

第3次  
熊本県消費者施策の推進に関する基本計画

計画期間:平成30年度～平成32年度

平成30年5月  
熊本県

# 目 次

第1章 基本計画策定の基本的な考え方	1
1 第3次基本計画策定の趣旨	1
2 第3次基本計画の位置付け	2
3 第3次基本計画の期間	2
第2章 第2次基本計画の成果	3
1 第2次基本計画の概要	3
2 第2次基本計画の取組成果	4
第3章 消費生活を取り巻く現状	6
1 消費生活相談の現状	6
2 社会情勢の変化	9
3 県民意識調査の結果	10
4 消費者行政に関する市町村意向調査の結果	12
第4章 消費生活を取り巻く課題	13
第5章 第3次基本計画の施策の方向と施策体系	15
1 第3次基本計画の施策の方向	15
2 第3次基本計画の施策体系	17
第6章 重点プロジェクト	18
1 市町村及び県の消費者行政機能強化プロジェクト	19
2 多重債務者等の生活再生支援プロジェクト	22
3 地域における高齢者等の見守り応援プロジェクト	24
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	27
5 熊本地震被災者の消費生活支援プロジェクト	30
第7章 計画の推進に向けて	31
<b>【事業一覧】</b>	
第3次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画	34
熊本県消費者教育推進計画	38
<b>【資料】</b>	
用語解説	42
熊本県消費生活条例	46
熊本県消費生活審議会委員名簿	53
熊本県内の消費生活相談窓口一覧	54

# 第1章 基本計画策定の基本的な考え方

## 1 第3次基本計画策定の趣旨

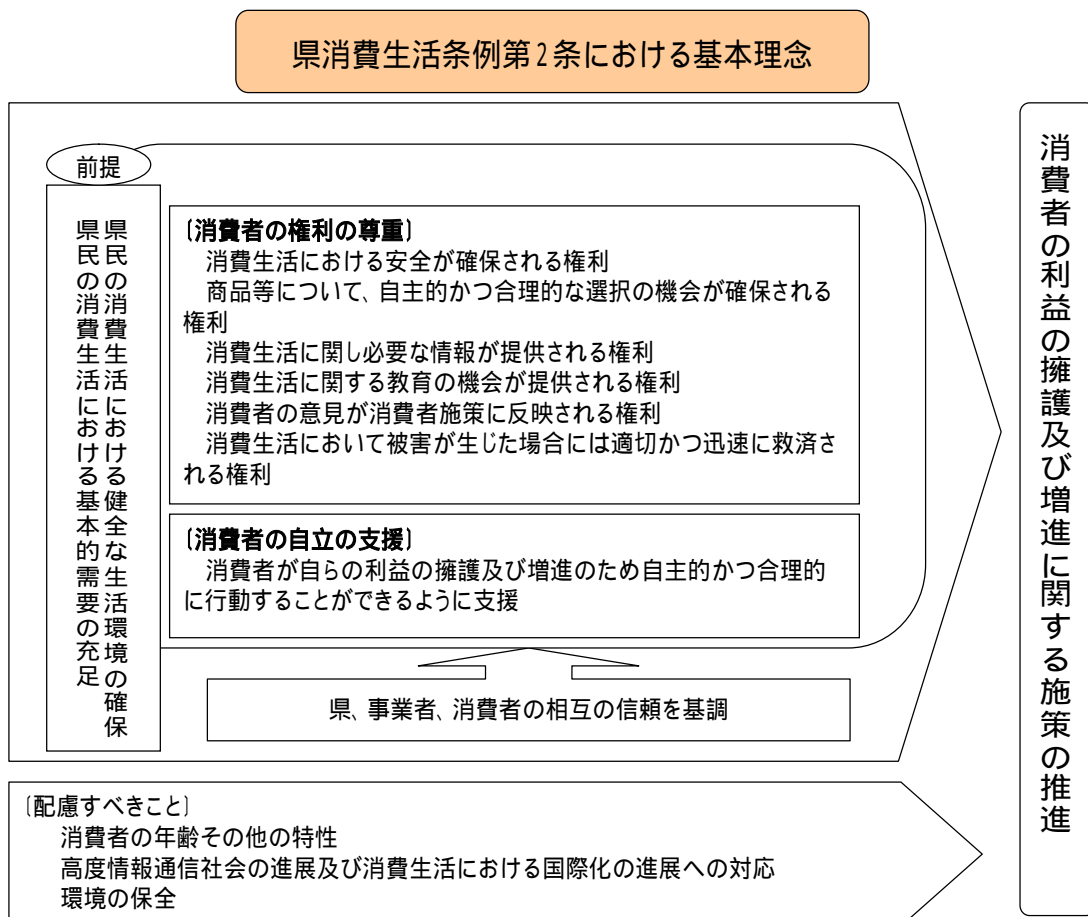
県では、消費者の利益の擁護と増進を基本理念とする「熊本県消費生活条例(昭和52年9月30日条例第51号)」第10条に基づいて、消費生活に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るため、「熊本県消費者施策の推進に関する基本的な計画」(以下「基本計画」という。)を策定し、県民の消費生活の安定と向上のための施策を進めてきました。

計画の推進にあたっては、県消費生活条例第2条に定める基本理念を踏まえるとともに、関係各課との連携を図りながら、総合的かつ計画的な施策の実施に努めてきました。〔図1参照〕

近年、人口減少・高齢化の進行、経済のグローバル化の進展、情報機器の普及など、消費者を取り巻く環境は大きく変化しています。このような中で、高齢者や障がい者などを狙った悪質商法による消費者被害や、インターネット通販に関する相談の増加など、消費者のトラブルは、ますます複雑化、多様化しています。

本県では、第2次基本計画の計画期間が平成30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も踏まえて、第3次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3次基本計画の位置付け

本県の基本方針である「熊本復旧・復興4カ年戦略」(計画期間：平成28年度～31年度)においては、主な施策の中に「安全安心で暮らし学べる生活環境づくり」を明記しており、この基本計画は「熊本復旧・復興4カ年戦略」における消費生活分野の個別計画となります。

なお、消費生活分野のうち消費者教育については、さらに個別計画として「熊本県消費者教育推進計画」を平成26年度に策定しており、第3次基本計画にもその内容を反映しています。

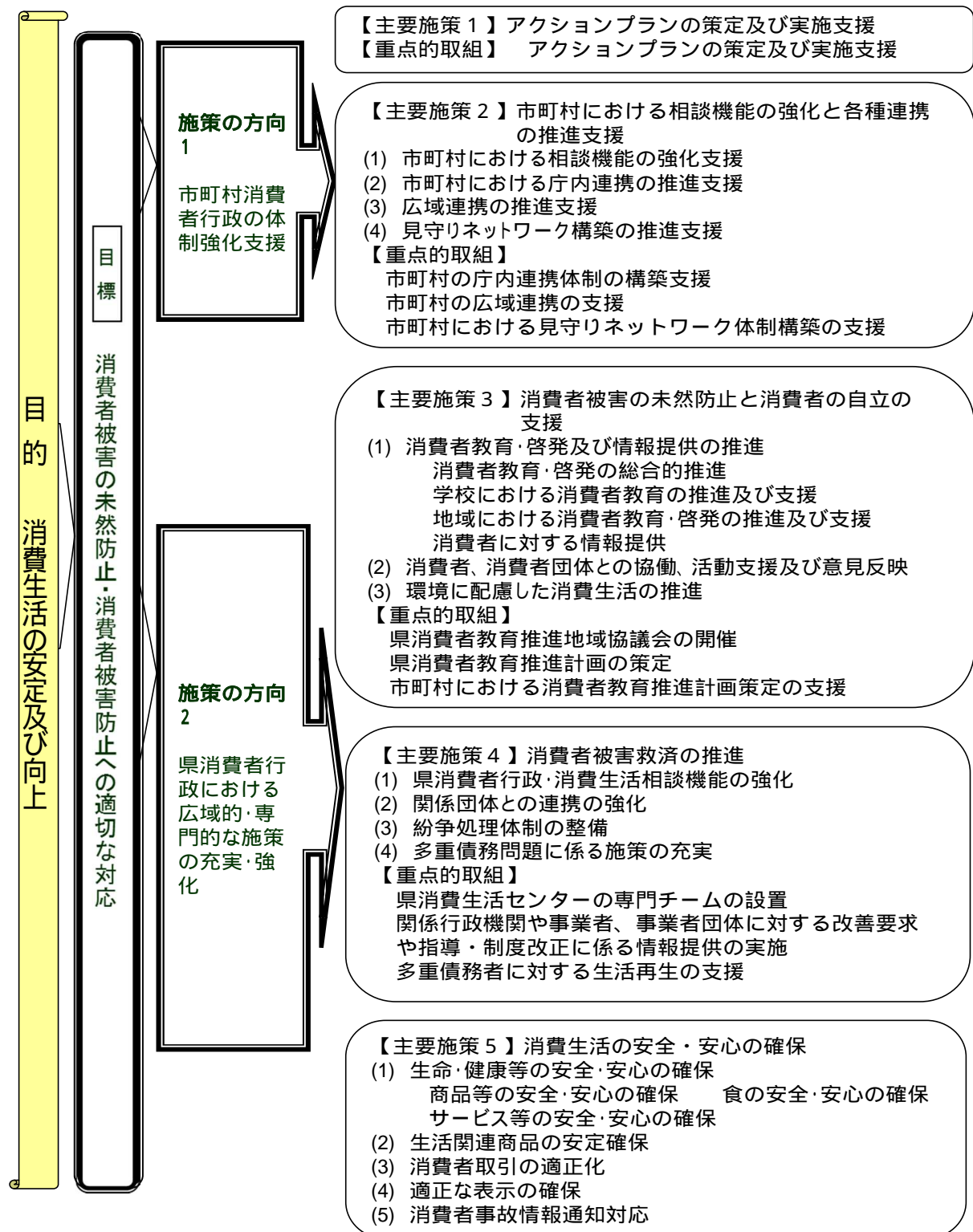
## 3 第3次基本計画の期間

計画の期間は、平成30年度から平成32年度までの3年間とします。これは、現在の国の消費者基本計画の計画期間(平成27年度～平成31年度)を踏まえて、国の次期基本計画の方向性を、県の第4次基本計画に反映する観点から、第3次基本計画に限り、計画期間を3年とするものです。

## 第2章 第2次基本計画の成果

### 1 第2次基本計画の概要

第2次基本計画は、平成25年度から平成29年度（5カ年）までを計画期間とし、消費者被害の未然防止・消費者被害防止への適切な対応を目標に、96の消費者施策・事業を展開してきました。第2次基本計画の施策の体系は以下のとおりです。



## 2 第2次基本計画の取組成果

### 施策の方向1 市町村消費者行政の体制強化支援

全市町村でアクションプランの策定・実施に取り組んだ結果、市町村の消費者行政の体制整備が進展し、市町村における消費生活相談受付件数の増加が見られています。一方、市町村の消費生活行政に関する機能面については、さらなる充実が必要となっています。

#### 《主要施策1》アクションプランの策定及び実施支援

< 成果 >

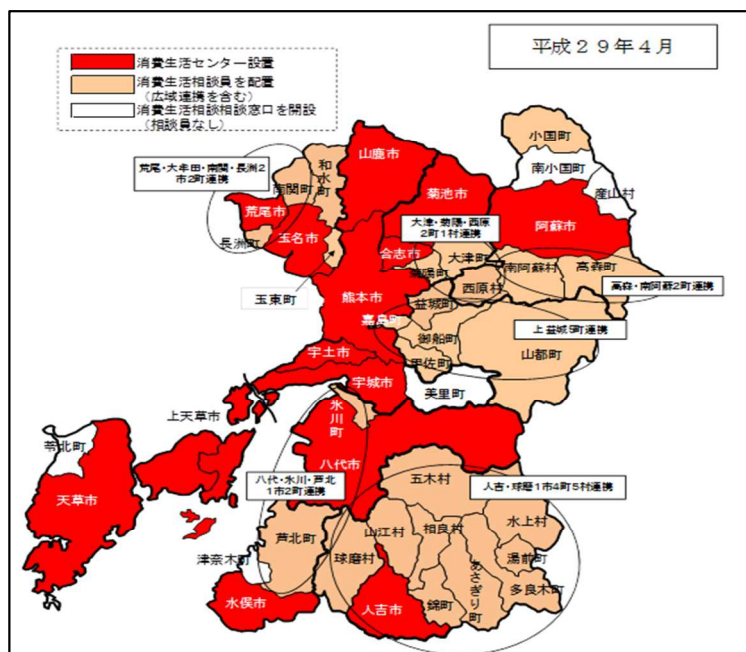
- ・市町村アクションプランの策定 全市町村で策定

#### 《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

< 成果 > (H24年度 H28年度)

- ・市町村における消費生活相談件数の増加  
10,695件 12,480件
- ・消費生活相談員を配置している市町村の増加  
25市町村 40市町村
- ・広域連携による相談体制を取っている市町村の増加  
2地域6町村 6地域26市町村
- ・県消費生活センターにおける市町村職員・相談員の研修の実施  
受入研修 21市町村 173回 (H25年度～H28年度)  
巡回指導 38市町村 203回 (H25年度～H28年度)
- ・多重債務者対策等の庁内連携体制を構築している市町村の増加  
18市町村 45市町村
- ・高齢者等の見守りネットワーク体制を構築している市町村の増加  
15市町村 39市町村

【図2 県内市町村の消費生活相談体制の整備状況】



## 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

消費者教育推進計画の策定、適格消費者団体の認定、県消費生活センターの機能強化、法令に基づく事業者の指導等の成果が上がっています。

### 《主要施策 3》消費者被害の未然防止と消費者の自立の支援

#### < 成果 >

- ・「熊本県消費者教育推進計画」の策定
- ・「熊本県消費者教育地域協議会」の開催
- ・適格消費者団体「NPO法人消費者支援ネットくまもと」の大臣認可

### 《主要施策 4》消費者被害救済の推進

#### < 成果 >

- ・県消費生活センターの相談員専門チームの導入
- ・県消費生活センターの相談件数及び被害回復額

年度	H25	H26	H27	H28	計
相談件数 (うち地震関連)	6,217	6,122	6,077	7,508 (2,428)	25,924 (2,428)
被害回復額(千円)	256,540	292,380	280,417	284,016	1,113,353

- ・多重債務者の生活再生支援の相談件数及び貸付件数

年度	H25	H26	H27	H28	計
相談件数	634	592	841	764	2,831
貸付件数 (うち地震関連)	27	44	34	68 (50)	173 (50)

### 《主要施策 5》消費生活の安全・安心の確保

#### < 成果 >

- ・法令に基づく事業者等への指導等の実施 90件(H25年度～H28年度累計)

