

第4次
熊本県消費者施策の推進に関する基本計画

計画期間:令和3年度(2021年度)~令和7年度(2025年度)

令和3年(2021年)4月
熊本県

目 次

第1章 消費者基本計画について	1
1 第4次消費者基本計画策定の趣旨	1
2 第4次消費者基本計画の位置付け	2
3 第4次消費者基本計画の期間	2
第2章 第3次消費者基本計画の取組実績及び成果等	3
1 第3次消費者基本計画の概要	3
2 第3次消費者基本計画の取組実績及び成果等について	5
第3章 消費者行政をめぐる現状と課題	9
1 県消費生活センターの現状	9
2 消費者行政に関する市町村意向調査の結果	12
3 消費者行政を取り巻く環境の変化	13
第4章 第4次消費者基本計画における重点施策	16
第5章 重点施策の推進	20
重点施策1 消費者被害の未然防止と早期救済の推進	20
1 消費生活相談機能の充実・強化	20
2 多重債務者に対する生活再生支援	21
3 消費生活の安全・安心の確保	21
4 地域における高齢者・障がい者等に対する見守り活動の推進	22
5 訪日外国人・在留外国人の消費者トラブルへの対応	23
6 概ね5か年で到達すべき目標（K P I）	23
重点施策2 持続可能な社会に向けた取組の推進	24
1 食品ロスの削減に向けた取組の推進	24
2 環境の保全、その他の持続可能な社会の形成に資する取組の推進	24
3 概ね5か年で到達すべき目標（K P I）	24
重点施策3 消費生活に関連する多様な課題への対応	25
1 新型コロナウイルス感染症への対応	25
2 災害への対応	25
3 SNSによる消費者被害への対応	26

重点施策4 消費者教育の推進	27
1 ライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進	27
2 効果的な消費者教育のための取組の推進	28
3 概ね5か年で到達すべき目標（K P I）	29
重点施策5 消費者行政を推進するための体制整備	30
1 消費者の意見反映と消費者施策の透明性の確保	30
2 県における体制整備	30
3 市町村における体制整備支援	30
4 概ね5か年で到達すべき目標（K P I）	30
第6章 計画の推進に向けて	31

【資料】

○用語解説	33
○熊本県消費生活条例	38
○消費者教育の推進に関する法律	46
○熊本県消費生活審議会（熊本県消費者教育推進地域協議会委員）名簿	50
○熊本県内の消費生活相談窓口一覧	51

第1章 消費者基本計画について

1 第4次消費者基本計画策定の趣旨

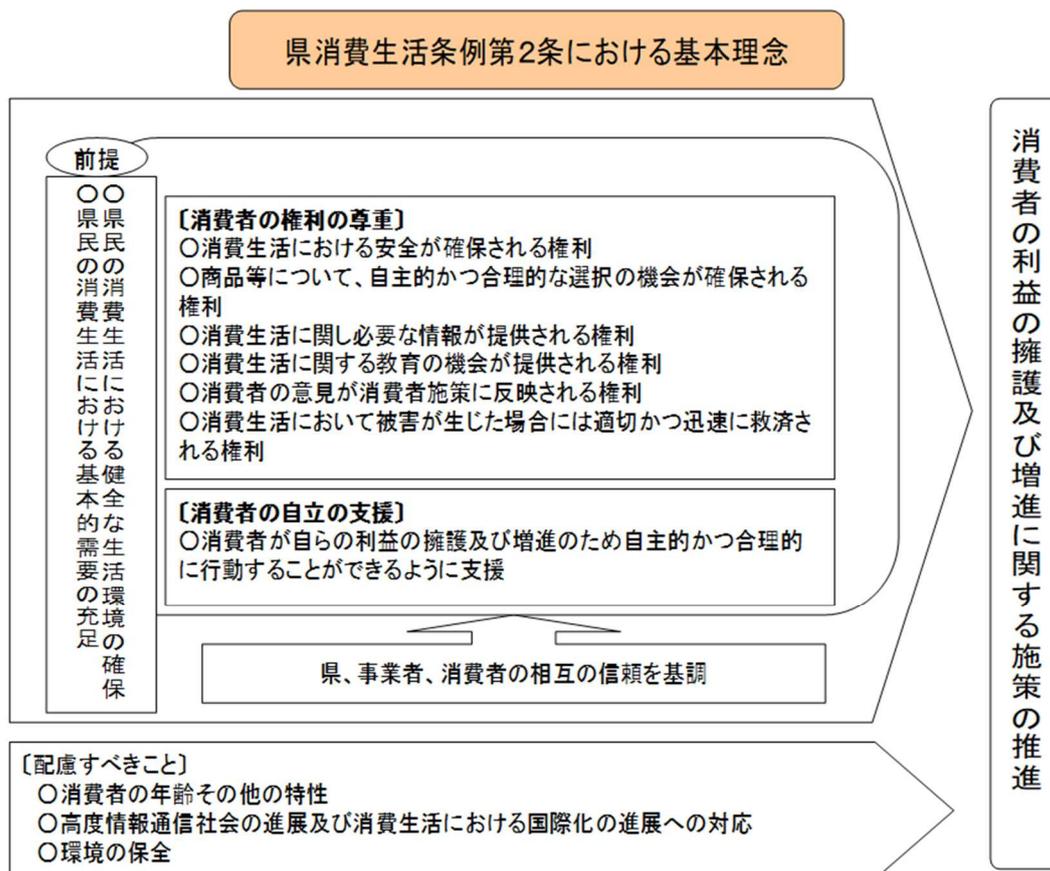
県では、消費者の利益の擁護と増進を図り、県民の消費生活の安定及び向上を目的とする「熊本県消費生活条例（以下「条例」という。）」第10条に基づき、「消費者施策の推進に関する基本的な計画（以下「消費者基本計画」という。）」を策定し、各種施策を推進してきました。

計画の推進にあたっては、条例第2条に定める基本理念を踏まえつつ、関係機関・団体との連携を図りながら、総合的かつ計画的な実施に努めてきました。[図1参照]

近年、少子高齢化の進行、経済のグローバル化やデジタル化の進展に加え、自然災害の激甚化や多発化、感染症の拡大、民法の改正、持続可能な社会の形成に向けた概念の普及など、消費者を取り巻く環境は大きく変化しています。このような中、高齢者や障がい者などを狙った悪質商法や、インターネット通販に関する相談の増加など、消費者トラブルは、ますます複雑化、多様化しています。

本県では、第3次消費者基本計画の計画期間が令和3年（2021年）3月をもって終了することから、消費者を取り巻く社会環境の変化等や国の消費者基本計画（令和2年度（2020年度）から令和6年度（2024年度）までの5年間）の方向性との基本的な整合性を図りながら、「第4次消費者基本計画」を策定するものです。

【図1 県消費生活条例第2条における基本理念】



2 第4次消費者基本計画の位置付け

本計画は、条例第10条に基づく「熊本県消費者基本計画」であると同時に、消費者教育を総合的に推進するため、「消費者教育の推進に関する法律」第10条第1項に基づく「熊本県消費者教育推進計画」として策定します。

3 第4次消費者基本計画の期間

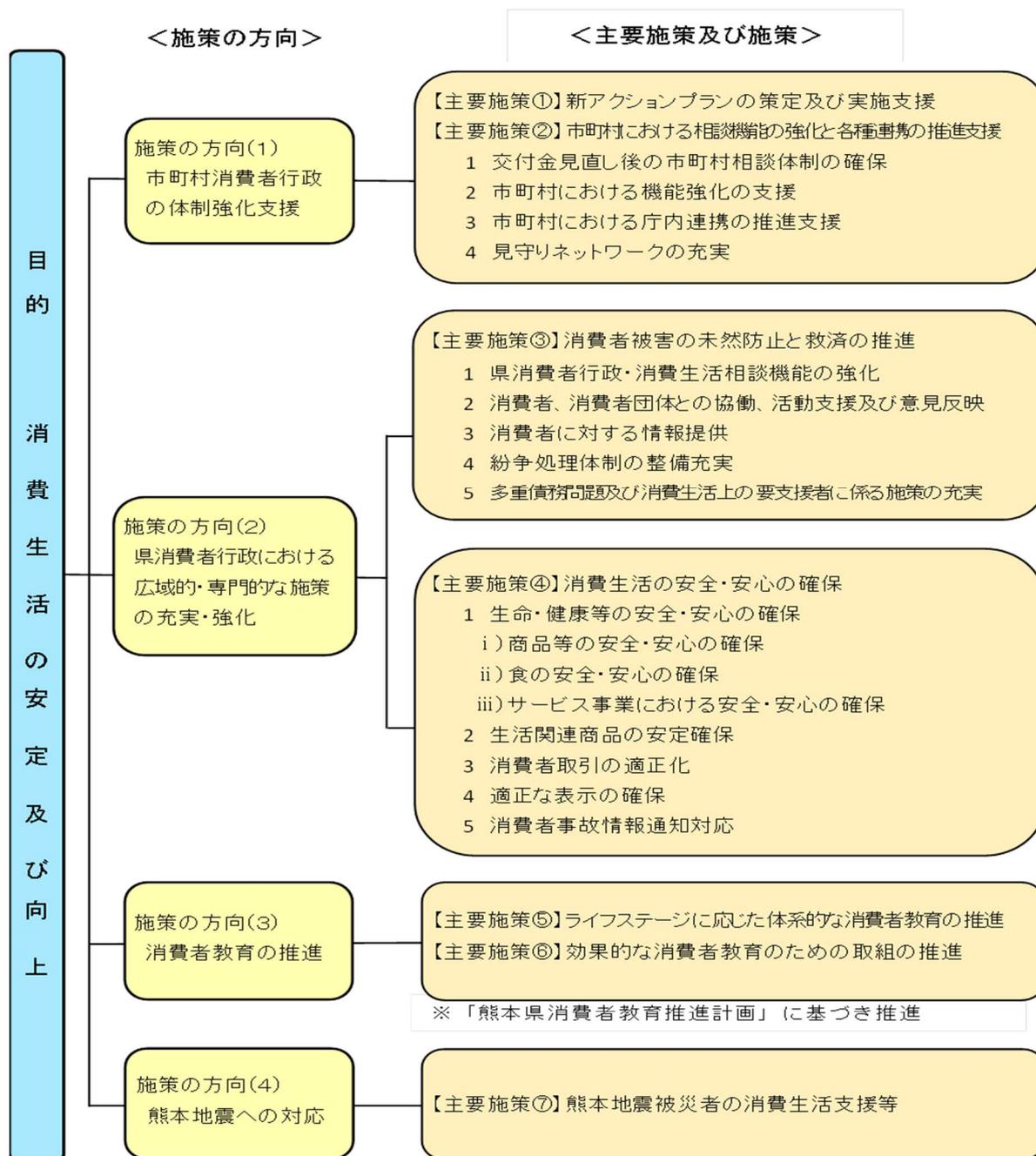
本計画の期間は、令和3年度（2021年度）から令和7年度（2025年度）までの5年間とします。

第2章 第3次消費者基本計画の取組実績及び成果等

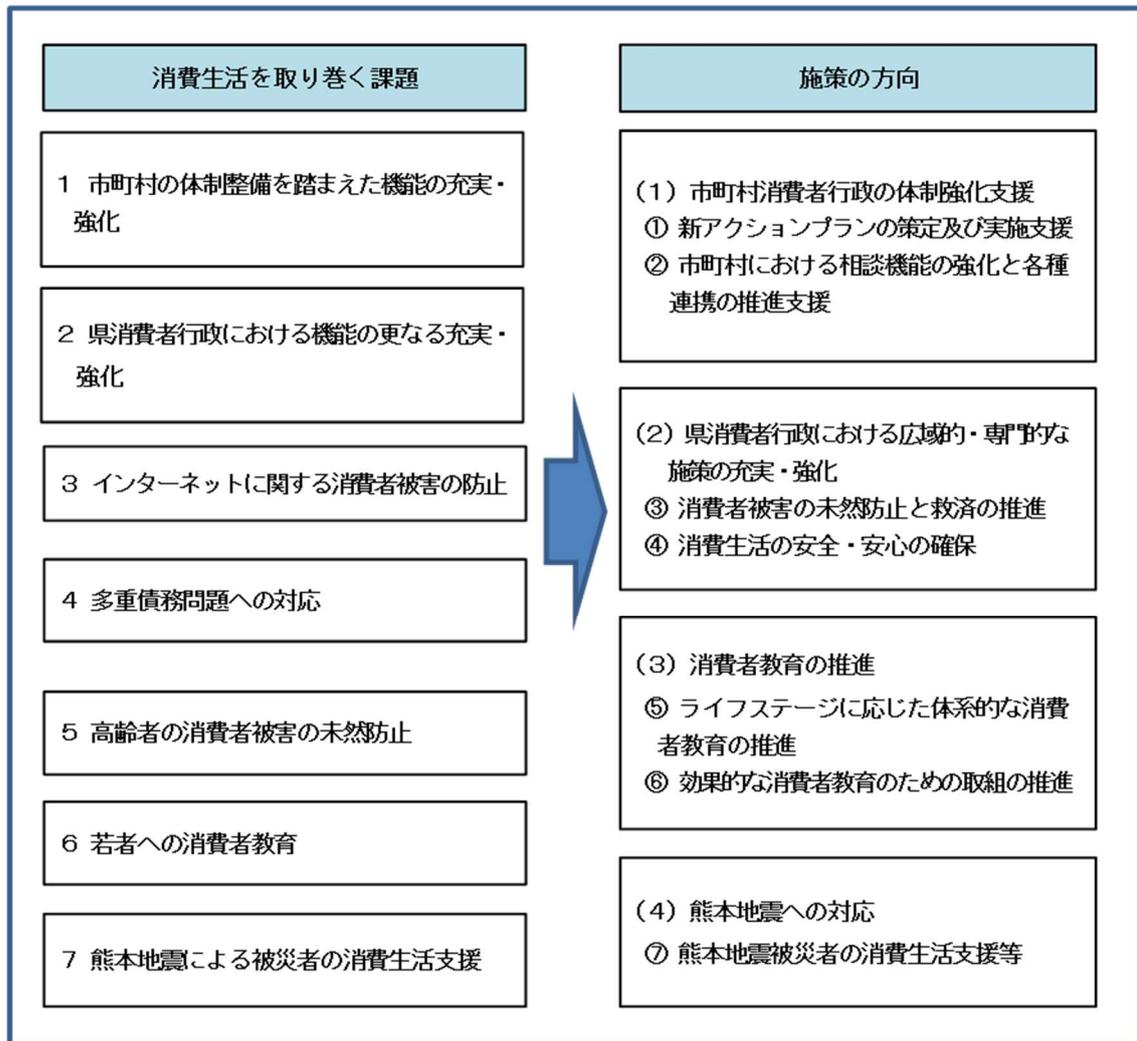
1 第3次消費者基本計画の概要

第3次消費者基本計画は、平成30年度（2018年度）から令和2年度（2020年度）まで（3カ年）を計画期間とし、消費生活の安定と向上を目的に各種施策・事業を展開してきました。第3次消費者基本計画の施策の体系は以下のとおりです。

