気, ガス, 熱供給, 水道業	5	100.0%	0 (0.0%)	2 (40.0%)	2 (40.0%)	1 (20.0%)
情報通信業	1	100.0%	0 (0.0%)	1 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
運輸業, 郵便業	9	100.0%	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (77.8%)	2 (22.2%)
卸売業, 小売業	28	100.0%	2 (7.1%)	8 (28.6%)	17 (60.7%)	1 (3.6%)
金融業, 保険業	7	100.0%	0 (0.0%)	3 (42.9%)	4 (57.1%)	0 (0.0%)
不動産業, 物品賃貸業	2	100.0%	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (100.0%)	0 (0.0%)
学習研究, 専門・技術サービス業	5	100.0%	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (100.0%)	0 (0.0%)
宿泊業, 飲酒サービス業	7	100.0%	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (85.7%)	1 (14.3%)
生活関連サービス業, 娯楽業	4	100.0%	0 (0.0%)	1 (25.0%)	3 (75.0%)	0 (0.0%)
教育, 学習支援業	0	0.0%	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
医療, 福祉	43	100.0%	3 (7.0%)	8 (18.6%)	30 (69.8%)	2 (4.7%)
複合サービス業	2	100.0%	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (100.0%)	0 (0.0%)
その他	20	100.0%	1 (5.0%)	3 (15.0%)	15 (75.0%)	1 (5.0%)
無回答	1	100.0%	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (100.0%)	0 (0.0%)

問9 消費者問題に関する取り組み充実のために、ご意見等がございましたら、ご自由にお書きください。

回答(自由記述)
業種に応じた消費者の教育等が受けられるのだろうか。
社員一人ひとりが悩まないように、日常的に声が聴ける、声を発しやすい職場の環境は、とても大事だと思っている。
消費者教育の情報提供の仕組みを作ると共に、消費者教育の担い手を意識しながら、学校、地域、家庭及び職域という対象別の課題と取り組みを検討するという視点を設けることが、重要であると思う。
経営トップに意識が必要である。問題のある事例を、情報として得る機会が多くあると良いと思う。
安心、安全を心がけて、生活に密に関わっていると思う。全体的に高齢者がますます増加していくので、気軽に声を掛けてもらえるガス屋さんになっていけるよう、努力していく所存である。
日本は今、7人に1人の子どもが満足に食事できていないと聞いている。地域内で協力すればできることも多いと思うし、企業が出す食品の廃棄物についても再利用できるフローを構築できないものかと思っている。弊社でも、地域に貢献(清掃活動等)できることは行っているが、もっと参加者が増える様な取り組みを行って頂けると幸いである。
消費者教育等に関する事業が、よく分からない。
いろいろな質問が難しくて良く理解できなかったが、私どもは直接消費者の人に商品をお届けしていないが、その先を考えながら、腐れたもの、キズのあるもの、又、商品の中に異物が入らないようにしっかりと確認、点検をすることを努力している。
企業が消費者問題まで従業員教育をすべきか分からない。直接的な業務の教育などがあり余裕がない。
消費者トラブル防止に努めていく。
トラブルを起こさない、トラブルに遭わない為には、事前の調査や説明をよく聞くように心掛けると共に、自分たちも顧客先様に対し、念入りに丁寧に仕事をする事が大事かと思う。
現在規模が小さくて問題等の可能性は考えられないが、積極的に拡大しようとする時期が来れば、もう少し真剣に制度を利用して取り組むことを考えている。情報は必要と考えている。
当施設の部署内教育は現在行っていない為、今度他部署主催の研修で学んだことを生かし、入居者の生活支援に役立てたいと思う。地域で生活する精神障害者の支援として、県政だより等のイベントも周知し、積極的に勉強するよう心掛けたいと思うので、案内(詳細)を今後も掲載して欲しい。
社会貢献活動＝消費者問題(清掃活動等は実施しているか、リサイクル品を買うとか)である。子どもが入学する年になったら、色々な資料が送られてくるが、情報が漏れているのが問題である。
代金未払いのお客様への対応の仕方をどうしたらいいか考え中である(連絡がつかない等)。
地域の高齢者の方々を招いて、1時間ほど学習、遊び、運動などしている。日時は第4火曜日(毎月)午後2時からである。15～16名の方々に是非一度この問題を学ぶ会をしたいと思う。
社内教育研修は年2回以上行うが、安全活動や健康づくり等が主である。教育研修で、企業倫理や社内規則に力を入れていく事をつい見逃している。今後は行っていきたいと考える。
どのような対応をするべきなのかははっきりしないので、何とも答えられなかった。相談に対して真摯に対応しているが、ルールを作成や社内での周知が必要なのだと感じた。