### 第3章 消費生活を取り巻く現状

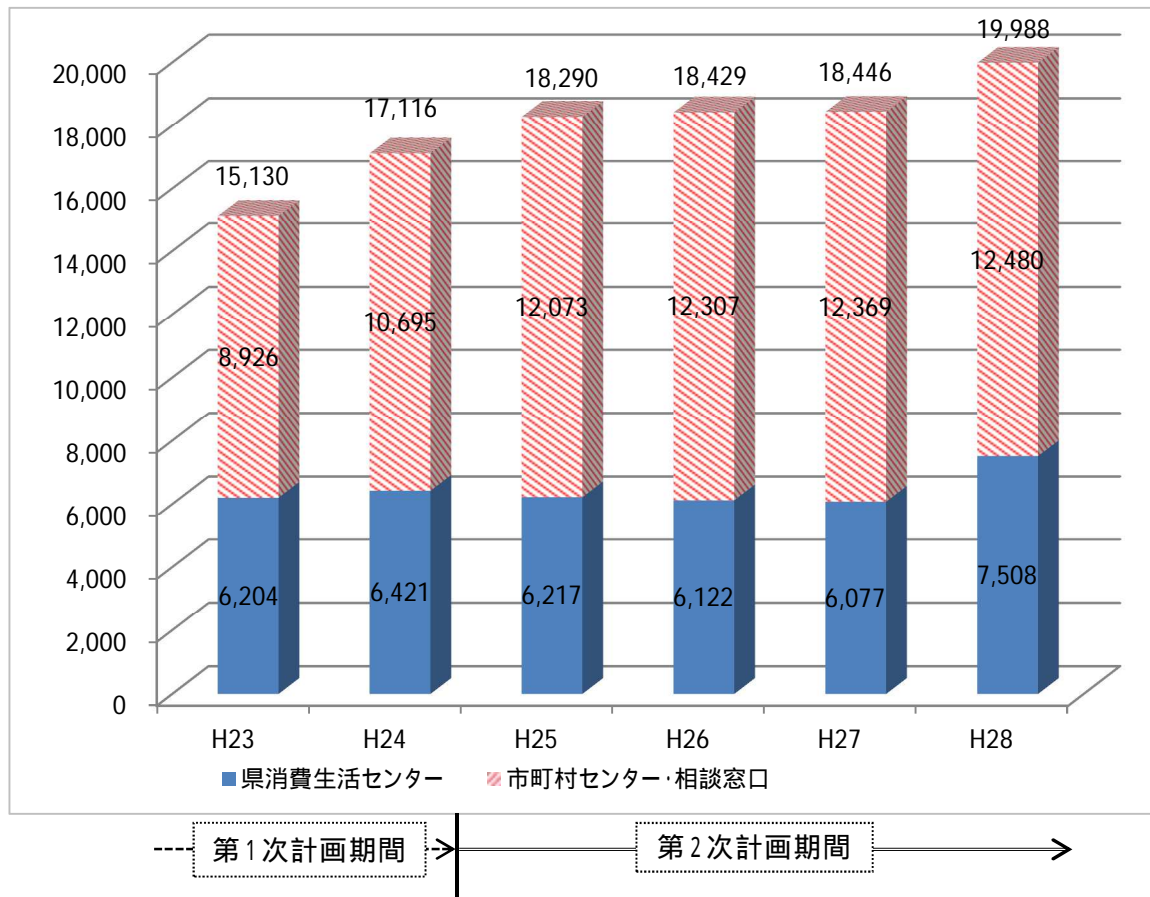
#### 1 消費生活相談の現状

##### 消費生活相談件数

県消費生活センターと市町村の消費生活センター及び消費生活相談窓口への相談件数は、平成23年度以降、増加傾向にあり、ここ数年は県・市町村を合わせて概ね18千件強で推移しています。

平成28年度は、熊本地震の発生に伴い、県消費生活センターへの相談が7,508件と急増し、市町村の消費生活センター及び消費生活相談窓口への相談12,480件と合わせて19,988件となっています。

【図3 消費生活相談件数の推移】



##### 相談内容

県消費生活センターで受け付けた相談を商品・サービス別に見ると、高度情報化社会の進展を反映し、「携帯電話の架空請求」等を内容とする「放送・コンテンツ等」に関する相談が例年最も多くなっています。劇場型の投資詐欺的商法やワンクリック請求の事例も多く、相談の複雑化・多様化がみられます。また「融資サービス（多重債務等）」に関する相談も依然として多い状況です。



ただし、平成 28 年度は熊本地震の発生に伴い「住宅・住宅設備等の工事・補修サービス」や「不動産賃貸借関係」等の相談が増加し、「融資サービス(多重債務等)」に関する相談は 6 番目となりました。

【表 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	H25年度		H26年度		H27年度		H28年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
放送・コンテンツ等 <sup>2</sup> (携帯電話等の架空請求等)	876	14.1%	1,146	18.7%	1,062	17.5%	1,132	15.1%
住宅・住宅設備等の工事・ 補修サービス	133	2.1%	89	1.5%	139	2.3%	643	8.6%
不動産賃貸者関係	228	3.7%	197	3.2%	218	3.6%	639	8.5%
他の行政サービス	87	1.4%	95	1.6%	159	2.6%	370	4.9%
相談その他	- 3	-	280	4.6%	271	4.5%	346	4.6%
融資サービス(多重債務等)	555	8.9%	502	8.2%	622	10.2%	334	4.4%

1 同表は、平成 28 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。

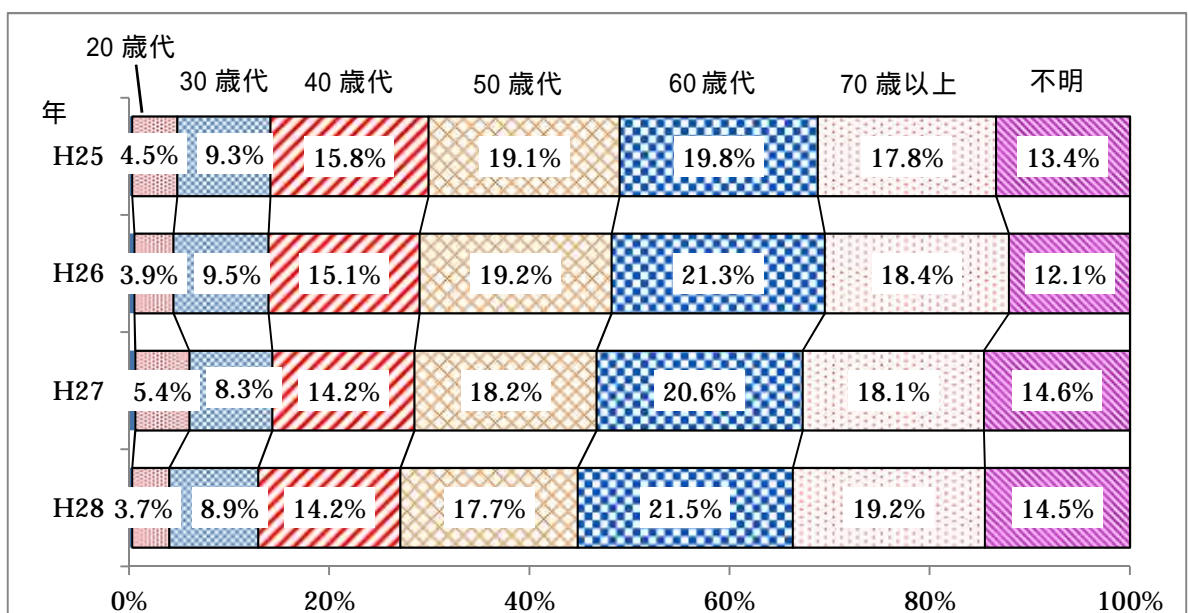
3 「相談その他」は平成 26 年度から統計を取り始めたため平成 25 年度の実績はなし。

### 相談者の年齢

相談者に占める 60 歳以上の割合は 40.7%と近年増加傾向にあります。

特に平成 28 年度は、熊本地震関連相談において高齢者の相談が多かった(約 6 割)ことも起因しています。

【図 4 相談者の年齢別割合】



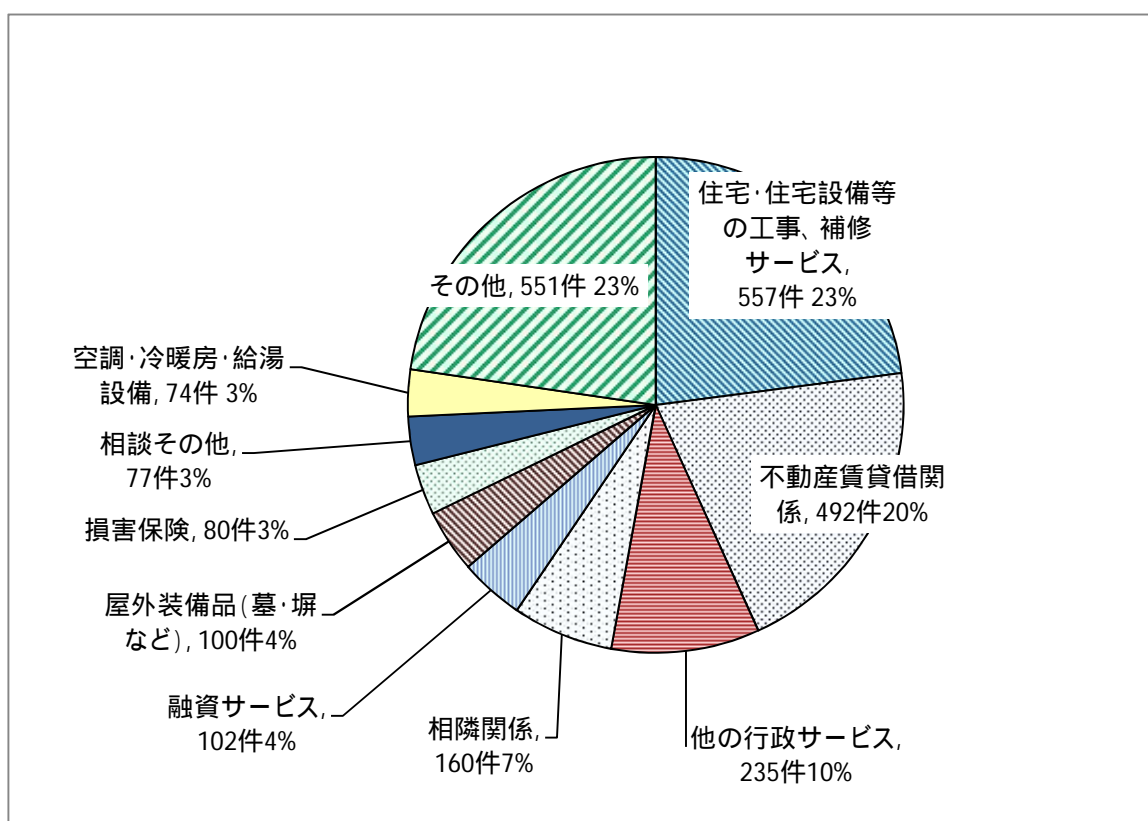
### 熊本地震に伴う相談件数とその内容

平成 28 年度に県センターで受け付けた相談件数 7,508 件のうち、熊本地震に関連する相談は 2,428 件と全体の約 3 割に及びました。

相談内容は、屋根修理工事契約のトラブルなど「住宅・住宅設備等の工事、補修サービス」が 557 件（23%）で最も多く、次いで「不動産賃貸借関係」が 492 件（20%）で、住まいに関する相談は合わせて 4 割を越えました。

これ以外では、罹災証明や地震関係の補助金等に関する相談などの「他の行政サービス」や、自宅の瓦が隣家の車を損傷したなどの「相隣関係」の相談が続いています。

【図 5 熊本地震に伴う相談件数と商品・役務別の内訳】



## 2 社会情勢の変化

第2次基本計画策定後の消費生活を取り巻く法改正及び社会情勢の変化の主なものは次のとおりです。

### 社会構造の変化

非正規雇用の増加、低所得世帯の増加、多重債務者や生活困窮者等の問題の存在

### 情報機器の普及

インターネットやスマートフォン等に係るトラブルの増加。特に、若年層及び高齢者の被害の増加

### 悪質事業者や悪質手口の高度化・先鋭化

架空請求、ワンクリック詐欺、還付金詐欺等の巧妙化、被害者の二次被害の増加、等

### 内閣総理大臣による適格消費者団体の認定（H26.12）

「NPO法人消費者支援ネットくまもと」が適格消費者団体に認定された。これにより、消費者に代わって差止請求訴訟ができるようになるなど、消費者被害の救済がさらに拡大することを期待。