【図2 第3次消費者基本計画の施策体系】



4つの基本的方向、7つの主要施策のもと各種事業を実施。



- 《重点プロジェクト》**
- 【1】市町村及び県の消費者行政機能強化プロジェクト
 - 【2】多重債務者等の生活再生支援プロジェクト
 - 【3】地域における高齢者等の見守り応援プロジェクト
 - 【4】学校教育と連携した若者への消費者教育プロジェクト
 - 【5】熊本地震被災者の消費生活支援プロジェクト

2 第3次消費者基本計画の取組実績及び成果等について

(1) 施策の方向について

第3次消費者基本計画に掲げた主要施策の実績及び成果等については、以下のとおりです。

施策の方向(1) 市町村消費者行政の体制強化支援

《主要施策①》新アクションプランの策定及び実施支援

県内各市町村がそれぞれ作成した新アクションプランにおいては、ほとんどの市町村で「将来的に交付金が削減されても、現在実施している消費生活行政を引き続き推進する。」旨が明記されています。

また、県は、同プランの中に記された交付金制度変更後の市町村消費者行政の取組について、市町村間の情報共有のためフィードバックを行うとともに、交付金対象事業等の情報提供を実施しました。

今後も、県は市町村新アクションプランの着実な実施に向けて支援していく必要があります。

《主要施策②》市町村における相談機能の強化と各種連携の推進支援

市町村の担当職員や消費生活相談員のスキルアップのための研修会を実施するとともに、市町村からの経由相談に対して助言、あっせんによる支援を行いました。

また、市町村の広域連携については、相談員が未設置の町村に働きかけを行い、平成28年(2016年)6月時点の5地域23市町村から、令和2年(2020年)4月時点には8地域30市町村と広域化が進んでいます。

県では、市町村見守りネットワーク構築や消費者安全確保地域協議会設置については、令和元年度(2019年度)時点で第3次消費者基本計画の目標値に達していなかったことから、さらに推進するための支援を引き続き実施していく必要があります。

施策の方向(2) 県消費者行政における広域的・専門的な施策の充実・強化

《主要施策③》消費者被害の未然防止と救済の推進

消費者から県消費生活センターに寄せられる相談について、助言やあっせんにより被害回復を図るとともに、市町村相談窓口からの高度な専門性を要する相談へ対応することにより、消費者被害の未然防止と救済の推進を図りました。

また、悪質商法に関する情報については、県ホームページ等に掲載する他、報道機関、市町村等へ情報提供を行い、県民に周知を図りました。

さらに、県内消費者団体と共催で、消費者大会や消費者月間における街頭啓発キャンペーン等を開催するとともに、適格消費者団体NPO法人消費者支援ネットワークのもとに委託し、差止請求訴訟の周知を図るための説明会等を開催しました。

また、多重債務者対策としては、県多重債務者対策協議会における協議を踏まえ、市町村の庁内連携推進や「お金の悩み無料相談会」等を実施しました。

今後も、情報化の進展に伴い、多様化・複雑化する消費者問題に対応するため、センター・オブ・センターズとして県の広域的・専門的機能の更なる充実・強化を図る必要があります。

《主要施策④》消費生活の安全・安心の確保

県内に流通する食品について、食品添加物、微生物、成分規格、残留農薬等の検査を実施しました。

また、食品等の安全性の確保を図るため、と畜場や食鳥処理場、畜水産食品取扱施設等で検査・指導を行いました。

食の安全・安心に係る相談・苦情等の総合窓口（食の安全110番）で、関係課と連携を図りながら、県民に対する迅速・的確な対応及び情報提供を行いました。

また、県内の食品販売店における食品表示の適正化を図るため、食品表示法に基づく巡回指導や食品表示ウォッチャーからの情報による監視指導を行うとともに、不当な取引行為を行う事業者に対して、特定商取引に関する法律、不当景品類及び不当表示防止法及び貸金業法に基づき、行政指導を実施しました。

施策の方向（3） 消費者教育の推進

《主要施策⑤》ライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進

義務教育学校では、教育課程研究協議会等において消費者教育の推進や出前講座に関する資料配布、高等学校では、消費者庁作成の消費者教育教材「社会への扉」等を使用した消費者教育を実施しました。また、特別支援学校においても、「生活」「職業・家庭」などの教科の中で消費者教育を実施しました。

若年者の消費者教育については、令和4年（2022年）4月の成年年齢引き下げを見据え、平成29年度（2017年度）に「高校生等のための消費生活講座」を開始するとともに、令和元年度（2019年度）から「消費者教育コーディネーター」を配置し、学校現場のニーズ把握や特別支援学校向けの消費者教育教材作成など学校教育と連携した消費者教育を推進しました。

また、高齢者等をはじめとする各世代にも、出前講座等による消費者教育を実施しました。

今後もライフステージに応じた体系的な消費教育を推進していくため、教育委員会や私立学校所管課と緊密に連携し、若年者への消費者教育に重点的に取り組んでいく必要があります。

＜消費者教育推進計画に掲げた成果指標達成状況＞

消費生活に関する出前講座の実施市町村数

〔目標数値〕45市町村 〔R1年度実績〕31市町村

《主要施策⑥》効果的な消費者教育のための取組の推進

県では、NPO法人消費者支援ネットくまもとに委託し、「若者に対する消費者教育出前講座」を実施しました。

学習事業の充実を図るため、小中学校教員に対しては、消費者教育に関する講演等の情報提供を行うとともに、高等学校教員に対しては、家庭科主任会等における情報提供を行う他、特別支援学校教員に対しては、消費者教育に関する教科等の学習内容についての説明を行いました。

また、消費者団体との共催により消費生活講演会を開催するとともに、各消費者

団体主催事業の情報発信を行うなど、消費者への啓発活動を実施しました。

効果的な消費者教育のための取組を推進していくため、引き続き教育委員会や関係団体と連携しながら施策を実施していく必要があります。

<消費者教育推進計画に掲げた成果指標達成状況>

消費者教育推進計画を策定した累計市町村数	〔目標数値〕 18 市町村	〔R 1 年度実績〕 2 市町村
消費生活相談サポーターの養成累計人数	〔目標数値〕 200 人	〔R 1 年度実績〕 152 人

施策の方向（４） 熊本地震への対応

《主要施策⑦》熊本地震被災者の消費生活支援等

熊本地震で被災された方々を消費生活面から支援するため、専門家による無料法律相談会や多重債務問題対策も含めた「お金の悩み無料相談会」を実施しました。

また、「消費者自立のための生活再生総合支援事業」により、被災者の方々の生活再生を支援するため、家計診断や生活再生貸付及び貸付後のフォローアップを行うなど、消費生活の面からの再生に向けた支援を実施しました。

被災者の方々の生活再生に向けて、引き続き支援を行います。

（２）重点プロジェクトの進捗状況

第3次消費者基本計画に掲げた5つの重点プロジェクトの令和元年度（2019年度）における進捗状況は、以下のとおりです。

① 市町村及び県の消費者行政機能強化プロジェクト

・市町村の相談機能強化

「県・市町村相談受付総件数に占める市町村受付件数割合」は、平成27年度（2015年度）67.1%、令和元年度（2019年度）68.4%と推移しています。

県・市町村相談受付総件数に占める市町村受付件数割合	計画策定時（H27年度）	R 1 年度実績値	目標値（R 2 年度）
	67.1%	68.4%	67.1%以上

・県消費生活センターの機能強化

県消費生活センターにおける被害回復率の令和元年度（2019年度）実績は、9.4%で計画策定時を下回っていますが、あっせん率は12.3%となっています。

県消費生活センターにおける被害回復率	計画策定時（H28年度）	R 1 年度実績値	目標値（R 2 年度）
	10.3%	9.4%	10.3%以上

県消費生活センターにおけるあっせん率	計画策定時（H28年度）	R 1 年度実績値	目標値（R 2 年度）
	6.9%	12.3%	6.9%以上

- ◆被害回復額 既に支払った金額又は契約した金額の回復と未然防止額の合計
- ◆あっせん 消費者と事業者間にある情報の質、量、交渉力等の格差を補い、話し合いでの解決を支援するために、消費生活センターが事業者と直接電話や面談等で説得や交渉を行い、問題解決を図ること

② 多重債務者等の生活再生支援プロジェクト

他部局（税務課等の徴収部門等）から多重債務者等に関する消費生活部局への情報提供・共同対応の実施市町村数の令和元年度（2019年度）実績は、計画策定時を大きく上回っており、「生活再生支援研修会」等の取組成果が表れています。

庁内連携の実績 (他部局から消費生活部局への情報提供・共同対応の実施市町村数)	計画策定時 (H28年度)	R1年度実績値	目標値 (R2年度)
	13市町	27市町村	23市町村 (5割)以上

③ 地域における高齢者等の見守り応援プロジェクト

見守りネットワーク構築市町村数は、現時点で目標値に達していませんが、市町村消費者安全確保地域協議会の設置数については、令和2年（2020年）10月現在で1県4市となっており、着実に進捗しています。

見守りネットワーク構築の市町村数	計画策定時 (H28年度)	R1年度実績値	目標値 (R2年度)
	39市町村	42市町村	45市町村 (全市町村)

消費者安全確保地域協議会の設置数	計画策定時 (H28年度)	R1年度実績値	目標値 (R2年度)
	1市	1県2市	県及び 6市町村以上

④ 学校教育と連携した若者への消費者教育プロジェクト

高等学校における出前講座実施校数は、着実に上昇しています。
大学等における消費生活センター・被害情報等の掲示校については、(現時点で)目標値に達しておらず、更なる取組が必要です。

高等学校における出前講座実施校数	計画策定時 (H28年度)	R1年度実績値	目標値 (R2年度)
	9校	29校	27校

大学等における消費生活センター・被害情報等の掲示校数	計画策定時 (H28年度)	R1年度実績値	目標値 (R2年度)
	—	42校	67校 (全校)

⑤ 熊本地震被災者の消費生活支援プロジェクト

被災者の生活再生貸付の償還計画達成率については、計画策定時以降から100%で推移しています。

被災者の生活再生貸付の償還計画達成率	計画策定時 (H28年度)	R1年度実績値	目標値 (R2年度)
	100%	100%	100%

第3章 消費者行政をめぐる現状と課題

1 県消費生活センターの現状

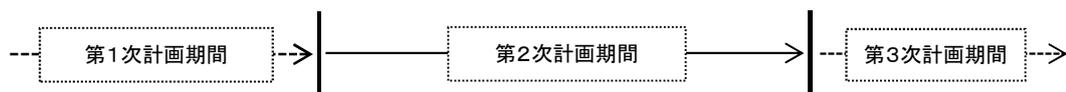
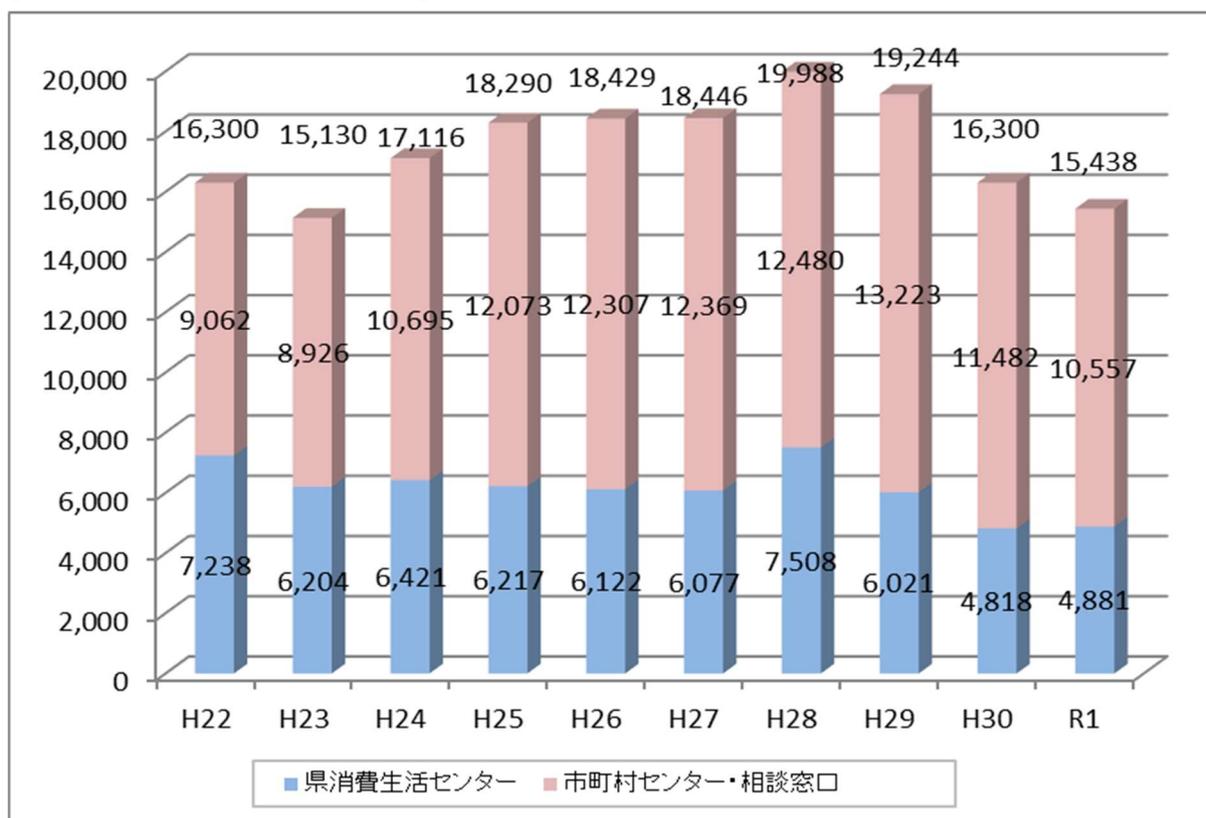
(1) 消費生活相談件数