### 国の交付金の見直し

平成30年度から「地方消費者行政強化交付金」が導入され、従来の「地方消費者行政推進交付金」による事業は、活用期間の終了とともに順次、自主財源化が必要。

### 成年年齢引下げの検討

成年年齢は現行20歳から18歳へ引下げの方向性。

成年年齢に達してから連鎖販売取引の被害が急増する傾向。

### 熊本地震の発生

住宅の復旧や生活再建に伴う消費生活トラブル、二重ローン等の経済的な問題等の発生



社会情勢が急速に変化する中で、消費者トラブルや悪質な詐欺事案等も増え続けており、今後とも、消費者被害の未然防止と被害の回復が求められています。

また、国の交付金の見直しに伴い、県や市町村の消費生活行政への取組みが自主財源化を求められており、市町村への支援が必要となっています。

さらに、平成28年熊本地震に伴う被災者の消費生活トラブルへの対応や、消費生活面からの生活再建に向けた支援も重要となっています。

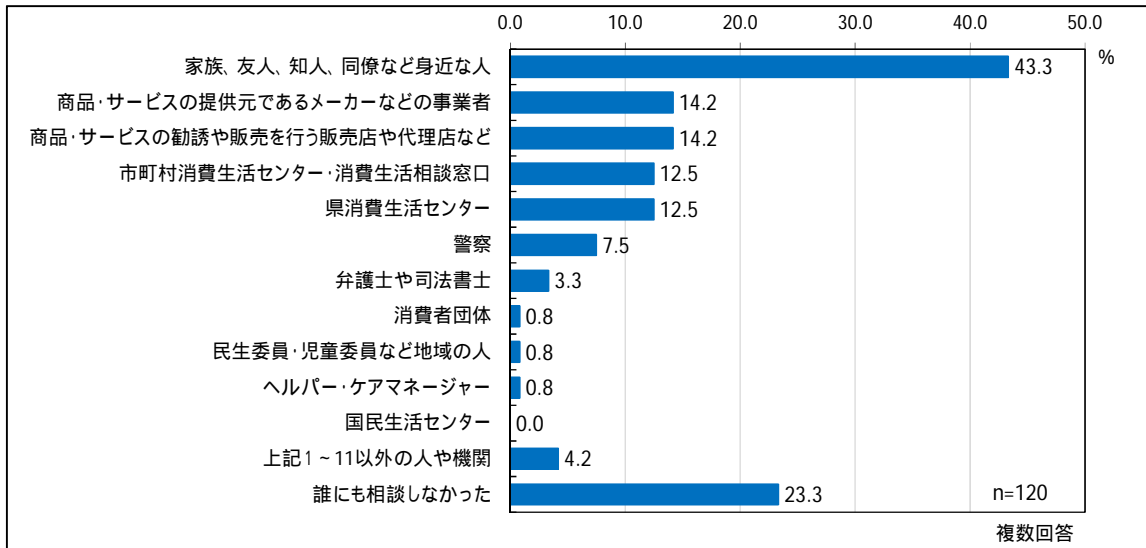
### 3 県民意識調査の結果

平成 28 年度に県が実施した「消費生活に関する県民意識調査」の主な結果は以下のとおりです。

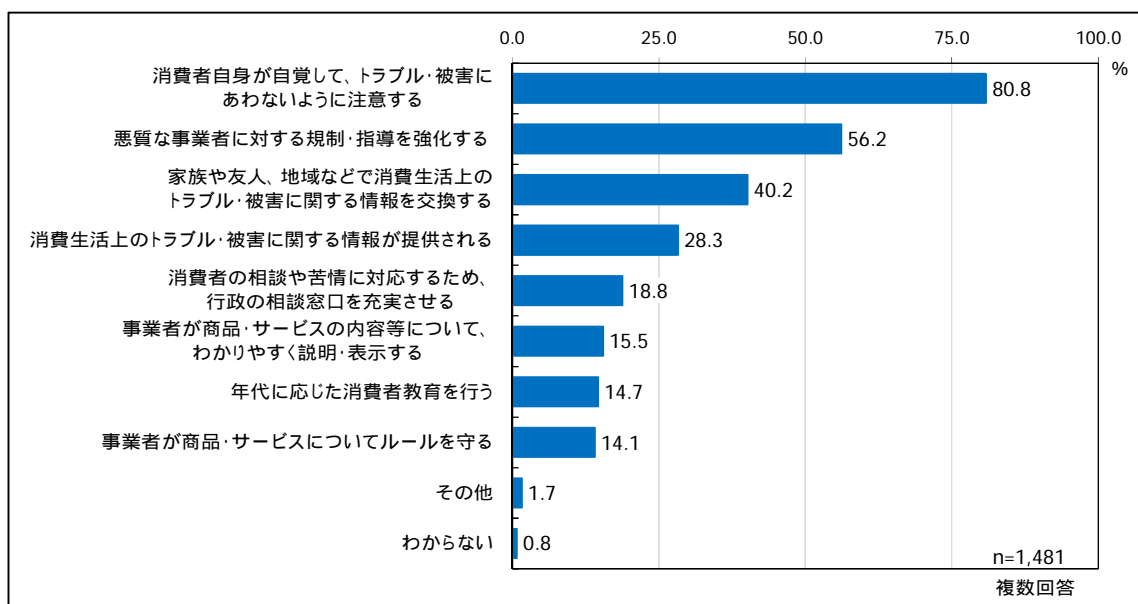
特に「自分のことは、まず自分で守る」という意識を多くの人が持っていること、消費者トラブル・被害にあった4人に1人は「誰にも相談しなかった」こと、多くの方が「悪質事業者に対する規制・指導・取締りの強化」を求め、また「消費者被害やトラブルの情報提供」を望んでいること、8割近くの方が「消費者教育を受けたことがない」こと、県や市町村の消費生活センターや相談窓口については「内容まで知っているのは約30%」などが明らかになりました。

#### < 県民意識調査の主な結果 >

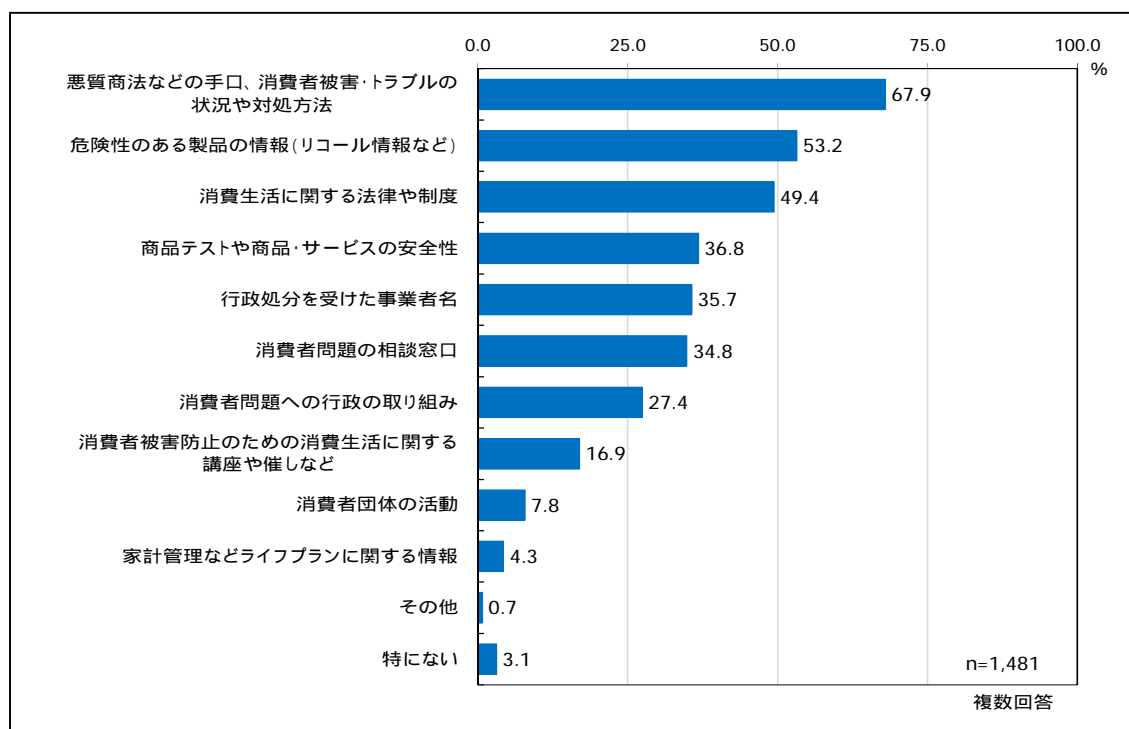
##### 消費者トラブル時の相談先



##### 被害にあわないために重要なこと



## 消費生活に関する情報のうち重要と考えるもの



## 消費者教育受講の経験

・ある 12.8%      ・ない 78.3%

## 消費生活センター及び相談窓口の認知度

	県	市町村
・内容まで知っている	29.0%	32.0%
・名前は知っているが内容は知らない	54.9%	53.1%
・名前も内容も知らない	12.4%	12.2%

## 消費者問題に対する取り組みとして行政へ望むこと

・悪質な事業者への指導・取締りを強化する	87.9%
・消費者被害・トラブル・商品リコールなどの情報提供を充実する	63.2%
・学校や職場等の消費者教育・啓発を充実する	37.7%

#### 4 消費者行政に関する市町村意向調査の結果

第3次基本計画を策定するにあたり、平成29年5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。

市町村消費者行政の今後の展開における課題について

- ・将来的な相談員の確保・育成
- ・国の恒久的財政措置、財政支援
- ・消費者トラブル未然防止のための啓発活動の学生までの対象拡大
- ・相談員の質の向上
- ・広域連携の検討
- ・相談窓口の周知 等

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

相談員配置について

専門相談員未配置の5町村のうち、3町村が「(相談員の配置を)今後検討したい」と回答

広域連携について

- ・広域連携を行っている26市町村は、広域連携の「継続」または「内容等の拡充」と回答
- ・協定を締結していない19市町村のうち、6市町村は「今後の連携を検討したい」と回答

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

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1市、「今後検討」は5市町のみ



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。

そのための手法として、相談員配置や広域連携、庁内連携、見守りネットワーク等の充実を指向しており、県としては、市町村と一体となって、これらの取組みを支援していく必要があります。

## 第4章 消費生活を取り巻く課題

第2章の「第2次基本計画の成果」及び第3章の「消費生活を取り巻く現状」から、特に、第3次基本計画において対策が必要な課題について、以下のとおり抽出を行いました。

### 1 市町村の体制整備を踏まえた機能の充実・強化

- ・市町村の体制整備の面では一定の成果が見られるが機能面の充実が必要
- ・消費生活相談の発現率や様々な取組みで市町村間の較差是正が必要
- ・相談員による相談体制が未整備の町村における体制整備
- ・消費生活相談員の高齢化や人材不足への対策
- ・継続的な相談体制を維持していくための財源の確保
- ・消費相談窓口の認知率の向上

### 2 県消費者行政における機能の更なる充実・強化

- ・複雑化・多様化している消費生活相談への対応
- ・消費生活相談員の人材不足の解消
- ・県消費生活センターの認知率の向上
- ・市町村相談窓口に対する指導・助言の役割の発揮
- ・悪質事業者への指導・取締強化に対する県民の要請への対応

### 3 インターネットに関する消費者被害の防止

- ・平成23年度から相談の第1位（約1,100件/年）を占めている「放送コンテンツ等」における被害の防止・救済

### 4 多重債務問題への対応

- ・依然として深刻な社会問題である多重債務問題への対応

## 5 高齢者の消費者被害の未然防止

- ・相談者の約41%を占める60歳以上の相談への対応
- ・訪問販売や電話勧誘等の消費者被害にあいやすい高齢者への支援
- ・被害にあっても自ら被害の回復を図ろうとしない傾向の高齢者への支援
- ・見守りネットワークが未設置の町村における構築

## 6 若者への消費者教育

- ・成年年齢の引下げの動きへの対応
- ・社会人になったばかりの若者が消費者トラブルに巻き込まれる状況への対応
- ・若者のマルチ取引の被害の防止

## 7 熊本地震による被災者の消費生活支援

- ・被災者の工事に関するトラブル、二重ローン等の問題への対応



## 第5章 第3次基本計画の施策の方向と施策体系

### 1 第3次基本計画の施策の方向

第2章に掲げた「第2次基本計画の成果」、第3章に掲げた「消費生活を取り巻く現状」及び第4章に掲げた「消費生活を取り巻く課題」を踏まえ、第3次基本計画では、以下のとおり施策の方向を展開していきます。

#### 〔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> 新アクションプランの策定及び実施支援

消費者にとって最も身近な行政機関である市町村において、消費生活相談を受けられる体制を維持・確保するため、県は、国の交付金の見直しを踏まえて、市町村の消費者行政・相談体制の維持・確保に向けた新アクションプランの策定及び実施を支援します。

##### <主要施策> 市町村における相談機能の強化と各種連携の推進支援

これまでの消費者行政体制整備の効果が更に発揮されるよう、引き続き、市町村の行政職員や消費生活相談員を対象とした研修会や、個々の相談事案への助言など、相談機能強化の支援を行うとともに、広域連携、庁内連携、見守りネットワークの充実にに向けた支援を行います。

また、市町村との情報連携を強化し、法令に基づく適切な指導・処分につなげるなど、消費生活の安全・安心の確保を図ります。

#### 〔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> 消費者被害の未然防止と救済の推進

県は、市町村に対する技術的支援を行いつつ、広域的・専門的な相談対応を行うという消費者安全法の趣旨を踏まえ、センターオブセンタースとして、県消費生活センターの専門性の高度化を図るとともに、様々な消費生活相談に対し、専門機関と連携して、助言、あっせんなどの対応を行い、消費者被害の未然防止と被害救済に努めます。

また、多重債務問題にかかる施策の推進、消費者団体の様々な活動への支援を行います。

< 主要施策 > 消費生活の安全・安心の確保

県は、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のため、事業者に対し行政指導や改善要求を行い、適格消費者団体との相互連携を進め、消費生活の安全・安心を確保します。

〔施策の方向(3)〕 消費者教育の推進

消費者教育に関する施策については、別途策定している「熊本県消費者教育推進計画」に基づき推進します。

< 主要施策 > ライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進

消費者が消費生活に関する情報を収集・選択・分析、評価し、適切な意思決定を行い、行動に結びつけることができる実践的な能力を、幼児期から高齢期までの発達段階に応じて育むため、学校、大学、職域、地域等における消費者教育を推進します。