平成22年度(2010年度)から、市町村の相談件数が県の相談件数を上回り、増加傾向となっており、市町村の相談体制整備の効果が現れています。

県及び市町村を合わせた相談件数は、平成27年度(2015年度)までは、約18,500件弱で推移。熊本地震が発生した平成28年度(2016年度)及び平成29年度(2017年度)は増加しましたが、平成30年度(2018年度)以降は減少に転じ、令和元年度(2019年度)は約15,000件となっています。

なお、県内で新型コロナウイルス感染症が発生した令和2年(2020年)2月以降は、感染症関連の相談が増加しています。

【図3 消費生活相談件数の推移】



(2) 相談内容

県消費生活センターで受け付けた相談件数を商品・サービス別に見ると、葉書を使った架空請求を含む「商品一般」と、携帯電話のショートメッセージ等による架空請求を含む「放送・コンテンツ等」に関する相談が上位を占めています。「健康食品」は、通信販売による定期購入等の相談が増加傾向にあります。また、多重債務問題を含む「融資サービス」も依然上位にあります。

また、これを購入形態別にみると、インターネットやテレビショッピング等に関する通信販売についての相談が圧倒的に多く寄せられています。また、訪問販売、電話勧誘販売、マルチ商法についての相談も依然として多く寄せられています。

特に、新型コロナウイルス感染症発生以降、外出自粛の呼びかけ等に伴い、インターネット通信販売に関する相談や感染症に便乗した悪質商法に関する相談が増加しています。

【表1 商品・サービス別相談件数の推移※1】

(単位：件)

商品・役務(サービス)名	H28年度		H30年度		R1年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
商品一般	227	3.0%	642	13.3%	492	10.1%
放送・コンテンツ等※2 (携帯電話等の架空請求等)	1,132	15.1%	543	11.3%	405	8.3%
健康食品	148	2.0%	169	3.5%	264	5.4%
融資サービス(多重債務等)	334	4.4%	289	6.0%	222	4.5%
住宅・住宅設備等の工事・ 補修サービス	643	8.6%	211	4.4%	181	3.7%
不動産賃貸借関係	639	8.5%	185	3.8%	180	3.7%

※1 同表は、令和元年度の県消費生活センターへの相談件数内容の上位6位から作成。

※2 「放送・コンテンツ等」

電話情報提供サービス、インターネット情報サービスなどの電話回線やオンラインネットワーク等を使って情報を得るサービス等をいい、アダルトサイト・出会い系サイト・総合情報サイトなどが大半を占める。ネット通販や携帯電話の通話料、パケット代は含まない。

【表2 販売購入形態別相談状況の推移】

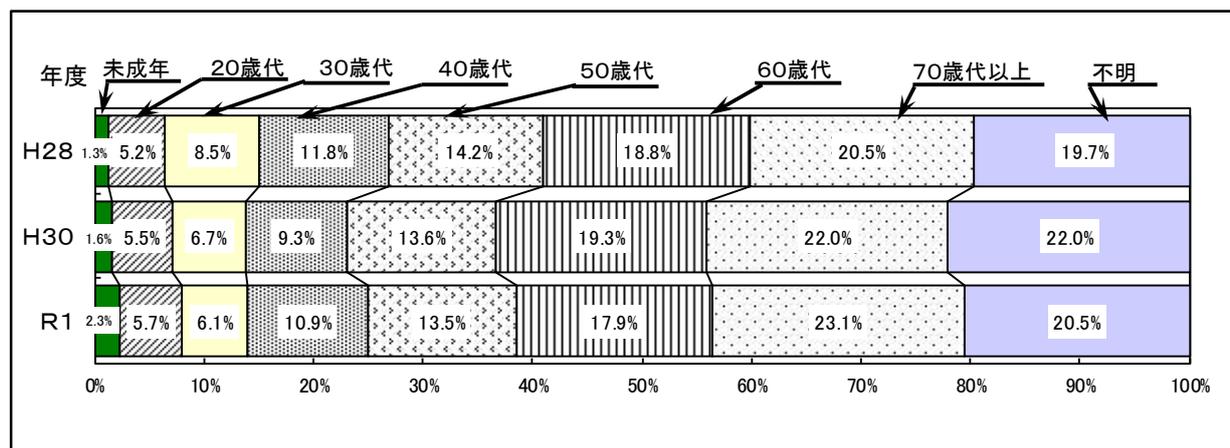
(単位：件)

区 分		計画策定時 (H28年度)	H30年度	R1年度
無店舗販売	通信販売	1,810	1,125	1,322
	訪問販売	493	313	331
	電話勧誘販売	328	205	195
	マルチ商法	45	56	67
	訪問購入	34	7	19
	送り付け商法	6	5	7
	その他無店舗	179	59	78
無店舗販売 小 計		2,895	1,770	2,019
店舗購入		1,735	841	987
不明・無関係		2,878	2,207	1,875
合 計		7,508	4,818	4,881

(3) 契約当事者の年齢

契約当事者に占める60歳以上の割合は、依然として40%を超えており、高齢者が契約の当事者である割合が高い傾向にあります。

【図4 契約当事者の年齢別割合】



2 消費者行政に関する市町村意向調査の結果

第4次基本計画を策定するにあたり、令和2年（2020年）6月に、県内全市町村に対して実施した「市町村消費者行政の体制及び今後の方向」に関する意向調査の結果は、次のとおりです。

（1）市町村消費者行政の今後の展開における課題について

- ① 国の恒久的財政措置、財政支援
- ② 将来的な相談員の確保・スキルアップ
- ③ 若者を対象とした出前講座の充実
- ④ 消費者安全確保地域協議会の設置 等

（2）市町村消費者行政の体制における今後の方向性について

- ① 相談員配置について
専門相談員配置市町村は45市町村中43市町村であり、市町村新アクションプランにおいて、そのほとんどの市町村において「現体制を維持又は拡充」することが明記されている。
なお、専門相談員未配置は2町村であるが、県や国民生活センターが実施する研修会等を受講した行政職員が対応を行っており、このまま「特に支障がないため、現体制を引き続き継続」と回答。
- ② 庁内連携について
県内全市町村が「継続」又は「拡充」していく意向。
- ③ 見守りネットワーク及び消費者安全確保地域協議会について
 - ・ 見守りネットワークが構築済みの市町村は、全て「継続」又は「拡充」していく意向。
 - ・ 消費者安全確保地域協議会について、「設置済」は3市、「今後検討」は6市町。
- ④ 消費者教育コーディネーターの配置について
消費者教育コーディネーターを配置している市町村はないが、6市町が「今後検討していきたい」と回答。
- ⑤ 食品ロス削減の取組について
「実施している」は18市町村、「予定していない」は27市町村。
- ⑥ エシカル消費の推進について
「広報や出前講座等により普及啓発を実施している」は1市、「普及啓発の実施を検討している」は1市。



市町村においては、消費生活相談体制を将来にわたって維持・強化していくための人的・財政的な基盤の充実を大きな課題としています。また、消費生活相談員のスキルアップや庁内連携、高齢者等の見守り活動の充実を掲げており、県としては、これらの取組を引き続き支援していく必要があります。

3 消費者行政を取り巻く環境の変化

(1) ぜい弱な消費者の増加など消費者の多様化

① ぜい弱な消費者の増加等

本県の総人口は令和2年(2020年)10月1日現在で約1,736千人、そのうち65歳以上の人口(高齢者人口)は約548千人です。

平成25年(2013年)に比べ、総人口が約66千人の減少、高齢者人口で約59千人の増加となっており、伸び率で見ると総人口が3.6%の減少であるのに対して、高齢者人口は12.0%増加しています。また、障がい者の割合も、近年上昇しています。

今後、高齢者や障がい者の一層の増加と地域コミュニティの衰退等に伴う孤立化により、消費者トラブルの更なる増加や深刻化を招くことが懸念されます。

② 成年年齢の引下げ

令和4年(2022年)4月から、民法上の成年年齢が20歳から18歳に引き下げられますが、同年における18歳及び19歳の若年層は全国で約220万人程度と推計されており、本県では約3万人が民法上の未成年者取消権を行使することができなくなります。

近年、若年者を中心にソーシャル・ネットワーキング・サービス(以下「SNS」という。)の利用が増加していますが、利便性が高いと同時に、悪質商法の勧誘に用いられやすく、本県においても、SNSを要因とする消費生活相談件数は増加傾向にあります。

こうした中で、SNSによる悪質商法の勧誘など、成年年齢引下げを契機として若年者の消費者トラブルの今後の増加が懸念されます。

③ 訪日外国人・在留外国人による消費の増加

近年、観光等を目的とする旅行者を中心とした訪日外国人の数は平成25年(2013年)から7年連続で過去最高を更新し、また、在留外国人数も平成27年(2015年)から4年連続で過去最高を更新しています。

本県における外国人の延べ宿泊者数は令和元年(2019年)は約935千人、在留外国人数は令和2年(2020年)6月1日現在で約18千人となっています。

こうした中、外国人による消費の増加に伴い、外国人が取引の主体となる消費者トラブルの増加が懸念されます。

(2) 社会情勢の変化

① デジタル化の進展・電子商取引の拡大

近年、ICT(情報通信技術:Information and Communication Technology)の高度化に伴い、モバイル端末が急速に普及してきており、こうしたオンラインサービスを介した商取引である電子商取引は近年急速に活発化しています。県消費生活センターに寄せられる消費生活相談においても、「放送・コンテンツ等」に係る相談件数は常に上位を占め、今後も増加が見込まれます。

このような技術革新には、消費者にとって利益につながる側面と、リスク・課題の発生という両方の面があることを踏まえ、消費者被害の未然防止と早期救済に努めていく必要があります。

② 自然災害の激甚化・多発化、新型コロナウイルス感染症の拡大

平成28年熊本地震、令和2年7月豪雨によって多くの人命や財産が失われました。自然災害により、被災した消費者の生活基盤が毀損され、生活関連物資の入手が困難になるなど、消費生活が深刻な影響を受けたり、住宅補修等の生活基盤の再建に乗じた悪質商法や義援金詐欺等の消費者トラブルが多発する傾向にあります。

被災後の生活基盤の再建時等においては、一般的・平均的消費者についても、重要な生活基盤の再建のため焦って契約してしまうなど、一時的にぜい弱性が増加し、取引において自主的かつ合理的な選択が困難となってしまう傾向があります。

また、新型コロナウイルス感染症は、県内でも広がりを見せており、このような状況下においても、一時的なぜい弱性の増加につけ込む悪質商法等が発生するおそれがあります。

③ 持続可能な社会の実現に向けた機運の高まり

2015年9月、国連サミットにおいてSDGs（持続可能な開発目標：Sustainable Development Goals）が全会一致で採択されました。

SDGsは、2030年までの国際目標であり、「17の目標」を達成することにより、「誰一人取り残さない持続可能で多様性と包摂性のある社会」の実現に向けて取り組むものであり、この中で、消費者政策については、消費者の安全確保に関する施策をはじめ、安全・安心で豊かに暮らすことができる社会を実現するための施策が、この取組の中に位置付けられています。

消費者の行動は経済社会に大きな影響を与えるものであり、食品ロスの削減など持続可能な社会の実現に向けた社会的課題を解決するために、商品やサービスを選択する消費者の適切な行動を促すなど、消費者政策を推進するに当たってもSDGsの目指す理念を踏まえることが期待されています。



少子高齢化の進展や成年年齢引下げに伴い、地域社会から孤立した高齢者や障がい者、若年者の消費者被害の増加が懸念されるとともに、自然災害の激甚化、感染症の拡大等の社会環境の変化やデジタル化の進展に伴う新たな消費者トラブルが発生しています。

多重債務問題も依然として深刻な社会問題であり、消費生活相談は、ますます複雑化・多様化しています。

また、近年、持続可能な社会の実現に向けた機運の高まりを背景に、官民一体となりSDGsの概念に沿った消費者施策の展開が求められています。

4 今後の課題

第2章の「第3次消費者基本計画の取組実績及び成果等」及び第3章の「消費者行政をめぐる現状と課題」を踏まえ、今後対策が必要な課題について、以下のとおり整理を行いました。

(1) 消費者被害の未然防止と早期救済の推進

- 県及び市町村の消費生活相談機能の充実と強化
- 多重債務者に対する生活再生支援
- 消費生活の安全・安心の確保
- 高齢者や障がい者等の地域における見守り活動の推進
- 訪日外国人・在留外国人の消費者トラブルの防止

(2) 持続可能な社会の実現への取組の推進

- 食品ロス削減をはじめとする持続可能な社会の形成に資する取組の推進

(3) 消費生活に関する多様な課題への対応

- 大規模感染症の拡大や自然災害発生時における対応
- SNSによる消費者被害への対応

(4) 消費者教育の推進

- ライフステージに応じた消費者教育の実施と効果的な消費者教育の推進

(5) 消費者行政を推進するための体制整備

- 消費者施策への消費者の意見の反映と県及び市町村における一層の体制整備の推進

第4章 第4次消費者基本計画における重点施策

第3章の「今後の課題」を踏まえ、第4次消費者基本計画では、以下の5つの重点施策を定め、それぞれの施策毎に必要な取組を進めていきます。

【重点施策1】 消費者被害の未然防止と早期救済の推進

1 消費生活相談機能の充実・強化

消費者が、どこに住んでいても質の高い相談や救済を受けられるよう、消費者にとって最も身近な市町村の相談機能の強化支援を行います。また、センター・オブ・センターズとして県消費生活センターの専門性の向上を図るとともに、関係機関と連携して、消費者被害の未然防止と早期救済に努めます。