< 主要施策 > 効果的な消費者教育のための取組の推進

消費者教育が体系的、かつ効果的に実施されるよう、地域の関係団体や専門家等と連携するとともに、人材育成や情報共有等に取り組みます。

〔施策の方向(4)〕 熊本地震への対応

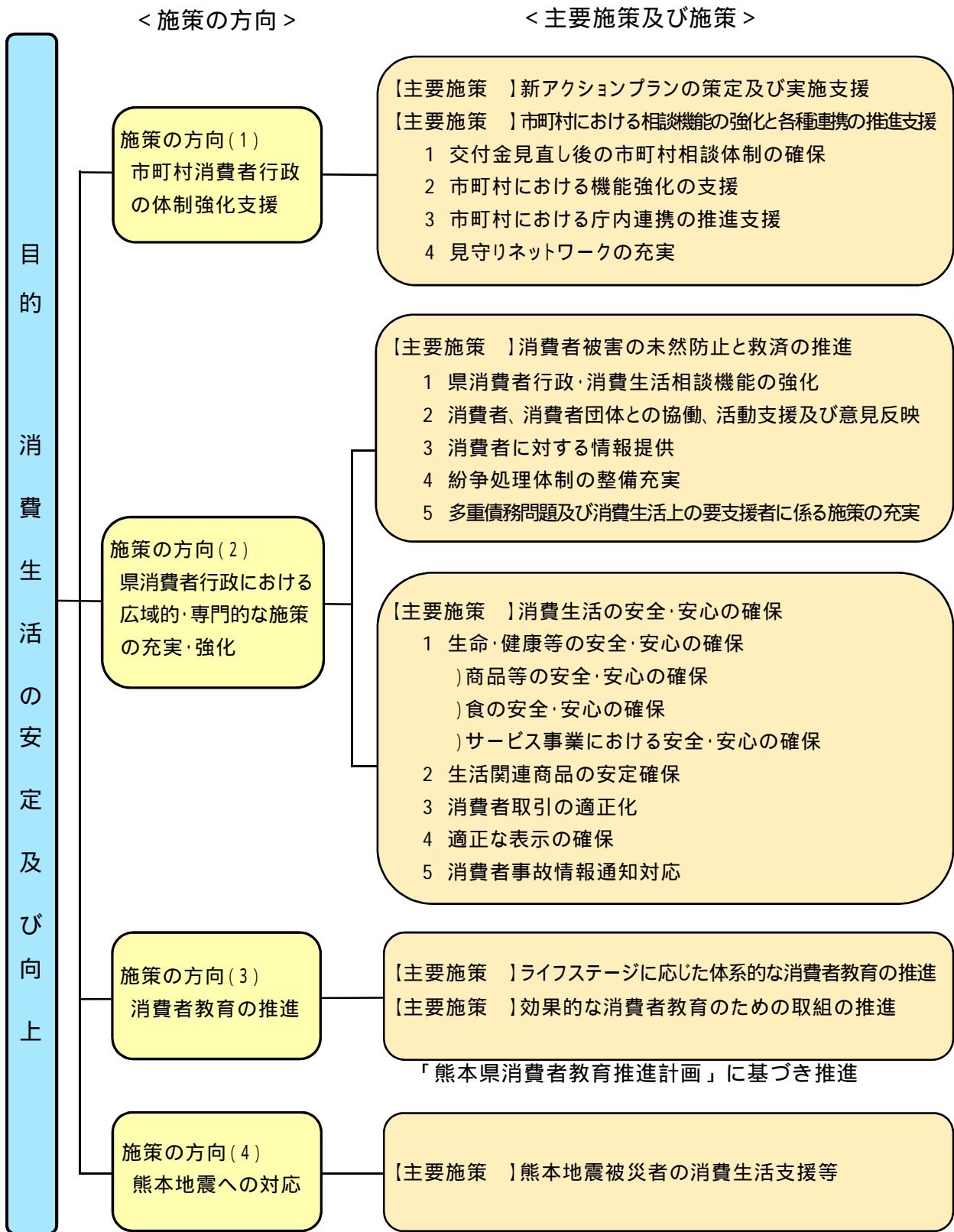
< 主要施策 > 熊本地震被災者の消費生活支援等

熊本地震に伴う消費者トラブルや経済的な問題に対応するため、今後とも被災者の方々の消費生活相談に対応するとともに、専門家による無料法律相談会等を実施します。

また、生活再生の支援が必要な方に対して、生活再生に向けた家計診断・生活指導、生活再生貸付を行うことにより、消費生活の面からの再建に向けた支援を行います。

さらに、熊本地震の経験とその検証結果を踏まえ、広く関係行政機関に対して、積極的に情報の提供を行います。

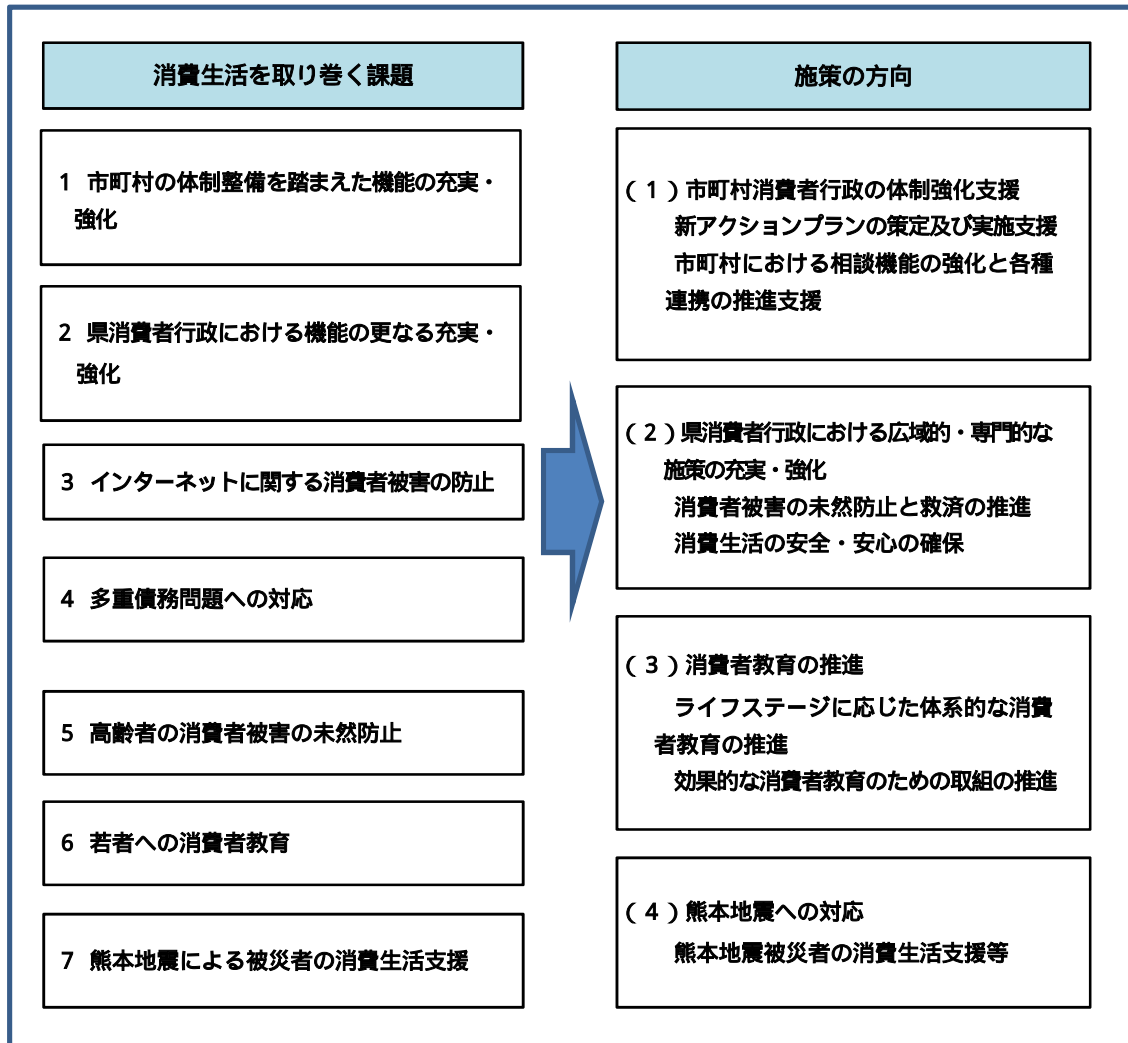
## 2 第3次基本計画の施策体系



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。

## 第6章 重点プロジェクト

第4章の課題を踏まえて、第5章の施策のうち、特に3年間に集中的に取り組むものを抽出し、5つの「重点プロジェクト」に取りまとめ、重点的に推進していきます。



### 《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

## 1 市町村及び県の消費者行政機能強化プロジェクト

### 1. プロジェクトの概要

#### (1) 市町村消費者行政・相談機能強化の支援

平成30年度の交付金見直し後において、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みが維持されるよう、県と市町村で相互協議を行い、引き続き、新アクションプランを策定し、新たな交付金の活用などのフォローアップをすることで市町村の取組みを支援します。

また、県消費生活センターの専門性を発揮し、市町村が相談機能強化を図るための支援を行うとともに、県・市町村共通の課題である次世代の消費生活相談員の確保・育成と各種施策を通じた相談窓口の認知度向上を行います。

#### (2) 県消費者行政・消費生活相談機能の強化

県消費生活センターは、センターオブセンターズとして、複雑化・多様化する消費生活相談に対応し消費者被害の未然防止と救済を図るため、行政職員と消費生活相談員のスキルアップを進め、より一層、専門性を高めます。

消費者取引の適正化のため、県は、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、市町村や適格消費者団体と連携し、引き続き適正な法の執行を行います。

### 2. 実施主体及び関係団体

#### (1) 実施主体

県消費生活課（県消費生活センター）、市町村消費者行政担当課（消費生活センター、消費生活相談窓口）

#### (2) 関係団体

県警、県弁護士会、県司法書士会、特定非営利活動法人熊本消費者協会、グリーンコープ生活協同組合くまもと、適格消費者団体NPO法人消費者支援ネットくまもと 等

### 3. 施策・事業

#### (1) 市町村消費者行政・相談機能の維持・強化に向けた支援

市町村消費者行政新アクションプランの策定・実施支援

「交付金見直し後の市町村消費者行政の取組み」について、県・市町村間の連携を強化し、相互協議のうえ、新アクションプランを策定し、その実施支援やフォローアップを行い、その結果を市町村へフィードバック

国交付金の有効活用

既存交付金の活用期限内の有効活用と新たな交付金の有効活用について、市町村を支援

地方消費者行政に係る財政措置の充実要望

全国知事会・市長会・町村会、県弁護士会等と連携した要望活動の実施

#### (2) 市町村の相談機能強化の支援

体系的な研修の実施

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、体系的な研修を実施

市町村への技術的支援

市町村からの繋ぎ相談対応や共同あっせん等を実施

ICT等を活用した市町村支援

・遠隔地等により研修参加が困難な市町村に対し、通信用タブレットによる各研修会の配信を実施

・市町村ホットライン、通信用タブレットを活用した市町村からの消費生活相談事案への対応

(3) 人材育成及び活用

段階的に、消費生活サポーターの育成と次世代消費生活相談員の育成を行い、人材バンクに登録し活用

(4) 県消費生活センターの機能強化

行政職員及び消費生活相談員の専門性の向上  
各種研修会への派遣、センター内の研修会や「インターネット・情報通信分野」、「住分野」、「金融・保険分野」、「商品テスト室」の4つの専門チームによる自主学習会の実施、専門性の向上  
専門家からの支援体制の確保  
・法律問題や対応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による助言体制の確保  
・多重債務や地震関連相談へ対応するため、県消費生活センター内で県弁護士会及び県司法書士会による無料法律相談の実施  
広域的・専門的な相談対応  
消費者被害の未然防止と救済を図るため、消費生活相談に対し助言・あっせん等専門機関と連携して対応

(5) 消費者取引適正化のための連携強化

市町村との連携強化  
法執行を所管する県と消費者にとって最も身近な相談窓口である市町村との連携強化  
適格消費者団体との相互連携の強化

4. 概ね3か年で到達すべき目標（KPI）

(1) 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

現状値（平成27年度）	目標値（平成32年度）
67.1%	67.1%以上

平成28年度は、震災により一部市町村の相談業務が中断したこと、県センターにて休日・時間外の相談受付窓口を開設したことから、県の相談受付件数の割合が増加しており、現状値は平成27年度の数値とする。

(2) 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

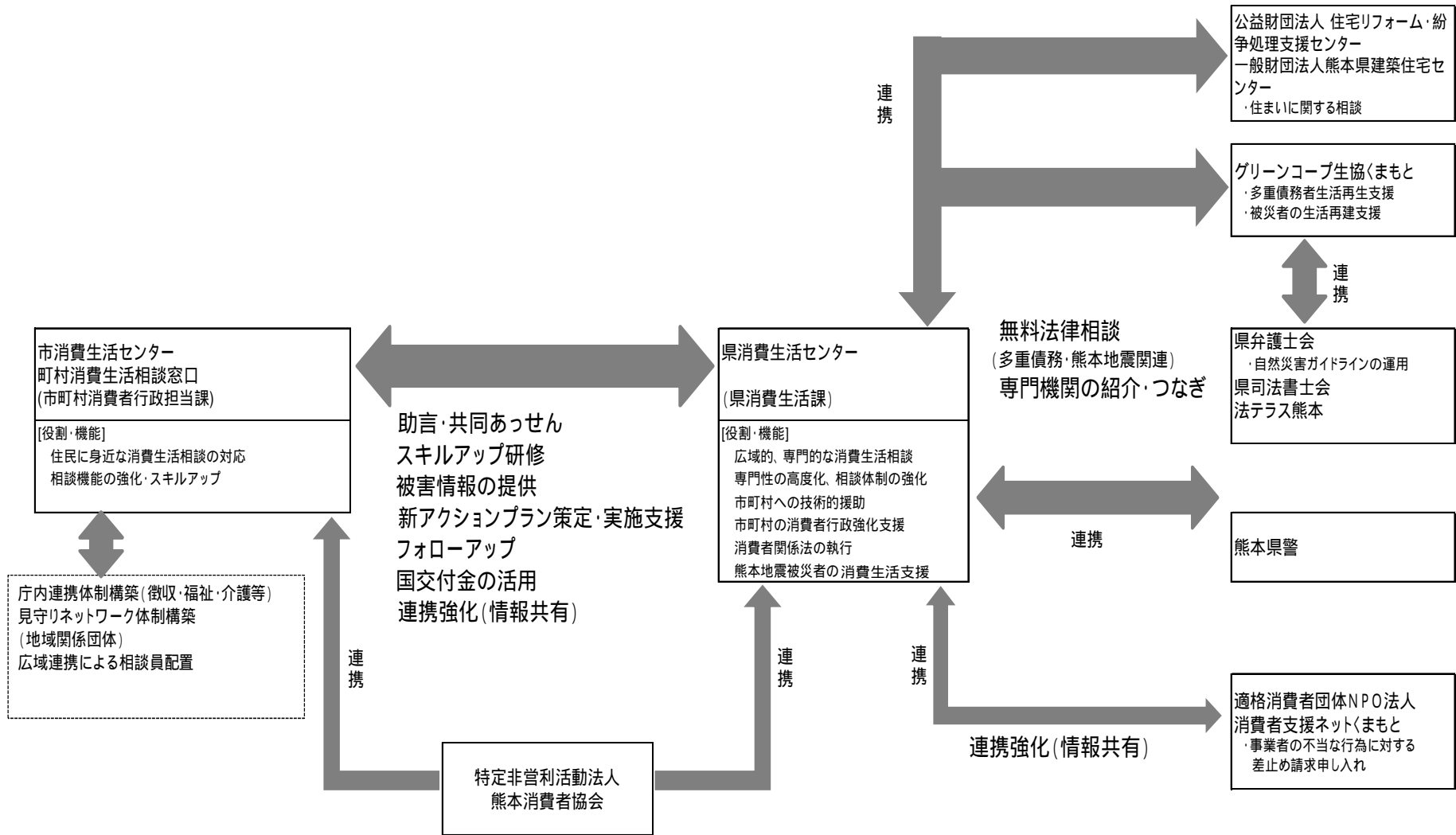
現状値（平成28年度）	目標値（平成32年度）
10.3%	10.3%以上

県消費生活センターにおけるあっせん率

現状値（平成28年度）	目標値（平成32年度）
6.9%	6.9%以上

5. 連携・協働のイメージ図（次頁参照）

市町村及び県の消費者行政機能強化・熊本地震被災者の消費生活支援プロジェクト連携・協働イメージ図



## 2 多重債務者等の生活再生支援プロジェクト

### 1. プロジェクトの概要

多重債務者問題については、本県の消費生活相談の中でも例年2番目に多い相談件数（平成28年度を除く）となっており、依然として深刻な社会問題です。

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、行政をはじめとした各関係機関が連携して取り組むべき課題です。

このため、「多重債務者対策協議会」においてその対策についての検討を行い、各機関の連携により各種の取組みを実施します。

### 2. 実施主体及び関係団体

#### (1) 実施主体

県多重債務者対策協議会（事務局：消費生活課）、市町村

#### (2) 関係機関

公共料金関係民間企業・県臨床心理士会・熊本県商工会議所連合会

### 3. 施策・事業

#### (1) 推進体制

県多重債務者対策協議会（事務局：消費生活課）による多重債務者対策の検討と実施

#### (2) 多重債務者の生活再生支援

生活再生支援対策研修会・市町村の庁内連携体制の充実支援

県関係課、県内市町村等及び公共料金等を取り扱う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に図り、各機関の連携による多重債務者等の生活再生を支援

消費者自立のための生活再生総合支援事業

「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）」及び「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」を伴走型で実施し、多重債務者等の生活再生を支援