2 多重債務者に対する生活再生支援

依然として深刻な社会問題である多重債務者問題に対応するため、関係機関と連携しながら施策を推進します。

3 消費生活の安全・安心の確保

各種法令に基づく検査・指導、商品テスト等を行うとともに、消費者取引の適正化を図るため、事業者に対し、行政指導や改善要求を行います。
また、状況に応じて生活関連物資の需給状況に関する調査・監視を行い、生活関連物資の安定確保に努めます。

4 地域における高齢者・障がい者等に対する見守り活動の推進

消費者被害に遭いやすい高齢者や障がい者、認知症等により判断力が十分でない方々の消費者被害の未然防止と早期救済を図るため、地域における見守り活動を推進します。

5 訪日外国人・在留外国人の消費者トラブルへの対応

文化や言語の違い等により、消費者トラブルに遭いやすい傾向にある外国人の消費者トラブルについて、関係機関と連携した対応を行います。

【重点施策2】持続可能な社会に向けた取組の推進

1 食品ロスの削減に向けた取組の推進

国際的課題となっている「食品ロス削減」について、消費者・事業者等の多様な主体が理解を深め、一体となった取組が促進されるよう普及啓発等を推進します。

2 環境の保全、その他の持続可能な社会の形成に資する取組の推進

「2050年県内CO2排出実質ゼロ」を目指し、環境教育や各種の情報提供を行い、環境の保全に配慮した消費生活を推進します。

また、人や社会、環境に配慮する「エシカル消費」についての普及啓発を推進します。

【重点施策3】消費生活に関連する多様な課題への対応

1 新型コロナウイルス感染症への対応

感染症拡大時において、正しい情報や実態に基づかない消費行動の発生や、消費者の不安に乗じた悪質事例の発生を未然に防ぐため、正確な情報発信と悪質商法等への注意喚起を進めます。

2 災害への対応

平成28年熊本地震、令和2年7月豪雨に伴う消費者トラブル等に対応するため、引き続き消費者の方々から寄せられる消費生活相談にしっかりと対応します。

また、災害発生時には、被災の状況に応じた相談体制の構築や速やかな情報提供を行います。

3 SNSによる消費者被害への対応

SNSを介した消費者トラブルに対応するとともに、悪質事例の発生を未然に防ぐため、正確な情報発信と悪質商法等への注意喚起を進めます。

【重点施策4】消費者教育の推進

1 ライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進

学校、地域、職域等の様々な場を効果的に活用し、それぞれのライフステージに応じた消費者教育を推進します。

令和4年（2022年）4月の成年年齢引き下げにより若者の消費者被害の増加が懸念されることから、高校生等の消費者教育に重点的に取り組みます。

2 効果的な消費者教育のための取組の推進

消費者の特性に配慮した消費者教育を推進するため、多様な関係者と連携を図るとともに、消費者教育を担う人材の育成を推進します。

【重点施策5】消費者行政を推進するための体制整備

1 消費者の意見の反映と消費者施策の透明性の確保

毎年度の計画推進状況について、消費生活審議会からの意見を求めるとともに、実施状況を県ホームページに公表します。

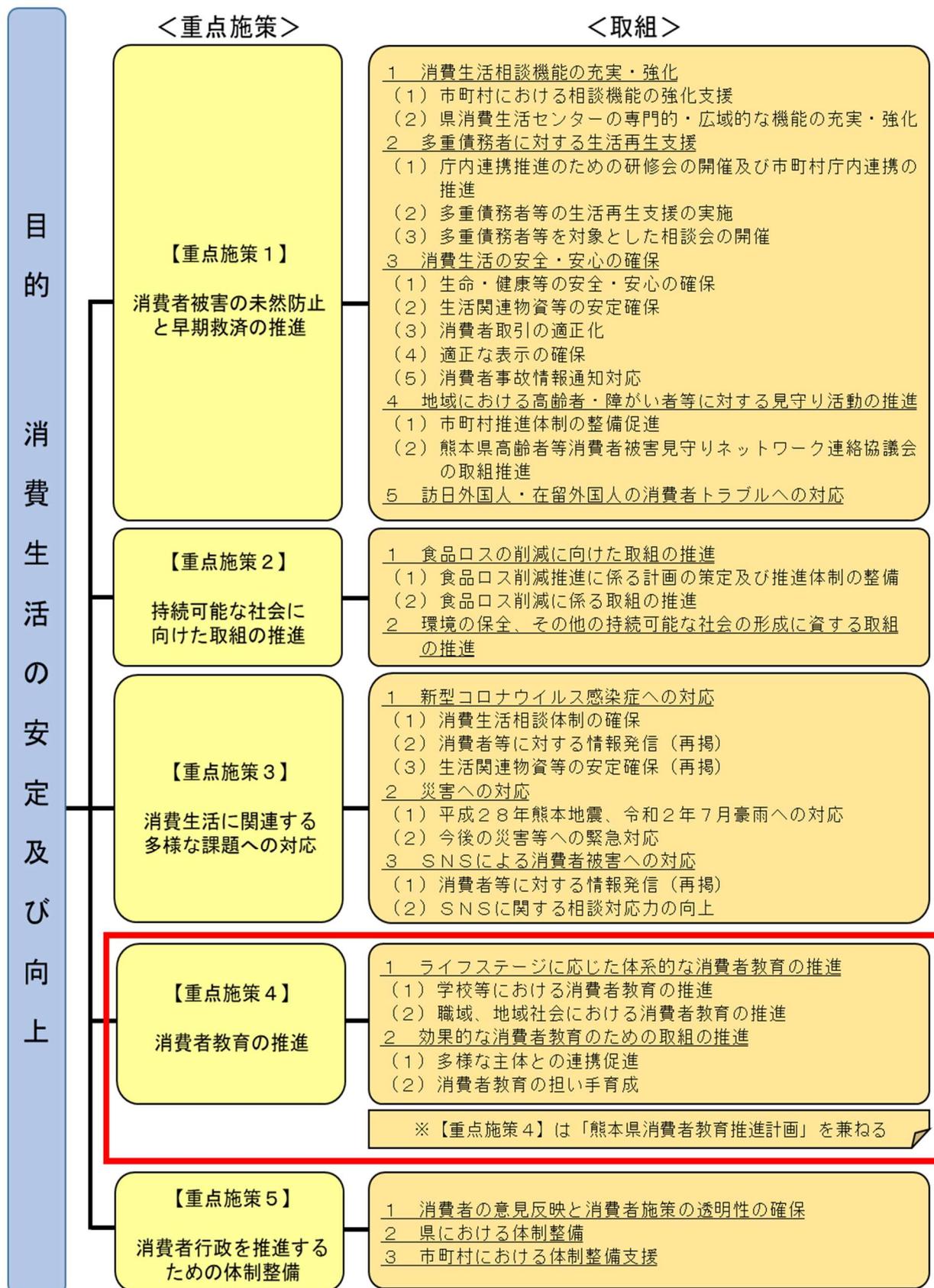
2 県における体制整備

県消費生活センターがセンター・オブ・センターズとしての役割を果たすよう、また、消費者が身近な存在として認識し、困ったときに頼りになる存在として機能するよう努めます。

3 市町村における体制整備支援

市町村は、住民に最も身近な存在であり、その体制強化は消費者行政における最重要課題の一つであることから、県は、市町村の自主性・自立性が発揮されるよう留意しながら、市町村消費者行政を引き続き支援していきます。

【図5 第4次消費者基本計画の施策体系】



※ 重点施策4は「消費者教育の推進に関する法律」第10条第1項に基づく「熊本県消費者教育推進計画」として策定しています。

第5章 重点施策の推進

第4章に掲げた重点施策及び取組を具体的に推進していくため、計画期間の5年間に以下のとおり実施していきます。

なお、進行管理のため、施策に応じた成果指標（K P I）を設定します。

重点施策1 消費者被害の未然防止と早期救済の推進

1 消費生活相談機能の充実・強化

I C T（情報通信技術）の高度化等に伴い消費者問題が多様化・複雑化する中、消費者が、どこに住んでいても質の高い相談や救済を受けられ、消費者の安全・安心が確保されることが必要です。

このため、消費者にとって最も身近な行政機関である市町村が、住民からの消費生活相談にきめ細やかに対応できるよう市町村の相談機能の強化を図るとともに、県消費生活センターが、本県における中核的相談機関たるセンター・オブ・センターズとしての役割を十分果たせるよう、県の相談機能の強化を進めます。

（1）市町村における相談機能の強化支援

① 県と市町村間との情報共有の推進

悪質事例等について、市町村と双方向の情報共有を図るとともに、相談情報を分析し、市町村へ情報提供を行います。

また、各市町村の実態やニーズ把握を行うとともに、ニーズに応じた助言や指導等を行うため、全市町村を対象に巡回訪問を実施します。

② 相談対応力の向上支援

行政職員及び消費生活相談員のスキルアップを図るため、市町村のニーズに沿った研修（市町村職員研修、巡回指導、受入研修等）を体系的に実施します。

なお、遠隔等により研修への参加が難しい市町村に対応するため、市町村職員研修会をはじめ、様々な機会を捉え、I C Tを活用してオンライン配信を実施します。

③ 市町村への技術的支援

市町村からの経由相談に対応するとともに、必要に応じて共同あつせん等を実施します。

また、相談内容の多様化・複雑化等に対応するため、県消費生活センターと市町村窓口等をオンラインでつなぎ、県消費生活相談員や弁護士等から助言を行うなど、解決に向けた支援を行います。

（2）県消費生活センターの専門的・広域的な機能の充実・強化

① 専門性の向上

職員を各種研修会等に派遣し、多様化・複雑化する相談に対応するために必要な知識や技術の習得を図るなど、専門性の向上を図ります。

② 関係機関と連携した専門的相談体制の確保

複雑な法律問題や困難な相談に対応するため、顧問弁護士、専門相談アドバイザー及び臨床心理士からの助言体制を確保します。

また、多重債務や法律問題に対応するため、県弁護士会及び県司法書士会と連携した無料法律相談を実施します。

③ 消費者等に対する情報発信

県消費生活センターに寄せられた相談や国の動向等を踏まえ、県民に一早くお知らせした方が良くと判断される案件について、プレスリリースを行うほか、県の広報媒体を活用して注意喚起を行います。

併せて、市町村や熊本県高齢者等消費者被害見守りネットワーク連絡協議会等にも情報提供を行い、消費者被害の未然防止を図ります。

2 多重債務者に対する生活再生支援

多重債務者問題は、依然として深刻な社会問題であり、とりわけ本県においては、「平成28年熊本地震」「新型コロナウイルス感染症」「令和2年7月豪雨」の影響により、多重債務者問題を抱える方々の増加が懸念されます。

また、多重債務者問題は、その背景に生活困窮などの問題を抱えている場合もあり、行政をはじめとする関係機関が連携して取り組むべき課題です。

このため、県弁護士会、県司法書士会、日本司法支援センター熊本地方事務所等で構成する「多重債務者対策協議会」において、その対策について検討を行い、各機関が連携しながら取組を推進します。

(1) 庁内連携推進のための研修会の開催及び市町村庁内連携の推進

県関係課、県内市町村等及び各種民間企業を対象に、県内外の先進事例等の研修を実施することにより、多重債務者対策に係る問題意識を共有するとともに、市町村の庁内連携体制の充実を図り、各機関の連携による多重債務者等の生活再生を支援します。

また、必要に応じて、他部署間による多重債務者対策について問題意識を共有する研修会へ講師を派遣します。

(2) 多重債務者等の生活再生支援の推進

「生活再生相談」「家計診断」「生活再生貸付（セーフティネット貸付）」を通して多重債務者等の生活再生を図るとともに、「DV」や「法律問題」「就労問題」など消費生活上の課題について、個別要因に応じた解決支援を実施し、多重債務者等の生活再生を支援します。

(3) 多重債務者等を対象とした相談会の開催

関係機関が連携し、県内各市町村において、無料相談会を実施し、多重債務者等の掘り起こしと生活再生を支援します。

3 消費生活の安全・安心の確保

消費者施策の中で、消費者の安全・安心の確保は最も基本的な事項であり、消費生活に関わる商品・サービスの安全が確保されることが重要です。

このため、各種法律に基づく検査・指導、商品テスト等を行うとともに、消費者取引の適正化を図るため、事業者に対し、行政指導や改善要求を行います。

また、状況に応じて生活関連物資の需給状況に関する調査・監視を行うとともに、災害時等には、生活関連物資の安定確保に努めます。

(1) 生命・健康等の安全・安心の確保

苦情相談等に伴う原因究明のための商品テストを実施するとともに、消費生活製品安全法や各種法律に基づき商品、サービス等の検査・指導等を実施することにより生命・健康等の安全・安心の確保に努めます。

(2) 生活関連物資等の安定確保

生活関連物資の価格高騰や事業者による買い占め売り惜しみが生じないように、状況に応じた調査・監視を行うとともに、県民に対し、需給状況や冷静な対応の呼びかけなど、適切な情報提供を行います。

また、必要に応じ、関連事業者団体等に対し、供給の確保や便乗値上げ防止等の要請を行います。

(3) 消費者取引の適正化

不当な取引行為を行う事業者に対しては、市町村や警察、関係団体とも情報共有や連携を図り、特定商取引に関する法律や県消費生活条例等に基づく行政処分や行政指導を行い、消費者取引の適正化に努めます。

(4) 適正な表示の確保

消費者の自主的かつ合理的な選択の機会確保のため、不当景品類及び不当表示防止法、家庭用品品質表示法、食品表示法等の関係法令に基づく立入検査、指導等を行い、適正な表示の確保に努めます。

(5) 消費者事故情報通知対応

県消費生活センターに寄せられた消費者事故等について、消費者庁に速やかに通知を行うとともに、その他の危害・危険に関する苦情相談については、P I O - N E T（全国消費生活情報ネットワークシステム）へ入力するなど、速やかに必要な対応を行います。

4 地域における高齢者・障がい者等に対する見守り活動の推進

消費者被害に遭いやすい高齢者や、障がい者、認知症等により判断力が十分でない方などの消費者被害の増加が懸念されます。

このため、これら弱い消費者の消費者被害の未然防止と早期救済を図るため、地域における見守り活動を推進します。

(1) 市町村推進体制の整備促進

見守りネットワーク未構築市町における構築を支援するとともに、市町村の先進事例等について情報提供を行うなど、市町村の見守りネットワークの消費者安全確保地域協議会への移行を支援します。

(2) 熊本県高齢者等消費者被害見守りネットワーク連絡協議会の取組推進

熊本県高齢者等消費者被害見守りネットワーク連絡協議会では、消費者被害情報及び対策について情報提供を行うとともに、消費生活相談サポーターの活用に向けた市町村への働きかけや、サポーターに対するフォローアップ（情報提供）を行います。

5 訪日外国人・在留外国人の消費者トラブルへの対応

外国人は、文化や言語の違い等により消費者トラブルに遭いやすい傾向にあると考えられますが、今後、新型コロナウイルス感染症終息後には、再び訪日外国人・在留外国人が増加することが想定されることから、外国人が取引の当事者となる消費者トラブルが増加することが懸念されます。

このため、訪日外国人・在留外国人の消費者トラブルについては、県消費生活センターや、県外国人サポートセンターでの対応が難しい場合は、国民生活センターが設置している「訪日観光客消費者ホットライン」を案内するなど、関係機関と連携した対応を行います。

6 概ね5か年で到達すべき目標（KPI）

成果指標	現状値 (令和元年度)	目標値 (令和7年度)
県及び市町村の消費生活相談員の 研修参加率	79%	100% (毎年度)

成果指標	現状値 (令和元年度)	目標値 (令和7年度)
他部局（徴収部門等）から消費生活 部局への情報提供・共同対応を実施 した（する）市町村数	27 市町 (60%)	45 市町村 (100%)

成果指標	現状値 (令和元年度)	目標値 (令和7年度)
消費者安全確保地域協議会の 設置市町村の県内人口カバー率	7%	50%以上

重点施策2 持続可能な社会に向けた取組の推進

1 食品ロスの削減に向けた取組の推進

日本では、平成29年度（2017年度）には年間2,550万トンの食品廃棄物等が排出されており、このうち、まだ食べられるのに廃棄される食品、いわゆる「食品ロス」は612万トンとなっています。また、2015年に国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」においても、食料廃棄の減少は重要な柱として位置付けられており、国においても「食品ロスの削減の推進に関する法律（以下、「食品ロス削減推進法」という。）」が令和元年（2019年）10月に施行されるなど、食品ロスの削減は、国民運動として推進すべき課題となっています。

（1）食品ロス削減推進に係る計画の策定及び推進体制の整備

食品ロス削減推進法では、都道府県は、食品ロスの削減の推進に関する計画を定めるよう努めることと規定しています。

これを受け、本県では外部の意見も取り入れながら「熊本県食品ロス削減推進計画」を速やかに策定するとともに、庁内関係課等と連携しながら、総合的に計画を推進します。

（2）食品ロス削減に係る取組の推進

食品ロスは、まだ食べることができる食品が、「生産」「製造」「流通」「販売」「消費」の各段階において日常的に廃棄されることで発生します。そのため、食品ロスの削減を進めるためには、消費者、事業者等の多様な主体が理解と関心を深め、それぞれの立場から取り組むことを促進するとともに、相互に連携を図りながら、県民運動として推進する必要があります。

そのための取組として、毎年10月の「食品ロス削減月間」や10月30日の「食品ロス削減の日」等の機会を最大限に活用し、消費者や事業者への普及啓発、食品ロス削減についての消費者教育などに取り組みます。

2 環境の保全、その他の持続可能な社会の形成に資する取組の推進

県消費生活条例第37条において、健全な消費生活を推進するため、資源及びエネルギーの有効利用及びこれを通じた環境への配慮に関し、知識の普及、指導、情報の提供その他必要な施策を講ずるものとしており、また、本県では「2050年までに『県内CO2排出実質ゼロ』を目指す」こととしています。

その実現に向け、環境教育や各種の情報提供を行い、環境の保全に配慮した消費生活を推進します。

また、開発途上国の労働者の生活改善を推進し、人や社会、環境に配慮して消費者が自ら考える賢い消費行動である「エシカル消費」について、地産地消の推進等の取組事例を記載した消費者教材を作成する等により、普及啓発を推進します。

3 概ね5か年で到達すべき目標（KPI）

成果指標	現状値 (令和2年度)	目標値 (令和7年度)
食品ロス削減のために何らかの行動をしている県民の割合	※	※

※ 現状値は調査中のため、調査後の令和3年度（2021年度）に目標値を設定する。

重点施策3 消費生活に関連する多様な課題への対応

1 新型コロナウイルス感染症への対応

新型コロナウイルスの感染が拡大する中、個人等がSNSにより誤った風説を流すことに伴い、正しい情報や実態に基づかない消費行動が発生し、小売店舗等において、トイレットペーパーなど一部の生活関連物資等の買い占めや一時的な品薄が発生しました。さらに、このような状況下における消費者の不安に乗じて、悪質な事例が発生しています。

このような状況を踏まえ、消費者の冷静な対応や消費者被害の防止の徹底等を推進するため、正確な情報発信や悪質商法等への注意喚起を進めるとともに、不確かな情報の発信・拡散の抑制等に向けた消費者への普及啓発など必要な対応を進めます。

(1) 消費生活相談体制の確保

感染症のリスクレベルに応じた体制を取るなど、県民からの相談に対応できるよう相談体制の維持・継続に努めます。

また、感染症拡大時など相談窓口での対応が困難な場合に、オンラインにより県消費生活センターが相談を受けるなど、ICTを活用した支援に取り組みます。

(2) 消費者等に対する情報発信（再掲）

県消費生活センターに寄せられた相談や国の動向等を踏まえ、県民に一早くお知らせした方が良いと判断される案件について、プレスリリースを行うほか、県の広報媒体を活用して注意喚起を行います。

併せて、市町村や熊本県高齢者等消費者被害見守りネットワーク連絡協議会等にも情報提供を行い、消費者被害の未然防止を図ります。

(3) 生活関連物資等の安定確保（再掲）

生活関連物資の価格高騰や事業者による買い占め売り惜しみが生じないように、状況に応じた調査・監視を行うとともに、県民に対し、需給状況や冷静な対応の呼びかけなど、適切な情報提供を行います。

また、必要に応じ、関連事業者団体等に対し、供給の確保や便乗値上げ防止等の要請を行います。

2 災害への対応

災害発生時において、心理的に不安定な状態となっている消費者につけ込む悪質商法等により、新たな消費者被害が発生しています。

大規模災害発生時に消費者が感じる不安が増大する心理傾向や、一般的・平均的消費者においても、一時的にぜい弱性が増加する状況も踏まえ、災害の状況やフェーズに応じたリスク・課題に柔軟かつ迅速に対応できるよう必要な施策を推進します。

(1) 平成28年熊本地震、令和2年7月豪雨への対応

① 被災者の消費生活相談等への対応

平成28年熊本地震や令和2年7月豪雨に伴う消費者トラブルや経済的な問題に対応するため、引き続き被災者の方々の消費生活相談に対応するとともに、ニーズに応じた専門家による無料法律相談会等を実施します。

② 被災者の消費生活に関する再生支援

生活再生の支援が必要な被災者の方々に対し、生活再生に向けた家計診断・生活指導、生活再生貸付を実施することにより、消費生活の面から生活再生の支援を行います。

(2) 今後の災害等への緊急対応

消費生活相談に係る平成28年熊本地震及び令和2年7月豪雨の検証を踏まえ、災害発生時には、被害の状況に応じた相談体制を構築するとともに、災害に便乗した悪質事案の発生を未然に防ぐため、県民に一早くお知らせした方が良いと判断される情報について県ホームページや報道機関、市町村等を通じて、速やかに情報提供を行います。

また、状況に応じて熊本県生活協同組合連合会との協定に基づき、災害救助に必要な物資の調達と供給を実施するなど、必要な対応を進めます。

3 SNSによる消費者被害への対応

SNSは、利便性が高いと同時に、悪質商法の勧誘に用いられやすく、本県においても、インターネット通販による消費者トラブルを始め、SNSを要因とする消費生活相談件数は増加傾向にあります。

さらに、成年年齢引下げを契機として若年者の消費者トラブルの今後の増加が懸念されます。

このため、SNSによる悪質事案の発生を未然に防ぎ、早期に被害回復を図るための取組を進めます。

(1) 消費者等に対する情報発信（再掲）

県消費生活センターに寄せられた相談や国の動向等を踏まえ、県民に一早くお知らせした方が良いと判断される案件について、プレスリリースを行うほか、県の広報媒体を活用して注意喚起を行います。

併せて、市町村や熊本県高齢者等消費者被害見守りネットワーク連絡協議会等にも情報提供を行い、消費者被害の未然防止を図ります。

(2) SNSに関する相談対応力の向上

多様化・複雑化するSNSに関する相談に対応するため、県消費生活センターの職員を各種研修会等に派遣し、必要な知識や技術の習得を図るなど専門性の向上を図るとともに、市町村に対して必要な知識や技術を共有します。

重点施策4 消費者教育の推進

1 ライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進

消費者教育の推進にあたっては、消費生活を安心、安全に送るために必要不可欠な知識を自ら身に付け、社会の一員として適切な行動に結びつけることができる実践的な能力を育むことが重要です。

この趣旨を踏まえ、学校、地域、職域等の様々な場を効果的に活用し、それぞれのライフステージに応じた消費者教育を推進します。

特に、令和4年（2022年）4月以降、民法改正により成年年齢が20歳から18歳に引き下げられることを踏まえ、若者の消費者被害の増加が懸念されることから、高校生等の若年層への消費者教育に重点的に取り組みます。

（1）学校等における消費者教育の推進

① 高等学校段階までの着実な消費者教育の実施

- 小学校、中学校、義務教育学校、高等学校及び特別支援学校において、学習指導要領に基づく消費者教育を着実に実施します。
- より実践的な能力を身に付けられる教材「社会への扉」（消費者庁作成）を活用した授業の促進や、学校現場のニーズに沿った消費者教育教材の提供を行います。
- 県消費者教育コーディネーターを活用し、学校現場のニーズ把握を行うとともに、ニーズに沿った出前講座のマッチングや教材作成等の支援を行います。
- 学校現場のニーズに即した高校生等のための出前講座を実施します。

② 専修学校・各種学校、大学等における消費者教育の推進

- 県消費生活センターに寄せられた事案など、若者の消費者被害に関する注意喚起情報を学内の掲示板やSNS等により情報発信します。
- 消費者ホットライン（188）や消費生活センター等相談窓口の周知を学生に図ります。
- 県消費者教育コーディネーターを活用し、学校現場のニーズ把握を行うとともに、ニーズに沿った講座等のマッチングを行います。
- 消費者団体等と連携した実践的な出前講座を実施します。
- 学校現場のニーズに即した出前講座を実施します。

（2）職域、地域社会における消費者教育の推進

- ① 事業者等が行う研修等において、講師を派遣して出前講座を行うとともに、事業者のニーズに沿ったチラシ等の配布を行います。
- ② 地域において、市町村、地域団体、社会福祉団体、社会教育施設等が研修等を行う際に、講師の派遣を行うとともに、ニーズに沿ったチラシ等の配布をします。
- ③ 見守りネットワーク構成団体と連携し、構成員や高齢者等の支援者に対し、高齢者等を狙う悪質商法に係る対応方法などについて消費者教育を行う取組を進めます。
- ④ 見守りネットワーク構成団体へ注意喚起情報等の提供を行い、消費者被害の未然防止を図ります。

2 効果的な消費者教育のための取組の推進

消費者は、「高齢者」「若年者」といった年代等の共通の属性を持っていても、その生活状況や行動形態は多様であり、消費者教育は、それら消費者の特性に応じて行われる必要があります。そのためには、多様な関係者が連携し、様々な場で必要な教育機会が創出されることが重要です。

このため、多様な関係者と連携を図るとともに、消費者教育を担う人材育成を推進します。

(1) 多様な主体との連携促進

多様な関係者と連携を図り、地域社会、家庭、職域等のライフステージに応じた様々な場を活用しながら、教育機会を創出することにより消費者教育を推進します。そのために、生活実態に応じ、身近な市町村、地域団体、社会福祉団体、社会教育施設等多様な主体が実施する教育の取組を支援します。

また、大学等における研究者と、消費者教育に関する最新の研究情報、教育の手法や教材の開発等についての情報交換を行います。

(2) 消費者教育の担い手育成

① 学校における教職員の指導力の向上

教職員は、消費者教育の担い手として重要な役割が期待されます。

また、その職務内容、経験に応じ、学習指導要領の内容を具現化するため、消費者教育の現状とその必要性について理解を深める必要があります。

そのため、消費者教育にあたっては、自ら考え、意思決定し、行動できる人材を育成することが基本であることを踏まえ、授業における実践的指導力を育成する研修を充実するとともに、教職員の自主的な学習会の充実や教育プログラムの研究・開発、教材作成を支援するため、必要な情報提供を行います。

② 大学等における教職員の指導力の向上

大学等は、専門的な教育のみならず、社会的経験の浅い学生に対して消費者問題も含め生活面の支援を行う役割も期待されます。

そのため、大学等が、学生支援・学生相談を担当する教職員に対し消費者教育に関する研修を実施する際に、専門家を派遣するなどにより、その取組を支援します。

③ 地域における担い手の育成

住民に身近な市町村や地域団体、社会福祉団体、消費者団体は、地域における消費者教育の実施のために重要な役割が期待されます。

特に、市町村の消費生活センター、消費生活相談窓口で相談を受ける消費生活相談員や消費者行政担当職員は、地域における消費者教育の中核的担い手であり、各主体との連携を図るうえでコーディネーターとしての役割も期待されます。そのため、市町村等が教育の担い手育成やスキルアップを図るために実施する研修に対し、専門家を派遣するなどにより、その取組を支援します。