お金の悩み無料相談会

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

### 4. 概ね3か年で到達すべき目標（KPI）

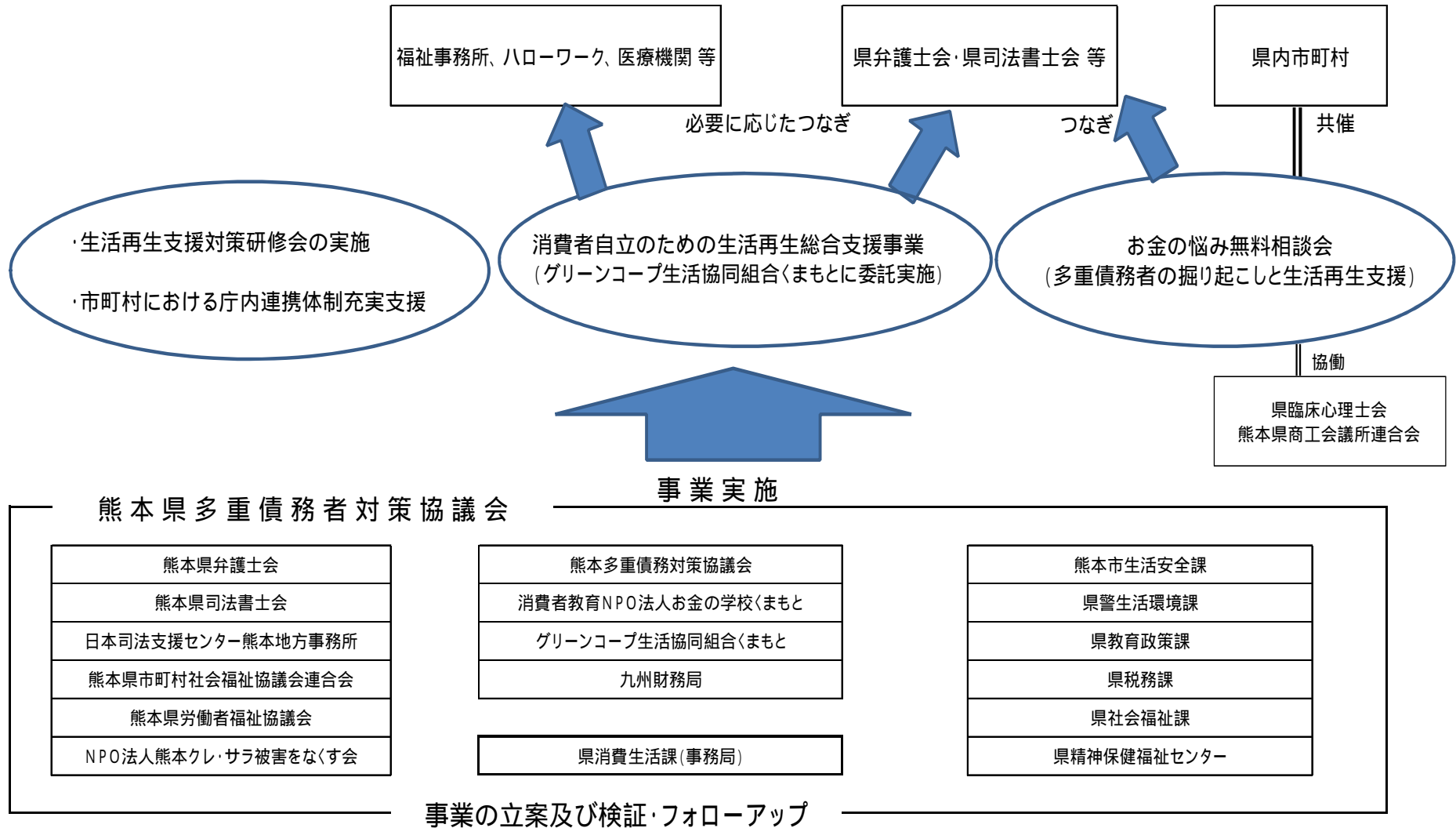
他部局から消費生活部局への情報提供・共同対応の実施市町村数

現状値（平成28年度）	目標値（平成32年度）
13市町	23市町村(5割)以上

### 5. 連携・協働のイメージ図（次頁参照）



< 多重債務者等の生活再生支援プロジェクト連携・協働イメージ図 >



### 3 地域における高齢者等の見守り応援プロジェクト

#### 1. プロジェクトの概要

地域の関係者のネットワークを活用し、高齢者、障がい者等の消費者被害の未然防止と救済を図るため、見守りネットワーク未構築の町村における構築を推進します。

さらに、市町村の見守りネットワークを発展させ、個人情報の共有も認められている法定協議会「消費者安全確保地域協議会」への移行を推進します。

#### 2. 実施主体及び関係団体

##### (1) 実施主体

熊本県消費者安全確保地域協議会（仮称）（事務局：消費生活課）、市町村

##### (2) 関係団体

県警、社会福祉協議会、老人会、地域包括支援センター等

#### 3. 施策・事業

##### (1) 推進体制の整備

熊本県消費者安全確保地域協議会（仮称）の設置

見守りネットワーク未構築町村における構築支援

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移行の支援

##### (2) 熊本県消費者安全確保地域協議会（仮称）の取組み

被害情報、各機関の被害防止の取組を共有・協議

市町村の消費者安全確保地域協議会への移行支援

情報提供

- ・消費者トラブルに関する消費者被害情報及び対策を情報提供
  - ・市町村の先進事例等について市町村間交流や研修会を通じ他の市町村へ情報提供
- 人材の育成

県の消費生活相談サポーター養成講座、県・市消費生活センターの出前講座により、地域の見守り活動の人材を育成

人材の活用促進

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掛けや、サポーターに対するフォローアップ（情報提供）

##### (3) 市町村消費者安全確保地域協議会の取組み

構成員間で必要な情報を交換、協議を実施

高齢者等及び構成員への情報提供

- ・市町村の情報基盤や自治会ルート等により、高齢者等に情報提供

構成員の活動

- ・高齢者等の消費生活上、特に配慮を要する消費者の見守り
- ・消費生活相談窓口へのつなぎ

#### 4. 概ね3か年で到達すべき目標（KPI）

##### (1) 見守りネットワーク構築の市町村数

現状値（平成28年度）	目標値（平成32年度）
39市町村	45市町村（全市町村）

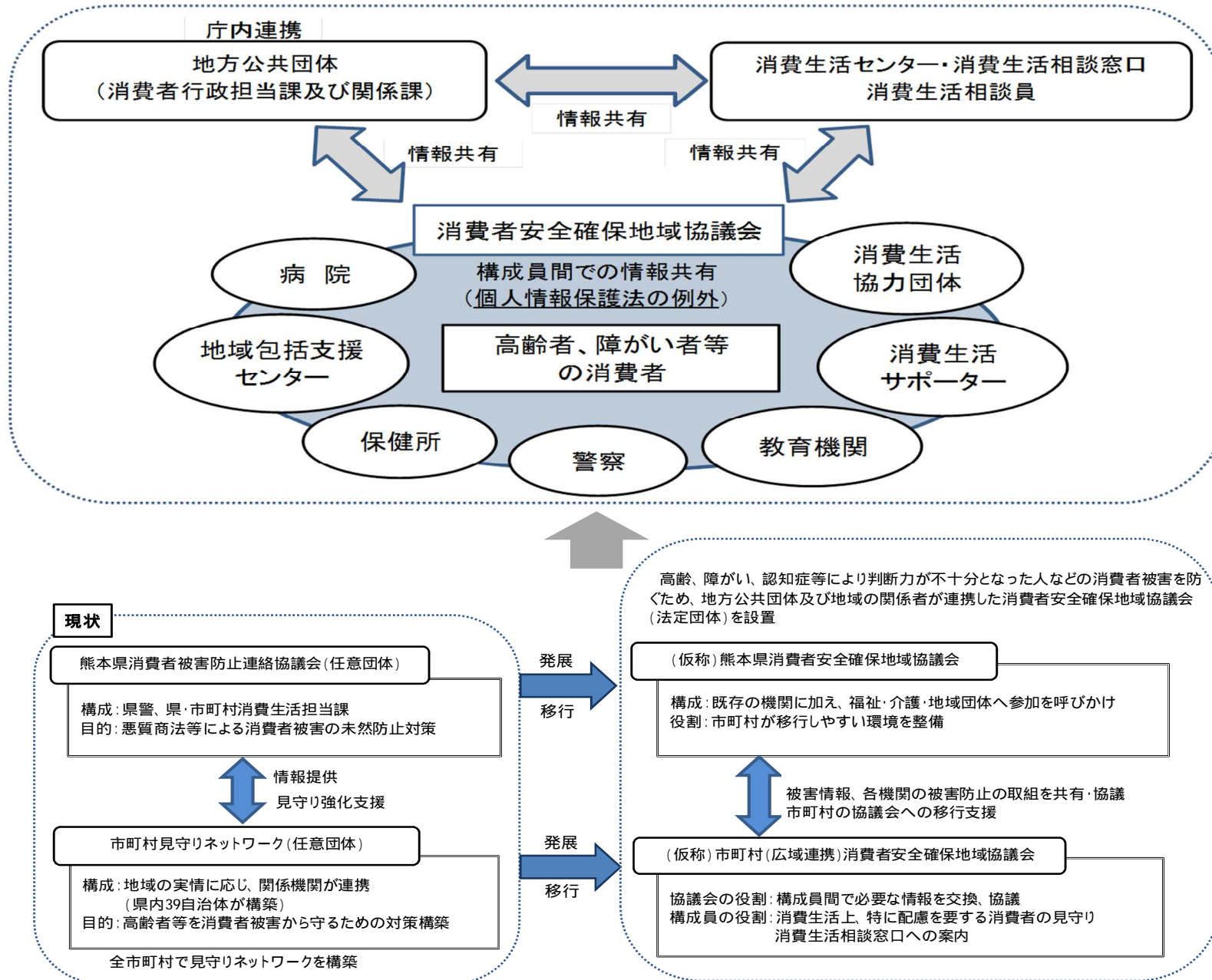
( 2 ) 消費者安全確保地域協議会の設置数

現状値（平成 28 年度）	目標値（平成 32 年度）
1 市	県及び 6 市町村以上

5 . 連携・協働のイメージ図（次頁参照）

< 地域における高齢者等の見守り応援プロジェクト連携・協働イメージ図 >

○消費者安全確保地域協議会における地域連携イメージ



## 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

### 1. プロジェクトの概要

ライフステージに応じた体系的な消費者教育が重要であり、また、成年年齢引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も踏まえ、若年層へ学校教育と連携した消費者教育を進めます。

高等学校における出前講座の重点実施に向けた働きかけを行うとともに、専修学校・各種学校、大学等と連携した取組みに着手します。

### 2. 実施主体

熊本県消費者行政推進本部幹事会消費者教育部会（事務局：消費生活課）  
熊本県金融広報委員会、市町村、各学校

### 3. 施策・事業

#### (1) 学校における消費者教育の実施（高等学校以下）

##### 消費者教育の実施

・小学校、中学校、高等学校、特別支援学校における学習指導要領に基づく消費者教育の実施

・学校におけるくまもと「親の学び」プログラム（次世代編）の実施

・私立学校における消費者教育の支援・助成

・金融広報アドバイザー・消費生活相談員による出前講座の強化

消費生活課から私学振興課、教育委員会を通じて各学校へ情報提供

・副教材の情報提供

金融広報委員会「知るぼると」及び消費者庁「消費者教育ポータルサイト」の情報提供

・教職員への若者の消費者被害情報提供

県消費生活センター及び国民生活センターの被害情報等の情報提供

県青少年保護育成条例によるフィルタリングの実施

県教育センターにおける教職員への研修実施

#### (2) 専修学校・各種学校、大学等との連携

学生への情報提供

・消費生活センターの周知・学内等への掲示

・県消費生活センター及び国民生活センターの被害情報等の情報提供

消費者教育の実施

専修学校・各種学校、大学等における出前講座の実施

### 4. 概ね3か年で到達すべき目標（KPI）

#### (1) 高等学校における出前講座実施校数

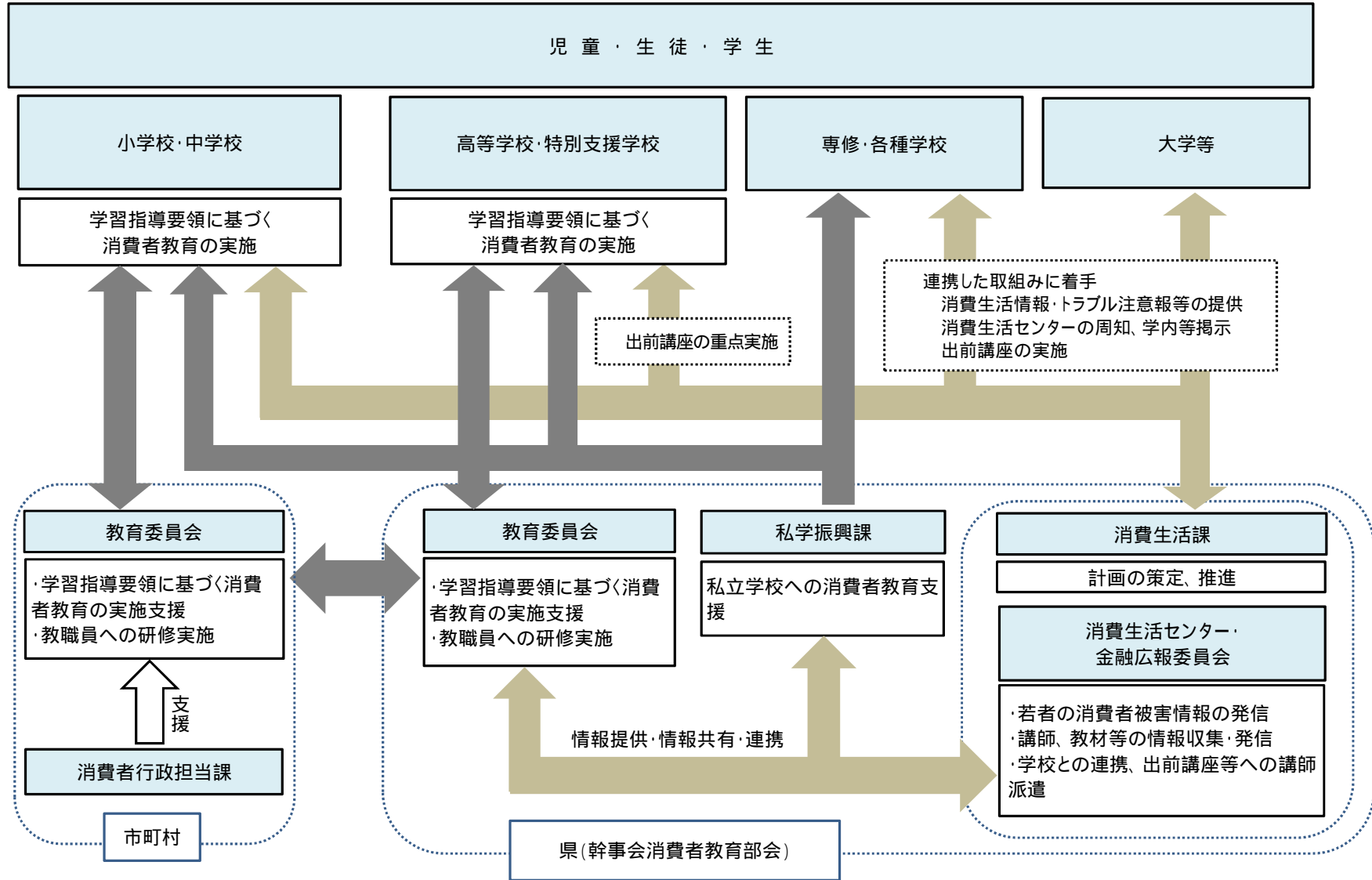
現状値（平成28年度）	目標値（平成32年度）
9校	27校

(2) 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

現状値（平成 28 年度）	目標値（平成 32 年度）
-	67 校（全校）

5 . 連携・協働のイメージ図（次頁参照）

< 学校教育と連携した若者への消費者教育プロジェクト連携・協働イメージ図 >



## 5 熊本地震被災者の消費生活支援プロジェクト

### 1. プロジェクトの概要

熊本復旧・復興4カ年戦略に基づき、県及び全市町村を挙げて復旧・復興に係る取組みが進められるなか、被災された方々の生活再建の進展に伴い、様々な消費生活に関わる問題が生じています。

このため、県及び市町村が連携して、被災された方々への注意喚起や相談対応など、消費生活の面から再建に向けた支援を行います。

### 2. 実施主体及び関係団体

#### (1) 実施主体

県消費生活センター、各市消費生活センター、各町村消費生活相談窓口

#### (2) 関係団体

市町村、県弁護士会、県司法書士会、グリーンコープ生活協同組合くまもと、特定非営利活動法人熊本消費者協会 等

### 3. 施策・事業

#### (1) 被災者の消費生活相談等への対応

災害関連消費生活相談の実施

被災者も含めたお金の悩み無料相談会の実施

県センターにおける無料法律相談の実施

被災した市町村の相談窓口の再整備、広報等への支援

被災した市町村における県弁護士会、県司法書士会等と連携した無料法律相談等の実施支援

#### (2) 被災者の消費生活に関する再建支援

生活再生支援事業による支援

被災者の消費生活に関する再建に向けた収入・支出の家計診断、生活再生貸付及び貸付後のフォローアップ

市町村と連携した支援

各市町村地域支え合いセンター等と連携した、県及び市町村の消費生活相談窓口の周知、消費者情報の提供、消費生活相談窓口へのつなぎ

#### (3) 他自治体への情報提供

消費生活相談に係る熊本地震の検証をもとに、災害発生時の相談体制等、必要な備えに関する情報を発信

### 4. 概ね3か年で到達すべき目標（KPI）

被災者の生活再生貸付の償還計画達成率

現状値（平成28年度）	目標値（平成32年度）
100%	100%

### 5. 連携・協働のイメージ図（21頁を参照）



## 第7章 計画の推進に向けて

### 1 推進体制

本計画に基づく施策の効率的・効果的な実施を図るため、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又は同本部幹事会において、消費者行政の推進に関する協議及び調整を行います。

### 2 関係機関との連携

計画に掲げる施策の実施に当たっては、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

計画の推進に当たっては、進捗状況を把握するため必要な成果指標等を設定します。また、毎年度、計画に掲げる各施策・事業の実施状況について検証を行います。

### 4 消費生活審議会への報告

毎年度、消費生活審議会へ計画の実施状況について報告し、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、計画の実施状況について、県のホームページ等で速やかに公表します。



# 事業一覧

第3次熊本県消費者施策に関する基本計画事業一覧

熊本県消費者教育推進計画事業一覧

第3次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画 事業一覧(平成30年4月現在)

No	事業名	事業概要	担当課
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			
1	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
〔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			
(1)交付金見直し後の市町村相談体制の確保			
2	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)市町村における機能強化の支援			
3	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
4	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
5	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
6	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
(3)市町村における庁内連携の推進支援			
7	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、マニュアルの作成等の支援を行う。	消費生活課
8	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
(4)見守りネットワークの充実			
9	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
10	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
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			
(1)県消費者行政・消費生活相談機能の強化			
11	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
12	県消費生活センター専門チームの機能強化	県消費生活センターの消費生活相談員の専門性の高度化を図り、センターオブセンタースとして、被害救済と未然防止、市町村支援等の高度な役割を果たすため、消費生活に関する分野別の専門チームの機能を強化する。	消費生活課
13	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
14	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
15	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等に係る情報提供又は情報共有を行う。	消費生活課
16	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
17	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
18	熊本県消費者被害防止連絡協議会の安全確保地域協議会への移行	県内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・救済を強化するため、熊本県消費者被害防止連絡協議会を消費者安全確保地域協議会とする。	消費生活課

No	事業名	事業概要	担当課
<b>(2)消費者、消費者団体との協働、活動支援及び意見反映</b>			
19	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
20	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
21	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
22	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
23	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
<b>(3)消費者に対する情報提供</b>			
24	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
25	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
26	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
27	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
28	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
29	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
30	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
31	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
32	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
33	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
<b>(4)紛争処理体制の整備</b>			
34	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
35	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
36	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
<b>(5)多重債務問題及び消費生活上の要支援者に係る施策の充実</b>			
37	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
38	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
39	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
6	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
8	市町村の庁内連携体制構築の支援（多重債務相談）【再掲】	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
40	熊本県生活困窮者自立支援プラン推進事業（家計相談支援事業）	家計の安定を図り、生活困窮からの自立を支援するため、浪費癖等により家計管理に課題を抱える生活困窮者に対して、家計簿作成の指導等を行う。	社会福祉課
〔主要施策4〕消費生活の安全・安心の確保			
<b>(1)生命・健康等の安全・安心の確保</b>			

No	事業名	事業概要	担当課
商品等の安全・安心確保			
16	県消費生活センターにおける商品テストの実施【再掲】	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
41	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
42	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
43	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
44	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。	業務衛生課
45	医薬品等安全確保対策事業（薬事監視指導、毒物劇物営業業者への監視・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。	業務衛生課
食の安全・安心確保			
46	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
47	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
48	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
49	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
50	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
51	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
52	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
53	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
54	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
サービス事業における安全・安心確保			
55	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。	業務衛生課
56	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、医師法等関係法令等に基づき、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
57	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)生活関連商品の安定確保			
58	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
59	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
60	県内企業等との災害救助に必要な物資の調達に関する協定	県と企業等が締結した協定に基づき、災害救助に必要な食料・衣料寝具・日用雑貨品等の供給を行う。	商工政策課
(3)消費者取引の適正化			
61	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
62	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

No	事業名	事業概要	担当課
63	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
64	旅行業立入検査	旅行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、旅行者に対し、立入検査を実施する。	観光物産課
65	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
66	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
5	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
39	ヤミ金融事犯の取締りの強化【再掲】	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
15	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【再掲】	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等に係る情報提供又は情報共有を行う。	消費生活課
<b>(4)適正な表示の確保</b>			
67	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
68	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
69	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
70	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
54	食品表示ウォッチャー事業【再掲】	県内の食品販売店における食品の品質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
71	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
72	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
73	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
<b>(5)消費者事故情報通知対応</b>			
74	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
<b>施策の方向3 消費者教育の推進</b>			
〔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		「熊本県消費者教育推進計画」に基づき推進 （「熊本県消費者教育推進計画事業一覧」を参照）	
〔主要施策6〕 効果的な消費者教育のための取組の推進			
<b>施策の方向4 熊本地震への対応</b>			
〔主要施策7〕熊本地震被災者の消費生活支援等			
75	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
76	地域支え合い連携推進事業	平成28年熊本地震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 地域支え合い推進
77	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（家計相談支援事業）	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
78	住宅再建支援事業（二重ローン対策）	熊本地震により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の負担を軽減するため、既存住宅における利子相当額を補助し、消費者を経済的に支援する。	住宅課
79	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

熊本県消費者教育推進計画 事業一覧(平成30年4月現在)

No	事業名	事業概要	担当課
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			
(1)学校等における消費者教育(高校生以下)の推進			
1	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
2	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
3	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
4	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
5	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
6	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
7	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
8	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
(2)大学、職域、地域等における消費者教育(成人期)の推進			
9	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
10	福祉サービス第三者評価結果の公表	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
11	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
12	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
13	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
14	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
15	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、先導的に啓発事業を実施していく。	環境政策課
16	地球温暖化対策推進事業	県民や事業者、環境団体、行政等の幅広い連携により、生活スタイルや企業活動を見直していくため、ストップ温暖化県民総ぐるみ運動推進会議の運営や地球温暖化防止活動推進員を通じた地域における普及活動の促進、事業所が取組む省エネ活動への支援等を実施する。	環境立県推進課
17	くまもとらしいエコライフ普及促進事業	日々の生活や企業活動そのものが環境配慮行動となる熊本らしいライフスタイル(くまもとらしいエコライフ)の普及・定着を図るため、県内各地での学習会の開催、省エネアドバイザーの派遣等具体的な実践行動のための普及啓発や環境保全活動への支援等を行う。	環境立県推進課
18	環境行動推進事業	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
19	動く環境教室事業	環境センターの環境指導員やエコロジスト・リーダー(ボランティア)を派遣し、環境学習(出前講座)を行う。	環境センター
20	ごみゼロ県民運動推進事業	平成27年度実績調査の結果、熊本県は県民1人が1日に排出するごみの量が少ない方から「全国4位」となったが、更なる排出抑制に取り組んでいくことを目的に、家庭からの廃棄物の約4割を占める「食品廃棄物」の減量化に向けた運動を、県民・事業者・行政が一体となって展開する。	循環社会推進課
21	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、食の安全セミナー等を開催するとともに、食の安全性確保に関する取組みについての出前講座等を実施する。	くらしの安全推進課
22	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



No	事業名	事業概要	担当課
23	高齢者、防犯ボランティア等防犯講習会の実施	高齢者が犯罪の被害に遭うのを防止するため、また、地域防犯活動の担い手として、所属団体や地域住民に啓発・普及活動を行っていただくために、高齢者や防犯ボランティアを中心に広く県民に対して防犯講習会を実施する。	くらしの安全推進課
24	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していただくため、「消費者月間」の5月に、相談会、相談窓口の広報・啓発等を集中的に実施する。	消費生活課
25	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
26	消費生活条例等に基づく申出制度の啓発	消費生活条例・特定商取引法等に基づく申出制度の啓発を行い、消費者の利益の擁護を図る。	消費生活課
27	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
28	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
29	市町村窓口強化支援事業（見守りネットワーク構築支援）	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の体制の構築を支援する。	消費生活課
30	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。	国際課
31	計量教室	11月1日の計量記念日に関連する行事として計量教室を実施し、正確な計量思想普及の徹底を図る。（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
32	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
33	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
34	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
35	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
36	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
37	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
38	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
【主要施策6】効果的な消費者教育のための取組の推進			
(1) 消費者教育を行う各実施主体との連携			
39	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
40	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
41	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
42	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
29	市町村窓口強化支援事業（見守りネットワーク構築支援）【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の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			
2	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
43	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
44	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
45	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

No	事業名	事業概要	担当課
46	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
47	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
48	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
49	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
50	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
51	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建を支援するため、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
<b>（3）情報の収集、提供、調査</b>			
24	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していただくため、「消費者月間」の5月に、相談会、相談窓口の広報・啓発等を集中的に実施する。	消費生活課
52	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
53	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
54	緊急な消費者情報・生活情報の提供	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、県のホームページに掲載したり市町村等の関係機関に情報提供したりして、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

# 資 料

用語解説

熊本県消費生活条例

熊本県消費生活審議会委員名簿

熊本県内の消費生活相談窓口一覧

## 用語解説

### 【あ】

#### 〔悪質事業者〕

消費者を対象に、違法又は不当な手段・方法により、組織的・反復的に商取引を行うとするとする事業者。

#### 〔悪質商法〕

消費者を対象に、組織的・反復的に敢行される商取引で、その商法自体に違法又は不当な手段・方法が組み込まれた商法。

#### 〔アクションプラン〕

「第2次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画」(平成25年度～29年度)における施策の方向1に基づき、市町村消費者行政・相談体制の整備のために、市町村に対する支援の行動計画を県と市町村とが協力し、平成25年10月に策定したプランのこと。

#### 〔あっせん〕

消費者安全法第8条に基づき、事業者に対する消費者からの苦情の処理のひとつとして、トラブル解決のために、相談員や行政職員が同席して、相談者と事業者が協議・交渉する機会を設ける行為。

### 【え】

#### 〔NPO法人消費者支援ネットくまもと〕

平成26年12月に内閣総理大臣に認定された熊本県内で唯一の「適格消費者団体」。県内の弁護士・司法書士・生協・消費生活相談員等を主な構成員とする団体で、消費者安全法に基づき、事業者の不当な行為に対する差止請求訴訟の提起が可能。

### 【か】

#### 〔架空請求〕

請求の根拠がないにもかかわらず、一方的にお金を請求すること。

#### 〔還付金詐欺〕

市役所や税務署など公的機関の職員をかたって電話をかけ、医療費や税金などの還付を行うと偽って、逆にお金を振り込ませる手続きをさせて、金銭をだまし取ろうとする詐欺。

### 【く】

#### 〔熊本県消費者教育推進計画〕

「第2次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画」(平成25年度～29年度)の消費者教育に関する個別の計画として、熊本県が平成27年2月に策定した計画。計画期間は平成27年度～平成30年度の4年間。同計画では、『自主的かつ合理的に「気づき、考え、行動する」消費者』を目指す消費者の姿として掲げ、各種の取組を推進している。

#### 〔熊本県消費生活条例〕

県民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的として、県民の消費生活における利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の尊重及びその自立支援その他の基本理念を定め、県、事業者及び消費者の責務等を明らかにするとともに、県の実施する施策について必要な事項を定めた県の条例。昭和52年9月制定。

#### 〔熊本地震に関連する相談〕

熊本県消費生活センターでは、平成28年熊本地震と何らかの関係性を有する消費生活相談について、集計・分析して、被災者の再建支援に活用している。

### 【熊本復旧・復興4ヵ年戦略】

平成28年熊本地震の発生を受け、熊本県が「災害に強く、誇れる資産（たから）を次代につなぎ、夢にあふれる新たな熊本の創造」を基本理念として策定した4ヵ年戦略。平成28年12月に策定され、平成31年度までを戦略の期間としている。

## 【け】

### 【劇場型の詐欺】

オレオレ詐欺の発展形。複数の人間が関係者になりすまして、次々と電話をかけ、あるいはかけさせて信用させて、お金を騙し取る手口。

## 【こ】

### 【広域連携による相談体制】

複数の市町村が連携して地域住民の消費生活相談に対応する体制。連携の形式は、法的な枠組や事務協定形式などがある。また、連携の方法は、業務をひとつの市に完全に集約する中心市集約方式、それぞれの市町村の住民がお互いの相談窓口を利用できる相互乗り入れ方式などがある。

### 【高齢者等の見守りネットワーク】

高齢者が消費者被害に遭わないよう地域で見守るために、市町村職員、地元警察署、保健所、社会福祉協議会、民生委員・児童委員協議会、地域婦人会、老人クラブ等の地域の関係者が相互に連携するネットワーク体制のこと。高齢者世帯等のみ最新の消費者被害の手口などを共有し、相互の情報交換や啓発活動を行うことによって「高齢者を地域で守る体制」を構築する。

## 【さ】

### 【差止請求訴訟】

差止請求権（ある者が現に違法または不当な行為を行っている場合や行うおそれがある場合において、当該行為をやめるよう請求（差止請求）する権利）に基づく訴訟行為。消費者団体のうち、内閣総理大臣が認定した「適格消費者団体」だけが、消費者に代わって差止請求訴訟を行う権能が認められている。

## 【し】

### 【消費者安全確保地域協議会】

平成26年6月に成立し、平成28年4月に施行された改正消費者安全法において、各地域で消費者安全確保のための取組みを効果的かつ円滑に行うため、新たに規定された法定協議会。

高齢者等の消費者被害の深刻化に伴う見守りのため、消費生活相談等により得られた情報（個人情報）を関係機関の間で共有化して利用できる仕組みとなっている。

構成は、国及び地方公共団体の機関で、消費者の利益の擁護及び増進に関連する分野の事務に従事するものされており、それら機関が必要と認めるとき、病院、教育機関、一定の消費生活協力団体又は消費生活協力員その他の関係者を構成員として加えることができることとされている。

### 【消費者教育】

消費者教育とは、消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育（消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための教育を含む。）及びこれに準ずる啓発活動。（「消費者教育の推進に関する法律」第2条第1項）