また、PTA等の社会教育関係団体と連携した保護者への消費者教育や、見守りネットワーク構成団体の構成員が地域の消費者教育の担い手となるよう、高齢者や障がい者等の支援者に対し教育を行う取組を進めます。

④ 職域における担い手の育成

事業者等は、従業員に対する消費者教育や啓発活動、顧客への情報提供など、それぞれの分野、特性に応じた教育が期待されます。

そのため、従業員に対する研修や顧客への情報提供を担当する役職員に対し、消費者教育に関する研修を実施する際に、専門家を派遣するなどにより、その取組を支援します。

3 概ね5か年で到達すべき目標（KPI）

成果指標	現状値 (令和元年度)	目標値 (令和7年度)
高校生等を対象とした 消費生活出前講座実施校数	29校/年	40校以上/年

成果指標	現状値 (令和元年度)	目標値 (令和7年度)
消費者教育教材「社会への扉」等を 活用した消費者教育実施校数	78校 (71%)	122校 (100%)

成果指標	現状値 (令和元年度)	目標値 (令和7年度)
大学等における被害情報の 学内掲示等実施校数	47校 (70%)	68校 (100%)

成果指標	現状値 (令和元年度)	目標値 (令和7年度)
講習等（出前講座を含む）の 実施市町村数	31市町村 (69%)	45市町村 (100%)

重点施策5 消費者行政を推進するための体制整備

1 消費者の意見反映と消費者施策の透明性の確保

消費者基本計画の毎年度の推進状況については、消費生活審議会へ報告し、意見を求めるとともに、その意見を踏まえ、次年度の具体的施策等に反映させます。

また、多くの県民にとって、消費者問題は関わりが深く身近な問題であることから、毎年度、計画の実施状況については、県のホームページ等で速やかに公表します。

2 県における体制整備

県関係部局と連携を図り、消費者施策の着実な推進を図ります。また、市町村も含めた安定的な消費者行政の体制強化を図るため、国に対し「地方消費者行政に係る安定的な財政措置の要望」を引き続き実施するとともに、消費者行政を担う次世代の消費生活相談員の育成に努めます。

県消費生活センターは、市町村の区域を越えた情報収集・提供や広域的・専門的な知見を必要とする相談への対応など、センター・オブ・センターズとしての役割を果たすとともに、消費者が身近な存在として認識し、困ったときに頼りになる存在として機能するよう努めます。

法執行においても、悪質な事業者への調査等の充実を図るとともに、消費者取引の適正化のため、「不当景品類及び不当表示防止法」「特定商取引に関する法律」「貸金業法」等の所管法令に基づき適切に執行します。

3 市町村における体制整備支援

市町村は、住民にとって最も身近な行政機関であり、市町村消費者行政の体制強化は消費者政策における最重要課題の一つです。

これまで、県は、地方消費者行政活性化基金や地方消費者行政推進交付金、地方消費者行政強化交付金等を通して、消費生活センターの設立促進や消費生活相談員の配置促進など相談体制の充実を目指す市町村の取組を支援してきました。

引き続き、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、消費者の安全・安心が確保される体制が維持・拡充されることを目指し、本計画を策定しました。本計画に基づく各種施策を推進することにより、市町村消費者行政を引き続き支援していきます。

県では、地方消費者行政が自治事務であることを踏まえ、市町村の自主性・自立性が十分に発揮されることに留意しながら、市町村消費者行政新アクションプランの着実な実施に向けた取組を支援するとともに、地域の中で見守りが必要な消費者が確実に見守られる体制の構築を目指し、市町村を支援していきます。

4 概ね5か年で到達すべき目標（KPI）

成果指標	現状値 (令和元年度)	目標値 (令和7年度)
県及び市町村の消費生活相談員の 資格保有率	74%	83%以上

第6章 計画の推進に向けて

1 推進体制

本計画の効率的・効果的な推進を図るため、庁内の消費生活関連の施策を実施する部局等からなる消費者行政推進本部において、必要な協議及び調整を行います。

2 関係機関との連携・協力

計画の推進にあたっては、国、他の都道府県、市町村、他の行政機関等、弁護士会、司法書士会、消費生活協同組合、消費者団体等の関係機関・団体との連携・協力を図り、多様化・複雑化する消費者問題に的確に対応するよう努めます。

3 計画の進行管理

計画の推進にあたっては、毎年度、成果指標（K P I）を踏まえ、各施策の実施状況についての検証を行い、計画の進行管理に努めます。

4 消費生活審議会・消費者教育推進地域協議会への報告

毎年度、消費生活審議会及び消費者教育推進地域協議会へ計画の推進について報告し、意見等を求めるとともに、その意見等を踏まえ、次年度以降の具体的施策等への反映に努めます。

5 実施状況等の公表

計画について県民への周知を図るとともに、毎年度、計画の推進について、県のホームページ等で速やかに公表します。

■ 第4次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画 事業一覧(令和3年4月現在)

NO	事業名	事業概要	担当課
■重点施策1 消費者被害の未然防止と早期救済の推進			
1 消費生活相談機能の充実・強化			
(1)市町村における相談機能の強化支援			
1	市町村の広域連携の支援	単独では消費生活相談窓口の開設が困難な町村における相談体制を確立し、消費生活相談機能の向上を図るため、市町村間の広域連携推進に向けた取組を支援する。	消費生活課
2	市町村における消費生活相談業務への支援	市町村の消費生活相談窓口の機能強化のため、相談業務や職員の意識啓発に必要な研修会や情報交換会等を実施するとともに、市町村消費生活相談員に対する受入及び訪問による指導を行う。日常的な助言、指導は市町村ホットラインとともにICTも活用し、丁寧に行う。また、市町村が行うあっせんに際して、求めに応じて立ち会う等の支援を行う。	消費生活課
3	市町村に対する消費者被害情報提供	市町村における消費者啓発・情報提供を支援するため、県民に必要な重大事故情報等、タイムリーな消費者被害情報を市町村に提供する。	消費生活課
4	市町村との事業者情報の共有・連携強化	消費者取引の適正化のため、悪質事業者への法執行に繋がるような情報を集約することを目的とし、会議や研修において、市町村と過去の行政処分・行政指導等の情報を共有することによって、市町村からの情報提供に関する働きかけを行う。	消費生活課
5	市町村に対する多重債務相談実施の支援	市町村における多重債務相談実施を支援するため、市町村担当職員に対して多重債務に関する研修を行う。	消費生活課
(2)県消費生活センターの専門的・広域的な機能の充実・強化			
6	消費生活相談員等レベルアップ事業	県消費生活センターの消費生活相談員を各種研修に参加させて、多種多様な消費生活相談への対応に必要な知識の習得と相談処理能力のレベルアップを図る。	消費生活課
7	消費生活相談事例検討事業	県弁護士会と定期的な勉強会を開催し、解決困難事例の解決方法や法解釈等について理解を深め、消費生活相談処理能力の向上を図る。また、ICTを活用した市町村支援事業により、市町村からの参加も可能とする。	消費生活課
8	緊急な消費者被害情報の提供	消費者被害の未然防止と拡大防止のため、寄せられる相談の中から悪質商法の新たな手口や重大事故情報等について、県のホームページへの掲載や市町村等の関係機関に情報提供するなど、緊急かつタイムリーに県民に対して注意喚起を行う。	消費生活課
9	生活情報の提供	県民の消費生活の安定や向上に資するため、県のホームページ等を活用して県民に生活情報等を提供する。	消費生活課
10	消費者月間記念事業の開催	県民が消費生活への関心を持つきっかけとするため、「消費者月間」の5月に、相談会、相談窓口等の広報・啓発等を集中的に実施する。	消費生活課
11	県消費生活センターにおける苦情相談処理、あっせん処理	消費者被害の回復と未然防止を図るため、助言、あっせん、情報提供等の消費生活トラブルの解決に向けた相談業務を行う。	消費生活課
12	消費者苦情処理委員会の開催	消費者苦情の解決のため、あっせん・調停を行うとともに、必要な事項を審議するため、苦情処理委員会を開催する。	消費生活課
13	顧問弁護士及び専門相談アドバイザーの設置	消費生活に関する相談・苦情を効率的・効果的な解決を図るため、関係法令の解釈等の高度な判断・助言を行う顧問弁護士及び専門相談アドバイザーを設置する。	消費生活課
14	消費生活広報事業	消費者被害や多重債務問題といった潜在的な相談を掘り起し、消費者被害への注意喚起を行うため、テレビ等の広報媒体を活用して消費者被害の注意、消費生活センターのPRを行う。	消費生活課
15	市町村における見守りネットワーク体制構築の支援	高齢者等の消費者被害の未然防止・早期救済を図るため、市町村における見守りネットワーク体制の構築を支援する。	消費生活課
16	住宅情報提供・相談事業	住宅情報の提供・住宅相談業務体制の整備を図るため、(一財)熊本県建築住宅センターが開設する相談所の運営・講習会等に要する費用の一部について補助を行う。	住宅課
2 多重債務者に対する生活再生支援			
(1)庁内連携推進のための研修会の開催及び市町村庁内連携の推進			
17	市町村の庁内連携体制構築の支援(消費生活相談)	複雑化、多様化している消費生活相談に対し、市町村の相談窓口で連携して適切に対応していくため、職員研修への講師派遣を行う。	消費生活課
18	市町村の庁内連携体制構築の支援(多重債務相談)	多重債務相談の掘り起こしを進めるため、多重債務問題に係る県多重債務者対策協議会メンバーとの協働により、職員研修への講師派遣、資料の提供等の庁内連携推進を支援する。	消費生活課
19	多重債務者対策協議会の開催	多重債務者対策の円滑な推進を図り、関係機関及び団体相互の連携を強化するため、熊本県多重債務者対策協議会及び専門部会を開催する。	消費生活課
20	生活再生支援対策研修会の実施	多重債務問題をはじめとする様々な問題を抱える生活困窮者の生活再生を支援するため、徴収・督促事務を行う行政職員に対し研修会を実施する。	消費生活課

■ 第4次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画 事業一覧(令和3年4月現在)

NO	事業名	事業概要	担当課
21	熊本県生活困窮者自立支援プラン推進事業(家計改善支援事業)	家計の状況を適切に把握すること及び家計の改善の意欲を高めることを支援するとともに、必要な資金の貸付のあっせんを行う。	社会福祉課
(2)多重債務者等の生活再生支援の推進			
22	消費者自立のための生活再生総合支援事業	債務整理後の生活再生に向けた家計診断・生活指導を行うとともに、必要に応じて、生活再生中に発生した臨時的な生活資金に対する貸付を行うなど、債務整理から生活再生までの一貫した支援を、民間団体と連携して実施する。	消費生活課
23	多重債務者生活再生支援事業に係る広報	潜在化している多重債務者の掘り起こしを図るため、多重債務者生活再生支援事業を広く県民に周知する。	消費生活課
(3)多重債務者等を対象とした相談会の開催			
5 (再)	市町村に対する多重債務相談実施の支援【再掲】	市町村における多重債務相談実施を支援するため、市町村担当職員に対して多重債務に関する研修を行う。	消費生活課
3 消費生活の安全・安心の確保			
(1)生命・健康等の安全・安心の確保			
24	県消費生活センターにおける商品テストの実施	衣食住の危害危険や品質に関する消費者被害の未然防止と救済を図るため、相談・苦情品について原因究明のための商品テストを実施する。	消費生活課
25	消費生活用製品安全法に基づく規制	消費生活用製品の安全性の確保のため、事業者に対し立入検査を実施するとともに、消費者、事業者に対し、啓発活動を行う。	消費生活課
26	食の安全安心に関する出前講座やセミナー等の開催	食の安全安心に関する県民の知識の普及や理解促進のため、消費者等の関心の高いテーマ(食品表示、食品添加物等)を設定した食の安全セミナーや地域での意見交換会等を開催するとともに、食品表示制度や食の安全性確保に関する取組みについての出前講座や研修会等も積極的に実施する。	くらしの安全推進課
27	食品衛生に係る啓発指導	食品衛生に関する意識の向上を図るため、県民及び食品等事業者を対象として、パンフレット、ビデオ等による講習会を実施する。	健康危機管理課
28	健康食生活・食育推進における普及啓発	「熊本県健康食生活・食育推進計画」に基づき、6月の「食育月間」や各種イベント等で、関係者と協働して、食育の推進にかかる県民の意識啓発のための取組みを実施する。	健康づくり推進課
29	福祉サービス第三者評価結果の公表	福祉サービスの質の向上及び利用者の適切な福祉サービスの選択に資するため、福祉サービス第三者評価結果を公表する。	社会福祉課
30	社会福祉法人・施設に対する指導監査結果の公表	社会福祉法人・施設の利用希望者の選択に資するため、県のホームページ等により社会福祉法人・施設に対する指導監査結果を公表する。	社会福祉課
31	医療機能情報提供事業	病院等の適切な選択に資するため、病院、診療所及び助産所が県に報告する医療機能に関する一定の情報について、県が集約して分かりやすく県民へ提供する。(熊本県総合医療情報システム「くまもと医療ナビ」)	医療政策課
32	食の安全安心確保に係る情報提供	食の安全安心確保のため、食の安全に関する県の施策や関係団体の取組について、県のホームページ等を活用し、県民へ積極的な情報提供を行う。	くらしの安全推進課
33	医薬品等安全確保対策事業(薬事監視指導、毒物劇物業者への監視・指導、業務上取扱者への立入調査・指導)	医薬品等の品質管理や有効性・安全性を確保するため、薬局及び販売業者等に対する監視指導を実施するとともに、毒物劇物について、保健衛生上の見地から必要な取締等を行う。	薬務衛生課
34	食品検査体制整備	食品の安全性確保のため、生産から流通に至る各段階における、添加物や残留農薬等の検査を実施するための機器等の整備を行う。	くらしの安全推進課
35	食品営業監視事業	飲食に起因する危害の発生を未然に防止するため、食品営業申請者に対する事前指導及び営業施設への監視指導を行う。	健康危機管理課
36	食品の流通段階における安全性確保	県内に流通する食品について、食品添加物、微生物、成分規格、残留農薬等の検査を行う。	健康危機管理課
37	と畜検査事業	県内のと畜場で処理される獣畜について、食用可否を判断し安全な食肉を提供するため、と畜検査を行う。	健康危機管理課
38	畜水産物食品安全対策事業	畜水産食品(乳、食肉、卵、魚介類)の安全性の確保を図るため、食品衛生法に定める基準に関する試験検査を実施する。	健康危機管理課
39	食鳥肉処理安全対策事業	安全な食鳥肉を提供するため、県内の大規模食鳥処理場で処理される食鳥について食鳥検査を行う。	健康危機管理課
40	くまもと食の安全安心県民会議等の運営	食品の生産から消費に至る各段階の関係団体、学識経験者により構成する「くまもと食の安全安心県民会議」等を開催・運営し、それぞれの役割に応じて連携した取組を行う体制づくりを進める。	くらしの安全推進課