### 【消費生活センター】

道府県・市町村が設置する、消費者の事業者に対する苦情処理、商品テスト、消費者

への情報提供等を行う行政機関。消費者安全法で次の要件を満たすことが定められている。

事業者に対する消費者からの苦情に係る相談について、専門的な知識及び経験を有する者が、苦情の処理及びあっせんを行うこと。

全国消費生活情報ネットワークシステムの機能を有する電子情報処理組織、その他の設備を備えていること。

及び の事務を1週間に4日以上行うこと。

#### **[消費生活相談]**

消費者被害を防止し、その安全の確保に関して、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談。

#### **[消費生活相談員]**

消費生活相談に必要な専門的な知識・経験を有し、国又は地方自治体で住民の消費生活相談に対応する業務を行っている者。

#### **[消費生活相談窓口]**

市町村が設置する消費生活相談に対応する窓口のうち、消費生活センターとして設置されたもの以外の相談窓口。なお、本計画では以下のとおり要件を定めている。

相談窓口担当課及び担当者が決まっており、相談窓口が設置されていること。

専門知識を有する職員や専門相談員が、相談者へ問題解決に向けた有効な質問等をしながら、丁寧な聴き取りを行い、相談カード等への相談内容が整理されていること。

基本的な相談内容に対しアドバイスを行うとともに、専門家等に引き継ぐ場合でも、相談内容をまとめて説明し、スムーズに引継ぎを行えること。

市町村が相談窓口を設置していることを周知しており、多くの住民がその存在を認識していること。

#### **[商品テスト]**

消費者からの消費生活に関する苦情相談のうち、その商品の品質・性能等に関わるものについて、商品を様々な角度から比較し評価を行い、トラブルの原因を究明し、問題解決に結び付けていくもの。

### **【せ】**

#### **[センターオブセンタース]**

県消費生活センターが市町村の消費生活センターや相談窓口の業務のサポート役を果たすこと。

具体的には、県内の消費者事故情報等の一元的な集約や、複数の市町村で発生している消費生活相談を自ら処理したり、豊富な相談事例の蓄積などを活かし、より高度で専門的な知識が必要とされる事案に解決に乗り出したり、市町村の相談員等へのアドバイスを行い県全体としてあっせん力の向上など問題解決能力を高めていくこと。

### **【た】**

#### **[多重債務者]**

5以上の貸金業者その他の金融機関等からの借入れ等による債務を負っている者で、支払不能に陥るおそれのあるもの又は現に支払不能に陥っている者をいう。

#### **[多重債務問題]**

借金の返済のために借金を繰り返して雪だるま式に借金が膨らみ、返済困難に陥り、自殺や夜逃げ、家庭崩壊等、本人や家族等の人生に重大な影響を及ぼす社会問題。

利息の制限や総量規制等の導入により、一時、改善されたかに見えたものの、低所得

世帯の増加や総量規制の対象外となっている金融機関の貸付額の増大等によって、依然として深刻な社会問題となっている。

## 【ち】

### 〔地方消費者行政強化交付金〕

平成30年度から導入される国の交付金。国の消費者政策に沿う地方公共団体の取組を支援するもので、事業期間は、最大3ヶ年の事業、補助率は1/2となっている。

### 〔地方消費者行政推進交付金〕

自治体からの申請に基づき、地方公共団体の消費者行政に必要な経費の一定額を一定期間、国が交付する交付金。平成29年度で新規の立ち上げが終了し、以降は、事業期間が満了したものから交付が終了となる。

## 【て】

### 〔適格消費者団体〕

消費者契約法（平成12年法律第61号）の規定により内閣総理大臣の認定を受けた消費者団体。不特定多数の消費者の利益のために、差止請求権訴訟を提起することが認められている。平成29年3月現在、全国で16の団体が認定を受けている。

## 【に】

### 〔二次被害〕

一度、消費者被害に遭った人に対して、「解約をしてあげる」「損を取り戻してあげる」など、被害の救済を装って勧誘して、さらに金銭を支払わせる等の手口によって、新たな被害を被ること。

### 〔二重ローン〕

財産はひとつなのにローンが二重に存在していること。例えば、災害でローン返済中の住宅や自動車を失い、生活再建のために新規に購入した住宅などのローンが重ねて発生するケースなど。

## 【ふ】

### 〔フィルタリング〕

インターネット上のアクセス制限で、主として、未成年者を有害なサイトから守るためのサービス。

## 【ま】

### 〔マルチ取引〕

販売組織の加入者が消費者に商品などを購入させて、その販売組織に加入させることによりマージンを得るしくみの商法。これを繰り返すことにより、販売組織がピラミッド式に拡大していく。

## 【れ】

### 〔連鎖販売取引〕

マルチ取引と同じ。

## 【わ】

### 〔ワンクリック請求〕

パソコンやスマホでアダルトサイトなどにアクセスし、「18歳以上」「動画再生」などをクリックすると、「登録完了」という画面が表示され、問い合わせ先に電話すると、登録料などの名目で高額料金を請求するもの。

### 〔ワンクリック詐欺〕

「ワンクリック請求」による詐欺。

# 熊本県消費生活条例

昭和 52 年 9 月 30 日 条例第 51 号（平成 20 年 7 月 1 日改正施行）

## 目次

- 第 1 章 総則(第 1 条 第 10 条)
  - 第 2 章 消費生活の安全、取引等の適正化に関する施策
    - 第 1 節 安全の確保(第 11 条 第 14 条)
    - 第 2 節 表示、規格等の適正化(第 15 条 第 25 条)
    - 第 3 節 不当な取引行為の禁止等(第 26 条 第 29 条)
  - 第 3 章 消費者啓発及び消費者教育の推進等(第 30 条 第 32 条)
  - 第 4 章 生活関連商品等に関する施策(第 33 条 第 36 条)
  - 第 5 章 資源及びエネルギーの有効利用を通じた環境への配慮等(第 37 条)
  - 第 6 章 多重債務問題改善の取組(第 38 条)
  - 第 7 章 消費者苦情の処理等(第 39 条 第 46 条)
  - 第 8 章 熊本県消費生活審議会(第 47 条)
  - 第 9 章 知事に対する申出(第 48 条)
  - 第 10 章 調査、公表等(第 49 条 第 51 条)
  - 第 11 章 雑則(第 52 条・第 53 条)
- 附則

## 第 1 章 総則

### (目的)

第 1 条 この条例は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、県民の消費生活における利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の尊重及びその自立支援その他の基本理念を定め、県、事業者及び消費者の責務等を明らかにするとともに、県の実施する施策について必要な事項を定めることにより、県民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とする。

### (基本理念)

第 2 条 消費者の利益の擁護及び増進に関する施策(以下「消費者施策」という。)の推進は、県、事業者及び消費者の相互の信頼を基調とし、県民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、次に掲げる消費者の権利を尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

- (1) 消費生活における安全が確保される権利
  - (2) 商品等について、自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利
  - (3) 消費生活に関し必要な情報が提供される権利
  - (4) 消費生活に関する教育の機会が提供される権利
  - (5) 消費者の意見が消費者施策に反映される権利
  - (6) 消費生活において被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済される権利
- 2 消費者施策の推進は、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。
- 3 消費者施策の推進は、高度情報通信社会の進展及び消費生活における国際化の進展に的確に対応するとともに、環境の保全に配慮して行われなければならない。

### (定義)

第 3 条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 消費者 事業者が供給する商品等を消費して生活する者をいう。
- (2) 事業者 商業、工業、サービス業その他の事業を行う者をいう。
- (3) 商品等 商品、役務その他の消費者が消費生活を営む上において使用し、又は利用するものをいう。

### (県の責務)

- 第 4 条 県は、経済社会の発展に即応して、第 2 条に規定する基本理念(以下「基本理念」という。)にのっとり、消費者施策を策定するとともに、これを実施する責務を有する。
- 2 県は、消費者施策の策定及び実施に当たっては、消費者の意見を十分反映させるよう努めるものとする。
  - 3 県は、消費者の自立を支援するため、消費者に対する啓発及び教育の推進に努めるものとする。

### (市町村との連携等)

- 第 5 条 県及び市町村は、相互に連携を図りながら協力して、消費者施策を実施するものとする。
- 2 県は、市町村が消費者施策を策定し、又は実施しようとするときは、情報の提供、技術的な助言その



他の支援を行うものとする。

(事業者の責務等)

第6条 事業者は、基本理念にのっとり、その供給する商品等について、次に掲げる責務を有する。

- (1) 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。
  - (2) 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。
  - (3) 消費者との取引に際して、消費者の年齢、知識、経験、判断力及び財産の状況等に配慮すること。
  - (4) 消費者との間に生じた苦情(以下「消費者苦情」という。)を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該消費者苦情を適切に処理すること。
  - (5) 県が実施する消費者施策に協力すること。
- 2 事業者は、その供給する商品等について、環境の保全に配慮するとともに、当該商品等について品質等を向上させ、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。
- 3 事業者は、県民生活との関連性が高い商品等(以下「生活関連商品等」という。)の流通の円滑化及び価格の安定を図るために必要な措置を講ずるとともに、県が実施する生活関連商品等の流通の円滑化及び価格の安定を図るための施策に協力しなければならない。

第7条 事業者団体は、基本理念にのっとり、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、消費者苦情の処理の体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援、消費生活に関する知識の普及、啓発活動及び広報活動その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めるものとする。

2 事業者団体は、県が実施する消費者施策に協力しなければならない。

第8条 消費者は、自ら進んで、消費生活に関して、必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するとともに、県が実施する消費者施策に協力するよう努めなければならない。

2 消費者は、消費生活に関し、環境の保全及び知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めなければならない。

第9条 消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

2 消費者団体は、県が実施する消費者施策に協力するよう努めなければならない。

(消費者基本計画)

第10条 県は、消費者施策の計画的な推進を図るため、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。)を策定するものとする。

2 消費者基本計画には、消費者施策に関する基本的な方針その他消費者施策の計画的な推進を図るために必要な事項を定めるものとする。

3 県は、消費者基本計画を策定するに当たっては、あらかじめ、熊本県消費生活審議会の意見を聴かななければならない。

4 県は、消費者基本計画を策定したときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。

5 前2項の規定は、消費者基本計画の変更について準用する。

## 第2章 消費生活の安全、取引等の適正化に関する施策

### 第1節 安全の確保

(安全の確保)

第11条 事業者は、消費者の消費生活における安全を害し、又は害するおそれのある商品等(以下「危険商品等」という。)を供給してはならない。

2 事業者は、その供給する商品等が危険商品等であると認めるときは、消費者に対し必要な情報を開示し、回収その他の必要な措置をとるよう努めなければならない。

(安全の確保に関する調査)

第12条 知事は、事業者が供給する商品等について、危険商品等の疑いがあると認めるときは、速やかに必要な調査を行うものとする。

2 知事は、前項の調査を行う場合において、必要があると認めるときは、当該事業者に対し、期間を定めて、当該商品等が安全であることの裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。

(安全確保勧告等)

第13条 知事は、事業者が供給する商品等が危険商品等であると認めるときは、消費者の消費生活にお

- ける安全を確保するため、当該事業者に対し、当該危険商品等の供給の中止、回収その他必要な措置を講ずるよう勧告するとともに、必要があると認めるときは、速やかに、県民に周知を図るものとする。
- 2 知事は、前項の規定による勧告を行う場合において、必要があると認めるときは、熊本県消費者苦情処理委員会の意見を聴くものとする。

(緊急安全確保措置)

第14条 知事は、事業者が供給する商品等が消費者の生命、身体又は財産について、重大な危害を発生させ、又は発生させるおそれがある危険商品等である場合において、当該危害を防止するため緊急の必要があると認めるときは、法令等で定める措置をとる場合を除き、直ちに、当該危険商品等の名称、当該危険商品等を供給する事業者の氏名又は名称及び住所その他の必要な情報を県民に提供するものとする。

第2節 表示、規格等の適正化

(表示の適正化)

- 第15条 事業者は、その供給する商品等について、消費者が選択又は利用を誤ることがないように品質、機能、量目、製造年月日、消費期限、賞味期限、保存方法、原産地、事業者の氏名又は名称及び住所その他の必要な事項を適正に表示するとともに、虚偽の表示又は誇大な表示を行わないよう努めなければならない。
- 2 事業者は、その供給する商品等について、消費者の選択を容易にするよう販売価格及び単位当たりの価格又は利用料金を当該商品又は店内の見やすい場所に表示するよう努めなければならない。

(規格の適正化)

第16条 事業者は、その供給する商品等について、品質の改善及び消費生活の合理化に寄与するため、適正な規格を定めるよう努めなければならない。

(包装の適正化)

第17条 事業者は、その供給する商品について、消費者にその品質又は数量が実際のものより著しく優良若しくは有利であると誤認させ、又は消費者の負担を著しく増大させるような過大又は過剰な包装(容器を用いる包装を含む。)を用いないよう努めなければならない。

(計量の適正化)

第18条 事業者は、その供給する商品等について、消費者が不利益を被ることがないように適正な計量をするよう努めなければならない。

(広告の適正化)

第19条 事業者は、その供給する商品等について、虚偽の、誇大な、その他消費者に選択又は利用を誤らせる広告又は宣伝をしないよう努めなければならない。

(供給後のサービスの適正化)

第20条 事業者は、その供給する商品等について、修理、交換その他の方法による供給後におけるサービスの向上を図るよう努めなければならない。

(自主基準)

- 第21条 事業者は、その供給する商品等について、表示、規格等の適正化を図るため、必要な基準(以下「自主基準」という。)を定めるよう努めなければならない。
- 2 事業者は、自主基準を定め、変更し、又は廃止したときは、速やかに当該自主基準を知事に届け出なければならない。
- 3 知事は、事業者に対し、自主基準の設定、変更及び遵守について、必要な指導又は助言を行うことができる。

(県の基準の設定)

- 第22条 知事は、事業者が供給する商品等について、表示、規格等の適正化を図るため、特に必要があると認めるときは、事業者が遵守すべき基準(以下「県の基準」という。)を定めることができる。
- 2 知事は、前項の規定により県の基準を定めようとするときは、熊本県消費生活審議会の意見を聴いて定めるものとする。
- 3 知事は、県の基準を定めたときは、速やかに告示しなければならない。
- 4 前2項の規定は、第1項の規定により定めた県の基準を変更し、又は廃止する場合に準用する。

(県の基準の遵守義務)

第23条 事業者は、県の基準を遵守しなければならない。

(表示、規格等の適正化に関する調査)

第24条 知事は、事業者が県の基準に違反している疑いがあると認めるときは、速やかに必要な調査を行うものとする。

2 知事は、前項の調査を行う場合において、必要があると認めるときは、当該事業者に対し、期間を定めて、当該県の基準に違反していないことの裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。この場合において、当該事業者が、当該資料を提出しないときは、県の基準に違反しているものとみなす。

(県の基準の遵守勧告)

第25条 知事は、事業者が県の基準に違反していると認めるときは、当該事業者に対し、これを遵守するよう勧告することができる。

### 第3節 不当な取引行為の禁止等

(不当な取引行為の禁止)

第26条 事業者は、消費者との間で行う取引に関し、次の各号のいずれかに該当する行為で規則で定めるもの(以下「不当な取引行為」という。)を行ってはならない。

- (1) 消費者に対し、販売の意図を隠して接近し、商品等に関する重要な情報を提供せず、不実を告げ、誤信を招く情報を提供し、将来における不確実な事項について断定的な判断を提供し、消費者の意に反し、威迫し、執ように説得し、又は心理的に不安な状態若しくは正常な判断ができない状態に陥れる方法その他の不当な方法により契約(商品等を販売する事業者又はその取次店等実質的な販売行為を行う者からの商品等の購入を条件又は原因として信用の供与をする契約又は保証を受託する契約を含む。以下この条において同じ。)の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (2) 消費者に対し、不当に不利益をもたらす内容の契約を締結させる行為
- (3) 消費者又はその関係人に対し、契約(契約の成立又はその内容について当事者間で争いのあるものを含む。)に基づくその債務の履行を不当に強要し、又は消費者に対し、契約に基づく自己の債務の履行を不当に拒否し、一方的に変更し、若しくは正当な理由なく遅延させる行為
- (4) 消費者に対し、消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、解除、取消し若しくは無効の主張を妨げ、又は契約の申込みの撤回、解除若しくは取消しによって生ずる債務若しくは契約が無効であることに基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは正当な理由なく遅延させる行為

(不当な取引行為に関する調査)

第27条 知事は、事業者と消費者との間で行われる取引に関する行為について、不当な取引行為の疑いがあると認めるときは、速やかに必要な調査を行うものとする。

2 知事は、前項の調査を行う場合において、必要があると認めるときは、当該取引行為をする事業者に対し、期間を定めて、当該取引行為が正当な取引行為であることの裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。この場合において、当該事業者が、当該資料を提出しないときは、不当な取引行為を行っているものとみなす。

(不当な取引行為の中止勧告)

第28条 知事は、事業者が不当な取引行為を行っているとき、当該事業者に対し、当該不当な取引行為の中止その他必要な措置を講ずるよう勧告することができる。

(不当な取引行為に関する情報提供)

第29条 知事は、不当な取引行為による被害の発生又は拡大を防止するため必要があると認めるときは、速やかに、当該不当な取引行為の方法及び内容その他の必要な情報を県民に提供するものとする。

2 知事は、前項の不当な取引行為のうち、消費者に重大な被害が発生し、又は発生するおそれがあり、かつ、被害の拡大を防止するため必要があると認めるところについては、当該不当な取引行為を行った事業者の氏名又は名称及び住所、その方法及び内容その他の必要な情報を県民に提供するものとする。

### 第3章 消費者啓発及び消費者教育の推進等

(消費者啓発及び消費者教育の推進)

第30条 県は、消費者の自立を支援するため、消費生活に関する知識の普及、情報の提供等の消費者に対する啓発活動を推進するとともに、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育を充実する等必要な施策を講ずるものとする。

(消費者団体の活動の促進)

第31条 県は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。

(試験等の実施及び情報提供)

第32条 県は、消費者施策の実効を確保するため、商品等の試験、検査又は調査(以下「試験等」という。)を実施し、及びその体制の整備に努めるとともに、必要に応じて試験等の結果の概要に係る情報を県民に提供するものとする。

#### 第4章 生活関連商品等に関する施策

(調査等)

第33条 知事は、県民の消費生活の安定に資するため、生活関連商品等の需給及び価格の動向について必要な調査その他の情報の収集を行い、県民に対して必要な情報を提供するように努めなければならない。  
2 事業者は、前項の規定により知事が行う調査その他の情報の収集に協力しなければならない。

(商品等の指定)

第34条 知事は、生活関連商品等の買占め若しくは売惜しみが行われ若しくは行われるおそれがある場合又は生活関連商品等の価格が異常に上昇し若しくは上昇するおそれがある場合において、当該生活関連商品等の不足若しくは価格の上昇が県民の生活に著しい影響を及ぼし又は及ぼすおそれがあると認めるときは、当該生活関連商品等を特別の調査を要する商品等として指定することができる。  
2 知事は、前項に規定する事態が消滅したと認めるときは、同項の規定による指定を解除するものとする。  
3 知事は、第1項の規定により指定し、又は前項の規定により指定を解除したときは、速やかにその旨を告示しなければならない。

(商品等の売渡し勧告)

第35条 知事は、前条第1項の規定により指定した生活関連商品等(以下「指定生活関連商品等」という。)の販売を営む者(以下「関係事業者」という。)が買占め又は売惜しみにより当該指定生活関連商品等を多量に保有していると認めるときは、当該関係事業者に対し、当該指定生活関連商品等の売渡しを行うよう勧告することができる。

(価格の引下げ勧告)

第36条 知事は、関係事業者が指定生活関連商品等を仕入価格その他の取引事情からみて著しく不当な価格で販売していると認めるときは、当該関係事業者に対し、その価格の引下げを行うよう勧告することができる。

#### 第5章 資源及びエネルギーの有効利用を通じた環境への配慮等

(環境への配慮等)

第37条 県は、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する。  
2 事業者は、商品等の供給に当たって、資源の再生利用その他資源及びエネルギーの有効利用を行うとともに、これらを通じて環境への負荷(環境基本法(平成5年法律第91号)第2条第1項に規定する環境への負荷をいう。以下同じ。)の低減に努めるものとする。  
3 消費者は、消費生活において、不用品の再利用その他資源及びエネルギーの有効利用を行うとともに、これらを通じて環境への負荷の低減に努めるものとする。

#### 第6章 多重債務問題改善の取組

(多重債務問題改善の取組)

第38条 県は、多重債務問題の改善のため、多重債務者が相談又は助言その他の支援を受けることができる体制の整備その他必要な施策について、関係行政機関、民間団体等と連携を図りつつ、推進するものとする。

#### 第7章 消費者苦情の処理等

(消費者苦情の処理)

第39条 知事は、消費者苦情の申出があったときは、速やかにその内容を調査し、当該消費者苦情を解決するために、助言、あっせんその他の措置を講じなければならない。

- 2 知事は、前項の規定による調査に当たって必要があると認めるときは、当該消費者苦情に係る事業者その他の関係者に資料の提出又は説明を求めることができる。
- 3 知事は、消費者苦情の解決が困難であると認めるときは、熊本県消費者苦情処理委員会にあっせん又は調停を行わせることができる。

(消費者苦情の処理に係る市町村への支援)

第40条 県は、市町村における消費者苦情の処理が適切かつ迅速に行われるよう、研修の実施、情報の提供、助言その他の必要な支援を行うものとする。

(消費者苦情の処理に係る人材の確保等)

第41条 県は、消費者苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策を講ずるものとする。

(熊本県消費者苦情処理委員会)

第42条 知事は、消費者苦情についてあっせん又は調停を行わせ、その他消費者苦情の解決に関し必要な事項を審議させるため、熊本県消費者苦情処理委員会(以下「委員会」という。)を置く。

- 2 委員会は、委員5人以内及び特別事項を審議させるための臨時委員5人以内で組織し、委員及び臨時委員は、学識経験のある者のうちから知事が任命する。
- 3 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 4 臨時委員は、当該特別事項の審議が終了したとき、解任されるものとする。
- 5 第2項の委員及び臨時委員は、再任されることができる。
- 6 委員会は、あっせん又は調停のため必要があると認めるときは、当該消費者苦情に係る関係者に対し、必要な資料の提出又は説明を求めることができる。
- 7 第2項から前項に定めるもののほか、委員会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

(消費者苦情の処理に関する情報の提供)

第43条 知事は、委員会に行かせたあっせん又は調停について、消費者の被害の発生又は拡大を防止するため必要があると認めるときは、委員会の意見を聴いて、当該消費者苦情の概要並びにあっせん又は調停の経過及び結果に係る情報のうち、消費者の被害の発生又は拡大を防止するために必要なものを必要な範囲内において県民に提供するものとする。

(消費者訴訟の援助)

第44条 知事は、消費者が事業者を相手とする訴訟(以下「消費者訴訟」という。)を提起する場合において、当該訴訟が次の各号のすべてに該当する消費者苦情に係るもので、公益上必要があると認めるときは、委員会の意見を聴いて、当該消費者に対し、規則で定めるところにより、当該訴訟の費用に充てる資金の貸付けを行うことができる。

- (1) 委員会のあっせん又は調停によって解決されなかったもの
- (2) 同一又は同種の被害が多数発生し、又は多数発生するおそれがあるもの
- (3) 1件当たりの被害額が規則で定める額以下のもの

(貸付金の返還等)

第45条 前条の規定により資金の貸付けを受けた者は、当該訴訟が終了したときは、当該貸付けに係る資金に相当する金額を返還しなければならない。

- 2 知事は、前項の規定にかかわらず、特に必要があると認めるときは、規則に定めるところにより、当該貸付けに係る資金の全部若しくは一部の返還を猶予し、又は免除することができる。

(適格消費者団体への支援)

第46条 県は、消費者契約法(平成12年法律第61号)第2条第4項の適格消費者団体に対し、消費者苦情の申出に関する情報の提供その他の必要な支援を行うことができる。

## 第8章 熊本県消費生活審議会

(熊本県消費生活審議会)

第47条 知事の諮問に応じ、消費生活の安定及び向上に関する重要な事項を審議させるため、熊本県消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。

- 2 審議会は、委員15人以内で組織する。
- 3 委員は、次の各号に掲げる者のうちから、知事が任命する。
  - (1) 学識経験のある者
  - (2) 消費者を代表する者
  - (3) 事業者を代表する者

(4) 関係行政機関の職員

- 4 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 5 委員は、再任されることができる。
- 6 第2項から前項までに定めるもののほか、審議会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

## 第9章 知事に対する申出

(知事に対する申出)

- 第48条 県民は、この条例の規定に違反する事業活動により、又はこの条例に基づく措置がとられていないことにより消費者の権利が侵され、又は侵されるおそれがあると認めるときは、知事に対し、その旨を申し出て、適当な措置をとるべきことを求めることができる。
- 2 知事は、前項の規定による申出があったときは、必要な調査を行い、その申出の内容が事実であると認めるときは、この条例に基づく措置その他適当な措置をとるものとする。

## 第10章 調査、公表等

(立入調査等)

- 第49条 知事は、第12条第1項、第24条第1項、第27条第1項、第35条又は第36条の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、必要な資料の提出若しくは説明を求め、又はその職員に、事業者の事務所、事業所、倉庫その他事業を行う場所に立ち入り、帳簿又は書類(これらの作成又は保存に代えて電磁的記録(電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。))の作成又は保存がされている場合における当該電磁的記録を含む。)、設備その他の物件を調査させ、若しくは関係人に質問させることができる。
- 2 前項の規定により立入調査又は質問をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示しなければならない。
  - 3 第1項に規定する立入調査又は質問の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

(公表)

- 第50条 知事は、事業者若しくは第42条第6項に規定する関係者が正当な理由なく前条第1項若しくは第42条第6項の規定による資料の提出若しくは説明をせず、若しくは虚偽の資料の提出若しくは説明をしたとき、又は事業者が前条第1項の規定による立入調査を拒んだときは、当該事業者の氏名又は名称及び住所その他必要な事項を公表することができる。
- 2 知事は、第13条第1項、第25条、第28条、第35条又は第36条の規定による勧告を受けた者が正当な理由なく当該勧告に従わないときは、当該事業者の氏名又は名称及び住所その他必要な事項を公表することができる。

(意見の聴取)

- 第51条 知事は、前条の規定による公表をしようとするときは、当該公表に係る者に、あらかじめ、意見を述べる機会を与えた上で行わなければならない。

## 第11章 雑則

(国等への要請)

- 第52条 知事は、この条例の目的を達成するため必要があると認めるときは、国、他の地方公共団体又は独立行政法人に対し、適切な措置をとるよう要請し、又は協力を求めるものとする。

(委任)

- 第53条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

## 附則 (略)

## 熊本県消費生活審議会委員名簿

任期：平成29年7月1日～平成31年6月30日

区分	氏名	所属団体等（役職名等）
学 識 経 験 者	井田 貴志	熊本県立大学総合管理学部（教授）
	原 彰宏	熊本県弁護士会（消費者問題対策委員会委員長）
	鹿本 成人	株式会社熊本日日新聞社（編集局文化生活部編集委員）
	早田 順一	熊本県議会議員（経済環境常任委員会委員長）
	若色 敦子	熊本大学大学院法曹養成研究科（准教授）
消 費 者	坂口 真理	特定非営利活動法人熊本消費者協会（理事）
	辻本 英子	NPO法人消費者支援ネットくまもと（副理事長）
	吉永 章	熊本県生活協同組合連合会（代表理事会長理事）
	荒木 ミドリ	熊本県地域婦人会連絡協議会（副会長）
事 業 者	松本 浩二	熊本県銀行協会（事務局長）
	富永 保人	熊本県経済農業協同組合連合会（代表理事常務）
	吉富 孝子	熊本県商工会連合会（女性部連合会会長）
	谷崎 淳一	熊本県商工会議所連合会（専務理事）
行 政	岩下 まゆみ	阿蘇市（市民課課長）
	大橋 むつ子	上益城5町消費生活相談室（消費生活相談員）

（平成29年7月現在、敬称略）

## 熊本県内の消費生活相談窓口一覧

相談窓口(無料)	電話番号・受付時間	備考
熊本県弁護士会 法律相談センター	096-325-0009(電話予約制) (平日9:00～17:00)	相談時間 月～土 10:00～12:00、13:00～16:00
熊本県司法書士会 クレサラ110番	096-364-0800 (月・木18:00～20:00)	平日10:00～16:00は司法書士の紹介のみ
NPO法人 熊本クレ・サラ被害をなくす会	096-351-7400 (月～金10:00～17:00、 土9:30～12:00)	サラ金、ヤミ金、多重債務などの相談
日本司法支援センター 熊本地方事務所(法テラス熊本)	050-3383-5522 (平日9:00～17:00)	・債務整理方法の情報提供 ・民事法律扶助による無料法律相談の案内
九州財務局多重債務相談窓口	096-351-0150 (平日9:00～12:00、13:00～17:00)	多重債務相談
グリーンコープ生活協同組合くまもと 生活再生相談室	096-243-2100 (平日、第3土9:30～18:00)	生活再生相談、生活再生貸付
適格消費者団体NPO法人 消費者ネットくまもと	096-356-3110 (平日10:00～17:00)	消費者被害の未然防止・拡大防止・被害回復のための活動(不当な事業活動への改善申し入れ、差止請求)
消費者ホットライン188(いやや!)	188(ナビダイヤル)	お住まいの近くの消費生活センター・相談窓口につながります。受付時間はつながった相談窓口によって異なります。
熊本市消費者センター	096-353-2500(平日9:00～17:00)	
八代市消費生活センター	0965-33-4162(月・火・水・金9:00～17:00、木9:00～19:00)	
人吉市消費生活センター	0966-22-2111(内線1215)(平日8:30～12:00、13:00～17:00)	
荒尾市消費生活センター	0968-63-1173(月・火・水・金10:00～12:00、13:00～16:00)	
水俣市消費生活センター	0966-61-1333(平日9:00～12:00、13:00～16:00)	
玉名市消費生活センター	0968-75-1422(平日8:30～12:00、13:00～17:00)	
山鹿市消費生活センター	0968-43-0188(平日8:30～17:15)	
菊池市消費生活センター	0968-36-9450(平日10:00～12:00、13:00～16:00)	
宇土市消費生活センター	0964-23-3251(月、火、水、金10:00～12:00、13:00～16:00)	
上天草市消費生活センター	0964-56-0783(平日9:00～12:00、13:00～16:00)	
宇城市消費生活センター	0964-33-8277(平日10:00～12:00、13:00～16:00)	
阿蘇市消費生活センター	0967-22-3364(平日9:00～12:00、13:00～16:00)	
天草市消費生活センター	0969-32-6677(平日9:00～12:00、13:00～16:00)	
合志市消費生活センター	096-248-5442(平日10:00～12:00、13:00～16:00)	
各町村の消費生活相談窓口	お住まいの町村へお問い合わせください。	