■ 第4次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画 事業一覧(令和3年4月現在)

NO	事業名	事業概要	担当課
41	食の安全110番	食の安全安心に係る相談・苦情等の総合窓口(食の安全110番)を設置し、関係課と連携を図りながら、県民に対する迅速・的確な対応及び情報提供を行う。	くらしの安全推進課
42	生活衛生環境確保対策事業	公衆衛生の見地から、県民の日常生活に極めて深い関係のある理容所、美容所、クリーニング所、興行場、旅館、公衆浴場等の衛生水準の維持向上を図るため、営業施設への監視指導を行う。	薬務衛生課
43	医療安全相談事業	消費者から寄せられた美容医療サービスによる健康被害等の情報について、消費者の健康被害の防止を図るため、関係行政機関と連携を図り、適切な指導等を行う。	医療政策課
44	旅行業立入検査	旅行業者の実際の活動状況をより正確に把握して旅行業法第1条の定める目的を達成するため、旅行業者に対し、立入検査を実施する。	観光企画課
45	宅地建物取引業事務所調査	宅地建物取引業の適正な運営を確保し、消費者に対する被害の未然防止につなげるため、事務所調査により、業務に関し適切な指導・監督を行う。	建築課
46	計量教室	計量記念日(11月1日)関連行事として、計量についての知識や計量法上の特定商品・特定計量器などの計量制度の普及啓発のため、県内各地域で住民向けの「計量教室」を開催する。	産業技術センター
(2)生活関連物資等の安定確保			
47	熊本県生活協同組合連合会との災害救助に必要な物資の調達と災害時における物価の安定に関する基本協定	県と熊本県生活協同組合連合会とが締結した基本協定に基づき、災害時に救援物資の調達と生活関連物資の調達及び安定供給を行う。	消費生活課
(3)消費者取引の適正化			
48	関係行政機関や事業者等に対する改善要求や指導・制度改正に係る情報提供	消費者被害の未然防止、拡大防止のため、事業者・事業者団体に対して改善要求等を行うとともに、国、警察等の関係行政機関に対して、指導・法改正・制度改正の要望及び啓発に係る情報提供又は情報共有を行う。	消費生活課
49	適格消費者団体の活動支援	消費者の利益の擁護を図るため、事業者の不当な取引行為に対する差止請求権が認められている適格消費者団体の活動を支援する。また、同団体への情報提供のあり方について検討を行う。	消費生活課
50	消費生活条例、特定商取引法、家庭用品品質表示法に基づく申出制度の啓発	消費者の利益の擁護を図るため、消費者等の利益が害される恐れがあると認める場合等に、消費者が知事又は主務大臣に対し、適切な措置を求めるとのことのできる申出制度についての啓発を行う。	消費生活課
4(再)	市町村との事業者情報の共有・連携強化【再掲】	消費者取引の適正化のため、悪質事業者への法執行に繋がるような情報を集約することを目的とし、会議や研修において、市町村と過去の行政処分・行政指導等の情報を共有することによって、市町村からの情報提供に関する働きかけを行う。	消費生活課
51	液化石油ガス販売事業者等指導事業	液化石油ガスの保安の確保等のため、液化石油ガス販売事業者等に対し、液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づく立入検査等を実施する。	消防保安課
52	ヤミ金融事犯の取締りの強化	ヤミ金融事犯に対して、適切な被害者対策を推進するとともに、取締りを強化する。	警察本部 生活環境課
53	不当な取引行為等取締り	悪質商法事犯等に対して、県内の消費生活センターをはじめ、関係機関との連携を強化し、被害相談に的確に対応するとともに、法令を多角的に活用した取締りを推進する。	警察本部 生活環境課
(4)適正な表示の確保			
54	消費生活協同組合法に基づく適正運営の指導	県民の自発的な生活協同組織の発達を図り、県民生活の安定と生活文化の向上を期するため、生活協同組合に対する許認可等を行う。	消費生活課
55	消費生活関係法令等に基づく行政処分・行政指導の実施	不当な取引行為を行う事業者に対し、県消費生活条例、不当景品類及び不当表示防止法、割賦販売法、特定商取引法等に基づき、適切な行政処分及び行政指導を行う。	消費生活課
56	景品表示法に基づく行政指導の実施	商品及び役務の取引に関連する不当な景品類及び表示による顧客の誘引を防止し、消費者の利益を守るため、不当景品類及び不当表示防止法に基づき、行政処分及び行政指導を行う。	消費生活課
57	家庭用品品質表示法に基づく立入検査の実施	家庭用品の品質に関する表示の適正化のため立入検査を実施するとともに、消費者、事業者に対し、啓発活動を行う。	消費生活課
58	電気用品安全法に基づく立入検査	電気用品の安全性の確保のため、電気用品販売店を対象に、九州経済産業局が選定した電気用品等について、電気用品安全法に定められた表示がなされているかの検査を実施する。	消防保安課
59	医薬品等安全確保対策事業(家庭用品安全対策)	家庭用品に含まれる化学物質による健康被害を未然に防止するため、事業者への立入検査や試買検査を実施し、家庭用品の安全性の確認と監視を行う。	薬務衛生課
60	食品表示法に基づく衛生事項の指導等	アレルギーや添加物等の食品表示(衛生事項)の適正表示をするため、事業者や消費者からの相談体制を整備するとともに、被疑情報に対する立入指導等を実施する。	健康危機管理課
61	健康増進法及び食品表示法に基づく指導等	消費者へ食品選択の適切な情報を提供するため、栄養表示や食品の行き過ぎた広告等表示に関する事業者への指導を行うとともに、事業者、消費者からの相談対応や制度の啓発活動を行う。	健康づくり推進課

■ 第4次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画 事業一覧(令和3年4月現在)

NO	事業名	事業概要	担当課
62	食品表示ウォッチャー事業	県内の食品販売店における食品表示の適正化を図るため、県民のボランティアによる協力を得て、食品表示状況をモニターする熊本県食品表示ウォッチャーを設置する。	くらしの安全推進課
63	食品表示法に基づく行政指導(食品表示法に基づく品質表示の適正化推進)	食品の適正表示を推進するため、巡回指導や疑義情報に対する立入検査等を実施する。	くらしの安全推進課
64	商品量目立入調査	計量法で指定された生活上大切な特定商品(食品、燃料、油脂、洗剤等)の安心な取引のため、商品の量目や表示について販売事業者や製造事業者への立入検査を行う。	産業技術センター
65	特定計量器立入検査	計量法で指定された特定計量器のうち特に生活の安心に関係の深い、水道メーター、ガスメーター、燃料油メーター、タクシーメーター、はかり等の適正な使用について販売事業者等への立入検査を行う。	産業技術センター
(5)消費者事故情報通知対応			
66	消費者安全法に基づく重大事故情報等の適正処理	消費者被害の拡大防止のため、消費者安全法に基づく重大事故に該当する消費生活相談が寄せられた場合は、早急に消費者庁に情報提供を行う。	消費生活課
4 地域における高齢者・障がい者等に対する見守り活動の推進			
(1)市町村推進体制の整備促進			
67	市町村の消費者安全確保地域協議会設置及び情報提供の支援	地域における消費者被害の未然防止及び消費者被害の早期発見・救済のため、市町村の消費者安全確保地域協議会の設置を支援する。	消費生活課
(2)熊本県高齢者等消費者被害見守りネットワーク連絡協議会の取組推進			
15(再)	市町村における見守りネットワーク体制構築の支援【再掲】	高齢者等の消費者被害の未然防止・早期救済を図るため、市町村における見守りネットワーク体制の構築を支援する。	消費生活課
68	悪質事業者対策協議会	消費者被害を防止するため、不当な取引行為を行う事業者の情報を集約することを目的として、県、消費生活センター設置の市及び警察と情報交換を行う等の連携を図る。	消費生活課
5 訪日外国人・在留外国人の消費者トラブルへの対応			
69	訪日外国人・在留外国人の消費者トラブルへの対応	訪日外国人・在留外国人の消費者トラブルについては、県消費生活センターでの対応が難しい場合は、国民生活センター等の関係機関と連携した対応を行う。	消費生活課
■重点施策2 持続可能な社会に向けた取組の推進			
1 食品ロスの削減に向けた取組の推進			
(1)食品ロス削減推進に係る計画の策定及び推進体制の整備			
70	「県食品ロス削減推進計画」の策定及び推進体制の整備	食品ロス削減推進法に基づき、「熊本県食品ロス削減推進計画」策定に向け、庁内関係課による「食品ロス削減推進計画策定会議」及び外部有識者による「外部有識者会議」を設置し、総合的に施策を推進する体制を整備する。	消費生活課
(2)食品ロス削減に係る取組の推進			
71	ごみゼロ県民運動推進事業	食品廃棄物の減量化に向け、市町村等と連携した率先行動「県庁フードドライブ」や、啓発活動「くまもと食べきり運動」など、県民・事業者・行政が一体となった取組を展開する。	循環社会推進課
2 環境の保全、その他の持続可能な社会の形成に資する取組の推進			
72	エンカル消費に関する普及・啓発の推進	「エンカル消費」について、地産地消の推進等の取組事例を記載した消費者教材を作成する等により、その普及啓発を推進する。	消費生活課
■重点施策3 消費生活に関連する多様な課題への対応			
1 新型コロナウイルス感染症への対応			
(1)消費生活相談体制の確保			
73	ICTの活用等による消費生活相談体制の維持・継続	感染症のリスクレベルに応じた体制を取るなど、消費生活相談体制の維持・継続に努めるとともに、必要に応じて、オンラインによる消費生活相談を受けるなど、ICTを活用した支援に取り組む。	消費生活課
(2)消費者等に対する情報発信(再掲)			
8(再)	緊急な消費者被害情報の提供【再掲】	消費者被害の未然防止と拡大防止のため、寄せられる相談の中から悪質商法の新たな手口や重大事故情報等について、県のホームページへの掲載や市町村等の関係機関に情報提供するなど、緊急かつタイムリーに県民に対して注意喚起を行う。	消費生活課
15(再)	市町村における見守りネットワーク体制構築の支援【再掲】	高齢者等の消費者被害の未然防止・早期救済を図るため、市町村における見守りネットワーク体制の構築を支援する。	消費生活課

■ 第4次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画 事業一覧(令和3年4月現在)

NO	事業名	事業概要	担当課
(3)生活関連物資等の安定確保(再掲)			
47 (再)	熊本県生活協同組合連合会との災害救助に必要な物資の調達と災害時における物価の安定に関する基本協定【再掲】	県と熊本県生活協同組合連合会とが締結した基本協定に基づき、災害時に救援物資の調達と生活関連物資の調達及び安定供給を行う。	消費生活課
2 災害への対応			
(1)平成28年熊本地震、令和2年7月豪雨への対応			
74	被災者の生活再生支援	熊本地震の被災を含む消費生活上の様々な課題を抱える方々の生活再生のため、相談を受け、多様なメニューを活用し、相談者が自立的な生活を送るための支援を行う。	消費生活課
75	地域支え合い連携推進事業	平成28年熊本地震、令和2年7月豪雨の被災者の生活再建における消費生活面からの支援のため、地域支え合いセンターを設置している市町村等へ消費生活相談窓口の周知と消費生活に関する情報の提供を行い、消費者トラブルの未然防止と被害の救済を図る。	消費生活課 健康福祉政策課地域支え合い支援室
76	熊本県生活困窮者自立支援プラン推進事業・熊本地震対策分(家計改善支援事業)	熊本地震による被災によって今後の生活再建に課題を抱える生活困窮者からの相談に応じ、生活再建に向けた「設計図」を作成し支援する。	社会福祉課
77	復興関係公共事業等住宅再建支援事業(二重ローン対策)	熊本地震で自ら居住していた住宅に被害を受け、被災住宅に係るローンを有する方が、新たな住宅ローンを組んで住宅を再建する場合に、既存住宅の利子相当額を補助する。復興関係公共事業等の理由により令和2年3月31日までに住宅の再建が完了しなかった方について補助を継続する。	住宅課
(2)今後の災害等への緊急対応			
78	被災市町村の相談窓口への支援	被災した市町村の消費生活相談窓口機能を補完するため、消費者庁及び独立行政法人国民生活センターと連携し、消費者ホットライン188(いやや)の活用を図る。	消費生活課
47 (再)	熊本県生活協同組合連合会との災害救助に必要な物資の調達と災害時における物価の安定に関する基本協定【再掲】	県と熊本県生活協同組合連合会とが締結した基本協定に基づき、災害時に救援物資の調達と生活関連物資の調達及び安定供給を行う。	消費生活課
79	熊本県酪農業協同組合連合会との地震災害時等における救援物資の提供に関する協定	県と熊本県酪農業協同組合連合会とが締結した協定に基づき、地震災害時等に常温保存可能な牛乳、乳飲料等を無償で提供する。	畜産課
3 SNSによる消費者被害への対応			
(1)消費者等に対する情報発信(再掲)			
8 (再)	緊急な消費者被害情報の提供【再掲】	消費者被害の未然防止と拡大防止のため、寄せられる相談の中から悪質商法の新たな手口や重大事故情報等について、県のホームページへの掲載や市町村等の関係機関に情報提供するなど、緊急かつタイムリーに県民に対して注意喚起を行う。	消費生活課
15 (再)	市町村における見守りネットワーク体制構築の支援【再掲】	高齢者等の消費者被害の未然防止・早期救済を図るため、市町村における見守りネットワーク体制の構築を支援する。	消費生活課
(2)SNSに関する相談対応力の向上			
80	消費生活相談員のスキルアップと市町村とのスキルの共有	SNSに関する相談に対応するため、県消費生活センター職員の専門性の向上を図るとともに、市町村に対して必要な知識や技術を共有する。	消費生活課
■重点施策4 消費者教育の推進			
1 ライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進			
(1)学校等における消費者教育の推進			
81	学校における消費者教育の推進	教育活動の全体を通じて、幼児、児童及び生徒の発達の段階に応じた消費者教育の実施又は実施のための支援を行う。また、消費者教育の現状について理解を深め、消費者教育の充実を図り、授業に活動できる環境を整えるため、消費者教育に関する情報や実践事例を提供する。	高校教育課 義務教育課 特別支援教育課
82	情報教育活動の支援	学校非公式サイトの実態調査、出前講座等への講師派遣などの取組を行う。	教育政策課
83	私立学校における消費者教育の支援	消費者教育の現状について理解を深め、消費者教育の充実を図り、授業に活用できる環境を整えるため、消費者教育に関する情報や実践事例を提供する。	私学振興課
84	若年層への食の安全に関する学習機会の提供	若年層の食品衛生や食品表示等の食の安全に関する知識の習得を促進するため、中学生や高校生を対象とした講座等を開催する。	くらしの安全推進課
85	食育・米消費拡大対策	米の消費拡大を図るため、日本型食生活や朝ごはん摂取の啓発活動及び地産地消、食育、農業への理解活動を推進する。	農産園芸課

■ 第4次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画 事業一覧(令和3年4月現在)

NO	事業名	事業概要	担当課
86	携帯電話のフィルタリングの周知・啓発	県青少年保護育成条例に基づき、携帯電話のフィルタリングについての周知・啓発を実施する。	くらしの安全推進課
87	高校生等のための消費生活講座の実施	成年年齢の引き下げに向けた動きがある中で、成年を境に消費者被害が急増する状況を踏まえ、学校教育と連携し、高校生等を対象とした消費生活講座を実施する。	消費生活課
88	大学等への消費生活情報の提供	消費者被害の未然防止と被害拡大防止のため、大学生等への消費生活相談窓口の周知を図るとともにタイムリーな消費者被害の情報提供を行う。	消費生活課
(2)職域、地域社会における消費者教育の推進			
89	消費者意識の向上に向けた支援	複雑化・多様化している消費者トラブルの未然防止のため、各市町村担当者等に消費者教育の必要性について啓発を行うとともに、必要な情報の提供を行う。	社会教育課
29(再)	福祉サービス第三者評価結果の公表【再掲】	事業者の福祉サービスの質の向上と利用者の適切なサービス選択に資するため、ホームページ等により福祉サービス第三者評価結果の公表を行う。	社会福祉課
27(再)	食品衛生に係る啓発指導【再掲】	食品衛生に関する意識の向上を図るため、県民及び食品等事業者を対象として、パンフレット、ビデオ等による講習会を実施する。	健康危機管理課
31(再)	医療機能情報提供事業【再掲】	病院等の適切な選択に資するため、病院、診療所及び助産所が県に報告する医療機能に関する情報について、県が集約して分かりやすく県民へ提供する。 (熊本県総合医療情報システム「くまもと医療ナビ」)	医療政策課
61(再)	健康増進法及び食品表示法に基づく指導等【再掲】	消費者へ食品選択の適切な情報を提供するため、栄養表示や食品の行き過ぎた広告等表示に関する事業者への指導を行うとともに、事業者、消費者からの相談対応や制度の啓発活動を行う。	健康づくり推進課
28(再)	健康食生活・食育推進における普及啓発【再掲】	「熊本県健康食生活・食育推進計画」に基づき、6月の「食育月間」や各種イベント等で、関係者と協働して、食育の推進にかかる県民の意識啓発のための取組みを実施する。	健康づくり推進課
90	水銀フリー推進事業	水銀フリー社会の実現に向けて国内外に対し、先導的に情報発信を行っていく。	環境政策課
91	地球温暖化防止活動推進事業	「2050年県内CO2排出実質ゼロ」を実現するため、県の地球温暖化防止活動推進センターを通して、地球温暖化防止活動推進員や地域協議会への支援を行い、県民、事業者の意識改革や省エネ行動等を促進する。	環境立県推進課
92	県民ゼロカーボン行動促進事業	脱炭素社会の実現に向け、県民・事業者等の行動変容を促し、「2050年県内CO2排出実質ゼロ」に向けた取組みを加速化させる。	環境立県推進課
93	環境学習事業	環境への負荷を少なくするライフスタイルを学び、考え、日常生活で実践することを目的に、「エコライフ体験教室」を開催する。	環境センター
94	出前講座事業	環境センターの環境指導員やエコロジスト・リーダー及び環境教育指導者(各分野の専門家や大学教授)を派遣し、環境学習(出前講座)を行う。	環境センター
26(再)	食の安全安心に関する出前講座やセミナー等の開催【再掲】	食の安全安心に関する県民の知識の普及や理解促進のため、消費者等の関心の高いテーマ(食品表示、食品添加物等)を設定した食の安全セミナーや地域での意見交換会等を開催するとともに、食品表示制度や食の安全性確保に関する取組みについての出前講座や研修会等も積極的に実施する。	くらしの安全推進課
32(再)	食の安全安心確保に係る情報提供【再掲】	食の安全安心確保のため、食の安全に関する県の施策や関係団体の取組について、県のホームページ等を活用し、県民へ積極的な情報提供を行う。	くらしの安全推進課
10(再)	消費者月間記念事業の開催【再掲】	県民が消費生活への関心を持つきっかけとするため、「消費者月間」の5月に、相談会、相談窓口等の広報・啓発等を集中的に実施する。	消費生活課
95	消費生活出前講座・金融関連消費者教育推進事業	消費者被害の未然防止と消費者の自立の支援及び金融教育の推進のため、市町村、老人会、事業所、高校・大学等に出向いて消費生活に関する講座を行う。	消費生活課
50(再)	消費生活条例、特定商取引法、家庭用品品質表示法に基づく申出制度の啓発【再掲】	消費者の利益の擁護を図るため、消費者等の利益が害される恐れがあると認める場合等に、消費者が知事又は主務大臣に対し、適切な措置を求めることのできる申出制度についての啓発を行う。	消費生活課
96	家庭用品品質表示法の啓発	家庭用品の品質に関する表示の適正化のため、事業者・消費者に対する啓発を行う。	消費生活課
97	消費生活用製品安全法の啓発	消費生活用製品の安全の確保のため、事業者・消費者に対する啓発を行う。	消費生活課
15(再)	市町村における見守りネットワーク体制構築の支援【再掲】	高齢者等の消費者被害の未然防止・早期救済を図るため、市町村における見守りネットワーク体制の構築を支援する。	消費生活課
98	国際理解教育	国籍や民族などの異なる人々同士で互いを認め合い、よりよい関係を構築することを目的に実施。県内在住国際交流員(CIR)を学校に派遣する等により外国の生活・文化等の理解促進を図る。	観光交流政策課

■ 第4次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画 事業一覧(令和3年4月現在)

NO	事業名	事業概要	担当課
46 (再)	計量教室【再掲】	計量記念日(11月1日)関連行事として、計量についての知識や計量法上の特定商品・特定計量器などの計量制度の普及啓発のため、県内各地域で住民向けの「計量教室」を開催する。(一般社団法人熊本県計量協会と共催で実施)	産業技術センター
99	地下水と土を育む農業の推進	熊本の宝である地下水と土を50年先、100年先の未来に引き継ぐため、「地下水と土を育む農業」に対する県民の理解を促進し、その農産物の積極的な購入を通じて農家を支える県民運動を推進する。	農業技術課
100	県内農林水産物等の地産地消推進	県民や生産者、関係事業者及び関係機関における県内農林水産物等の優先的な利活用や熊本の食文化等への理解促進のため、地産地消の推進に向けた取組を推進する。	流通アグリビジネス課
101	くまもとの木と親しむ環境推進事業	消費者に森林の働きや木材の良さなどを理解してもらうため、県民へ木のぬくもりや香りに親しむ環境を提供し体感してもらう教育活動である「木育」を推進する。	林業振興課
102	くまもと畜産物流通戦略対策事業(食肉流通体制強化推進事業)	消費者へ多様な品種と豊富な生産量を誇る県産牛肉の理解促進を図るため、県産牛肉3銘柄の周知等の情報提供を行う。	畜産課
103	防犯講習会(学校、地域、事業者等向け)	振り込め詐欺や悪質商法等による被害防止のため、学校、地域における各種会合、関係事業者等を対象に、現状や対処法についての講話を実施する。	警察本部生活安全企画課・生活環境課
104	トラブル対処法等被害防止講話	サイバー犯罪被害防止のため、県内の学校、保護者、教育関係者、企業等各種団体を対象に、インターネットや携帯電話等に関するトラブルの現状とその対処法についての講話を実施する。	警察本部サイバー犯罪対策課
2 効果的な消費者教育のための取組の推進			
(1)多様な主体との連携促進			
105	消費者団体の自主的活動の支援	消費者団体の健全かつ自主的活動を促進するため、県ホームページ等で主催事業に参加を周知し、消費者への啓発活動等について支援する。	消費生活課
106	消費者教育推進地域協議会の開催	消費者教育を推進するため、消費者教育推進地域協議会を開催し、有識者の意見を聴き、施策に反映させる。	消費生活課
107	熊本県消費者行政推進本部幹事会消費教育部会の開催	消費者教育に関する施策に取り組んでいる関係部局が連携を図ることにより、消費者教育を総合的かつ効果的に推進する。	消費生活課
108	市町村消費生活推進研修事業	市町村消費者行政担当職員・消費生活相談員に対して、消費者行政・相談窓口対応業務の基本的な知識、及び応用的な事項について研修を行う。	消費生活課
15 (再)	市町村における見守りネットワーク体制構築の支援【再掲】	高齢者等の消費者被害の未然防止・早期救済を図るため、市町村における見守りネットワーク体制の構築を支援する。	消費生活課
(2)消費者教育の担い手育成			
82 (再)	情報教育活動の支援【再掲】	学校非公式サイトの実態調査、出前講座等への講師派遣などの取組を行う。	教育政策課
109	高等学校教員に対する消費者教育の推進	教員に対して、学校指導の充実を図るため、消費者教育に関する情報を提供する。	高校教育課
110	小中学校教員に対する消費者教育の推進	教員に対して、学習指導の充実を図るため、消費者教育に関する情報を提供する。	義務教育課
111	特別支援学校教員に対する消費者教育の推進	教員に対して、学校指導の充実を図るため、消費者教育に関する情報を提供する。	特別支援教育課
112	研修事業(領域別研修)	本県児童生徒の学力向上を目指して、ICTを効果的に活用した教科指導の改善を推進するために、教職員のICT活用指導力の向上及び児童生徒の情報活用能力の育成を図る研修を行う。	教育センター
113	熊本県教育情報化推進事業における指導者養成講習会	本県児童生徒の情報活用能力の育成をめざし、学校教育活動における効果的なICT(情報通信技術)の活用や情報安全・情報モラル教育等を推進するために、教職員の情報教育における指導者(地域リーダー、校内リーダー)の育成を図る。	教育センター
114	研修事業(経験者研修)	学習指導要領の内容を具現化するため、消費者教育の現状とその必要性について理解を深め、社会科、家庭科の教科研修を中心に授業指導力を育成する研修を行う。 また、消費生活センターと連携し、本県の消費者問題を踏まえた教育実践について演習を交えた研修を行う。	教育センター
115	私立高等学校等経常費助成費補助事業	消費者教育を行っている私立高等学校に対し、経常費助成額を加算する。	私学振興課
116	くまもと「親の学び」プログラムトレーナーの消費者意識の向上に向けた支援	くまもと「親の学び」プログラムを活用した講座を行うトレーナーに対して消費者教育の必要性について啓発を行うとともに、必要な情報の提供を行う。	社会教育課
117	民生委員・児童委員一般研修会	複雑・多様化した住民の福祉ニーズに適切に対応するため、民生委員・児童委員に対し実践活動の強化に資する研修を行う。(研修テーマの一部に消費生活分野を設定)	社会福祉課
■重点施策5 消費者行政を推進するための体制整備			

■ 第4次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画 事業一覧(令和3年4月現在)

NO	事業名	事業概要	担当課
1 消費者の意見反映と消費者施策の透明性の確保			
118	熊本県消費者行政推進本部等の開催	消費者行政の推進に係る施策に取り組んでいる関係部局が連携し、県消費者基本計画に基づく施策の総合的かつ効果的な推進を図るため、熊本県消費者行政推進本部又は同本部幹事会を開催する。	消費生活課
119	消費生活審議会の開催	消費者の意見を反映し、消費者の利益の擁護を図り、消費生活の安定及び向上に関する重要な事項を審議するため、消費生活審議会を開催する。	消費生活課
2 県における体制整備			
120	次世代消費生活相談員育成事業	次世代の消費生活相談を担える人材を育成するため、消費生活相談員資格取得支援講座を実施する。	消費生活課
105 (再)	消費者団体の自主的活動の支援【再掲】	消費者団体の健全かつ自主的な活動を促進するため、県ホームページ等で主催事業に参加を周知し、消費者への啓発活動等について支援する。	消費生活課
121	貸金業法に基づく指導監督	貸金業法に基づく貸金業者の登録審査、立入検査、指導監督を行うとともに、苦情相談への対応を行う。	消費生活課
3 市町村における体制整備支援			
122	新アクションプランの策定及び実施支援	国の新交付金見直し後も、市町村の消費生活相談体制をはじめとする消費者行政の取組が維持されるよう、全市町村に対しヒヤリング等を実施し、それを踏まえて新アクションプランを市町村とともに策定し、その実施を支援する。	消費生活課